

COPING STRESS PADA PERAWAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK CITRA UTAMA PALEMBANG

Desy Arisandy¹⁾, Ria Ulfa Nurisyah²⁾

1), 2) Program Studi Psikologi, Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia

E-Mail:

riaulfanurisyah22@gmail.com

Submitted:

10-12-2024

Accepted:

11-01-2025

Published:

12-01-2025

ABSTRAK

Kegiatan ini bertujuan untuk menganalisis strategi koping yang digunakan oleh perawat di Klinik Citra Utama, Palembang, dalam menghadapi beban kerja yang tinggi dan tuntutan pelayanan kesehatan yang terus meningkat. Kegiatan ini dilatarbelakangi oleh implementasi program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang mendorong mahasiswa untuk terlibat dalam praktik kerja nyata. Melalui wawancara mendalam dengan perawat dan kajian pustaka, kegiatan ini mengidentifikasi berbagai jenis stresor yang dihadapi oleh perawat, seperti beban kerja yang berlebihan, tuntutan emosional, dan tugas administratif. Selain itu, kegiatan ini juga mengungkap berbagai strategi koping yang diterapkan oleh perawat untuk mengatasi stres, seperti teknik relaksasi, dukungan sosial, dan manajemen waktu. Hasil kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami tantangan yang dihadapi oleh perawat di fasilitas kesehatan tingkat pertama dan pentingnya strategi koping yang efektif dalam meningkatkan kesejahteraan perawat. Selain itu, temuan ini dapat menjadi dasar dalam pengembangan intervensi dan program dukungan yang lebih baik bagi perawat.

Kata kunci : Strategi koping, Perawat, Stres.

ABSTRACT

This activity aims to analyze the coping strategies used by nurses at the Citra Utama Clinic, Palembang, in dealing with high workloads and increasing demands for health services. This activity was motivated by the implementation of the Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) program which encourages students to engage in real work practices. Through in-depth interviews with nurses and literature reviews, this study identified various types of stressors faced by nurses, such as excessive workload, emotional demands, and administrative tasks. In addition, this activity also revealed various coping strategies applied by nurses to overcome stress, such as relaxation techniques, social support, and time management. The results of this activity are expected to contribute to understanding the challenges faced by nurses in primary health facilities and the importance of effective coping strategies in improving nurses' well-being. In addition, these findings can be the basis for developing better interventions and support programs for nurses.

Keywords: Coping strategies, Nurses, Stress.

Corresponding

Author:

Ria Ulfa

Nurisyah

PENDAHULUAN

Magang berbasis MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) merupakan program magang/praktik kerja yang dapat ditempuh oleh mahasiswa yang telah menyelesaikan perkuliahan minimal semester V. Program ini merupakan bentuk kerjasama universitas dengan industri guna memberikan pembelajaran mandiri bagi mahasiswa, dan menambah pengalaman bagi mahasiswa untuk mengembangkan kompetensinya. Program magang berbasis MBKM dilaksanakan untuk mempersiapkan mahasiswa sebagai sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan ketrampilan, serta siap bersaing dalam kompetisi global.

Menyambut kebijakan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tentang adanya program MBKM, Universitas Bina Darma Palembang (UBD) yang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang termasuk menjalankan program MBKM untuk mahasiswa di lingkungan universitas, fakultas dan program studi. Sehubungan dengan adanya Kebijakan kemnedikbud guna mengembangkan kompetensi mahasiswa melalui Program MBKM maka universitas bina darma melaksanakan kegiatan ini dengan beberapa instansi salah satunya Klinik Citra Utama Palembang sebagai salah satu bentuk pelatihan dalam meningkatkan keterampilan mahasiswa agar dapat menjadi sumber daya manusia yang berkualitas.

Klinik citra utama merupakan salah satu fasilitas Faskes Kesehatan tingkat pertama yang berdiri sejak tahun 2013 dan menyelenggarakan pelayanan Kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan serta asuransi-asuransi lainnya. Klinik citra utama terletak di Jalan SH. Wardoyo No. 897 Kelurahan 7 Ulu Kecamatan Seberang Ulu I Palembang. Jenis Pelayanan yang ada di klinik citra utama berupa pemeriksaan Dokter Umum dan dokter spesialis, pemeriksaan Dokter Gigi, pemeriksaan ibu hamil dan bayi baru lahir, pemeriksaan laboratorium serta ruang tindakan unit gawat darurat.

Sumber daya manusia sering kali dimaknai sebagai aset bagi organisasi atau instansi lainnya karena berperan sebagai kunci perkembangan, serta keberadaannya sangat penting untuk mencapai tujuan-tujuan instansi/organisasi tersebut (Zimmerman & Maton, 2020). Seperti halnya di klinik citra utama yang memiliki sekitar 37 pegawai dengan 23 Tenaga Kesehatan salah satunya Perawat yang terdiri dari 3 orang. Pelayanan kesehatan di klinik citra utama salah satu pelayanan BPJS yang memiliki kapitasi terbanyak di Palembang sekitar 12.500 ratus pasien yang terdaftar sebagai peserta penggunaan layanan kesehatan BPJS.

Sekitar 100-150 pasien yang berkunjung dalam setiap harinya, sistem kerja di klinik citra utama di bagi menjadi dua shift yaitu pagi dan sore yang di mulai pada pukul 07.30 – 21.00 wib. Dengan banyaknya jumlah pasien yang berkunjung sangat tidak sesuai dengan jumlah perawat yang ada. Dalam satu shift hanya satu perawat yang berjaga untuk melayani 50-70 pasien yang berkunjung. Selain melayani dan memberikan tindakan medis terhadap pasien, perawat juga terkadang membantu di bagian administrasi pendaftaran pasien. Tuntutan kerja yang semakin besar ini sering kali berujung pada kelelahan hingga menyebabkan tidak optimalnya pelayanan yang diberikan. Ada di mana kejadian perawat terlihat sedikit emosi kepada pasien pada saat menjelaskan tentang peraturan BPJS perihal rujukan ke rumah sakit. Akibat dari banyaknya pekerjaan yang di lakukan sehingga membuat perawat tidak bisa mengontrol emosinya saat menghadapi pasien. Sehingga terkesan terlihat tidak sabar dan jutek. kondisi ini membuat penulis tertarik untuk melakukan wawancara singkat kepada tiga perawat yang bekerja di klinik citra utama.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang di lakukan bahwasannya, besarnya tanggung jawab dan tuntutan kerja yang di berikan menyebabkan perawat mengalami kelelahan baik secara fisik dan psikologis. Menghadapi pasien-pasien dengan berbagai macam karakter yang berbeda-beda serta tugas-tugas di luar kompetensi mereka seperti laporan administrasi BPJS, Asuransi-asuransi kesehatan lainnya belum lagi penyuluhan-penyuluhan yang wajib di lakukan setiap bulannya. Kondisi seperti ini membuat mereka mengalami stress yang tidak terkendali sehingga menyebabkan penurunan kualitas kerja mereka. Stress yang di alami sangat berdampak besar pada kondisi fisik mereka. Sebagian perawat menyatakan seringnya merasakan gejala sakit kepala dan mual.

Stress adalah suatu keadaan yang dapat mengakibatkan rasa tertekan, baik secara fisik maupun psikologis (Chaplin, 2002). Menurut Selye, stress adalah suatu keadaan yang dapat membuat ketegangan dan berhubungan erat dengan faktor eksternal. Stress adalah pola reaksi serta adaptasi umum yang dapat menimbulkan perasaan kurang atau tidak nyaman (Musradinur et al., 2015; Rohmawati & Kasmini, 2019; Seftiani & Azinar, 2021; Syam et al., 2020).

Salah satu aspek penting dalam penanganan stres pada perawat adalah kemampuan mereka untuk mengelola atau *copying stress* tersebut. *Copying stress* merujuk pada cara atau strategi yang digunakan seseorang untuk menghadapi, mengurangi, atau mengelola stres yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Maramis, coping stress adalah tindakan atau usaha yang dilakukan untuk mengatasi stress, yang dapat dilakukan baik secara sadar maupun tidak sadar (Musradinur et al., 2015). Coping stress adalah suatu tindakan kognitif dan upaya perilaku yang dilakukan untuk menguasai, mentolerir, serta mengurangi tuntutan yang sedang dihadapi (Lazarus & Folkman, 1984; Rimal, & Lapinski, 2019). Coping stress diartikan sebagai penyesuaian secara kognitif dan perilaku menuju keadaan yang lebih baik, mengurangi dan bertoleransi dengan tuntutan – tuntutan yang ada yang mengakibatkan stress (Meiriana, 2016).

Coping stress adalah serangkaian strategi yang digunakan seseorang untuk mengatasi atau beradaptasi dengan tekanan yang dihadapi. Beberapa teknik coping yang dapat diterapkan adalah relaksasi, meditasi, latihan pernapasan, dan manajemen waktu. Penerapan teknik-teknik ini dapat membantu perawat mengurangi kecemasan, meningkatkan kualitas tidur, serta meningkatkan kesejahteraan psikologis mereka. Selain itu, dengan mengembangkan keterampilan *coping* yang efektif, perawat dapat meningkatkan kualitas interaksi mereka dengan pasien dan tim medis lainnya.

Dalam mengelola stres yang mereka hadapi, salah satu perawat di klinik citra utama beberapa kali terlihat melakukan aktifitas seperti menonton film ataupun tidur di sela-sela jeda istirahat, jajan cemilan atau mendengarkan lagu dan mengobrol bersama teman sejawat lainnya untuk mengurangi rasa kelelahan dan stress setelah melakukan pelayanan terhadap pasien. Terkadang juga beberapa perawat sambil mendengarkan music pada saat menyelesaikan laporan. Sesekali dalam waktu senggang penulis mengajak perawat yang sedang berjaga untuk dilakukan wawancara singkat perihal strategi atau kegiatan apa yang mereka lakukan untuk mengurangi stress kerja yang mereka rasakan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan didapatkan hasil bahwasannya untuk mengurangi stress akibat kelelahan bekerja, perawat di klinik citra utama beberapa kali mereka menonton film dan juga ada yang tidur di saat jam istirahat ataupun membeli jajanan cemilan. Sedikitnya aktifitas itu dapat mengurangi rasa lelah setelah memberikan pelayanan terhadap pasien.

Berdasarkan Hal tersebut, maka penulis tertarik untuk membuat laporan hasil magang melalui kegiatan praktik kerja lapangan di Klinik Citra Utama Palembang. Dengan menimbang isu-isu permasalahan yang terjadi penulis ingin untuk mengetahui sejauh mana coping stress dapat membantu perawat di Klinik Citra Utama dalam mengelola stres dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

METODE

Kegiatan magang ini dimanfaatkan untuk meneliti dengan menggunakan pendekatan kualitatif guna menggali lebih dalam mengenai strategi coping yang digunakan perawat di Klinik Citra Utama dalam menghadapi stres kerja. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tiga perawat yang bertugas di klinik tersebut. Wawancara dilakukan secara tatap muka dalam suasana yang kondusif untuk mendorong responden memberikan jawaban yang jujur dan terbuka. Pertanyaan wawancara dirancang untuk menggali informasi mengenai pengalaman stres yang dialami perawat, faktor-faktor yang menjadi pemicu stres, serta mekanisme coping yang mereka terapkan. Analisis tematik digunakan untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dalam data wawancara. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk memahami secara

mendalam perspektif dan pengalaman perawat, serta memberikan wawasan yang kaya mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap stres dan strategi coping yang efektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Deskripsi Hasil Kegiatan

Kegiatan Magang yang dilaksanakan di Klinik Citra Utama Palembang. Kegiatan magang yang dilakukan oleh penulis selama 3 bulan, dengan waktu kerja 7 jam sehari dan dalam 5 hari dalam satu minggu. Sistem kerja di klinik citra utama ada 2 shift yang berlangsung shift pagi dan sore. Penulis ditempatkan di bagian pelayanan pemeriksaan poli umum yang dimana fungsi tugas tersebut berkaitan dengan penelitian magang pada bidang psikologi tentang *Coping Stress* Pada Perawat Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan.

Adapun bidang pekerjaan yang dilakukan selama melaksanakan magang sebagai berikut :

1. Melakukan observasi perilaku perawat di klinik citra utama dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien.
2. Melakukan wawancara singkat pada perawat yang berjaga tentang gejala stress yang dirasakan dan strategi mereka dalam mengelola stress kerja.
3. Melakukan anamnesa atau pengumpulan informasi terhadap perilaku perawat di klinik citra utama selama memberikan pelayanan kepada pasien.
4. Membuat laporan magang.

Selain itu kegiatan selanjutnya yang dilakukan penulis adalah mengikuti rapat bulanan yang diadakan satu kali dalam setiap bulannya, rapat ini merupakan sarana untuk tenaga kesehatan menjelaskan tentang kesulitan-kesulitan yang di hadapi selama pelayanan berlangsung dan rapat ini juga merupakan sarana untuk mencari solusi yang terbaik untuk menangani permasalahan ataupun kesulitan selama pelayanan.

2) Hasil Kegiatan

Berdasarkan Kegiatan magang yang dilakukan di Klinik Citra Utama Palembang. Hal pertama yang dilakukan adalah melakukan pengamatan terhadap tenaga kesehatan dalam proses pelayanan kepada pasien di ruang pemeriksaan poli umum. Selama proses magang berlangsung untuk melaksanakan program kerja yang akan dilakukan tentang coping stress pada perawat dalam meningkatkan pelayanan kesehatan penulis melakukan observasi perilaku perawat dan wawancara langsung terhadap 3 perawat yang bekerja di klinik citra utama. Ketiga subjek perawat tersebut adalah perawat yang berjaga di ruang poli umum.

Subjek pertama berusia 30 tahun berjenis kelamin perempuan dan bertugas sebagai perawat pelaksana di ruang poli umum, subjek ke dua berusia 27 tahun berjenis kelamin perempuan dan bertugas sebagai perawat pelaksana di ruang poli umum. Subjek ke tiga berusia 23 tahun berjenis kelamin laki-laki dan bertugas sebagai perawat pelaksana di ruang poli umum. Selama observasi di dapatkan dari subjek pertama dan ke dua pada saat memberikan pelayanan terhadap pasien mereka terkadang tidak dapat menjaga emosinya dalam melakukan pelayanan. Ada beberapa kejadian perawat terlihat jutek dalam menghadapi pasien dan juga perawat sering terlihat kesal saat melayani pasien yang tidak sabar untuk menunggu antrean berobat. Dalam hal ini kemungkinan di karenakan beban kerja serta banyaknya pasien yang dilayani. Dalam satu shiftnya perawat serta tenaga kesehatan lainnya melayani sedikitnya 50-70 pasien. Akan tetapi perilaku tersebut muncul pada saat mereka memberikan pelayanan kepada pasien yang tidak mau mendengarkan arahan atau peraturan yang berlaku di BPJS maupun klinik. Namun terlihat berbeda pada subjek ke tiga, dalam memberikan pelayanan sama sekali tidak menampakan raut wajah jutek dan kesal dalam menghadapi pasien.



Gambar 1. Pelayanan Pada Pasien

Disamping itu pada tanggal 01 desember 2024 penulis juga melakukan wawancara singkat pada ketiga subjek dan di dapatkannya subjek mengalami kelelahan yang berlebihan yang mengakibatkan stress sehingga munculnya gejala emosional seperti perasaan mudah emosi, terkesan tidak sabar dalam menghadapi pasien serta gejala fisik yang dirasakan mudah lelah, terganggunya pencernaan (terserang penyakit maag) dan sakit kepala. Sumber stress yang di alami subjek di klinik citra utama bersumber dari masalah-masalah yang timbul dari pekerjaan itu sendiri, pekerjaan yang terlalu sulit yang harus dilakukan oleh subjek serta tanggung jawab yang diberikan oleh atasan yang harus segera di penuhi. Keadaan perawat dengan kondisi stress akan menimbulkan gejala-gejala yang mengarah pada tingkat kerja seperti ke profesionalitas dalam pelayanan terhadap pasien.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang di lakukan dari ketiga subjek. Penulis melihat dan menayakan langsung upaya mengatasi stress yang mereka rasakan seperti apa. Subjek pertama dan kedua memilih cara coping dengan problem focused coping, yaitu dengan menghadapi dan menyelesaikan masalahnya selain itu subjek juga mengisi waktu luangnya dengan refreshing agar dapat menjernihkan pikiran akibat beban kerja yang ditanggungnya seperti dengan menonton film dari youtube ataupun melihat vidio-vidio lucu di media sosial di sela-sela waktu senggangny dan makan cemilan. Sementara pada subjek ke tiga memilih cara coping dengan emotion focused coping, yaitu dengan cara selalu bersyukur pada Tuhan YME atas semua nikmat yang diberikan kepadanya sehingga ia tidak mudah mengeluh atas tekanan beban kerja yang dihadapiny dan mengisi waktu luangnya untuk mneghilangkan stress kerja yang di alami dengan mendengarkan music dan tidur di jam-jam kosong.

3) Analisis Swot

Menurut Ahmad (2020) komponen SWOT meliputi:

1. Kekuatan (*Strengths*) adalah situasi atau kondisi yang merupakan kekuatan dari organisasi atau program saat ini.
2. Kelemahan (*Weaknesses*) adalah situasi atau kondisi yang merupakan kelemahan dari organisasi atau program pada saat ini.
3. Peluang (*Opportunities*) adalah situasi atau kondisi yang merupakan peluang di luar organisasi dan memberikan peluang berkembang bagi perusahaan dimasa depan.
4. Ancaman (*Threats*) adalah situasi yang merupakan ancaman bagi organisasi yang datang dari luar organisasi dan dapat mengancam eksistensi organisasi dimasa depan.

Tabel 1. Hasil Analisis Swot

| | |
|--|--|
| Strength (Kekuatan) strength(kekuatan) yang ada pada perawat di klinik citra utama Palembang adalah adanya lingkungan kerja yang baik sesama sejawat serta sistem libur yang di dapat yaitu 8 hari dalam sebulan sehingga dapat memberikan jeda waktu untuk refreshing sejenak serta peraturan jadwal jaga yang fleksibel. | Weakness (Kelemahan) Weakness (kelemahan) yang ada pada perawat klinik citra utama Palembang , jumlah perawat dan pasien berkunjung tidak seimbang, sehingga menyebabkan kelelahan yang berlebihan. Disamping itu tanggung jawab kerja diluar kompetensi mereka seperti pengerjaan laporan klaim asuransi. |
| Opportunity (Peluang) Opportunity (Peluang) yang ada pada perawat adalah di izinkan-nya untuk bekerja di tempat lain, dan di izinkannya untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. | Threats (Ancaman) Threats (Ancaman) yang ada pada perawat di klinik citra utama adalah semakin meningkatnya pasien yang berkunjung serta semakin besarnya tanggung jawab dalam melakukan pelayanan kesehatan. |

4) Kontribusi terhadap Psikologi

Kegiatan magang yang penulis lakukan di Klinik Citra Utama Palembang merupakan bentuk praktik kerja lapangan dari beberapa mata kuliah yang di dapat penulis di perkuliahan. Dapat di katakan bahwa kegiatan magang ini merupakan praktik atau simulasi yang dilakukan berdasarkan teori yang diperoleh. Teori yang diberikan dalam perkuliahan dapat menjadi tambahan pengetahuan untuk menganalisa metode atau teknik apa yang tepat untuk di lakukan pada permasalahan yang di hadapi.

Salah satu mata kuliah yang berkaitan dengan kegiatan magang dilakukan penulis di Klinik citra utama Palembang merupakan psikologi klinis. kegiatan yang berkaitan dengan mata kuliah tersebut adalah *coping stress* atau strategi management stress Kegiatan ini memiliki potensi besar untuk memberikan kontribusi signifikan bagi keilmuan psikologi, khususnya dalam konteks aplikasi praktis di bidang pelayanan kesehatan. Dengan meningkatkan kemampuan perawat untuk mengelola stress dan memperkuat kemampuan dalam memahami dan menangani stress, serta meningkatkan kesejahteraan psikologis secara keseluruhan, kegiatan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang di lakukan menunjukkan bahwa seluruh subjek yang merupakan perawat dapat melakukan *coping stress* secara optimal. Walaupun perawat sering mengalami kelelahan berlebihan dalam bekerja namun tidak ada satupun dari perawat yang melakukan pengabaian atau menghindar untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini juga menunjukkan pada seluruh subjek semuanya memiliki *coping stress* yang baik untuk mengurangi rasa stress selama bekerja.

REFERENSI

Ahmad, A. (2020). *Manajemen Strategis*. Makassar: Nas Media Pustaka.

- Chaplin, J. P. (2002). *Kamus Lengkap Psikologi*. In D. o. *Psychology, Kamus Lengkap Psikologi* (p. 112). Jakarta: Rajawali Pers.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Meiriana, A. (2016). Hubungan Antara Coping Stress dan Dukungan Sosial dengan Motivasi Belajar Pada Remaja yang Orangtuanya Bercerai (Samarinda). *PSIKOBORNEO*, 4(2), 396-406. [http://ejournal.psikologi.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2016/08/Jurnal%20Ani%20Meiriana%20-%20ONLINE%20\(08-26-16-12-06-50\).pdf](http://ejournal.psikologi.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2016/08/Jurnal%20Ani%20Meiriana%20-%20ONLINE%20(08-26-16-12-06-50).pdf)
- Musradinur, M. S. I., Mulia, M., Rahmati, S. P. I., & Fathurrahman, O. (2015). PROCEEDINGS 1st Annual International Seminar on Education 2015.
- Rimal, R. N., & Lapinski, M. K. (2019). Normative Influences on Health Behaviors. *Current Opinion in Psychology*.
- Rohmawati, W, Kasmini. O. W., C. W. H. (2019). Pengaruh Pengetahuan Dan Pola Asuh Terhadap stunting Pada Balita Dikabupaten Muna Barat Sulawesi Tenggara. *Jurnal Perspektif Kesehatan Masyarakat*, 4(3), 224 - 231.
- Seftiani, A. Y., & Azinar, M. (2021). Pola Asuh Balita dalam Upaya Pencegahan Stunting. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 1(3), <https://doi.org/10.15294/ijphn.v1i3.46713>.
- Syam, R. C., Syafar, M., Maidin, M. A., Rachmat, M., Ismita, U. W., Yanti, I. H., & Ibrahim, E. (2020). Reinforcers and Inhibitors of Family-based Stunting Children Parenting (Case Studies in Slums Area of Makassar City). *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, <https://doi.org/10.3889/oamjms.2020.5209>.
- Zimmerman, M. A., & Maton, K. I. (2020). *Empowerment theory: Psychological, organizational, and community levels of analysis*. New York: Springer.