

Gambaran Kepercayaan Diri Perawat dalam Mengatasi Agresi Pasien di Rumah Sakit Jiwa

Achmad Syamsudin

Fakultas Keperawatan, Universitas Airlangga; achmadsyamsudin43@gmail.com

Ah. Yusuf

Fakultas Keperawatan, Universitas Airlangga; ah-yusuf@fkip.unair.ac.id (Koresponden)

Mundakir

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surabaya; cak_mudz@yahoo.co.id

ABSTRACT

Background: Nurses as the staff who are around 24 hours near the patient to provide nursing care are very at risk of experiencing unexpected behavior in the form of aggressive behavior. This can affect the nurse's confidence in patient care, absenteeism, and turnover. **Methods:** This research was a quantitative research using a descriptive-analytic approach, to found a description of demographic and the level of confidence of nurses in conducting aggressive behavior management. **Results:** Based on the respondent demographic characteristics, it was found that the majority of respondents were male, aged >35 years old, educated with Associate's degree, had work periods ranging from >5-10 years, were level 2 of clinical nurses, were civil servants, and work in the VIP room. The majority of nurses' confidence in dealing with patient aggression was at a "moderate" level and there were no nurses who have a "good" confidence level. **Conclusion:** It was identified as the need for efforts to increase nurses' confidence in overcoming patient aggression in the East Java Provincial Government Mental Hospital. Efforts that need to be done include organizing a training program on aggressive behavior management and creating standards for aggressive behavior management for psychiatric inpatients. The goal is that nurses have guidance and direction in taking preventative measures and effective aggressive patient management. So that nurses' competency and confidence increases and can accelerate the patient's recovery.

Keywords: nurses' confidence; aggression; violence; psychiatric inpatients; psychiatric nursing

ABSTRAK

Latar belakang: Perawat sebagai tenaga yang selama 24 jam berada didekat pasien untuk memberikan asuhan keperawatan sangat beresiko mengalami perilaku tak terduga dalam bentuk perilaku agresif. Hal tersebut dapat memengaruhi kepercayaan diri perawat dalam melakukan perawatan pasien, ketidakhadiran, dan *turnover*. **Metode:** Penelitian ini merupakan desain penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif analitik, untuk mengetahui gambaran tentang demografi dan bagaimana tingkat kepercayaan diri perawat dalam melakukan manajemen perilaku agresif. **Hasil:** Berdasarkan karakteristik demografi responden didapatkan hasil bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, berusia >35 tahun, berpendidikan Diploma III, memiliki lama kerja berada pada rentang >5-10 tahun, berada pada tingkat perawat klinis 2 (PK 2), berstatus kepegawaian sebagai PNS, dan bertempat kerja di Ruang VIP. Mayoritas kepercayaan diri perawat dalam mengatasi agresi pasien berada pada tingkatan "Sedang" dan tidak adanya perawat yang mempunyai tingkat kepercayaan diri "Baik". **Kesimpulan:** Teridentifikasi perlu adanya upaya peningkatan kepercayaan diri perawat dalam mengatasi agresi pasien di Rumah Sakit Jiwa Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Upaya yang perlu dilakukan diantaranya dengan menyelenggarakan program pelatihan tentang manajemen perilaku agresif dan pembuatan standar manajemen perilaku agresif pasien ODGJ. Tujuannya agar perawat mempunyai panduan dan arahan dalam melakukan tindakan pencegahan serta pengelolaan pasien agresif yang efektif. Sehingga kompetensi dan kepercayaan diri perawat meningkat dan dapat mempercepat kesembuhan pasien.

Kata kunci: kepercayaan diri perawat; perilaku agresif; perilaku kekerasan; pasien gangguan jiwa; keperawatan jiwa

PENDAHULUAN

Kondisi lingkungan di Rumah Sakit Jiwa tidak dapat diprediksi, terutama dalam hal status klinis dan keadaan perilaku pasien. Perawat sebagai tenaga yang selama 24 jam berada didekat pasien untuk memberikan asuhan keperawatan sangat beresiko mengalami perilaku tak terduga dalam bentuk perilaku agresif. Perilaku agresif pasien dalam perawatan kesehatan hadir dalam bentuk serangan fisik, perilaku ancaman, intimidasi, dan pelecehan. Jenis kekerasan ini dapat menyebabkan cedera fisik dan masalah psikologis pada perawat, yang dapat memengaruhi kepercayaan diri perawat dalam melakukan perawatan pasien, ketidakhadiran, dan *turnover*.^[1]

Perawat yang bekerja ditatanan klinis seperti Unit Gawat Darurat (UGD), Unit Perawatan Intensif (ICU), dan Pusat Trauma (*Trauma Center*) sering berhadapan dengan pasien yang menunjukkan perilaku marah dan agresif yang beresiko menciderai diri sendiri, pasien lainnya, dan juga pemberi pelayanan kesehatan. Agresi verbal adalah tipe agresi yang paling umum yang dilakukan oleh pasien, diikuti oleh agresi terhadap objek/benda dan agresi fisik terhadap orang lain.^{[2],[3]}

Peneliti melakukan wawancara dengan 12 orang perawat yang bekerja di IGD, UPIP dan Ruang VIP. Seluruhnya menyatakan pernah mengalami perilaku agresif dari pasien baik fisik maupun verbal dengan frekuensi yang sering. Saat menghadapi dan melakukan tindakan penanganan pasien agresif partisipan merasa takut dan khawatir karena resiko akan keselamatan dirinya yang terancam dapat menyebabkan cedera terhadap

dirinya. Oleh karenanya peneliti tertarik untuk mempelajari lebih dalam sejauh mana tingkat keyakinan atau kepercayaan diri perawat dalam mengatasi agresi pasien di Rumah Sakit Jiwa Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif analitik, untuk mengetahui gambaran tentang demografi dan bagaimana kepercayaan diri perawat dalam melakukan manajemen perilaku agresif di rumah sakit. Tahap uji etik penelitian dengan mendapatkan lolos etik penelitian dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Rumah Sakit Jiwa Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan Nomor: 070/ 886/ 305/ 2020 yang terbit pada tanggal 10 Februari 2020. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 12-17 Maret 2020 di Rumah Sakit Jiwa Pemerintah Provinsi Jawa Timur pada perawat yang bertugas di ruangan yang mempunyai resiko tinggi terhadap perilaku agresi pasien yaitu IGD, Unit Perawatan Intensif Psikiatri (UIP), dan Ruang VIP. Populasi perawat dari ketiga ruangan tersebut adalah 59 orang. Peneliti menyebarkan kuesioner *Confidence in Coping with Patient Aggression* versi Bahasa Indonesia yang pengisiannya melalui akses *google form* dan mendapatkan 32 perawat yang mau berpartisipasi untuk mengisi kuesioner tersebut. Analisis data untuk kuantitatif dilakukan dengan menggunakan komputerisasi dengan terlebih dahulu melalui proses *editing, coding, entry, cleaning, processing data*.

HASIL

Data kuantitatif menghasilkan deskripsi karakteristik demografi responden dan kategori kualitas kepercayaan diri perawat dalam mengatasi agresi pasien. Karakteristik responden dibagi berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, lama kerja, tingkat perawat klinis (PK), status kepegawaian dan lokasi tempat kerja.

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin		
Laki-laki	19	59.4
Perempuan	13	40.6
Usia (tahun)		
25-29 tahun	5	15.6
30-34 tahun	8	25.0
>35 tahun	19	59.4
Pendidikan		
Diploma 3	26	81.3
S1+Ners	5	15.6
S2	1	3.1
Lama kerja		
3-5 Tahun	2	6.3
>5-10 Tahun	16	50.0
>10-15 Tahun	5	15.6
>15 Tahun	9	28.1
Tingkat perawat klinis (PK)		
PK 2	19	59.4
PK 3	13	40.6
Status kepegawaian		
Pegawai kontrak	4	12.5
Pegawai negeri sipil (PNS)	28	87.5
Tempat kerja		
IGD	8	25.0
UIP	10	31.3
Ruang VIP	14	43.8

Berdasarkan tabel 1 mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 59.4%, mayoritas responden berusia >35 tahun yaitu sebanyak 59.4%, mayoritas responden berpendidikan Diploma III yaitu sebanyak 81.3%, mayoritas responden memiliki lama kerja >5-10 tahun, yaitu sebanyak 50%, mayoritas responden berada pada PK 2 yaitu sebanyak 59.4%, mayoritas responden memiliki status kepegawaian sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu sebanyak 87.5%, dan mayoritas responden berlokasi tempat kerja di Ruang VIP yaitu sebanyak 43.8%.

Kualitas kepercayaan diri seorang perawat diukur menggunakan instrumen berupa kuesioner *Confidence in Coping with Patient Aggression* yang telah di artikan dalam bahasa Indonesia dan modifikasi pada item pilihan jawaban dengan menggunakan skala likert 4 skala.^[4] Proses merubah bahasa dan modifikasi pilihan jawaban telah memperoleh persetujuan dari publisher kuesioner dan telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu oleh peneliti. Dari hasil uji tersebut kuesioner *Confidence in Coping with Patient Aggression* dalam Bahasa Indonesia dinyatakan valid dan reliabel. Kuesioner terdiri 10 pertanyaan yang dapat dilihat dari tabel 2.

Tabel 2. Blueprint kuesioner *Confidence in Coping with Patient Aggression* versi Bahasa Indonesia

Pertanyaan	Skala Likert			
1. Apakah anda nyaman bekerja dengan pasien agresif ?	Sangat nyaman	Nyaman	Cukup nyaman	Tidak nyaman

2. Seberapa tingkat pelatihan yang anda pernah dapatkan hingga saat ini dalam menangani pasien dengan agresif psikologis?	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
3. Seberapa bisa anda melakukan tindakan fisik pada pasien agresif?	Sangat bisa	Bisa	Cukup bisa	Tidak bisa
4. Seberapa percaya diri anda saat menghadapi pasien agresif?	Sangat percaya diri	Percaya diri	Cukup percaya diri	Tidak percaya diri
5. Seberapa bisa anda melakukan tindakan secara psikologis pada pasien agresif?	Sangat bisa	Bisa	Cukup bisa	Tidak bisa
6. Seberapa tingkat pelatihan yang anda pernah dapatkan hingga saat ini dalam menangani pasien dengan agresif fisik?	Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
7. Seberapa amankah perasaan anda ketika berada di sekitar pasien agresif?	Sangat aman	Aman	Cukup aman	Tidak aman
8. Seberapa efektifkah teknik yang saat ini anda ketahui untuk menghadapi pasien agresif?	Sangat efektif	Efektif	Cukup efektif	Tidak efektif
9. Apakah anda bisa memenuhi kebutuhan pasien agresif?	Sangat bisa	Bisa	Cukup Bisa	Tidak bisa
10. Apakah anda bisa melindungi diri anda secara fisik dari pasien yang agresif?	Sangat bisa	Bisa	Cukup bisa	Tidak bisa

Kualitas kepercayaan diri seorang perawat dikategorikan menjadi tiga yaitu baik, sedang, dan kurang. Adapun rumus yang digunakan untuk pengkategorian kualitas kepercayaan diri adalah sebagai berikut: kepercayaan diri dikategorikan Baik jika $X > \text{Mean} + \text{SD}$, yaitu skor ≥ 35 . Kepercayaan diri perawat dikategorikan Sedang jika $\text{Mean} - \text{SD} \leq X \leq \text{Mean} + \text{SD}$, yaitu skor 21-34. Kepercayaan diri perawat dikategorikan Kurang jika $X < \text{Mean} - \text{SD}$, yaitu skor ≤ 21 .^[5] Berdasarkan tabel 9 mayoritas kepercayaan diri perawat berada pada tingkatan sedang yaitu berada pada rentang skor 21-34 berjumlah 81.3%.

Tabel 9. Distribusi kepercayaan diri perawat dalam mengatasi agresi pasien

Variabel	Kategori	Frekuensi	%
Kepercayaan diri	Baik	0	0
	Sedang	25	81.3
	Kurang	7	18.8
Total		32	100

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data karakteristik demografi responden didapatkan hasil bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, berusia >35 tahun, berpendidikan Diploma III, memiliki lama kerja berada pada rentang $>5-10$ tahun, berada pada tingkat Perawat Klinis (PK) 2, berstatus kepegawaian sebagai PNS, dan bertempat kerja di Ruang VIP.

Usia perawat memiliki pengaruh pada seberapa kuat mereka setuju dengan pentingnya faktor internal dalam mengontrol agresi pasien dan dengan menggunakan terapi medis dan pengendalian (6), bertambahnya usia perawat berbanding lurus dengan pengalaman dan lama kerja. Perawat akan semakin terlatih dan mempunyai strategi untuk bisa mengontrol agresi pasien dan mengontrol dirinya untuk bisa terapeutik terhadap pasien. Salah satu penentuan tingkatan perawat klinis (PK) adalah pendidikan dan lama bekerja, hal tersebut menjadi dasar terbentuknya sikap perawat terhadap agresi pasien. Sikap perawat mempengaruhi dalam pemilihan strategi manajemen agresif.^[6] Beberapa penelitian mengatakan lokasi tempat kerja yang berpotensi lebih tinggi mengalami perilaku agresi pasien yaitu perawat yang bekerja ditatanan klinis seperti Unit Gawat Darurat (UGD), Unit Perawatan Intensif (ICU), dan Pusat Trauma (*Trauma Center*). Perawat sering berhadapan dengan pasien yang menunjukkan perilaku marah dan agresif yang beresiko menciderai diri sendiri, pasien lainnya, dan juga pemberi pelayanan kesehatan.^{[2],[3],[7]}

Berdasarkan hasil analisis data deskriptif didapatkan hasil bahwa mayoritas (lebih dari 80%) kepercayaan diri perawat dalam mengatasi agresi pasien berada pada tingkatan “Sedang” yaitu berada pada rentang skor 21-34 dan tidak adanya perawat yang mempunyai tingkat kepercayaan diri yang “Baik”. Hal ini mengindikasikan bahwa diperlukan adanya upaya peningkatan kepercayaan diri perawat dalam mengatasi agresi pasien di Rumah Sakit Jiwa Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Percaya diri merupakan sikap positif seorang individu yang memampukan dirinya untuk mengembangkan penilaian positif, baik terhadap diri sendiri maupun terhadap lingkungan atau situasi yang dihadapinya. Percaya diri merupakan hal yang sangat penting dan seharusnya dimiliki oleh seorang perawat. Adanya rasa percaya diri, seorang perawat akan mampu mengendalikan situasi dan intervensi asuhan keperawatan secara tepat dan efektif sehingga mempengaruhi proses kesembuhan pasien.^{[4],[7]}

Seseorang yang mengalami sakit, apabila sampai dirawat di rumah sakit, respon mereka tidak hanya terkait dengan biologis (organ yang sakit saja), tetapi akan berpengaruh terhadap psikologisnya seperti menjadi pendiam, malu, merasa tidak berdaya, mudah marah hingga melakukan perilaku agresif. Respon psikologis ini juga dipengaruhi oleh kondisi sosial dan spiritual seseorang. Oleh karena itu setiap petugas kesehatan khususnya perawat harus memiliki kepercayaan diri yang tinggi dalam membantu mengatasi permasalahan klien akibat penyakitnya dan diharapkan dapat melakukan asuhan keperawatan secara holistik.^[8]

Berkowitz menjelaskan bahwa agresif merupakan bentuk perilaku yang dimaksud untuk menyakiti seseorang baik secara fisik maupun mental.^[9] Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kleissl-Muir S, tercatat laki-laki lebih banyak melakukan perilaku agresif dan kekerasan. Usia pasien perilaku agresif di UGD berkisar antara 30-38 tahun, dengan

kondisi mabuk, intoksikasi penyalahgunaan obat dan beberapa penyakit mental seperti skizofrenia, gangguan bipolar dan *violent attacks*.^[10]

Perilaku kekerasan dan agresif merupakan salah satu respon terhadap stresor yang dihadapi oleh seseorang. Respon ini dapat menimbulkan kerugian baik pada diri sendiri, orang lain maupun lingkungan. Melihat dari dampak kerugian yang ditimbulkan, maka penanganan pasien dengan perilaku agresif perlu dilakukan secara cepat dan tepat oleh tenaga-tenaga profesional khususnya perawat.^{[8],[11]}

Perilaku agresif memiliki dampak negatif bagi kesehatan juga keselamatan pasien dan staf rumah sakit jiwa. Dampak negatif akibat perilaku agresif bagi staf rumah sakit jiwa diantaranya: menyebabkan efek fisik dan emosional serta efek negatif terhadap motivasi kerja. Sebuah penelitian di Amerika mengungkapkan bahwa hampir sepertiga perawat telah mengalami agresi fisik dan / atau psikologis di tempat kerjanya. Sebuah penelitian di 10 negara Uni Eropa perawat yang bekerja di tempat penitipan anak, *home care*, dan di rumah sakit melaporkan bahwa mereka sering mengalami perilaku agresif.^[12]

Penelitian yang dilakukan oleh Ming et al. mendapatkan hasil bahwa pendidikan manajemen perilaku agresif di tempat kerja dengan metode simulasi dapat meningkatkan konsep kekerasan di tempat kerja dan kepercayaan diri perawat dalam menghadapi perilaku agresif. Ming et al. mengajukan rekomendasi berdasarkan temuan penelitiannya: 1) perencanaan pencegahan kekerasan di tempat kerja yang menggabungkan metode simulasi dan praktik dalam pengajaran, untuk memberikan pengalaman belajar dan keterampilan, dan untuk meningkatkan minat belajar dan motivasi; 2) mengembangkan dan menyesuaikan pelatihan simulasi unit-spesifik dan pelatihan simulasi terintegrasi ke tempat kerja berupa program pencegahan kekerasan; dan 3) mengembangkan kursus online tentang bagaimana pencegahan dan cara mengatasi kekerasan di tempat kerja untuk memfasilitasi pembelajaran yang lebih fleksibel.^[13] Beberapa penelitian lain yang mendukung bahwa diperlukan sebuah pelatihan tentang program manajemen perilaku agresif pada pasien untuk meningkatkan kepercayaan diri dan kompetensi perawat dalam mencegah dan mengatasi agresi pasien.^{[14],[15]}

KESIMPULAN

Mayoritas kepercayaan diri perawat dalam mengatasi agresi pasien berada pada tingkatan “sedang”. Hal ini mengindikasikan bahwa perlu adanya upaya peningkatan kepercayaan diri perawat dalam mengatasi agresi pasien di Rumah Sakit Jiwa Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Upaya yang perlu dilakukan diantaranya dengan menyelenggarakan program pelatihan tentang manajemen perilaku agresif dan pembuatan standar manajemen perilaku agresif. Tujuannya yaitu agar perawat mempunyai panduan dan arahan dalam melakukan tindakan pencegahan dan pengelolaan pasien agresif yang efektif untuk meningkatkan kompetensi dan kepercayaan diri perawat guna mempercepat kesembuhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. De La Fuente M, Schoenfish A, Wadsworth B, Foresman-Capuzzi J. Impact of behavior management training on nurses' confidence in managing patient aggression. *J Nurs Adm* 2019;49(2):73–8.
2. Jalil R, Huber JW, Sixsmith J, Dickens GL. Mental health nurses' emotions, exposure to patient aggression, attitudes to and use of coercive measures: Cross sectional questionnaire survey. *Int J Nurs Stud* 2017;75(July):130–8.
3. Renwick L, Stewart D, Richardson M, Lavelle M, James K, Hardy C, et al. Aggression on inpatient units: Clinical characteristics and consequences. 2016;
4. Thackrey M. Clinician Confidence in Coping With Patient Aggression: Assessment and Enhancement. *Prof Psychol Res Pract* 1987;18(1):57–60.
5. Nursalam. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. 4th ed. Jakarta: Salemba Medika; 2017.
6. Martina Tomagová, Ivana Bóriková, Martina Lepiešová JČ. Original Paper Nurses' Experience And Attitudes Towards Inpatient Aggression On Psychiatric Wards. 2016;7(3):462–9.
7. Davies B, Griffiths J, Liddiard K, Lowe K, Stead L. Changes in staff confidence and attributions for challenging behaviour after training in positive behavioural support within a forensic medium secure service. *J Forensic Psychiatry Psychol* 2015;26(6):847–61.
8. Yusuf A, Fitriyanti R, Nihyati HE, Tristiana, Dian R. Kesehatan Jiwa Pendekatan Holistik Dalam Asuhan Keperawatan. 1st ed. Mitra Wacana Media; 2019.
9. Gelles RJ, Berkowitz L. Aggression: Its Causes, Consequences, and Control. *Contemp Sociol* 1994;
10. Kleissl-Muir S, Raymond A, Rahman MA. Incidence and factors associated with substance abuse and patient-related violence in the emergency department: A literature review. *Australas Emerg Care*. 2018;21(4):159–70.
11. Yusuf A, Fitriyanti R, Nihyati HE. Buku Ajar Keperawatan Kesehatan Jiwa. Salemba Med 2016;
12. Arguvanli SC, Karataş N, Aşer MB, Zararsiz G. Effect of aggression management training program on knowledge and attitudes of nurses working at psychiatric clinics çalışan hemşirelerin bilgi ve tutumlarına etkisi. 2015;323–8.
13. Ming JL, Huang HM, Hung SP, Chang CI, Hsu YS, Tzeng YM, et al. Using simulation training to promote nurses' effective handling of workplace violence: A quasi-experimental study. *Int J Environ Res Public Health* 2019;16(19).
14. Geoffrion S, Goncalves J, Giguère CÉ, Guay S. Impact of a Program for the Management of Aggressive Behaviors on Seclusion and Restraint Use in Two High-Risk Units of a Mental Health Institute. *Psychiatr Q* 2018;89(1):95–102.
15. Lamont S, Brunero S. The effect of a workplace violence training program for generalist nurses in the acute hospital setting: A quasi-experimental study. *Nurse Educ Today*. 2018;68(April):45–52.