

# **Gambaran Faktor Faktor Stres Kerja *Caregiver* dalam Melayani Pasien Gangguan Jiwa di Yayasan Galuh Kota Bekasi 2017**

Anderias Ambe Ando<sup>1</sup>, Ahmad Farid Umar<sup>1</sup>, Agustina<sup>1</sup>

## ***Overview on Work Stress Factors of Caregivers in Serving Mental Disorder Patients at Galuh Foundation Bekasi Town 2017***

### **Abstrak**

Stres kerja adalah perasaan yang menekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Gangguan jiwa adalah suatu ketidakberesan kesehatan dengan manifestasi psikologis atau perilaku terkait dengan penderitaan yang nyata dan kinerja yang buruk. *Caregiver* terdiri dari formal dan tidak formal seperti perawatan pasien di rumah atau panti. Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan faktor yang mempengaruhi stres kerja *caregiver* dalam melayani pasien gangguan jiwa di Yayasan Galuh Kota Bekasi tahun 2017. Penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat kualitatif fenomenologi. Sampel yang terdiri dari 6 orang yaitu 4 perawat/*caregiver* di Yayasan dan 2 *caregiver* keluarga pasien. Pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan konflik peran yang terjadi pada yaitu ada rasa takut, khawatir terhadap pasien yang agresif terutama pasien baru masuk. Konflik interpersonal yaitu ada rasa kesal, marah namun juga ada rasa kasian terhadap pasien. Jumlah beban kerja dan variasi beban kerja *caregiver* sangat kompleks dengan tugas dan fungsi serta tanggung jawab *caregiver* terhadap pekerjaan cukup besar dan berisiko karena jawab dalam merawat (minum obat, kebersihan, olahraga, istirahat, makan, kegiatan kelompok) sejumlah besar pasien yang juga sebagian besar susah diatur dan sulit dikendalikan, juga tanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan. Besarnya tanggung jawab ini dapat menimbulkan stress kerja *caregiver*. Kondisi lingkungan Yayasan Galuh menurut *caregiver* kurang nyaman, kurang bersih, udara panas, bising, sangat ramai dengan aktivitas pasien karena jumlah pasien yang banyak di tempat yang terbatas dapat menimbulkan stress kerja *caregiver*.

Kata Kunci: Faktor, Stres Kerja, *Caregiver*, Gangguan Jiwa

### ***Abstract***

*Job stress is a feeling that suppresses employees in facing workload. Mental disorders are health irregularities with psychological manifestations or behaviour related to real sufferings and poor performance. Caregivers are formal and informal, such as patient care at place of residence or homes. Aim of this research is to describe the factors that influence the caregiver's work stress in serving mental patients at Galuh Foundation Bekasi Town year 2017. This research applied phenomenological qualitative approach. Samples were from 6 people, i.e. 4 nurses/caregivers at the Foundation and 2 patients' family caregivers. Data collection by in-depth interviews, observations and document reviews. Research results showed role conflict that occurs i.e. there is fear, worry towards aggressive patients, especially newly admitted patients. Interpersonal conflict i.e. feelings of annoyance, angered and yet feeling pity towards patients. Caregivers' volume and variation of work load Is very complex added the duties, functions and responsibilities of the caregiver towards the work are quite large and are at risk because they are responsible for taking care (taking medicine, hygiene, exercise, rests, meals, group activities) a large number of patients who are also mostly unruly and difficult to control, as well also responsibility for environmental cleanliness. The magnitude of this responsibility can cause stress to the caregiver's work. According to the caregivers, the condition of Galuh Foundation environment is inadequately comfortable, unhygienic, humid, noisy and very crowded with patient activities due to the large number of patients in a limited space thus resulting in causing stress on the caregivers' work.*

*Keywords: factors, work stress, caregiver, mental disorder*

---

<sup>1</sup> STIKes Persada Husada Indonesia

## Pendahuluan

Stres adalah bentuk ketegangan dari fisik, psikis, emosi maupun mental. Bentuk ketegangan ini mempengaruhi kinerja keseharian seseorang. Bahkan stres dapat membuat produktivitas menurun, rasa sakit dan gangguan-gangguan mental. Stres adalah suatu abstraksi. Robbins (2001) menyatakan bahwa stres merupakan suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang dalam mencapai sesuatu kesempatan di mana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang. Stres merupakan emosi ganda (*multi emotion*) yang bukan emosi tunggal.

Stres pada perawat dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Studi stres pada perawat di salah satu provinsi di Thailand menyatakan 70% responden menyatakan beban kerja mereka berlebihan dan berhubungan dengan tingkat stres tinggi (Aoki, Keiwkamka, Chompikul, 2010). Survei dari Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) tahun 2006 menunjukkan sekitar 50,9% perawat yang bekerja di empat provinsi mengalami stres kerja, sering pusing, lelah, tidak bisa beristirahat karena beban kerja terlalu tinggi dan menyita waktu, serta gaji rendah tanpa insentif memadai. ([www.inna-ppni.or.id](http://www.inna-ppni.or.id), 2006 dalam Pramudya, 2008).

Lim J, Bogossian F, Ahern K (2010) menyatakan terdapat beberapa faktor risiko stres atau stresor seperti karakteristik pekerjaan, kondisi lingkungan kerja, kurangnya pengawasan, peran kerja, jam kerja panjang, shift kerja, konflik interpersonal, sumber daya yang kurang memadai, sistem penghargaan buruk, struktur atau komunikasi yang kurang serta tindakan kekerasan. Stresor-stresor tersebut dapat berdampak negatif pada perawat baik secara individu maupun organisasi. (NIOSH: Alleviating Job Stress in Nurses [www.medscape.com](http://www.medscape.com)).

Pengertian *caregiver* adalah seorang Individu yang secara umum merawat dan mendukung individu lain (pasien) dalam kehidupannya merupakan *caregiver* (Awad

dan Voruganti, 2008 *Caregiver* mempunyai tugas sebagai *emotional support*, merawat pasien (memandikan, memakaikan baju, menyiapkan makan, mempersiapkan obat), mengatur keuangan, membuat keputusan tentang perawatan dan berkomunikasi dengan pelayanan kesehatan formal (Kung, 2003: 3). *Caregiver* terdiri dari formal dan tidak formal. *Caregiver* formal merupakan perawatan yang disediakan oleh rumah sakit, psikiater, pusat perawatan ataupun tenaga profesional lainnya yang diberikan dan melakukan pembayaran.

Sedangkan *caregiver* yang tidak formal merupakan perawatan yang dilakukan di rumah dan tidak profesional dan tanpa melakukan pembayaran seperti keluarga penderita yaitu istri/suami, anak perempuan/laki-laki, dan anggota keluarga lainnya (Sarafino, 2006). *Caregiver* dan carer adalah istilah yang sering digunakan untuk menggambarkan orang yang melakukan perawatan pada orang yang mengalami keterbatasan. *Caregiver* pada masyarakat Indonesia umumnya adalah keluarga, dalam hal ini adalah pasangan, anak, menantu, cucu atau saudara yang tinggal satu rumah. Suatu keluarga terdiri dari dua individu atau lebih yang berbagi tempat tinggal atau berdekatan satu dengan lainnya; memiliki ikatan emosi, terlibat dalam posisi sosial; peran dan tugas-tugas yang saling berhubungan; serta adanya rasa saling menyayangi dan memiliki (Murray & Zentner, 1997 dan, 1998 dalam Allender & Spradley, 2001 :85).

Indonesia memiliki sebanyak 33 Rumah Sakit Jiwa (RSJ) yang tersebar di seluruh propinsi, namun masih ada 8 propinsi yang belum memiliki RSJ, yaitu Sulawesi barat, Papua Barat, Maluku Utara, Banten, Kepulauan Riau, NTT, Kalimantan Tengah, dan Gorontalo. Bekasi tidak memiliki RSJ. Dengan keadaan dimana jumlah pada orang yang mengalami gangguan mental atau gangguan jiwa semakin bertambah dan letak geografis yang tidak memungkinkan maka beberapa orang yang memiliki kepedulian

sosial mendirikan sebuah yayasan untuk menampung pada penderita gangguan mental. Rendahnya fasilitas kesehatan dalam upaya penyembuhan orang dengan gangguan jiwa, diperparah dengan jumlah orang dengan gangguan jiwa yang terus bertambah.

Berdasarkan data riset Departemen Kesehatan tahun 2014, disebutkan bahwa terdapat 1 juta pasien dengan gangguan jiwa berat, dan 19 juta pasien gangguan jiwa ringan di Indonesia. Dari jumlah tersebut, sebanyak 385.700 jiwa, atau sebesar 2,03 persen pasien gangguan jiwa terdapat di Jakarta, dan berada di peringkat satu nasional. Dari sekitar 1 juta pengidap gangguan jiwa berat, hanya sekitar 3,5 persen atau sekitar 35.000 jiwa yang baru terlayani di rumah sakit jiwa, rumah sakit umum, atau pusat kesehatan masyarakat dengan fasilitas memadai. Sebagian lagi, dimasukkan ke yayasan pengobatan penyakit mental, dibawa ke dukun, pondok pesantren khusus orang dengan gangguan jiwa, atau rumah penampungan sosial. Masih berdasarkan data pemerintah, terdapat 18.000 orang dengan gangguan jiwa yang dipasung. Umumnya dipasung dengan rantai. (<http://www.voanews.com/a/>).

Yayasan Galuh atau kepanjangan dari “Gagasan Leluhur” adalah sebuah panti rehabilitasi cacat mental atau mengalami gangguan jiwa yang bertujuan untuk memerdekakan manusia dari penyakit psikosomatis. Lokasi yayasan ini berada di daerah Rawa Lumbu, tepatnya di Kampung Sepatan Gg. Bambu Kuning, Sepanjang, Bekasi. Yayasan ini telah berdiri sekitar tahun 1982.

Berdasarkan data dari Yayasan Galuh sampai pada tahun 2017 jumlah pasien gangguan jiwa yang ditampung sebanyak 400 orang, di antaranya laki-laki 300 orang dan perempuan 100 orang. Sedangkan jumlah pekerja di Yayasan Galuh berjumlah 38 orang dengan tugas dan fungsi masing-masing. Pada struktur organisasi terdiri dari ketua yayasan, sekretaris, bendahara, bagian konsumsi 7

orang, perawat atau *caregiver* 22 orang, 2 (dua) orang dokter, security 2 orang, dan humas 4 orang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran faktor-faktor stres kerja *caregiver* dalam melayani pasien gangguan jiwa di Panti Laras Yayasan Galuh Kota Bekasi Tahun 2017.

## Metode

Penelitian ini menggunakan desain yang bersifat kualitatif dengan pendekatan *fenomenology*. *Fenomenology* adalah pendeskripsian pemaknaan umum dari sejumlah individu terhadap berbagai pengalaman hidup mereka terkait dengan konsep atau fenomena (Creswell, 2015).

Fokus penelitian sebagai berikut:

### STRESS KERJA

#### Karakteristik

Jenis kelamin

Umur

Status pernikahan

Jumlah anak

Masa kerja

#### Faktor dalam pekerjaan

Konflik peran

Konflik interpersonal

Beban kerja

Variasi beban

kerja

Tanggungjawab

terhadap pekerjaan

Pengembangan karir

Lingkungan kerja

Gambar 1



**Karakteristik Informan (caregiver)**

Informan penelitian ini sebanyak 6 orang dengan karakteristik sebagai berikut:

**Tabel 1. Matriks Karakteristik Informan**

No	Karakteristik	Informan 1 Kepala <i>caregiver</i>	Informan 2 Petugas <i>caregiver</i>	Informan 3 Petugas <i>caregiver</i>	Informan 4 Petugas <i>caregiver</i>	Informan 5 <i>Caregiver</i> Keluarga	Informan 6 <i>Caregiver</i> keluarga
1	Nama	J	S	E	G	Y	H
2	Umur	39 Tahun	28 Tahun	37 Tahun	37 Tahun	60Tahun	59 Tahun
3	Jenis Kelamin	Laki-laki	Laki-laki	Laki-laki	Laki-laki	Laki-laki	Perempuan
4	Status Perkawinan	Sudah menikah	Sudah menikah	Sudah menikah	Sudah menikah	Sudah menikah	Sudah menikah
5	Jumlah Anak	2 anak	1 anak	2 anak	2 anak	4 anak	2 anak
6	Masa Kerja	10 tahun	8 tahun	4 Bulan	10 Tahun		
7	Pendidikan Terakhir	STM	SMA	SMA	SMP	SMA	S1
8	Status	Kepala <i>Caregiver</i>	<i>Caregiver</i> Yayasan	<i>Caregiver</i> Yayasan	<i>Caregiver</i> Yayasan	<i>Caregiver</i> Keluarga	<i>Caregiver</i> Keluarga

Jarak usia informan dalam penelitian ini antara 28-60 tahun. Jenis kelamin laki-laki 5 orang dan perempuan 1 orang. Status perkawinan semua sudah menikah dan memiliki anak, paling banyak anak 4 orang dan paling sedikit 1 orang. Masa kerja informan antara 4 bulan sampai dengan 10 tahun. Informan dalam penelitian ini ada 1 orang yang berpendidikan tamat SMP, 4 orang tamat SMA/STM, dan 1 orang tamat S1.

Masa kerja berhubungan dengan stres kerja karena menimbulkan kejenuhan/kebosanan dalam bekerja. Penelitian

Munandar, 2001 menunjukkan bahwa pekerja dengan masa kerja lebih dari lima tahun memiliki tingkat kejenuhan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan pekerja baru. Namun dalam penelitian ini pekerja/*caregiver* baru lebih merasa jenuh, takut, kesal karena kemungkinan merasa *shock*/terkejut dengan ulah berbagai pasien. Sedangkan *caregiver* dengan masa kerja lama udah terbiasa menghadapinya.

**Faktor di Dalam Pekerjaan**

**Konflik Peran**

**Tabel 2 Matriks Konflik Peran**

Informan Konflik Peran	Informan 1 J Kepala Caregiver	Informan 2 S Petugas caregiver	Informan 3 E Petugas caregiver	Informan 4 G Petugas caregiver	Informan 5 Y Caregiver Keluarga	Informan 6 H Caregiver Keluarga
Pasien agresif	Ada	Pasti ada	Ada	Ada	-	-
Takut pada pasien agresif	Ada rasa takut	Takut	Takut	Ada rasa takut	-	-
Berkata kasar pada pasien	Pernah	Kadang-kadang	Pernah	Tidak pernah	-	-
Mengatasi pasien yang agresif	Diamankan di ruang isolasi	Dimankan diruang isolasi	Diamankan diruang isolasi	Diamankan diruang isolasi	-	-
Waktu dirumah pasien pernah anarkis	-	-	-	-	Sering	Pernah
Marah ketika pasien anarkis	-	-	-	-	Rasa emosi, marah	Merasa marah kesal
Pengalaman selama Bekerja	Pernah di lempar sayur oleh pasien, di pukul pasien	Pernah di pukul pasien, banyak pasien susah di atur	Pernah di buang makanannya	Pernah di ngamukin pasien, pernah ikut pelatihan tentang gangguan jiwa	Pernah mau berkelahi dengan pasien karena pasien ngamuk	Pernah mengikuti seminar kejiwaan, senang merawat pasien
Masa kerja menyebabkan kelelahan	Merasa lelah, karena tidak ada libur kerja	Merasa lelah, karena tidak ada pergantian <i>shift</i> kerja	Merasa lelah, karena bekerja seharian	Merasa lelah, karena susah mengurus pasien	Pasti merasa lelah, karena baru bekerja 4 tahun	Merasa lelah, karena sudah lama bekerja

Konflik peran yang terjadi pada informan yaitu ada rasa takut, kuatir terhadap pasien yang agresif. Untuk itu informan J menyatakan sebagai berikut:

*“Takut sih pasti ada, kitakan kerjakan g sendiri, bekerja bareng sesama tim namanya, teman yang lainkan mereka orang bisalah hadapi*

*orang ke lagi ngamuk, gimana caranya, tekniknya. Rasa*

*takut ya, pasti ada berhadapan dengan orang ke gini istilah buas, mereka istilah g ada ukuran, g ada rasa ibah, tingkah laku apa saja udah pantas buat mereka,*

*tapi intinya, jaga jarak, antisipasi, tapi jangan pernah ceroboh begitu.”*

Senada dengan itu berikut penuturan tersebut *caregiver* keluarga Informan 6 H:

*“ Marah, kesal pasti ada tapi hadapin orang ke gitu pasti kita sabar ajah menghadapinya biar dia tidak tambah ganas.”*

Dari hasil observasi, pasien yang agresif ditempatkan di ruang isolasi dengan gambaran sebagai berikut

**Gambar 3. Ruang Khusus Isolasi**



Konflik peran merupakan bentuk umum stressor yang terjadi di tempat kerja. Konflik ini biasanya muncul ketika pekerja diharuskan untuk berperilaku dengan cara yang bertentangan dengan diri mereka. Menurut Pomaki et al (2007) konflik peran berhubungan dengan kelelahan secara emosional, gejala depresi dan bahkan timbulnya gangguan kesehatan secara fisik. Dalam penelitian ini *caregiver* harus bersikap menahan marah, menahan kekesalan, bersabar, tetap membujuk pasien meskipun dalam hatinya merasa marah dengan pasien yang agresif dan susah diatur.

**Konflik Interpersonal**

**Tabel 3. Matrik Konflik Interpersonal**

Informan	Informan 1 J Kepala Caregiver	Informan 2 S Petugas Caregiver	Informan 3E Petugas Caregiver	Informan 4 G Petugas caregiver	Informan 5 Y Caregiver Keluarga	Informan 6 H Caregiver Keluarga
Konflik Interpersonal						
Berkomunikasi dengan pasien	Sering	Sering	Sering	Sering	Sering	Sering
Respon pasien saat diajak berkomunikasi	Ada yang respon, ada yang hanya diam	Ada yang respon ada tidak	Ada yang nyaut ada yang tidak	Ada yang respon, ada yang diam .	Kadang diam saja	Mau saja diajak ngobrol
Marah pada pasien yang tidak mau diajak berkomunikasi	Kadang merasa jangkel	Terkadang kesal juga	Ada juga rasa kesal sih	Ada rasa kesal, marah	Rasa kesal, perihatin	-

Untuk lebih jelasnya keterangan informan 4 G menyatakan sebagai berikut.

*“Untuk kesal, marah ada juga tapi, hadapin orang kaya gini kita perawat harus benar-benar sabar, kalau kita marain dia malah semakin menjadi*

*dia, ya paling kita paksa saja dia ajak berkomunikasi sampai dia nyaut atau kalau tidak kita suruh teman dia suruh mereka berkomunikasi dengan dia.”*

Searah dengan itu pernyataan *caregiver* keluarga Informan 5 “ Y” berikut ini:

*Ada rasa kesal juga tapi ada rasa kasian juga liat keadaan dia seperti gini.”*

Dalam penelitian suatu perusahaan manufaktur skala sedang di Jepang

menunjukkan bahwa tingginya konflik interpersonal dapat berpengaruh terhadap peningkatan gejala depresi (Ikeda et al., 2009). Hal ini sejalan dengan teori (Jex & Britt, 2008) bahwa konflik interpersonal secara aktif dapat terjadi ketika seseorang berargumen dan mengeluarkan kata-kata kasar kepada orang lain.

### **Beban Kerja**

**Tabel 4 Matrik Beban Kerja**

Informan Beban Kerja	Informan 1 J Kepala <i>caregiver</i>	Informan 2 S Petugas <i>Caregiver</i>	Informan 3 E Petugas <i>caregiver</i>	Informan 4 G Petugas <i>caregiver</i>	Informan 5 Y <i>Caregiver</i> Keluarga	Informan 6 H <i>Caregiver</i> Keluarga
Merasa terbebani dengan pekerjaan	Tidak terbebani	Tidak merasa terbebani	Biasa aja	Tidak merasa terbebani	-	-
Keluhan dirasakan saat bekerja	lela, cape, bosan, pusing	Rasa lela, capek, bosan	Rasa capek, bosan, pusing	Rasa capek, pusing, lela	-	-
Kesibukan kerja lain sambil mengurus pasien	Layani tamu yang datang	Membantu kebersihan yayasan	Menyiram kotoran pasien	Bantu kebersihan Yayasan	-	-
Mengurus pasien melebihi batas	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Kadang-kadang	Sering juga	-	-
Meminta bantuan pada beban kerja melebihi batas kemampuan	Minta bantuan	Meminta bantuan	Meminta bantuan	Meminta bantuan	-	-
Bekerja sambil memikirkan keadaan anak di Yayasan					Merasa kepikiran, takut	Merasa kepikiran, kadang kerja tidak konsen juga

Penjelasan matrik di atas untuk lebih jelasnya pernyataan informan 3 E berikut ini: *“Cape, lelah, pusing juga sudah pasti ngrus mereka, apa lagi pada saat kasih mandi, makan, senam, kontrol merka yang keluar masuk, kebersihan tempat mereka itu kita perhatikan juga.”*

Informan keluarga mengatakan kadang dalam bekerja tidak konsen karena memikirkan kondisi pasien tersebut, berikut pernyataan *caregiver* 6 “H”:

*“ Kadang kalau sementara kerja merasa terganggu juga, pikirkan kondisi dia dan seperti yang saya bilang tadi kalau saya itu gak tegah liat keadaan dia seperti ini, kalau saya kerja itu kadang kaya terpaksa saja karena pikirkan kondisi dia, sayaberharap banget dia cepat sembuh supaya dia bisa sehat kembali lagi sepertibiasanya biar kita juga sebagai orang tua senang dan fokus untuk kerja dan segala macam hal”*

Hasil penelitian pada pekerja di Jepang menunjukkan bahwa jumlah beban kerja secara signifikan berkaitan dengan munculnya sejumlah gejala stres, seperti mudah marah, kelelahan, gelisah, dan gejala depresi (Nishitani, Sakakibara, & Akiyama, 2013). Selain itu, dalam penelitian lainnya yang dilakukan de Jonge et al (2000) menemukan bahwa tingginya beban kerja secara signifikan berhubungan dengan timbulnya ketidakpuasan dalam bekerja, gangguan emosional, tingkat depresi yang tinggi, dan munculnya sejumlah gejala psikosomatis.

Menurut asumsi peneliti jumlah dan variasi beban kerja setiap *caregiver* di Yayasan Galuh sangat kompleks dengan tugas dan fungsi serta tanggung jawab dalam menjaga, merawat, mengamankan, melatih dan mengajarkan pasien untuk pelan pelan mampu hidup mandiri.

### Variasi Beban Kerja

**Tabel 5 Matrik Variasi Beban Kerja**

Variasi Beban Kerja	Informan	Informan 1 J Kepala <i>Caregiver</i>	Informan 2 S Petugas <i>Caregiver</i>	Informan 3 E Petugas <i>caregiver</i>	Informan 4 G Petugas <i>caregiver</i>
Tugas lain selain mengurus Pasien	-		Bantu kebersihan	Bersih-bersih	Rapikan ruangan
Banyaknya pekerjaan		Merasa terbeban	Merasa terbeban	Merasa terbeban	Merasa terbeban
Mengurus jumlah pasien yang banyak		Ada rasa senang, ada rasa tidak senang juga	Senang aja	Senang aja	Ada rasa senang, ada rasa bosan
Kerja terpaksa karena variasi beban kerja melebihi batas kemampuan		Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah

Kutipan pernyataan informan 2 S berkaitan dengan konten matrik di atas yaitu:

*“ Ya,, nama juga tugas Mas kita nikmati saja, yang pasti terbeban ngatur jumlah pasien yang banyak*

Kepala *caregiver* menyatakan beratnya beban dan variasi kerja berpotensi menimbulkan stres, mudah cape, lelah, pusing. Berikut pernyataan Kepala *caregiver* sebagai informan 1 “J” :

“ *Tanggung jawab, pekerjaan sih banyak. Dalam hal mengurus pasien misalnya kalau ada pasien yang sakit, pasien bermasalah tetap ajah sebagai anggota harus sampaikan kepada saya itu masalah tentang pasien belum lagi masalah tentang kerja misalnya mereka sesama group/ shif ada sajah salah paham, itulah kita bertanggung jawab memeberikan solusi atau mencari jalan keluarnya, sayakan*

*orang yang gak memandang buluh dia membantusaya dibawa saya akan membantu dia kalau dia membutuhkan, pokonya mempermudah dengan salaing berkomunikasi antara bahwaan.”*

Variasi beban kerja yang beragam dapat menimbulkan stress bagi pekerja ketika mereka merasa tidak mampu melaksanakan tugas tersebut. Ketidakmampuan pekerja dalam menyelesaikan tugas tersebut dapat mempengaruhi penilaian diri seseorang terhadap dirinya (Rose, 1994).

**Tabel 6 Matrik Tanggung Jawab Terhadap Pekerja Di Yayasan**

Informan	Informan 1 J Kepala <i>Caregiver</i>	Informan 2 S Petugas <i>Caregiver</i>	Informan 3 E Petugas <i>caregiver</i>	Informan 4 G Petugas <i>caregiver</i>
Tanggung Jawab Terhadap Pekerjaan di Yayasan				
Tanggung jawab terhadap pasien	Memperhatikan kesehatan mereka, mengontrol mreka, makanan dan keperluan lain.	Memperhatikan kesehatan mereka, kebersihan	Mengurus mereka, mengawasi, kesembuhan mereka	Menjalankan tugas sebagai <i>caregiver</i> , mengurus mereka, mengurus keperluan mereka
Tanggung jawab sebagai Kepala <i>Caregiver</i> dalam melayani pasien gangguan jiwa	Mengurus pasien jika ada yang bermasalah, yang sakit, mengatur anggota jika ada yang salah paham, mengurus keperluan pasien.	–	–	–
Pasien meminta sesuatu	Sering meminta rokok, kopi, uang	Sering meminta rokok, kopi	Sering meminta rokok, kopi	Sering meminta rokok, kopi
Pemeriksaan	Sering	Sering	Sering	Sering

kesehatan pasien	Pasien senam	Sering setiap pagi	Setiap pagi	Setiap pagi	Sering setiap pagi
Pasien yang tidak mau Makan	Ada juga, karena kepikiran, tidak ada nafsu makan	Ada juga	Kadang ada juga	Kadang ada juga	Kadang ada juga

Untuk lebih jelasnya Informan 2 S menjelaskan dengan kata kata berikut ini :

*“Ya,, kita juga tanggung jawab untuk kesehatan dia, kebersihan, dan kita juga berharap sih Mas supaya mereka juga cepat sembuh dan biar cepat keluar sehingga mereka juga kembali bekerja dan berkumpul dengan keluarga mereka”*

Tanggung jawab Kepala *caregiver* dalam melayani pasien dan sebagainya dapat menimbulkan stres kerja, pernyataan informan 1 “J” berikut ini :

*“Tanggung jawab terhadap pasien besar juga. Sayakan harus perhatikan kesehatan mereka semua, tidurnya bagai mana, kalau malam tu saya sering pantau misalnya jam 8, jam 11 pokonya setiap hari saya kontrol misalnya ada yang tidak bagus saya tegur. “*



**Gambar 4. Dokumen Surat Kuasa**

Pada dokumen di atas dapat dilihat surat kuasa yang tercantum nama pasien dan nama penanggung jawab pasien, serta tanda tangan antara pemberi kuasa dengan penerima kuasa yaitu petugas *caregiver* Yayasan Galuh.

Tanggung jawab merupakan sumber stres yang berasal dari peranan dalam organisasi. Tanggung jawab dalam pekerjaan terbagi menjadi dua, yaitu tanggung jawab terhadap benda dan tanggung jawab terhadap orang lain. Menurut Wardwell et al (1964) memegang tanggung jawab terhadap manusia lain secara signifikan dapat memicu terjadi penyakit jantung koroner dibandingkan memegang tanggung jawab terhadap benda atau hewan.

**Table 7 Matrik Pengembangan Karir**

Informan	Informan 1 J Kepala <i>Caregiver</i>	Informan 2 S Petugas <i>Caregiver</i>	Informan 3 E Petugas <i>caregiver</i>	Informan 4 G Petugas <i>caregiver</i>
Pengembangan Karir	Tidak ada sudah	Tidak ada keinginan lagi	Kalau ada yang	Ada keinginan

peningkatkan karier	merasa nyaman	lebih baik			
Rasa bosan dengan karier yang sekarang	Rasa bosan ada	Rasa bosan ada	Rasa bosan ada	Rasa bosan ada	Rasa bosan ada
Keterpaksaan menjalani kerier	Tidak merasa terpaksa	Keinginan untuk bekerja bukan keadaan terpaksa	Tidak merasa terpaksa	Tidak merasa terpaksa	Tidak merasa terpaksa

Informan 4 G mengungkapkan perasaannya, berikut kutipannya:

*“Rasa bosan sih ada juga kalau kerja tiap hari kaya gini saja.”*

Setiap orang pasti punya harapan-harapan ketika mulai bekerja di suatu perusahaan atau organisasi. Namun pada kenyataan impian dan cita-cita mereka untuk

mencapai prestasi dan karier yang baik sering kali tidak terlaksana. Alasannya bisa bermacam-macam seperti ketidak jelasan sistem pengembangan karier dan penilaian prestasi kerja, budaya nepotisme dalam manajemen perusahaan, atau karena sudah tidak ada kesempatan lagi untuk naik jabatan.

**Tabel 8 Matrik Lingkungan Kerja**

Informan	Informan 1 J Kepala <i>Caregiver</i>	Informan 2 S Petugas <i>Caregiver</i>	Informan 3 E Petugas <i>caregiver</i>	Informan 4 G Petugas <i>caregiver</i>
Lingkungan Kerja	Layak untuk pasien dan petugas	Kurang merasa nyaman, kebersihan masih kurang	Lumayan nyaman	Lumayan nyaman
Kondisi lingkungan Kerja yayasan	Tidak merasa nyaman	Merasa terganggu	Tidak merasa nyaman	Tidak merasa nyaman
Kerja dilingkungan Kotor	Merasa tidak nyaman	Merasa terganggu	Merasa terganggu	Merasa terganggu
Kerja dilingkungan Bisingan	Merasa terganggu, tidak nyaman	Merasa terganggu, pusing	Merasa tidak nyaman	Merasa tidak nyaman
Kerja dilingkungan yang panas				

Lingkungan kerja yang nyaman akan membuat para pengerja untuk bekerja aman, nyaman dan berkonsentrasi penuh untuk fokus pada pekerjaan, sebaliknya lingkungan yang kotor atau tidak sesuai dengan standar akan berdampak pada pengerja itu sendiri dan bisa menyebabkan penurunan produktivitas kerja.

Nitisemito (2000:183) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Dalam penelitian ini dapat disimak kutipan pernyataan informan 1 J dalam mengungkapkan pengalamannya berikut ini:

*“Kalau kebisingan terutama kalau ada pasien yang teriak-teriak itu juga sedikit mengganggu untuk kita*



*petugas, jadi kurang nyaman juga tapi namanya orang begitu ya mau gimana lagi.”*

Berikut gambaran gambaran kondisi lingkungan di Yayasan Galuh:

Pada gambar di atas dapat dilihat barak pasien, barak di bagian bawah khusus pasien laki-laki dan barak bagian atas untuk pasien perempuan. masing-masing barak dijaga oleh *caregiver*

### Faktor di luar Pekerjaan Pekerjaan Sampingan

Sebagian besar informan dalam penelitian ini tidak memiliki pekerjaan sampingan sehingga dalam penelitian ini stres kerja tidak ada hubungannya dengan pekerjaan

**Tabel 9. Matrik Tanggung Jawab Terhadap Rumah Tangga**

Informan	Informan 1 J Kepala <i>Caregiver</i>	Informan 2 S Petugas <i>Caregiver</i>	Informan 3 E Petugas <i>caregiver</i>	Informan 4 G Petugas <i>caregiver</i>
Keterlibatan mengerjakan urusan rumah tangga	Kadang-kadang	Tidak terlibat, urusan istri	Tidak terlibat, tanggung jawab istri	Tidak terlibat, urusan istri
Terbebani dengan urusan Rumah tangga	Merasa tidak terbebani, kecuali ada keperluan rumah tangga	Merasa tidak terbebani	Tidak merasa terbebani, itu urusan istri	Tidak merasa terbebani, itu urusan istri
Muda marah jika ada urusan rumah tangga yang bermasalah	Merasa muda marah	Kadang-kadang	Tidak muda marah	Tidak muda marah

Tanggung jawab terhadap pekerjaan rumah tangga tidak menimbulkan stres pada *Caregiver* dan tidak mempengaruhi konsentrasi kerja, pernyataan informan 4 “G” berikut ini:

*“Gak terbebani juga, itu urusan istri kalau soal urusan rumah tangga, kecuali kalau masalah keuangan dan kebutuhan lain ya,, pasti tanggung jawab bersama.”*

Pembagian peran atau pembagian tugas rumah tangga secara adil antara suami dan istri terkadang dipengaruhi oleh cara pandang masyarakat mengenai peran gender

yang cenderung memposisikan wanita untuk selalu berperan pada wilayah domestik (Rahayu, 2011).

**Matrik 10. Jarak Rumah ke Tempat Kerja**

Informan	Informan 1 J	Informan 2 S	Informan 3 E	Informan 4 G
Jarak Rumah ke Tempat Kerja	Kepala <i>Caregiver</i>	Petugas <i>Caregiver</i>	Petugas <i>caregiver</i>	Petugas <i>caregiver</i>
Jarak rumah ke Yayasan	2 Km	Tinggal di Mes	5 Km	Tinggal di Mes
Terlambat masuk kerja	Tidak juga	Tidak juga	Kadang-kadang	Tidak juga
Terjebak macet	Tidak, ikut jalan pintas	-	Kadang-kadang	-
Bila terjebak Macet	-	-	Rasa malas, Kesal	-

Berikut pernyataan Informan 1 J:

*“Gak sih, paling saya ikut jalan-jalan tikus ajah... biar gak dapat macet.”*

Faktor jarak rumah ke tempat kerja tidak menimbulkan stres kerja pada Informan J jarak rumah ke yayasan tidak terlalu jauh dan tidak terkena macet sedangkan ke-3 informan *caregiver* yayasan tinggal di Mess Yayasan Galuh.

**Kesimpulan**

1. Karakteristik informan: jarak usia antara 28-60 tahun. Jenis kelamin laki-laki 5 orang dan perempuan 1 orang. Status perkawinan semua sudah menikah dan memiliki anak, paling banyak anak 4 orang dan paling sedikit 1 orang. Masa kerja informan antara 4 bulan sampai dengan 10 tahun. Informan dalam penelitian ini ada 1 orang yang berpendidikan tamat SMP,

4 orang tamat SMA/STM, dan 1 orang tamat S1. Masa kerja bagi *caregiver* baru lebih berpotensi menimbulkan stres kerja karena belum terbiasa menghadapi berbagai ulah pasien.

2. Konflik peran yang terjadi pada sebagian besar informan yaitu ada rasa takut, khawatir terhadap pasien yang agresif terutama pasien baru masuk yang belum berobat secara teratur. Konflik interpersonal yaitu ada rasa kesal, marah namun juga ada rasa kasian melihat nasib pasien yang diserahkan keluarganya ke Yayasan Galuh. Konflik yang terjadi ini dapat menimbulkan menjadi stres kerja
3. Jumlah beban kerja dan variasi beban kerja setiap *caregiver* di Yayasan Galuh sangat kompleks dengan tugas dan fungsi serta tanggung jawab dalam menjaga, merawat, mengamankan, melatih dan mengajarkan pasien untuk

pelan pelan mampu hidup mandiri. Tugas ini dirasakan sulit oleh sebagian caregiver sehingga dapat menimbulkan stress lelah pusing sakit kepala

4. Tanggung jawab *caregiver* terhadap pekerjaan cukup besar dan berisiko karena bertanggungjawab terhadap perawatan (minum obat, kebersihan, olahraga, istirahat, makan, kegiatan kelompok) sejumlah besar pasien yang juga sebagian besar susah diatur dan sulit dikendalikan, juga tanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan. Besarnya tanggung jawab ini dapat menimbulkan stress kerja *caregiver*
5. Untuk prospek *caregiver* dalam mengembangkan karir di bidang lain, sebagian *caregiver* ada keinginan dan ada yang tidak, semua menyatakan ada rasa bosan namun juga menyatakan tidak merasa terpaksa bekerja di Yayasan Galuh.
6. Kondisi lingkungan Yayasan Galuh menurut *caregiver* kurang nyaman, udara panas, bising, sangat ramai dengan berbagai aktivitas dan perilaku pasien serta jumlah pasien yang banyak bertumpuk di lokasi yang terbatas/sempit. Kebersihan juga masih kurang karena pasien sulit diatur menjaga kebersihan. Kondisi lingkungan seperti ini berpotensi menimbulkan stress kerja.
7. Untuk faktor di luar pekerjaan seperti pekerjaan sampingan, tanggung jawab terhadap keluarga dan jarak rumah dengan tempat kerja, sebagian besar *caregiver* menyatakan tidak ada masalah dan tidak menimbulkan stress kerja karena bisa diatur.

#### Saran

Disarankan kepada Yayasan Galuh agar kondisi lingkungan ditingkatkan kebersihan lingkungan, nyaman bagi pasien dan bagi *caregiver*. Selain itu menambah jumlah *caregiver* yang tidak seimbang dengan jumlah

pasien yang cukup banyak yang berisiko. Dengan ditambahnya jumlah caregiver maka beban kerja dapat berkurang dan dibagi sesuai bidang masing masing. Yayasan agar memberikan perlindungan keamanan berupa asuransi bagi *caregiver* dan pasien, meningkatkan pengetahuan dan pelatihan bagi *caregiver* sehingga siap dalam bekerja, tetap semangat dan tidak menimbulkan stress kerja.

Bagi *Caregiver* agar memanfaatkan waktu luang untuk beristirahat dan tidak melakukan kegiatan yang *over* kapasitas yang dapat menyebabkan stress dan penyakit tertentu. Bekerja sama tim dalam menghadapi pasien, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta menjaga kesehatan diri sendiri.

Bagi peneliti lain agar selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini menjadi lebih dalam, lebih luas sehingga dapat lebih bermanfaat bagi para ilmunan.

#### Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak antara lain:

1. Ibu Agustina, SKM., M.Kes selaku Ketua STIKes Persada Husada Indonesia;
2. Ibu Dr. Qomariah Alwi, SKM, M.Med.Sc selaku pembimbing dan nara sumber yang telah memotivasi dan memberikan banyak masukan;
3. Bapak dan ibu Pimpinan Yayasan Galuh yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di lokasinya.
4. Bapak dan ibu informan *caregiver* yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk menjawab pertanyaan pertanyaan yang diajukan penulis dalam penggalan informasi pengumpulan data penelitian ini.

#### Daftar Pustaka

Anoraga, Pandji. (2014). *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Asri Karima (2014). Diakses dari [http://www.academia.edu/8666241/Faktor faktor\\_yang\\_Mempengaruhi\\_Stress\\_Kerja](http://www.academia.edu/8666241/Faktor_faktor_yang_Mempengaruhi_Stress_Kerja)
- Berita Kabrar (2015). Diakses dari <http://beritakabar.com/2015/02/24/gangguan-jiwa-berikut-dapat-mengakibatkan-kematian.html>
- eJurnal. (2014). Diakses dari <http://jurnalapapun.blogspot.co.id/2014/03/faktor-faktor-penyebab-stres-kerja.html>
- Jurnal Online kajian Psikologi (2012) Diakses dari <http://psikologi.or.id/psikologi-umum-pengantar/pengertian-definisi-gangguan-jiwa.htm>
- Muchlisin Riadi (2016). Diakses dari <http://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-penyebab-dan-akibat-stres-kerja.html>
- Mulyandaru Trianto (2015). Diakses dari <http://rayendar.blogspot.co.id/2015/06/metode-penelitian-menurut-sugiyono-2013.html>
- ode-penelitian-menurut-sugiyono-2013.html
- Profil Yayasan Galuh Kota Bekasi Tahun 2017
- Saam, Zulfan. (2014). *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Wirawan Sarwono, Sarlito. (2012). *Pengantar psikologi umum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong, LJ d. Surjaman. T. 2007. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Soekidjo Notoadmodjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Susetyo, dkk (2012). *Pengaruh Shift Kerja Terhadap Kelelahan Karyawan Dengan Metode Bourdon Wiersma Dan 30 Items Of Rating Scale*. Jurnal Teknologi, Volume 5 Nomor 1, Juni 2012 32-29.
- Pengembangan karir (2010) <http://fahmiiamii10.blogspot.co.id/>