

## HUBUNGAN PERILAKU NEGATIF PASIEN DAN KELUARGA TERHADAP STRES KERJA PERAWAT

**Ratnasari**

Dosen Program Studi S-1 Keperawatan STIKES Telogorejo Semarang, Indonesia

[ratnasari@stikestelogorejo.ac.id](mailto:ratnasari@stikestelogorejo.ac.id)

### **Keywords**

*Negative Behavior, Patient And Family, Work Stress.*

### **Abstract**

*In Indonesia, negative behavior of patients with violence against work among nurses was reported as physical assault, verbal, sexual violence, incidents, and legal threats which were mostly carried out by patients and their families. The negative impacts that arise include nurses feeling depressed, feeling like avoiding patients, being less enthusiastic about work, and stress arising. The purpose of this study was to determine the relationship between negative behavior of patients and their families on the work stress of nurses. The research method used is cross sectional. The population of this study were all nurses in the inpatient room. The number of samples is 33 respondents. The sampling technique used is simple random sampling. Data collection using the Perceptions of Prevalence of Aggression Scale (POPAS) questionnaire in Indonesian (Elita et al, 2011) and work stress. Data analysis method using gamma somers'd. The results of the analysis obtained a p value of 0.000 (<0.05) meaning that there was a negative relationship between patient and family on work stress with a positive correlation direction of 0.741 which means the higher the negative behavior of nurses.*

### **Kata kunci**

Perilaku Negatif,  
Pasien Dan Keluarga,  
Stress Kerja.

### **Abstrak**

Di Indonesia, perilaku negatif pasien dengan kekerasan terkait pekerjaan di kalangan perawat dilaporkan sebagai penyerangan fisik, kekerasan verbal, pelecehan seksual, intimidasi, dan ancaman tuntutan hukum yang sebagian besar dilakukan oleh pasien dan keluarga. Dampak perilaku negatif muncul diantaranya perawat merasa tertekan, merasa ingin menghindari pasien, kurang bersemangat dalam bekerja, dan timbul stress. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan perilaku negative pasien dan keluarga terhadap stress kerja perawat. Metode penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Populasi penelitian ini

adalah seluruh perawat di ruang rawat inap. Jumlah sampel sebanyak 33 responden. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *simple random sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner *Perceptions of Prevalence of Aggression Scale (POPAS)* dalam Bahasa Indonesia (Elita et al, 2011) dan stress kerja. Metode analisis data menggunakan *gamma somers'd*. Hasil analisis didapatkan p value 0,000 ( $< 0,05$ ) artinya terdapat hubungan antara perilaku negatif pasien dan keluarga terhadap stress kerja dengan arah korelasi positif 0,741 yang artinya semakin tinggi perilaku negatif semakin tinggi stress kerja perawat.

## **PENDAHULUAN**

Seorang perawat memiliki peran sebagai pemberi asuhan keperawatan. Hal tersebut mengharuskan perawat berhubungan secara langsung kepada pasien dan keluarga. Pentingnya tugas perawat dalam memberikan asuhan keperawatan rumah sakit harus memastikan keselamatan pasien dan juga perawat (Konsorsium ilmu Kesehatan, 1989). Namun beberapa tahun terakhir terdapat kejadian yang tidak menyenangkan kepada perawat diantaranya beredar video di media social kejadian pemukulan oleh keluarga pasien terhadap perawat saat melakukan asuhan keperawatan kepada pasien. Lalu kejadian penusukan oleh keluarga pasien terhadap perawat karena menolak pemakaman dengan protocol covid-19 (Suara Merdeka, 2021).

Menurut Park (2014) Prevalensi (12 bulan) tertinggi pada kekerasan verbal (63,8%), diikuti oleh ancaman (41,6%), kekerasan fisik (22,3%), dan pelecehan seksual (19,7%), tetapi bullying memiliki prevalensi terendah (9,7%). Sedangkan penelitian oleh Damopoli (2019) menyatakan bahwa kekerasan paling banyak merupakan kekerasan verbal sebanyak 57 responden (54,3%), diikuti kekerasan fisiki 19 responden (19%). Selain itu kekerasan paling banyak dilakukan oleh keluarga pasien dari pada pasien itu sendiri sebanyak 67 responden (63,5%).

Dampak perilaku negatif yang diterima perawat diantaranya: gangguan psikis, meningkatkan stress kerja, menurunkan kepuasan kerja, meningkatkan absensi, meningkatkan turn over, dan meningkatkan kecelakaan kerja (Gaffney et al, 2012). Stress kerja merupakan ketidakmampuan individu dalam memenuhi tuntutan pekerjaan sehingga merasa tidak nyaman. Zhang et al (2018) mengatakan kekerasan di tempat kerja berpengaruh terhadap psikologi stress, kualitas tidur, dan status kesehatan perawat.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan perilaku negative pasien dan keluarga terhadap stress kerja perawat.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kualitatif dengan metode *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner *Perceptions of Prevelence of Aggression Scale* (POPAS) dalam Bahasa Indonesia (Elita et al, 2011) dan stress kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah semua perawat rawat inap di Rumah sakit. Jumlah sampel sebanyak 33 responden dengan tehnik *simple random sampling*. Tempat penelitian di RS Charlie. Analisa data menggunakan *gamma somers'd*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1  
Karakteristik responden

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Usia		
20-30 tahun	28	84,8
31-40 tahun	4	12,1
41-50 tahun	1	3
Jenis Kelamin		
Perempuan	26	78,8
Laki-laki	7	21,2
Tingkat Pendidikan		
Diploma	21	63,6
Ners	12	36,4
Lama Kerja		
< 1 Tahun	4	12,1
1-5 tahun	23	69,7
6-10 tahun	5	15,2
> 10 tahun	1	3
TOTAL	33	100

Hasil penelitian didapatkan paling banyak usia 20-30 sebanyak 28 responden (84,8%). Hasil analisis juga didapatkan hasil paling banyak jenis kelamin perempuan sebanyak 26 responden (78,8%). Pada tingkat pendidikan paling banyak pada tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 21 responden (63,6%). Sedangkan lama kerja paling banyak 1-5 tahun sebanyak 23 responden (69,7%).

Tabel 2  
Perilaku Negatif Pasien Dan Keluarga

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Ringan	27	81,8
Sedang	6	18,2
Berat	0	0

TOTAL	33	100
-------	----	-----

Hasil penelitian didapatkan perilaku negatif paling banyak dalam kategori ringan sebanyak 27 responden (81,8%) dan kategori sedang 6 responden (18,2%). Sejalan dengan penelitian Hamaideh (2012) pada perawat di Yordania, 85 (47,0%) menunjukkan bahwa mereka mengalami kekerasan fisik dari klien, dan 144 (79,6%) melaporkan bahwa mereka mengalami kekerasan verbal.

Penelitian Rawung dkk (2018) juga menyatakan 73,0% responden pernah mengalami kekerasan dalam 12 bulan terakhir, dengan perincian menurut jenisnya yaitu 8,1% mengalami kekerasan fisik, 71,6% mengalami kekerasan verbal, 32,4% mengalami bullying, dan 1,4% mengalami kekerasan seksual. Sedangkan penelitian Damopoli (2019) jenis kekerasan yang paling banyak dialami oleh reponden adalah kekerasan verbal yaitu sebanyak 54,3%, kemudian berturut-turut yaitu bullying sebanyak 28,6%, kekerasan fisik dan ancaman masing-masing 19%, pelecehan seksual 11,4% dan pelecehan sebanyak 8,6%. Berdasarkan hasil penelitian pelaku kekerasan yang paling banyak dilakukan oleh keluarga pasien 63,5%.

Tabel 3  
Stres Kerja Perawat

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Ringan	20	60,6
Sedang	13	39,4
Berat	0	0
TOTAL	33	100

Hasil penelittian didapatkan hasil stress perawat dalam kategori ringan sebanyak 20 responden (60,6%) dan sedang sebanyak 13 responden (39,4%). Sejalan dengan penelitian Esmaeilpour et al (2011) menunjukkan bahwa 50 % perawat pernah mengalami kejadian kekerasan di tempat kerja, dengan kekerasan verbal yang paling umum terjadi.

Zhang et al (2018) mengatakan kekerasan di tempat kerja berpengaruh terhadap psikologi stress, kualitas tidur, dan status kesehatan perawat. Didukung penelitian yang dilakukan oleh Hamaideh (2012) menemukan bahwa stres kerja berkorelasi positif dengan kekerasan verbal.

Tabel 4  
Hubungan Perilaku Negative Pasien Dan Keluarga Terhadap Stress Kerja Perawat

Directional Measures	Coefisen correlation	P value
Hubungan Perilaku negatif pasien dan keluarga	0,741	0,001

Hasil penelitian didapatkan p value 0,001 ( $< 0,05$ ) artinya terdapat hubungan yang Perilaku Negatif Pasien Dan Keluarga Terhadap Stress Kerja Perawat. Dengan Arah korelasi korelasi positif 0,741 yang artinya semakin tinggi perilaku negatif semakin tinggi stress kerja perawat.

Sejalan dengan penelitian Damopoli (2019) terdapat hubungan antara ancaman dialami responden di tempat kerja dengan stres kerja dengan p value 0,000 ( $\alpha < 0,05$ ) dengan nilai OR = 12,250 yang menunjukkan perilaku ancaman beresiko 12,250 kali mengalami stres kerja pada perawat. Didukung penelitian Suhadi dan Sakuni (2021) factor yang berhubungan dengan stress kerja diantaranya kondisi kerja, mekanisme coping, kekerasan bekerja, dan beban kerja mental.

Stres kerja yang berlebihan telah dikaitkan dengan peningkatan resiko kesehatan fisik dan mental, penurunan kemampuan kerja serta kualitas hidup karyawan (Le Blance., 2008; Preckel 2005). Faktor resiko yang menyebabkan stress kerja seperti demografis usia, status perkawinan dan pendidikan (Lee & Wang 2002; Lu et al, 2007) situasi kerja waktu kerja, shif kerja, serta perilaku dari pasien terhadap perawat (Rafiq, 2015; Umberson et al 2005).

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang Perilaku Negatif Pasien Dan Keluarga Terhadap Stress Kerja Perawat dengan p value 0,001 ( $< 0,05$ ) dengan arah korelasi positif 0,741 yang artinya semakin tinggi perilaku neagtif semakin tinggi stress kerja perawat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- R.F Damopoli, A.E Manampiring, D.V Doda. (2019). Hubungan Kekerasan Dengan Stres Kerja Pada Perawat Unit Gawat Darurat Dan Intensive Care Unit Rumah Sakit Di Kota Bitung Dan Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal KESMAS*, Vol. 8 No. 3. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi.
- Suara. (2021). Ancaman Kekerasan di RSUD Ambarawa, Resiko Nakes Melawan Covid-19 di Garis Depan. Dengan alamat website berita: <https://jateng.suara.com/read/2021/07/25/111910/ancaman-kekerasan-di-rsud-ambarawa-resiko-nakes-melawan-covid-19-di-garis-depan>
- Esmailpour, M., M. Salsali, F. Ahmadi. (2011). Workplace violence against Iranian nurses working in emergency departments. *International Nursing Review* 58, 130–137.
- Hamaideh, S. H. (2012). Occupational Stress, Social Support, and Quality of Life among Jordanian Mental Health Nurses. *Journal Issues in Mental Health Nursing*. DOI: 10.3109/01612840.2011.605211. Source: PubMed

- Rawung, S. (2017). Tesis : Faktor –Faktor Yang Berhubungan Dengan Kekerasan Pada Perawat Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Di Kota Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Zhang,S. E., W. Liu, J. Wang, Y. Shi, F.Xie, S. Cang, T. Sun, L. Fan. (2018). Impact of workplace violence and compassionate behaviour in hospitals on stress, sleep quality and subjective health status among Chinese nurses: a cross-sectional survey. *BMJ Open* 2018. DOI :10.1136/bmjopen-2017-019373
- Park, Mihyun, Sung-Hyun Cho, Hyun- Ja Hong. (2014). Prevalence and Perpetrators of Workplace Violence by Nursing Unit and the Relationship Between Violence and the Perceived Work Environment. *Journal of Nursing Scholarship*, 2015; 47:1, 87–95.
- Umberson, D., Williams, K., Powers, D. A., Liu, H., & Needham, B. (2005). Stress in Childhood and adulthood: effects on marital quality over time. *Journal of Marriage and Family*.
- Preckel, D., Von Kanel, R., Kudielka, B & Fischer, J. E. (2005). Overcommitment to work is associated with vital exhaustion. *International Archives of occupational and Environmental Health*.
- Rafiq, R. S, P. A. (2015) Teachers role and stress relationship: a riview. *International journal of Human Resources & Industrial Research*.
- Lee, I & Wang, H-H. (2002). Perceived occupational stress and relate factors in public health nurses. *The journal of Nursing Research*.
- Le Balnc, P. M., de Jonge, J & Schaufeli, W. B (2008). Job stress and couptional health. In an introduction to work and organizational psychology: a European perspective, 2<sup>nd</sup> edition.