

# Hubungan Stres Kerja dengan Perilaku Help Seeking (Literature Review)

Hayyud Dinal Haqi<sup>1\*</sup>, Ririn Isma Sundari<sup>2</sup>, Roro Lintang Suryani<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Harapan Bangsa, Kabupaten  
Banyumas 53182, Indonesia  
[hayyuddinahaqi@gmail.com](mailto:hayyuddinahaqi@gmail.com)\*, [ririnismasundari@uhb.ac.id](mailto:ririnismasundari@uhb.ac.id), [rorolintang@uhb.ac.id](mailto:rorolintang@uhb.ac.id)

## ABSTRACT

*Stress for workers is unavoidable, can cause health problems or make workers unproductive. A strategy to deal with work stress is seeking help. Many studies are related to work stress and individual coping mechanisms, then researchers make a systematic review to examine the relationship between work stress and coping seeking support. Objectives: to identify the factors associated with work stress, forms of help seeking behavior, and determine correlation between work stress and help seeking behavior among health professional. ProQuest, Google Scholar, and Ebsco are used to collect literature. 12.121 literature through a screening appropriate inclusion and remaining 10 journals between 2016-2020. The results of the study obtained factor that influences work stress includes: age, gender, marital status, education, years of service, role demands, job demands, work load, individual conflicts, individual factors, and organizational factors. Health professional show help-seeking behavior by seeking help from family, friends, colleagues, and psychologists. The conclusion of this study is that there is a relationship between work stress and help seeking behavior, health professionals show positive coping in dealing with work stress.*

**Keywords :** *job stress, work stress, help-seeking behavior, health professional*

## ABSTRAK

Stres bagi pekerja tidak bisa dihindarkan dan dapat menyebabkan gangguan kesehatan atau membuat pekerja tidak produktif. Salah satu strategi mengatasi stres kerja dengan mencari bantuan (seeking support). Banyak penelitian terkait stres kerja dan mekanisme coping individu, selanjutnya peneliti membuat rangkuman sistematis hubungan stres kerja dengan coping seeking support (help seeking behavior). Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja, bentuk perilaku help-seeking serta mengkaji hubungan stres kerja dengan perilaku help seeking pada tenaga kesehatan. Pencarian literatur menggunakan search engine ProQuest, Google Scholar, dan Ebsco. 12.121 literatur melalui proses skrining sesuai inklusi dan tersisa 10 jurnal dari tahun 2016-2020. Hasil penelitian didapatkan faktor yang mempengaruhi stres kerja meliputi: usia, jenis kelamin, status pernikahan, pendidikan, masa kerja, tuntutan peran, tuntutan tugas, beban pekerjaan, konflik individu, faktor individu, dan faktor organisasi. Tenaga kesehatan menunjukkan perilaku help-seeking dengan mencari bantuan keluarga, teman, rekan, dan psikolog. Kesimpulan penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara stres kerja dengan perilaku help-seeking, tenaga kesehatan menunjukkan coping positif dalam menghadapi stress kerja.

**Kata kunci :** *stres kerja, perilaku help-seeking, tenaga kesehatan*

## PENDAHULUAN

Manusia tidak akan pernah lepas dari kondisi yang menyebabkan stres, begitu pula stres dapat terjadi pada saat individu tersebut di tempat kerja. Stres yang ditimbulkan oleh sumber-sumber yang

berasal dari kondisi kerja atau pekerjaan, dapat dikatakan sebagai stres kerja (Cahyono, 2019).

Stres kerja saat ini sudah menjadi sebuah fenomena global. WHO (2018) menyebutkan sejumlah 885.000 pekerja meninggal dikarenakan *Non-*

*Communicable Diseases* (NCDs) yang berkaitan dengan pekerjaan yaitu stres kerja, beban kerja berlebih. Sebuah survei mengenai stres kerja di Inggris, ditemukan sejumlah 602.000 pekerja yang mengalami stres kerja, depresi atau kecemasan selama tahun 2018-2019. Beberapa penyebabnya diantaranya, yaitu beban kerja (44%), kurangnya dukungan sosial (14%), kekerasan, ancaman atau *bullying* (13%), perubahan dalam pekerjaan (8%), penyebab lain (21%) (*Health and Safety Executive*, 2019).

Penyakit gangguan mental emosional di Indonesia menunjukkan angka kasus yang terus bertambah dari tahun ke tahun. Pelaporan terakhir berdasarkan data Riskesdas tahun 2018 menyebutkan bahwa prevalensi gangguan mental emosional pada penduduk usia  $\geq 15$  tahun, naik menjadi 9,8% dibandingkan data Riskesdas tahun 2013 di angka 6% (Riskesdas, 2018). Meskipun data tersebut bukan merupakan data khusus mengenai stres kerja, tetapi dapat memberikan gambaran mengenai jumlah kasus gangguan mental yang terjadi di Indonesia.

Sunyoto (2013) menyampaikan bahwa kondisi stres pada tingkatan tertentu dapat memberikan akibat positif, dimana pekerja akan melakukan tugas dengan lebih baik, tetapi pada tingkat stres yang tinggi atau ringan berkepanjangan akan membuat menurunnya kinerja karyawan (Iswari dan Pradhanawati, 2018). Sumber stres kerja menurut Robbins dan Judge (2011) dalam Bintang dan Sukoco (2017) diantaranya yaitu faktor lingkungan (ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik, ketidakpastian teknologi), faktor organisasional (tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan faktor individual (masalah keluarga, masalah ekonomi, kepribadian individu). Adapun faktor lain yang mempengaruhi stres kerja menurut Muallim dan Adeko (2020) meliputi umur, masa kerja, tingkat pendidikan, dan psikososial.

Bentuk upaya yang dilakukan karyawan untuk mengatasi kondisi stres kerja adalah mencari dukungan sosial atau *help-seeking*. *World Health Organization* (WHO) dalam Rickwood *et al.* (2012),

mendefinisikan *help-seeking* sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dilakukan seseorang yang mempersepsikan dirinya sebagai individu yang membutuhkan bantuan, secara psikis, bantuan afektif atau pelayanan kesehatan dan sosial dengan tujuan untuk menemukan solusi yang positif. Menurut Rickwood *et al.*, (2012) dalam Nuzuluuni'mah *et al.*, (2019) bentuk sumber bantuan yang dapat diperoleh individu berdasarkan tingkat keahlian pemberi bantuan, meliputi bantuan formal berupa layanan kesehatan mental dari ahli profesional (psikolog, psikiater), bantuan semi-formal berupa penyedia layanan yang tidak memiliki peran khusus dalam memberikan layanan kesehatan mental, seperti supervisi, akademisi dan pelatih; bantuan informal misalnya teman, pasangan hidup, orang tua, ahli agama, dukun dsb.; serta *self-help* yaitu sumber-sumber bantuan yang dicari secara mandiri, misalnya dari *website*.

Beberapa peneliti mengkaji tentang pengaruh perilaku *help-seeking* dan *social support* terhadap stres kerja. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan Setiawan dan Darminto (2013) di UPT. Pengelolaan Sumber Daya Air Bengawan Solo dengan jumlah sampel 30 orang, didapatkan ada pengaruh yang signifikan antara dukungan sosial dengan stres kerja. Penelitian serupa dilakukan oleh Novianti (2015) dengan responden ABK di Pelabuhan Boom Baru Palembang sebanyak 88 orang menunjukkan korelasi antara dukungan sosial dengan stres kerja, semakin tinggi dukungan sosial semakin rendah stres kerja. Lebih spesifik lagi penelitian Zahrina & Nurtjahjanti (2016) di Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan jumlah responden 76 karyawan bagian administrasi. Penelitian tersebut menyebut *help-seeking* sebagai perilaku mencari bantuan kerja dan dikorelasikan dengan efikasi kerja. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa karyawan menunjukkan perilaku mencari bantuan yang tinggi untuk mengatasi permasalahan dalam pekerjaan, karena dalam kesehariannya karyawan tetap membutuhkan saran, klarifikasi, dan konfirmasi dari atasan atau rekan kerja.

Tujuan *literature review* ini yaitu untuk mengidentifikasi faktor yang terkait dengan stres kerja karyawan tenaga kesehatan dan bentuk perilaku *help-seeking* karyawan dalam mengatasi stres kerja.

### METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan *literature review* ini yaitu dengan mencari jurnal ilmiah yang dipublikasikan di internet menggunakan *search engine* ProQuest, Google Scholar dan Ebsco. Penelusuran jurnal menggunakan kata kunci stres kerja, *work stress*, *job stress*, *help seeking*, *help-seeking behaviour*, perilaku mencari bantuan, tenaga medis, dan *health profesional*.

Strategi yang digunakan untuk mencari artikel menggunakan format *Population, Exposure, Outcome, dan Study design* (PEOS) dengan fokus utama untuk mengetahui bentuk perilaku *help-seeking* pada tenaga kesehatan dalam menghadapi stres kerja, seperti framework di bawah ini:

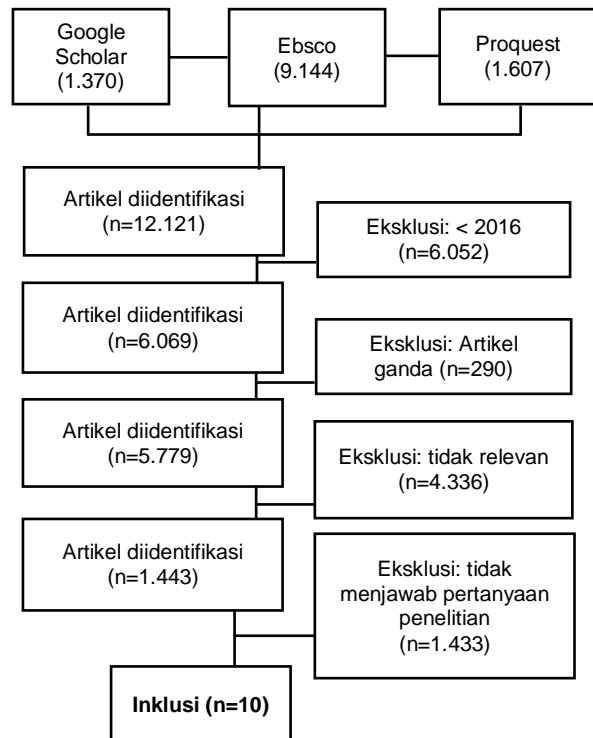
Tabel 1. Tabel *Framework* PEOS

Kriteria	Inklusi	Eksklusi
<b>Population /Problem</b>	Pekerja di bidang pelayanan kesehatan yang mengalami stres kerja	Pekerja selain di bidang kesehatan atau pekerja yang tidak mengalami stres kerja
<b>Exposure</b>	Stres kerja yang dialami karyawan	
<b>Outcomes or themes</b>	Penanganan stres kerja dengan perilaku <i>help-seeking</i>	
<b>Study design</b>	Mix methods studi, experimental studi, suvey studi, cross sectional studi, analisis korelasi, analisis komparasi, kualitatif studi.	
<b>Publication years</b>	Di atas tahun 2016	Sebelum tahun 2016
<b>Language</b>	Bahasa Inggris, Bahasa Indonesia	Bahasa selain Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kajian literatur ini mengidentifikasi 10 artikel yang sesuai kriteria inklusi, terdiri dari 4 jurnal nasional dan 6 jurnal internasional. Hasil telaah jurnal diketahui

bahwa sebagian besar jurnal penelitian berbentuk penelitian kuantitatif sebanyak 6 jurnal dan penelitian kualitatif 4 jurnal. algoritma pencarian literatur sesuai dengan gambar di bawah ini:



Gambar 1. Diagram alur *literature review*

Penelitian Cabelen (2018) pada perawat lansia, ditemukan bahwa penyebab stres perawat lansia di panti wreda yaitu: (1) lansia tidak sabaran; (2) lansia merasa curiga dan tidak aman terhadap responden; (3) lansia menganggap responden sebagai orang yang tidak disukai. Mekanisme koping yang dilakukan perawat yaitu: (1) mencari dukungan orang lain: meminta bantuan teman untuk mengasuh lansia, teman kerja selalu menyemangati responden, menceritakan keluh kesah kepada keluarga dan teman; (2) mempelajari keterampilan baru, dan menemukan solusi alternatif.

Hasil penelitian serupa dilakukan oleh Amalia (2019) dengan responden perawat lansia di Pusat Sosial Lanjut Usia (PPSLU) Manppakasunggu Kota Parepare, didapatkan penyebab stres pada perawat diantaranya karena lansia

memiliki sifat keras kepala, sulit diatur dan berbuat sesuka hati, mudah marah dan tersinggung. Bentuk mekanisme koping stres yang digunakan perawat lansia, yaitu: (1) *escape avoidance* (menghindari masalah), seperti melakukan *refreshing* atau liburan bersama keluarga; (2) *positive reappraisal* (berpikir positif dan mendekatkan diri kepada Allah SWT) dan *help seeking: social emotional support* (mencari bantuan dukungan sosial dari keluarga yang membuat informan lebih bersemangat); (3) *confrontive coping* (penyelesaian masalah secara konkret) dan *self control* (mencoba mengontrol diri dan perasaan).

Penelitian Cai H. *et al.* (2020) pada petugas staf frontline medis selama wabah COVID-19 di Hunan, China, didapatkan bahwa: (1) Faktor penyebab stres: kekhawatiran terhadap keamanan diri (tertular COVID-19) ( $p < 0,001$ ), kekhawatiran terhadap keluarga mereka ( $p < 0,001$ ), kekhawatiran terhadap kematian pasien ( $p = 0,001$ ); (2) Faktor yang dapat mengurangi stres: pedoman keamanan dan keselamatan terhadap penularan COVID-19 menjadi faktor yg penting ( $p < 0,001$ ), dan sikap positif dari rekan kerja ( $p = 0,04$ ); (3) Strategi koping untuk mengurangi stres: mencari bantuan dari keluarga dan teman dekat menjadi pilihan utama untuk mengurangi stres ( $p < 0,001$ ).

Penelitian Mawarni dan Retno (2020) dengan responden perawat ICU ditemukan kondisi perawat 82,1% memiliki tingkat stres sedang, 14,3% memiliki tingkat stres ringan, dan 3,6% menderita stres berat. Faktor yang mempengaruhi stres yaitu responden, yaitu umur, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan, dan masa kerja. Serta mekanisme koping perawat menunjukkan koping 57,1% perawat adaptif dan mekanisme koping maladaptif 12 (42,9%) responden. Dari kuesioner hasil jawaban responden pada item pertanyaan, yaitu keluarga memberikan kesempatan pada untuk bercerita dan menenangkan diri ketika menghadapi masalah.

Selanjutnya penelitian Mundung *et al.* (2019) pada perawat di RSUD GMIM

Bethesda Tomohon didapatkan tingkat stres kerja yang dialami perawat: sedang sebanyak 32 orang (60,4%), stres ringan sebanyak 10 orang (18,9%), dan stres berat 11 orang (20,8%). Adapun faktor yang mempengaruhi tingkat stres perawat, yaitu jenis kelamin, usia, status perkawinan, dan masa kerja tidak seimbang jumlah perawat dengan jumlah pasien yang ada dan peralatan dan perlengkapan yang terbatas, serta konflik di tempat kerja. Sebagian besar perawat memiliki mekanisme koping adaptif, seperti perawat mengungkapkan kepada oranglain atau meminta bantuan dan bertukar pendapat dan melakukan aktivitas-aktivitas konstruktif.

Penelitian Oliveira And Neto (2019) pada personel ambulan dari Portuguese Red Cross menemukan bahwa penyebab stres kerja pada personel ambulan yaitu: (1) faktor operasional dan organisasi ambulan. Situasi emergensi yang tidak dapat dikontrol, prediksi dan kondisi korban, bekerja dibawah tekanan dengan ritme yang cepat, berurusan dengan sesuatu yang tidak mereka ketahui, berurusan dengan kematian, dan bekerja dengan orang yang berbeda usia dengan reaksi yang berbeda; (2) kondisi korban kritis dan trauma. Serta personel ambulan mengungkapkan ketika membutuhkan bantuan, tim ambulan akan berkonsultasi dengan psikolog, mendatangi kolega dan supervisor.

Penelitian Riley *et al.* (2017) menemukan sumber stres terdiri dari: (1) *emotion work*, hal yang dibutuhkan dalam mengelola dan menanggapi komponen psikososial dokter dan mengatur kekerasan verbal atau konfrontasi dengan pasien; (2) budaya kerja, meliputi dinamika praktik dan konflik kolega, intimidasi, isolasi, dan kurangnya dukungan; (3) Peran dan tuntutan kerja: takut membuat kesalahan, keluhan dan diagnosis. Bentuk mekanisme koping dokter umum yaitu dengan mencari dukungan sosial pada kolega atau teman sejawat. Kemauan untuk bercerita tentang kerentanan emosi dan penyakit, serta komunikasi terbuka antar sejawat memungkinkan dokter umum merasa tidak terlalu terisolasi dan sendiri.

Penelitian Shin and Sang (2016) pada tenaga medis di rumah sakit (dokter, perawat, radiographer) menemukan bahwa level stres kerja perawat 52,4%, dokter 53,6%, radiografer 45,4%. Sumber stres kerja diantaranya tuntutan pekerjaan dengan penyebabnya yaitu peran/ beban kerja berlebih ( $p=0,00$ ), dan konflik dengan pasien ( $p=0,003$ ). Serta jaringan pertemanan yang kuat memberikan dampak positif terhadap stres kerja, dengan mencari bantuan dari jaringan pertemanan dapat menurunkan tingkat stres pada tenaga medis.

Penelitian lain dilakukan oleh Tsaras *et al.* (2018) pada perawat jiwa ditemukan fakta diantaranya yaitu: (1) perawat mengalami depresi dan kecemasan; (2) skor rata-rata tinggi untuk bentuk coping yang positif atau problem focused coping, dengan strategi evaluasi ulang positif, pendekatan positif, pemecahan masalah, dan mencari dukungan sosial menjadi yang paling umum digunakan oleh perawat ( $mean \pm sd > 1,847 \pm 0,648$ ); (3) hasil penelitian menunjukkan pentingnya perilaku coping dalam menghadapi stres pada perawat.

Penelitian oleh Zinurova dan Renee (2018) pada *postgraduate year 1* (PGY1) *pharmacy residents*, menunjukkan tingkat lama waktu kerja residen tinggi dengan stressor terbanyak yang dialami responden yaitu tekanan waktu 35%, beban kerja berlebih 32%, dan takut membuat kesalahan 28%. Selanjutnya tiga mekanisme coping yang paling banyak digunakan oleh residen yaitu mencari bantuan dan menghabiskan waktu bersama keluarga/teman 49%, bersikap optimis 39%, dan mengikuti aktivitas yang menyenangkan 38%.

Hasil tinjauan sistematis jurnal yang ditemumukan mengidentifikasi stres kerja yang dialami tenaga kesehatan serta strategi coping yang digunakan untuk menghadapinya. Pembahasan hubungan antara stres kerja dan bentuk perilaku *help-seeking* tenaga kesehatan adalah sebagai berikut:

Stres kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu:

### **Status demografik (usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan, masa kerja).**

Menurut Tsaras *et al.*, (2018), perawat dengan usia dan masa kerja yang lama berpengaruh positif terhadap stres. Perawat berjenis kelamin perempuan lebih rentan terhadap stres dibanding laki-laki dan responden dengan status pernikahan menunjukkan peran ganda dapat menimbulkan beban dan memicu stres (Mawarni & Retno, 2020). Menurut Mundung *et al.*, (2019), stres kerja perawat disebabkan tidak seimbangnya jumlah perawat dengan jumlah pasien, konflik antar perawat atau tenaga kesehatan lain atau dengan keluarga pasien. Penelitian ini sebanding yang dilakukan Fitri (2013) dalam Mualim & Adeko (2020), pekerja dengan umur yang lebih tua akan memiliki pengalaman yang lebih banyak dan tidak dimiliki pekerja yang berumur muda sehingga tingkat stres akan lebih rendah. Menurut Tarwoko (2004) dalam Mualim & Adeko (2020), menjelaskan secara konseptual pendidikan merupakan segala sesuatu untuk membina kepribadian dan mengembangkan kemampuan manusia baik formal maupun informal, karena setiap penggunaan teknologi hanya akan dapat dikuasai dengan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang handal.

Stres juga disebabkan saat melakukan asuhan keperawatan pada lansia, penelitian yang dilakukan Amalia (2019), stres timbul karena sifat lansia yang keras kepala dan sudah diatur, berbuat sesuka hati, dan mudah tersinggung. Selain itu lansia memiliki sifat tidak sabar, tindak kekerasan oleh lansia, lansia merasa curiga dan tidak aman (Cabelen, 2018). Menghadapi lansia dengan berbagai permasalahan yang berbeda bukanlah hal yang mudah. Lansia merupakan kondisi seseorang yang karena usianya mengalami perubahan biologis, fisik, kejiwaan, dan sosial. Lansia akan mengalami perubahan psikologis ditandai dengan rasa curiga, seperti yang sering lansia rasakan tetangganya mencuri barang-barangnya atau tetangga berniat membunuhnya. Respon tubuh terhadap

tuntutan peran atau beban dalam merawat lansia inilah yang menyebabkan perawat lansia merasakan stres (Hidayat, 2009 dalam Murni, *et al.*, 2019).

#### **Faktor organisasi & faktor individu**

Menurut Handoko (2011) dalam Sugiono *et al.* (2018), stres yang timbul saat melakukan pekerjaannya disebut *stress on the job*, adapun penyebabnya, yaitu kelebihan beban kerja, tekanan, dan pemberian tenggat waktu tidak masuk akal, kualitas supervisi yang kurang baik, dimana penelitian oleh Riley *et al.* (2018) menjelaskan dokter di Inggris memiliki stres yang disebabkan oleh *emotion work* (hal untuk mengelola psikososial dokter dan mengatur kekerasan dari pasien), konflik dengan kolega, dinamika praktik, intimidasi, dan kurang dukungan sosial, peran dan tuntutan kerja. Tenaga kesehatan di rumah sakit umum Korea menunjukkan stres kerja disebabkan tuntutan pekerjaan, yaitu peran/beban kerja berlebih ( $p=0,00$ ) dan konflik dengan pasien ( $p=0,003$ ) (Shin *et al.*, 2016). Sumber stres yang sama didapatkan berdasarkan hasil penelitian Zinurova & Renee (2018) terhadap residen farmasi bahwa stressor terbanyak yang dialami responden, yaitu tekanan waktu 177 (35%), beban kerja berlebih 163 (32%), dan takut membuat kesalahan 140 (28%).

Penelitian oleh Cai H. *et al.*, (2020), menjelaskan tenaga kesehatan yang memiliki jam kerja berlebih memiliki risiko stres lebih tinggi. Kekhawatiran terhadap keamanan diri dan keluarga saat menangani wabah Covid-19. Jam kerja yang panjang menyebabkan gangguan mental, meliputi depresi dan kecemasan menjadi penyebab ketidakmampuan karyawan dan memilih untuk mengundurkan diri (Boyce & Jadranka, 2019).

Faktor organisasi banyak yang memicu stres, seperti tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam suatu kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebih, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan (Robbins & Judge, 2011 dalam Bintang dan Sukoco, 2017). Penelitian Oliveira *et al.* (2019) menjelaskan bahwa stres personel ambulan disebabkan situasi emergensi

yang tidak dapat dikontrol, hubungan dengan relawan dan senior, kurangnya sumber daya, kondisi korban kritis dan trauma. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyani dan Agus (2019), menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan stres kerja, berarti semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan

Mekanisme koping tenaga kesehatan dalam mengatasi stres kerja menunjukkan strategi koping adaptif dengan *problem focused coping* berupa *help-seeking*. Menurut Asley & Vangie (2005) dalam Aulia (2014), *help-seeking behavior* merupakan pencarian bantuan kepada orang lain yang jelas memiliki peran karena akan menguntungkan bagi orang yang membutuhkan, kemungkinan untuk mempercepat penemuan solusi dari masalah yang dialami seseorang.

Perilaku *help-seeking* ditunjukkan oleh responden dalam penelitian yang dilakukan Amalia (2019) dan Cabelen (2018) dalam menangani stres kerja saat merawat lansia. Menurut Amalia (2019), responden menggunakan strategi koping *positive reappraisal* (berpikir positif dan mendekatkan diri kepada Allah SWT) dan *help-seeking: social emotional support*. Penelitian Cabelen (2018), responden dalam menghadapi stres kerja dengan menunjukkan perilaku mencari dukungan orang lain, seperti meminta bantuan teman untuk mengasuh lansia, menceritakan keluh kesah kepada keluarga dan teman, dan teman kerja selalu menyemangati responden. Sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mawarni dan Retno (2020), responden memilih keluarga sebagai sumber pencarian bantuan.

Mencari bantuan dan dukungan dengan orang terdekat, seperti keluarga, teman, dan kolega merupakan salah satu mekanisme koping adaptif dalam bentuk jangka panjang dan bersifat nyata. Responden akan menerima imbal balik dukungan nyata dalam bentuk *affiliative support* (dukungan dari teman) dan *emotional support* (dukungan untuk lebih bahagia). Sejalan dengan Tynan *et al.*

(2016), melaporkan sebesar 41,0% mencari bantuan atau dukungan pada tenaga non profesional, sumber bantuan dukungan paling banyak adalah teman atau anggota keluarga (40,3%). Teman dan keluarga lebih sering berinteraksi dengan responden dibandingkan sumber tenaga non profesional. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Mundung *et al.* (2019), sebagian besar perawat melakukan hal-hal positif, seperti lebih sering mengungkapkan kepada oranglain atau meminta bantuan dan bertukar pendapat dengan sejawat. Sama halnya dengan penelitian Zinurova dan Renee (2018), tiga mekanisme koping yang paling banyak digunakan oleh responden, yaitu mencari bantuan dan menghabiskan waktu bersama keluarga/teman 249 (49%), bersikap optimis 199 (39%), dan mengikuti aktivitas yang menyenangkan 190 (38%). Penelitian oleh Tsaras *et al.* (2018), ditemukan skor rata-rata yang tinggi untuk bentuk koping yang positif atau *problem focused coping*, dengan hasil *seeking social support* menjadi yang paling banyak digunakan oleh perawat ( $mean \pm sd > 1,847 \pm 0,648$ ). Hasil penelitian oleh Cai H. *et al.* (2020) menemukan bahwa strategi staf medis dalam mengurangi stres kerja selama masa pandemik COVID-19 adalah dengan mencari bantuan dari keluarga dan teman dekat menjadi pilihan utama untuk mengurangi stres ( $p < 0,001$ ).

Menurut Riley *et al.*, (2017), menjelaskan bahwa dokter mengatasi tuntutan emosional pada pekerjaan dengan mencari dukungan sosial pada kolega atau teman sejawat. Kemauan untuk bercerita tentang kerentanan emosi dan penyakit, serta komunikasi terbuka antar sejawat memungkinkan dokter umum merasa tidak terlalu terisolasi dan sendiri. Sedangkan Shin dan Sang (2016), perawat yang memiliki pertemanan dalam lingkungan kerja dan bertemu ketika bekerja sehari-hari menunjukkan kedekatan yang erat dan menunjukkan stres kerja yang lebih rendah 8,3 poin ( $p < 0,01$ ). Hasil penelitian menunjukkan jaringan pertemanan yang kuat memberikan dampak positif terhadap stres kerja, serta dengan mencari bantuan dari

jaringan pertemanan dapat menurunkan tingkat stres pada tenaga medis.

Perilaku *help-seeking* merupakan aksi yang sudah terbukti secara empiris dan dikategorikan sebagai konsep fenomena aktual, yaitu adanya masalah terjadi atau aksi yang dilakukan seseorang saat ini dalam mencari bantuan. Sebagai contoh, dengan banyaknya jumlah sumber bantuan formal yang tersedia di suatu wilayah cukup menjelaskan keterikatan individu dengan sumber bantuan formal. Sejumlah perusahaan sudah menyediakan layanan konsultasi psikolog bagi karyawannya. Menurut Oliveira dan Neto (2019) melaporkan dalam penelitiannya di Portuguese Red Cross menyediakan layanan konsultasi psikolog bagi personel ambulan dalam menghadapi stres kerja, selain mencari dukungan dan bantuan kepada senior, teman, dan psikolog.

Hubungan stres kerja dengan perilaku *help seeking* pada tenaga kesehatan ditunjukkan dengan adanya responden yang memiliki kesadaran untuk melakukan koping adaptif dengan perilaku *help seeking*. Perilaku *help seeking* dianggap sebagai tindakan yang disengaja oleh responden karena merupakan perilaku yang sudah direncanakan. Dengan mencari bantuan, diharapkan perilaku *help seeking* dapat memiliki konsekuensi positif, yaitu saling menyampaikan keluhan untuk mengurangi stres kerja, menemukan solusi dan masalah responden terselesaikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja berhubungan dengan perilaku *help-seeking*, dimana perilaku *help-seeking* dapat menurunkan stres kerja pada tenaga kesehatan.

## SIMPULAN

1. Faktor yang memengaruhi stres kerja pada tenaga kesehatan meliputi usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan, masa kerja, tuntutan peran, tuntutan tugas, beban pekerjaan, tekanan waktu, konflik individu, faktor individu, dan faktor organisasi.

2. Bentuk perilaku *help-seeking* yang ditunjukkan tenaga kesehatan dalam menangani stres kerja diantaranya yaitu mencari bantuan dari sumber keluarga, teman, rekan kerja, dan psikolog.
3. Terdapat hubungan antara stres kerja dengan perilaku *help-seeking* pada tenaga medis, perilaku *help-seeking* dapat menurunkan stres kerja pada tenaga kesehatan.

## SARAN

Tenaga kesehatan diharapkan lebih terbuka dan menyadari ketika menghadapi stres kerja mereka adalah individu yang membutuhkan bantuan, serta menghilangkan stigma negatif terhadap kunjungan ke sumber formal (psikolog/psikiater) merupakan suatu cara menghadapi stres kerja. Selain itu diharapkan tenaga kesehatan hendaknya lebih peduli dan peka terhadap lingkungan kerjanya, karena ada kemungkinan rekan kerja yang membutuhkan bantuan karena mengalami stres kerja. Bagi perusahaan, pejabat atau personalia perusahaan diharapkan untuk selalu memeriksa kondisi kesehatan mental karyawannya. Serta membuat kebijakan tentang penyediaan layanan dukungan formal dalam bentuk konsultasi ke psikolog, psikiater, atau sumber lainnya. Adapun bagi institusi pendidikan dan penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan dan referensi yang bisa dikembangkan serta dikaji lebih lanjut. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih dalam tentang hubungan stres kerja dengan perilaku *help-seeking* pada tenaga kesehatan, hambatan atau analisa faktor pendukung adanya perilaku *help-seeking* atau lebih luas lagi terkait dengan mekanisme koping yang paling berpengaruh terhadap stres kerja yang dihadapi tenaga kesehatan. Sehingga topik terkait stres kerja dan cara penanggulangannya dapat terkaji lebih detail pada penelitian-penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, N.R. 2019. Penggunaan strategi coping stress dalam menangani stres kerjageriatric nursing di pusat pelayanan sosial lanjut usia (ppslu) mappakasunggu kota parepare. *Undergraduate thesis*. Diakses dari <http://repository.iainpare.ac.id/1104/> pada 2 Desember 2020.
- Aulia, F. 2014. Studi deskriptif help-seeking behaviour pada remaja yang pernah mengalami parental abuse ditinjau dari tahap perkembangan (masa awal anak-anak – masa remaja) dan identitas gender. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 3 (1): 1-15. Diakses dari <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/1750/1388> pada 30 September 2019.
- Boyce, T. dan Jadranka M. 2019. Croatia: health and employment. <https://www.euro.who.int/en/countries/croatia/publications/croatia-health-and-employment-2019>. Diakses 24 Agustus 2020.
- Cabelen, M. A. D. W. I. H. 2018. Koping stres pada perawat lansia di panti wreda. *Skripsi*. Diakses dari <http://repository.unika.ac.id/19383/> pada 23 Januari 2021.
- Cahyani, W. dan Agus F. 2019. Peran dukungan sosial terhadap stres kerja sebagai peningkatan kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 7 (3). Diakses dari <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/29331/26859> pada 24 Agustus 2020
- Cahyono, W.E. 2019. *The Power of Gratitude: Kekuatan Syukur dalam Menurunkan Stres Kerja*. Yogyakarta: Deepublish publisher.
- Cai, H., Baore T., Jing Ma, Limin C., Lei FU, Yongfang J, Quang Z. 2020. Psychological impact and coping strategies of frontline medical staff in Hunan between January and March 2020 during the outbreak of coronavirus diseases 2019 (COVID-19) in Hubei, China. *Clinical Research*. Vol. 26: 1-16. Diakses dari <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/1742-6723.12895> pada 23 Januari 2021.



- Darminto, E. dan Ahmad I.S. 2013. Pengaruh dukungan sosial terhadap stres kerja pada karyawan. *Jurnal Mahasiswa Psikologi*. 1 (3). Diakses pada <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/character/article/view/2718/5701> tanggal 3 Desember 2019.
- Iswari, I.I. dan Ari P. 2018. Pengaruh peran ganda, stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan perempuan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 7 (2): 83-94. Diakses dari <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/janis/article/view/22693> pada 30 September 2019.
- Mawarni, Tri dan Retno Jaiz. 2020. Gambaran tingkat stres dan mekanisme coping perawat setelah ketidakberhasilan tindakan rjp di ruang icu rsud dr. h. moch. Ansari saleh banjarmasin. *Journal Nursing Army*. 1 (2): 16-24. Diakses dari <http://journal.akperkesdam6tpr.ac.id/index.php/JOJS/article/view/15> pada 23 Januari 2021.
- Mualim, M., dan Rieng A. 2020. Faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada pekerja bagian dryer pt. bukit angkasa makmur (bam) di kabupaten bengkulu tengah. *Journal of Nursing and Public Health*. 8 (1): 79-86. Diakses dari <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/jnph/article/view/1017/833> pada tanggal 22 November 2020.
- Mundung, G. J. 2019. Hubungan mekanisme coping dengan stres kerja perawat di rsg mim bethesda tomohon. *Jurnal Keperawatan*. 7 (1): 1-6. Diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/22900/22596> pada 24 Januari 2021
- Murni, S.W., Said N., dan Nurbaity. 2019. Identifikasi masalah stres kerja karyawan dan upaya penanggulangannya (Studi pada pt. pln (persero) area Banda Aceh). *Jurnal Bimbingan Konseling*. 4 (1): 1-8. Diakses dari <https://jurnal.unsyiah.ac.id/suloh> pada 20 Oktober 2019.
- Novianti, N.P. 2015. Stres kerja ditinjau dari kecerdasan emosi, modal psikologis dan dukungan sosial. *Jurnal Psikologika*. 20 (1): 27-32. Diakses dari <https://journal.uui.ac.id/Psikologika/article/view/7708> pada 3 Desember 2019.
- Nuzuluuni'mah, Moh. Shofiyatul Huda, Tatik Imadatus Sa'adati. 2019. Perilaku mencari bantuan (*help-seeking behaviour*) pada keluarga pasien skizofrenia (upt rehabilitasi sosial eks-psikotik kediri dan poli psikiatri rumah sakit bhayangkara kota kediri). *Jurnal Psikologi*. 3 (1): 55-67. Diakses dari <https://jurnal.iainkediri.ac.id/index.php/happiness/article/view/1887>.
- Oliveira, A.C. dan Felix N. 2019. Working in prehospital emergency contexts (stress, scoping and support from the perspective of ambulance personnel. *International Journal of Workplace Health Management: Bingley*. 12 (6): 469-482. Diakses pada <https://www.proquest.com/docview/2319132060/fulltextPDF/19742288F93483EP/Q/1?accountid=193930> pada 7 Desember 2020.
- Oliveira, A.C. dan Felix N. 2019. Working in prehospital emergency contexts (stress, scoping and support from the perspective of ambulance personnel. *International Journal of Workplace Health Management: Bingley*. 12 (6): 469-482. Diakses pada <https://www.proquest.com/docview/2319132060/fulltextPDF/19742288F93483EP/Q/1?accountid=193930> pada 7 Desember 2020.
- Rickwood, D., dan Kerry T. 2012. Conceptual measurement framework for help-seeking for mental health problems. *Psychology Research and Behavior Management*. 2012 (5): 173-183. Diakses dari <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/article/PMC3520462/> pada 20 September 2019.
- Riley, R, Johanna S., Marta B., Anna K. T., Gail T., dan Carolyn A. 2017. What are the sources of stress and distress for general practitioners working in england? a qualitative study. *Medical Research*. 8 (1): 1-7. Diakses dari <https://www.proquest.com/docview/1986679493/fulltextPDF/EA79C8EDB8214689PQ/1> pada 7 Desember 2020.
- Riset Kesehatan Dasar (Riskesmas). 2018. Badan penelitian dan pengembangan kesehatan kementerian RI tahun 2018. [https://kesmas.kemkes.go.id/assets/uploader/dir\\_519d41d8cd98f00/files/Hasil-riskesmas-2018\\_1274.pdf](https://kesmas.kemkes.go.id/assets/uploader/dir_519d41d8cd98f00/files/Hasil-riskesmas-2018_1274.pdf). Diakses tanggal 27 Desember 2019.

- Shin, S.Y. dan Sang G.L. 2016. Effect of hospital workers' friendship networks on job stress. *Research Article*. 11 (2): 1-15. Diakses dari <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=8941d830-89b5-430e-8124-352e66783fc8%40sessionmgr4006> pada 5 Desember 2020.
- Sugiono, Wisnu W.P., Sylvie I.K.S. 2018. *Ergonomi untuk Pemula (Prinsip Dasar & Aplikasinya)*. Malang: UB Press.
- Sukoco, I. & Mohammad R.B. 2017. Analisis manajemen stres pada perusahaan pers: Studi pada pjtv. *Jurnal AdBispreneur*. 2 (3): 263-278. Diakses dari <http://jurnal.unpad.ac.id/adbispreneur/article/view/16494> pada tanggal 21 November 2020.
- Tsaras, K., Aristides D., Dimitroula M., Ioanna V.P., Foteini T., Sofia Z., dan Evangelos C.F. 2018. A cross-sectional study for the impact of coping strategies on mental health disorders among psychiatric nurses. *Health Psychology Research*. 6(7466): 9-15. Diakses dari <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6247012/pdf/hpr-6-1-7466.pdf> pada 24 November 2020.
- Tynan, R.J., Robyn C., Jane L.R., Jaelela S., John W., Terry J.L., Carole J., Kerry I., Amanda L.B., Frances K.L., David P., dan Brian J.K. 2016. Help-seeking for mental health problem by employees in the australian mining industry. *BMC Health Services Research*. 16 (498): 1-12. Diakses dari <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-016-1755-1> tanggal 22 November 2020.
- Zahrina, H., dan Nurtjanjanti, H. 2016. Hubungan antara efikasi kerja dengan perilaku mencari bantuan kerja pada karyawan di universitas muhammadiyah purwokerto. *Jurnal Empati*. 5 (4): 660-666. Diakses dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/article/view/15430/14922> pada 21 November 2020.
- Zinurova, Elvira dan Renee DeHart. 2018. Perceived stress, stressors, and coping mechanisms among pharmacy residents. *American Journal of Pharmaceutical Education*. 82 (7): 766-772. Diakses dari <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7177038/> pada 23 Januari 2021.