

# HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN TINGKAT EMPATI PERAWAT DALAM MERAJAT PASIEN GANGGUAN JIWA

Rosa Panjaitan\*, Veny Elita\*\*, Darwin Karim\*\*\*

## *Abstract*

*The purpose of this research is to find out the relationship between working stress and nurse's empathy state in caring for patients with disorder at Tampan mental hospital of Riau Province. Methodology of this research was a descriptive correlative with cross sectional approach. The number of sample is 47 respondents who were taken by total sampling technique. The measurement tool of this research is a questionnaire with 33 questions which have been validity test and reliability. In this research, we used bivariate analysis with Chi Square test. Based on statistical result, it got p value (0,005) which smaller than alpha 0,05, which means there is a significant relationship between working stress and nurse's empathy state in caring for patients with mental disorder. Based on this research result, Tampan Mental Hospital of Riau Province needs to keep supporting programs that provide motivation for nurses work to improve services in providing mental health services*

*Keywords: empathy, psychological disorder, working stress*

## **PENDAHULUAN**

Masalah kesehatan jiwa di Indonesia cenderung terus meningkat, sehingga memerlukan tindakan dan penanggulangan yang komprehensif dan berkesinambungan. Pelayanan dan keperawatan kesehatan jiwa mempunyai falsafah, ciri dan misi yang mengacu pada paradigma keperawatan tentang fenomena sentral yaitu manusia, lingkungan, kesehatan dan keperawatan untuk dapat memberikan keperawatan kesehatan jiwa yang holistik, komprehensif dan berkesinambungan. Untuk itu sangat diperlukan perawat dengan pengetahuan dan keterampilan khusus tentang keperawatan kesehatan jiwa sehingga memungkinkan mereka untuk dapat bekerja pada tiap tatanan pelayanan kesehatan (Keliat, 2004). Berdasarkan data akuntabilitas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau tahun 2011 bahwa angka kunjungan rawat inap menunjukkan kenaikan setiap tahunnya berkisar 21,79% dari tahun - tahun sebelumnya.

Perawat merupakan sumber daya manusia terpenting di rumah sakit karena selain jumlahnya yang dominan (55 - 65%) dalam setiap rumah sakit tersebut, juga merupakan profesi yang memberikan pelayanan yang konstan dan terus menerus 24 jam kepada pasien setiap hari. Oleh karena itu pelayanan keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan jelas mempunyai kontribusi yang sangat menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Yani, 2007).

Keperawatan jiwa adalah area khusus dalam praktek keperawatan yang menggunakan ilmu tingkah laku manusia sebagai dasar dan menggunakan diri sendiri secara terapeutik dalam meningkatkan, mempertahankan, memulihkan kesehatan mental klien dan kesehatan mental masyarakat dimana klien berada. Keterjaminan penyelenggaraan asuhan keperawatan

jiwa pada pasien jiwa dan ketercapaian pelaksanaan strategi pelaksanaan pada pasien jiwa juga merupakan tanggung jawab perawat. Namun hal tersebut terkadang tidak dapat tercapai dan tidak dilaksanakan dengan optimal oleh perawat itu sendiri. Penelitian dari *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) menetapkan perawat sebagai profesi yang beresiko sangat tinggi terhadap stress menunjukkan alasan mengapa profesi perawat mempunyai resiko yang sangat tinggi terpapar oleh stres adalah karena perawat memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat tinggi terhadap keselamatan nyawa manusia (Stuart & Sundeen, 1998).

Pekerjaan perawat mempunyai beberapa karakteristik yang dapat menciptakan tuntutan kerja yang tinggi dan menekan. Karakteristik tersebut adalah otoritas bertingkat ganda, heterogenitas personalia, ketergantungan dalam pekerjaan dan spesialisasi, budaya kompetitif di rumah sakit, jadwal kerja yang ketat dan harus siap kerja setiap saat, serta tekanan-tekanan dari teman sejawat (Basuki, 2009).

Hasil penelitian Widodo (2010), menunjukkan kemampuan individu dalam mengambil sikap di tempat kerja memberi pengaruh yang cukup besar sebagai penyebab stres kerja. Faktor sikap kerja merupakan faktor yang dominan dalam menyebabkan stres pada perawat mungkin disebabkan karena kondisi yang dihadapi individu dalam kehidupan sehari-hari, baik yang berkaitan dengan pekerjaan maupun kehidupan pribadi. Stres merupakan suatu kondisi adanya tekanan fisik dan psikis akibat adanya tuntutan dalam diri dan lingkungan. Pernyataan tersebut berarti bahwa seseorang dapat dikatakan mengalami stres, ketika seseorang tersebut mengalami suatu kondisi adanya tekanan dalam diri akibat tuntutan-tuntutan yang berasal

dari dalam diri dan lingkungan (Rhatas & Nevid, 2002).

Stres dapat terjadi karena adanya faktor eksternal maupun faktor internal. Faktor eksternal yang sering kali muncul seperti, banyaknya tugas-tugas perkembangan yang dihadapi orang sehari-hari baik dalam kelompok sebayanya, keluarga, sekolah, maupun pekerjaan. Tuntutan hidup yang kompleks menyebabkan seseorang mengalami konflik pada dirinya yang dapat mengakibatkan stress (Smet, 2004).

Pasien dengan masalah kesehatan jiwa tidak hanya butuh pelayanan yang bersifat fisik saja, tetapi pelayanan yang bersifat psikologis salah satunya adalah sikap empati dari perawat. Empati merupakan suatu sikap yang harus dimiliki setiap perawat dalam membina hubungan terapeutik dengan klien. Empati adalah suatu kemampuan untuk masuk dalam kehidupan klien, agar dapat merasakan dan memahami perasaannya. Perawat memandang melalui pandangan klien, merasakan melalui perasaan klien dan kemudian mengidentifikasi masalah klien serta membantu klien mengatasi masalah tersebut (Stuart & Sundeen, 1998).

Selanjutnya menurut Stuart dan Sundeen (1998) beberapa hal yang menghalangi kemampuan empati perawat adalah perbedaan sosio kultural, jenis kelamin, usia, agama, status sosial ekonomi, pendidikan. Namun semakin besar kepekaan budaya perawat dan semakin besar keterbukaan pandangan perawat terhadap dunia orang lain, maka akan lebih besar potensi untuk memahami orang lain.

Menurut Robin (2003 dalam Sanjaya 2009) tugas dan tanggung jawab perawat bukan hal yang ringan untuk dipikul, hal inilah yang bisa menimbulkan stres kerja pada perawat. Stres yang dihadapi oleh perawat di dalam bekerja akan sangat mempengaruhi

kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Stres kerja akan berpengaruh pada kondisi fisik, psikologis dan sikap perawat, dan menyebutkan bahwa penyampaian empati ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu keluarga, jenis kelamin dan usia, akan tetapi peneliti belum menemukan literatur yang menyatakan secara langsung hubungan antara stres kerja yang dialami oleh perawat dengan tingkat empati perawat dalam memberikan pelayanan keperawatannya di Rumah Sakit Jiwa.

Menurut penelitian Sawitri (2008), diketahui bahwa kemampuan empati perawat ditentukan oleh kemampuan koping terhadap stres sebesar 53,5%, sedangkan 46,5% sisanya ditentukan oleh faktor lain. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kemampuan koping terhadap stres dengan kemampuan empati pada perawat. Berdasarkan hasil penelitian Fatimah (2010) yang dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau diketahui bahwa gambaran tipe empati berupa perilaku non verbal dengan intensitas tinggi 16,6%. Sementara itu, untuk tipe empati menerima dan mendengarkan dengan intensitas yang rendah yaitu 50% dan hanya 20% yang melakukannya dengan intensitas yang tinggi. Selain itu 56,6% menunjukkan tipe empati yang tinggi untuk tanggapan verbal dan 56,6% menunjukkan tingkatan empati yang tinggi pada tipe empati menghormati diri sendiri dan orang lain. Sementara untuk tipe empati sikap terbuka, jujur dan fleksibel perawat saja 13,3% yang menunjukkan intensitas yang tinggi terhadap tipe empati ini.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti bulan April tahun 2012 melalui observasi langsung kepada perawat di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, di salah satu ruangan terdapat 2 orang perawat yang bertugas

dalam shift sore dan malam, dalam menjalankan tugas sehari-hari perawat masih terlihat kurang ramah dalam melayani pertanyaan pasien, berperilaku tidak bersahabat, bersikap judes, cuek, dan tidak memperdulikan klien. Beberapa hal yang dikeluhkan oleh perawat di Rumah Sakit Jiwa Tampan yang menyebabkan stress kerja adalah jumlah perawat 14 orang yang harus merawat pasien dalam satu ruangan sebanyak kurang lebih 30 orang pasien, sedangkan menurut peraturan Men.Kes.R.I. No.262/Men.Kes./Per/VII/1979 (dalam Wirnata, 2009) menetapkan bahwa perbandingan jumlah tempat tidur rumah sakit dibanding dengan jumlah perawat adalah jumlah tempat tidur : jumlah perawat = 3 - 4 tempat tidur : 2 perawat atau jumlah tenaga keperawatan : pasien = 5 : 9 tiap shift. Perawat yang juga mengerjakan pekerjaan administrasi, baik administrasi pasien pulang, pengebonan alat-alat kesehatan yang habis pakai dan juga yang tidak. Kemudian observasi langsung dan pengalaman peneliti yang bertugas di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dalam kurun waktu 2 tahun terakhir banyak perawat yang melanjutkan pendidikan ke non keperawatan kemudian beralih profesi dari keperawatan.

Hasil wawancara terhadap 3 orang perawat yang sedang bertugas di ruangan, 100% menyatakan kurang peka dan kurang mampu bersikap empati kepada pasien, hal ini disebabkan oleh rutinitas yang membosankan, kejenuhan dalam bekerja yang menimbulkan stres dalam melakukan aktifitas kerja. Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang hubungan stres kerja terhadap tingkat empati perawat Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dalam merawat klien gangguan jiwa. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan tingkat empati perawat dalam merawat pasien gangguan

jiwa di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di ruangan Kampar, Kuantan, Indragiri, dan Siak Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau khususnya di ruang Indragiri, Kuantan, Siak dan Kampar dengan teknik *total sampling* berjumlah 47 orang.

Dalam mengukur hubungan stres kerja terhadap tingkat empati, peneliti menyusun kuisisioner terdiri dari 1. Data umum mengenai karakteristik perawat yang terdiri dari pernyataan, no responden, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jabatan. 2. Kuisisioner A, pernyataan yang terkait dengan stres diambil dari kuisisioner yang telah baku, yaitu *Depression Anxiety and Stress (DASS)* oleh Lovibond & Lovibond (1995) yang digunakan adalah kuisisioner tentang stres saja yang telah dimodifikasi oleh peneliti. Kuisisioner ini terdiri dari 14 pernyataan, dengan penilaian 0 = tidak pernah muncul, 1 = jarang muncul, 2 = sering muncul tetapi tidak setiap hari, 3 = sering muncul dan setiap hari. 3. Kuisisioner B, pertanyaan yang terkait dengan tingkat empati yang terdiri dari 19 pernyataan. Pernyataan tersebut 12 pernyataan positif dan 7 pernyataan negatif yang telah baku yaitu *Jefferson Scale* (Joseph, 2002) dan dimodifikasi oleh peneliti.

Analisa yang digunakan adalah analisa univariat dan bivariat. Analisa univariat bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang distribusi karakteristik responden untuk variabel umur, jenis kelamin, pendidikan, lama kerja, jabatan dan pendidikan terakhir. Sedangkan analisa bivariat bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel yaitu variabel independen (tingkat stres)

dengan variabel dependen (tingkat empati). Uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi-square* dengan batas derajat kepercayaan ( $\alpha = 0,05$ ). Apabila dari uji statistik didapatkan *p value*  $< \alpha(0,005)$ , maka dapat dikatakan adanya hubungan anatara stres kerja perawat terhadap tingkat empati perawat jiwa dalam merawat pasien dengan gangguan jiwa.

## HASIL

### 1. Karakteristik umum responden

**Tabel 1**

*Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur di RS Jiwa Tampan Provinsi Riau (n= 47)*

Umur	Frekuensi	Persentase
18-25 tahun	8	17
26-65 tahun	39	83
Total	47	100

Dari tabel 1 di atas didapatkan bahwa umur perawat yang merawat klien gangguan jiwa di RS Jiwa Tampan Provinsi Riau yang terbanyak adalah pada umur 26 – 65 tahun yang berjumlah 39 orang (83%).

**Tabel 2**

*Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di RS Jiwa Tampan Provinsi Riau (n= 47)*

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – laki	11	23.4
Perempuan	36	76.6
Total	47	100

Dari tabel 2 di atas diketahui bahwa perawat di ruang rawat inap RS Jiwa Tampan yang terbanyak adalah perempuan berjumlah 36 orang (76.6%). Sedangkan perawat laki-laki berjumlah 11 orang (23.4%).

**Tabel 3**

*Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir di RS Jiwa Tampan Provinsi Riau (n= 47)*

Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase
SPK	1	2.1
D3 Keperawatan	34	72.3
S1 Keperawatan	12	25.5
Total	47	100

Dari tabel 3 di atas didapatkan bahwa pendidikan perawat yang terbanyak adalah DIII Keperawatan yang berjumlah 34 orang (72,3%).

## 2. Karakteristik responden berdasarkan lama kerja

**Tabel 4**

*Distribusi karakteristik responden berdasarkan lama bekerja di RS Jiwa Tampan Pekanbaru (n= 47)*

Lama kerja	Frekuensi	Persentase
0 – 10 tahun	29	61.7
11 – 20 tahun	12	25.5
21 – 30 tahun	6	12.8
Total	47	100

Dari tabel 4 di atas didapat data bahwa mayoritas responden mempunyai masa kerja 0 – 10 tahun yaitu 29 orang (61.7 %) responden yang bekerja selama 11 – 20 tahun sebanyak 12 orang perawat (25.5%), dan responden yang bekerja selama 21 – 30 tahun sebanyak 6 orang perawat (12.8%). Data ini memperlihatkan bahwa mayoritas perawat di RS Jiwa Tampan Provinsi Riau telah merawat pasien gangguan jiwa dalam kurun waktu yang belum lama.

## 3. Karakteristik jabatan di ruangan

**Tabel 5**

*Distribusi karakteristik responden berdasarkan jabatan di ruangan di RS Jiwa Tampan (n= 47)*

Jabatan	Frekuensi	Presentase
Kepala Ruangan	4	8.5
Kepala Tim	8	17
Perawat Pelaksana	35	74.5
Total	47	100

Dari tabel 5 di atas didapatkan bahwa jabatan perawat di RS Jiwa Tampan Provinsi Riau yang terbanyak adalah perawat pelaksana yang berjumlah 35 orang (74.5 %).

## 4. Karakteristik tingkat stres perawat

**Tabel 6**

*Distribusi karakteristik responden berdasarkan tingkat stres di ruangan di RS Jiwa Tampan (n= 47)*

Tingkat stress	Frekuensi	Presentase
Tingkat I (Normal)	32	68.1
Tingkat II (Ringan)	15	31.9
Total	47	100

Dari tabel 6 di atas didapatkan bahwa tingkat stres perawat di RS Jiwa Tampan Provinsi Riau yang terbanyak adalah tingkat I (normal) yang berjumlah 32 orang (68.1 %).

## 5. Karakteristik tingkat empati perawat

**Tabel 7**

*Distribusi karakteristik responden berdasarkan tingkat empati di ruangan di RS Jiwa Tampan (n= 47)*

Tingkat empati	Frekuensi	Presentase
Rendah	19	40.4
Tinggi	28	59.6
Total	47	100

Dari tabel 7 di atas didapatkan bahwa tingkat empati perawat yang merawat klien gangguan jiwa di RS Jiwa Tampan Provinsi Riau yang terbanyak adalah tingkat empati tinggi yang berjumlah 28 orang (59.6 %)

## 6. Hubungan stress kerja dengan tingkat empati perawat dalam merawat pasien gangguan jiwa

**Tabel 8**

*Hubungan stres kerja dengan tingkat empati perawat dalam merawat pasien gangguan jiwa di RS Jiwa Tampan*

Tingkat stres	Tingkat empati				Total		P value
	Rendah		Tinggi		N	%	
	N	%	N	%			
Tingkat I (Normal)	8	25	24	75	32	100	0,005
Tingkat II (Ringan)	11	73,3	4	26,7	15	100	
Total	19	40,4	28	59,6	47		

Dari tabel 8 di atas dapat diketahui bahwa dari 32 orang perawat dengan stres tingkat I (normal ) terdapat 24 (75%) perawat dengan normal dengan tingkat empati yang tinggi. Kemudian 15 orang perawat dengan tingkat stress II terdapat 11 (73,3%) perawat yang memiliki tingkat empati rendah. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p \text{ value} = 0.005$  berarti  $p \text{ value} < \alpha 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan tingkat empati perawat dalam merawat pasien gangguan jiwa.

## PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik responden

Gambaran usia responden diperoleh data responden berusia dewasa muda 18– 25 tahun sebanyak 30 orang (83%). Hal ini menunjukkan bahwa responden berada pada masa dewasa yang dalam usia produktif, dimana pada usia tersebut seseorang cenderung mengalami stres kerja. Berdasarkan

penelitian yang dilakukan oleh Farber (1991 dalam Soetjipto, 2002) menyatakan bahwa pekerja di bawah usia 40 tahun cenderung mengalami resiko potensi terhadap gangguan yang berhubungan dengan stres kerja. Sesuai dengan teori Werner (1993) mengatakan bahwa stressor fisik dapat berupa usia/umur.

Selanjutnya, karakteristik jenis kelamin perawat yang bertugas di ruang rawat inap RS Jiwa Tampan terlihat bahwa mayoritas perawat adalah perempuan berjumlah 36 orang (76.6%). Menurut hasil laporan sensus Depkes RI tahun 2008, terdapat 180.062 perawat perempuan (72.03%) dari total 250.000 perawat. Sesuai dengan sejarah perawat bahwa yang pertama kali menjadi perawat adalah Florence Nightingale yang seorang perempuan dan dalam merawat pasien harus lembut sesuai dengan jiwa perempuan yang lemah lembut. Oleh sebab itulah kemungkinan yang banyak menjadi perawat adalah perempuan. Berdasarkan teori Werner (1993, dalam Virginia, 2009) dikatakan bahwa stresor fisik salah satunya dapat berupa jenis kelamin dimana seorang berjenis kelamin laki-laki lebih cenderung mengalami stres karena dalam menghadapi masalah cenderung diam berbeda dengan perawat perempuan dapat mengeluarkan masalahnya dengan bercerita kepada temannya.

Dilihat dari tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa sebagian besar perawat berpendidikan DIII Keperawatan sebanyak 34 orang (72.3%). Latar belakang pendidikan seseorang akan mempengaruhi pengetahuan, cara pandang dan sikapnya dalam pekerjaan. Tingkat pendidikan merupakan dasar profesionalisme dalam bekerja, dimana seseorang

makin berfikir ilmiah, makin mudah berfikir secara luas, makin mudah pula menerima pengetahuan baru dan berusaha mencari pengetahuan baru. Hasil penelitian Sumaryako (2008) di RS dalam wilayah kerja Boyolali menyatakan bahwa perawat pelaksana dengan pendidikan S1 keperawatan mempunyai pengetahuan dan sikap lebih baik dalam menghadapi pasien daripada perawat yang berpendidikan terakhirnya DIII Keperawatan.

Dilihat dari lamanya bekerja responden menunjukkan data bahwa sebagian besar perawat memiliki masa kerja 0 – 10 tahun sebanyak 29 orang (61.7%). Berdasarkan Teori Werner (1993) salah satu stressor dapat berupa lama bekerja/pengalaman kerja. Dengan lamanya bekerja akan membentuk kepribadian yang tangguh terhadap sebuah masalah di lapangan kerja dengan kebiasaan menangani masalah yang hampir sama setiap harinya sehingga sudah mampu menciptakan mekanisme coping dan pemecahan masalah yang sesuai.

Dilihat dari jabatan responden menunjukkan data bahwa sebagian besar perawat merupakan perawat pelaksana sebanyak 35 orang (74.5%). Semakin tinggi jabatan seseorang dalam sebuah organisasi semakin besar tanggung jawab yang diemban. Dengan demikian hal ini berdampak pada tingginya tingkat stres yang dihadapi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Astrom, dkk (1990) yang membandingkan tingkat empati, stres dan perilaku diantara perawat geriatri. Astrom, dkk menemukan bahwa staff perawat menunjukkan tingkat empati yang cukup baik dibandingkan perawat *registered nurse* menunjukkan tingkat empati yang paling tinggi.

Selanjutnya, stres kerja yang dialami perawat mayoritas berada pada tingkat I (normal) sebanyak 32 orang (68.1%). Pada hasil penelitian diperoleh data bahwa latar belakang pendidikan DIII Keperawatan berjumlah 34 orang (72.3%) dan S1 Keperawatan berjumlah 12 orang (25.5%), dan masa kerja > 10 tahun berjumlah 18 orang (38.8%) sehingga hal ini akan mempengaruhi beban kerja yang diemban oleh seorang perawat. Pada dasarnya perawat adalah mereka yang memiliki kemampuan dan kewenangan dalam melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang dimilikinya yang diperoleh melalui pendidikan keperawatan (UU Kesehatan No. 36, 2009). Salah satu penyebab stres kerja adalah beban kerja. Beban kerja yang dialami seorang perawat telah disesuaikan dengan kemampuan dan kewenangannya dalam melakukan tindakan keperawatan dan hal ini memberi pengaruh terhadap peningkatan pelayanan di rumah sakit.

Tingkat empati perawat mayoritas berada pada tingkat tinggi sebanyak 28 orang (59.6%). Hal ini berarti perawat di ruangan rawat inap Rumah Sakit Jiwa Tampan sudah mampu memahami apa yang dirasakan oleh pasien, mampu mengerti keadaan pasien dan menyelami kondisi psikologis yang dirasakan pasien, serta sudah mampu menampilkan sikap yang empati terhadap pasien gangguan jiwa. Melalui pengetahuan, kesadaran, dan sikapnya terhadap stimulus dan merupakan suatu praktik atau tindakan yang sudah berkembang baik. Perilaku sudah mampu dimodifikasi tanpa mengurangkan kebenaran tindakan tersebut (Notoatmojo, 2007).

Dari hasil statistik dengan menggunakan uji *chi-square* ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja terhadap tingkat empati perawat dalam merawat pasien gangguan jiwa, hal ini dapat dilihat bahwa ada sebanyak 11 dari 19 (73.3%) perawat dengan tingkat stres yang ringan dengan tingkat empati rendah dan 24 dari 28 (75%) perawat dengan tingkat stres normal dengan tingkat empati yang tinggi. Hubungan ini terjadi karena keadaan dimana kondisi stres kerja yang berpengaruh pada kemampuan empati perawat ini sesuai dengan pendapat Robbins (2003 dalam Sanjaya, 2009) yang menyatakan bahwa stres kerja akan berpengaruh pada kondisi fisik, psikologis dan sikap perawat. Dengan kondisi psikologis dan emosional yang baik, perawat akan mampu untuk memberikan empati yang baik kepada pasien, dan kebalikan dari itu, perawat tidak akan mampu melaksanakan empati dengan baik karena kendali diri yang berkurang akibat stres kerja akan sangat mempengaruhi sikap empati yang mereka tampilkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Fontana (1990) yang menyatakan bahwa simptom stres dapat mempengaruhi emosi seseorang. Efek emosi terhadap stres pada umumnya berupa kendali diri (*self control*) yang berkurang.

Firth dan Britton (1989) yang menyatakan bahwa perawat yang mengalami stres cenderung “membuang” perasaan tidak menyenangkan yang dirasakannya kepada orang lain yang ada di sekitarnya, sehingga timbul sikap serta perilaku yang negatif. Perawat di ruang rawat inap RS Jiwa Tampan memiliki tingkat stres yang normal dan ringan, artinya mereka sangat

sedikit mempunyai emosi negatif yang bersumber dari pekerjaan mereka untuk dicurahkan kepada pasien, sehingga diperoleh hasil empati perawat yang berada pada kategori tinggi.

Melihat karakteristik responden penelitian ini 76.6% berjenis kelamin perempuan serta hubungannya dengan hasil penelitian bahwa kemampuan empati perawat di Instalasi Rawat Inap RS Jiwa Tampan tinggi, sesuai dengan pendapat Tjahja (1996 dalam Goleman, 2002) yang menyatakan bahwa empati adalah merupakan ciri khas dari wanita, serta juga berpendapat bahwa wanita lebih peka terhadap emosi orang lain dan bisa lebih mengungkapkan emosinya dibandingkan laki-laki. Responden yang berjenis kelamin wanita dan laki-laki tidak seimbang dalam penelitian ini sehingga peneliti kurang dapat membuktikan mengenai kebenaran pendapat tersebut karena tidak bisa dilakukan analisa mengenai pengaruh gender ini terhadap kemampuan empati seseorang.

Pendapat yang mengatakan bahwa semakin tua usia seseorang semakin baik kemampuan empatinya (Corbett 1995) juga dapat digeneralisir untuk penelitian ini oleh karena terbukti dengan mayoritas responden yang berusia muda (18-35 tahun) mereka mampu menampilkan kemampuan empati yang baik. Hal ini membuktikan pula bahwa ternyata perawat di ruang Rawat Inap RS Jiwa Tampan mempunyai derajat kematangan yang tinggi. Pernyataan ini juga membuktikan kebenaran pendapat Gunarsa (1983) yang menyatakan bahwa derajat kematangan seseorang akan sangat mempengaruhi kemampuan empatinya terhadap orang lain.



Seseorang dengan derajat kematangan yang baik akan mampu untuk menampilkan empati yang tinggi pula.

Responden yang sebagian besar (72.3%) mempunyai pendidikan D3 Keperawatan juga mempunyai kemungkinan berkontribusi pada hasil penelitian yang menyatakan empati perawat di ruang Rawat Inap RS Jiwa Tampan tinggi. Artinya, kemungkinan dengan pengalaman pendidikan pernah menempuh jalur pendidikan tinggi, perawat di ruang Rawat Inap mengalami paparan ilmu pengetahuan yang akan meningkatkan kemampuan kognitif mereka dalam memberikan penilaian yang akurat dalam proses berempati kepada pasien. Pernyataan ini senada dengan teori yang dikemukakan oleh Lauster (1976 dalam Thomas, 1997) yang menyatakan bahwa orang yang terdidik memiliki kemampuan empati yang lebih baik. Perawat dengan pendidikan D3 Keperawatan adalah termasuk golongan “yang terdidik” sehingga mereka akan memiliki tingkat empati yang lebih baik pula dibanding dengan yang belum pernah mengenyam pendidikan tinggi.

Demikian pula bila melihat mayoritas responden yang memiliki pengalaman kerja antara 0 – 10 tahun, hal ini sesuai dengan pendapat Thomas dkk (1997) yang menyatakan bahwa masa kerja berpengaruh pada kemampuan empati seseorang. Di saat awal memulai relasi (masa kerja awal), perawat akan cenderung memperhatikan dan berempati kepada pasiennya secara lebih cermat, sungguh-sungguh dan menyeluruh. Namun selanjutnya semakin lama relasi dibangun, ada kecenderungan perawat merasa bahwa dirinya tahu apa yang

dipikirkan dan dirasakan oleh pasien, sehingga perawat menjadi kurang memperhatikan pada pasiennya tersebut. Hal ini perlu diwaspadai, apakah tingkat empati yang tinggi ini karena masa kerja responden masih singkat dan perlahan akan menurun sejalan dengan bertambahnya masa kerja mereka.

Keterbatasan adalah kelemahan atau hambatan dalam penelitian (Nursalam, 2008). Dalam melakukan penelitian ini peneliti menyadari adanya beberapa kekurangan, hal ini disebabkan:

1. Pengumpulan data dengan kuesioner memungkinkan responden menjawab pernyataan dengan tidak konsentrasi sehingga dibutuhkan wawancara dan observasi langsung lebih lanjut untuk memperoleh hasil yang akurat
2. Dari setiap item pernyataan yang terdapat pada lembaran kuesioner merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yang sudah dibakukan namun perlu uji validitas yang lebih lanjut sehingga keakuratan hasil penelitian dapat mewakili semua unsur.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa stres kerja yang dimiliki perawat berada pada tingkat I (normal) berjumlah 32 orang (68.1%) dan memiliki tingkat empati yang tinggi berjumlah 28 orang (59.6%), dan hasil analisis hubungan stres kerja terhadap tingkat empati perawat dalam merawat pasien gangguan jiwa diperoleh data bahwa 32 orang perawat dengan tingkat stres I (normal) terdapat 24 (75%) perawat memiliki tingkat empati yang tinggi. Kemudian 15 orang perawat yang memiliki tingkat stres II terdapat 11(73,3%) perawat yang memiliki tingkat

empati rendah dan diperoleh hubungan yang *significant* dimana  $p \text{ value} = 0.005$  berarti  $p \text{ value} < \alpha 0.05$  pada perawat di ruangan rawat inap RS Jiwa Tampan Provinsi Riau.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan kepada:

1. Manajemen RS Jiwa Tampan Pekanbaru

Agar membuat program-program yang memberikan motivasi semangat kerja perawat dengan cara mengadakan rekreasi dan riwod sehingga dapat menurunkan stres kerja perawat sehingga dapat meningkatkan pelayanan dalam memberikan pelayanan kesehatan jiwa,.

2. Bidang Keperawatan RS Jiwa Tampan

Agar dapat meningkatkan pengetahuan perawat dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan pengetahuan perawat, pelatihan dan penyegaran dalam meningkatkan hubungan terapeutik dengan pasien sehingga terbentuk perilaku yang baik seperti sikap empati yang tinggi dalam melakukan asuhan keperawatan.

3. Bagi Perawat

Agar selalu meningkatkan perilaku baik melalui pendidikan, pelatihan, pengalaman dan sumber informasi. Untuk pengembangan diri yang sudah didapat hendaknya dapat dijadikan alat memotivasi diri untuk perbaikan perilaku dalam membina hubungan terapeutik terhadap pasien dan mencegah terjadinya stres kerja yang tidak baik.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai data, informasi dasar dan *evidence based* untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut berhubungan dengan

stres kerja dalam perubahan sikap empati perawat. Ada baiknya jika penelitian dilakukan dengan rancangan dan penambahan instrumen yang berbeda untuk melihat perilaku empati. Penggunaan instrumen lembar observasi mungkin akan menambah keakuratan hasil penelitian sebagai pembanding dari lembar kuesioner.

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat mencari hubungan faktor-faktor penyebab stres kerja terhadap tingkat empati perawat dalam merawat pasien gangguan jiwa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astrom, S., Nilsson, M., Norberg, A., & Winblad, a. B. (1990). *Empathy, experience of burnout and attitudes towards demented patients among nursing staff in geriatric care. Journal of Advanced Nursing*, 15, 1236-1244.
- Basuki, A. (2009). *Komunikasi Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Corbett, T. (1995). *The Nurse as A professional Career: Interpersonal Cummunication in Nursing, Theory, and Practice (Terjemahan)*. New York: Churcil Livingstone
- Fatimah. (2010). *Gambaran Tipe Empati Perawat Rumah Sakit Jiwa Dalam Merawat Klien Gangguan Jiwa*. Diperoleh tanggal 15 Agustus 2012 dari [jurnal.unimus.ac.id/index.php/FI/Kkes/article/download/356/392](http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/FI/Kkes/article/download/356/392)
- Firth & Britton. (1989). *Journal of Occupational Psychology. Burnout, Absence, and Turnover among British Nursing Staff*.
- Fontana, David. (1990). *Managing Stres*. Wiley

- Goleman, D. (2002). *Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Grant, A. & Brecht, E. (2002). *Health Psychology*. England: John Wiley and Sons
- Gillies, D. A. (1996), *Manajemen Keperawatan, suatu Pendekatan Sistem*; W.B. Saunders Company, Philadelphia.
- Gunarsa, Singgih D. (1983). *Konseling dan Psikoterapi*. Jakarta: Gunung Mulia
- Hawari, D. (2001). *Manajemen Stres, Cemas dan Depresi*. Jakarta: FKUI
- Hidayat, A. A. (2003). *Riset keperawatan dan teknik penulisan ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Haryono, A. (2001). *Pedoman Pengkajian Stres pada tenaga kerja*. Salemba Empat. Jakarta.
- Indri, K. (2007). *Stres pada Remaja*. Retrieved. Diperoleh pada tanggal 5 Juni 2012 dari <http://library.usu.ac.id>
- Joseph, M. H. et al. (2002). *The Jefferson Scale of Physician Empathy: Further Psychometric Data and Difference by Gender and Specialty at Levekl*. Diperoleh tanggal 10 Oktober 2012 dari <http://cultureofempathy.com/references/Test.html>.
- Keliat, B. A. (2004). *Konsep dasar keperawatan kesehatan jiwa*. Jakarta. EGC.
- Laporan akuntabilitas Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau (2011). Tidak dipublikasikan.
- Luthans, F. (2002). *Perilaku dalam organisasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Lovibond, S. H. & Lovibond, P. F. (1995). *Manual for the Depression Anxiety Stres Scale*. (2<sup>n</sup> Ed) Sydney: Psychology Foundation.
- Nai, G., & Smith. (1982). *Mediating influences of social support on stres at three Mile Island*. Jakarta: EGC.
- Maramis, W, F. (2006). *Ilmu Perilaku Dalam Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Air Langga University.
- Menninger, K. (1985). *Psychologist afrom Aviation Safety*. Diperoleh tanggal 12 Oktober 2012 dari [http://www.ta-tutor.com/web\\_pdf/ram040.pdf](http://www.ta-tutor.com/web_pdf/ram040.pdf).
- Monica, E. L. (1995). *La Monica Empathy Profile*. Xicom.
- Notoadmodjo, S. (2005). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Potter, P. A & Perry, A. G, (2005), *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep dan Praktek*. Edisi 1V. Vol 1. Jakarta: EGC.
- Rasmun. (2006). *Stres, Koping dan Adaptasi: Teori dan Pohon Masalah Keperawatan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Rhatus, N, & Nevid, S. K. (2002). *The practice of Nursing research conduct, critique and utilization*. (5<sup>th</sup> ed). Missouri: Elsevier Saunders.
- Robbins, & Stephen. (2003). *Perilaku dalam penanganan stress*. Ed 9. Jakarta: Gramedia
- Sanjaya, B. (2009.) *Pasien Juga Butuh Empati*. Diperoleh tanggal 14 september 2010, dari <http://www.koran-jakarta.com/berita-detail.php?id>.
- Santoso. G. (2007). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan*

- Kualitaatif*, Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Sawitri, D. (2008). *Jurnal Koping dan Empati*. Diperoleh tanggal 30 Agustus 2012, dari <http://www.koran-jakarta.com/berita-detail.php/id>.
- Selye, H. (1982). *Guide to Stres*. Volume 3. New York.
- Soetjipto. (2002). *Apakah Anda mengalami Burnout*. Kompas, 2 Februari 2002
- Stuart, G. W & Sundeen, S.J. (1998). *Principles & Practice of Psychiatric Nursing*. Missouri: Mosby-Year Book.Inc. S.
- Sunaryo, E. (2004). *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Subagyo. J. P. (2006). *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta,
- Suliswati. (2005). *Konsep Dasar Keperawatan Jiwa*. Jakarta: EGC.
- Smet, J. (2010). *The Importance of Empathy in Nursing*. Diperoleh pada tanggal 24 Agustus 2012, dari <http://hubpages.com/hub/Empathy-in-Nursing>.
- Sumaryoko. (15 Maret 2008). *Hubungan tingkat pendidikan dan tingkat pengetahuan perawat tentang terapi bermain pada anak di rumah sakit se-wilayah Boyolali*. Diperoleh tanggal 11 Januari 2013 dari <http://etd.eprints.ums.ac.id>
- Swanburgs, R. C. (1999). *Introductory management and leadership for clinical nurses* ; alih bahasa, Suharyati Samba ; editor Monica ester. Jakarta : EGC.
- Townsend. M. C. (2005). *Eassentials of psychiatric mental health nursing*. Philadelphia: F. A Davis Company.
- Undang – Undang RI, (2009). *Undang – Undang Kesehatan no 36*. Diperoleh pada tanggal 15 Oktober 2012, dari <http://www.google//dinkes.jogja prov/ruukes no 36> .
- Werner (1993) dalam Virginia. (2000). *Handbook of Stress, Coping, and Health: Implications for Nursing Research, Theory and Practice (Terjemahan)*. Sage
- Widodo. (2010). *Perbedaan Tingkat Stres Kerja Perawat Kritis dan Perawat Gawat Darurat*. Diperoleh pada tanggal 28 agustus 2012 dari <http://etd.eprints.ums.ac.id/10398>.
- Wilkin, K & Silvester. (2007). *Jurnal The Meaning of Caring to Nurses : an Investigation info the Nature of Caring Work in an Intensive Care Unit*. Diperoleh tanggal 25 Juli 2012 dari <http://www.gogle.co.id//search jurnal – the – meaning – of – caring - to nurses>.
- Wirnata, M. (2009). *Keperawatan Kesehatan Jiwa*. Diperoleh pada tanggal 15 Agustus 2012 dari <http://www.nursing.com/bebankerja perawat.html>.
- Yani. (2007). *Sistem pengaturan praktik Keperawatn Jiwa*. Jakarta Salemba Medika.
- Yosep, I. (2010). *Keperawatan Jiwa*. Bandung: PT Radika Aditama.