

# Strategi Koping Petugas Kesehatan Dalam Merawat Pasien Dengan Gangguan Mental

Sarah Gabriela Syalom Ratu<sup>1\*</sup>, Shanti Natalia Christie Ruata<sup>2\*</sup>, Yunita Sumakul<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>Institut Agama Kristen Negeri Manado

<sup>2</sup>Institut Agama Kristen Negeri Manado

<sup>3</sup>Institut Agama Kristen Negeri Manado

## Email:

[gabrielasyalom@gmail.com](mailto:gabrielasyalom@gmail.com) (Sarah G. S. Ratu)

[shantiruata@iaknmanado.ac.id](mailto:shantiruata@iaknmanado.ac.id) (Shanti N.Ch. Ruata)

[yunitasumakul@iaknmanado.ac.id](mailto:yunitasumakul@iaknmanado.ac.id) (Yunita S.)

\*Corresponding author

## Sitasi:

Sarah Gabriela Syalom Ratu, Shanti Natalia Christie Ruata, Yunita Sumakul. Strategi Koping Petugas Kesehatan Dalam Merawat Pasien Dengan Gangguan Mental. *Humanlight Journal of Psychology*. Vol.6, No.2, 2025, pp. 122-130.

Diterima: 24 Oktober, 2025; Disetujui: 27 November, 2025; Dipublikasikan: 31 Desember, 2025

---

## Abstract

*This research aims to analyze the coping strategies used by healthcare workers in caring for patients with mental disorders at Puskesmas Tatapaan. This study employs descriptive qualitative methods with data collection techniques through observation and in-depth interviews with three informants who have work experience. The results indicate that healthcare workers implement a combination of problem-focused coping strategies, such as documenting patient behavior, developing service plans, and team collaboration, as well as emotion-focused coping strategies, such as listening to music, praying, joking, and seeking social support from colleagues. Additionally, it was found that the level of work experience plays an important role in influencing emotional maturity and flexibility in choosing adaptive coping strategies. These findings highlight the importance of institutional support, including mental health training and internal counseling services, to enhance psychological resilience and service quality.*

**Key words: Coping Strategies, Health Workers, Community Health Centers.**

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi koping yang digunakan oleh petugas kesehatan dalam merawat pasien dengan gangguan mental di Puskesmas Tatapaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam terhadap tiga informan yang memiliki pengalaman kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas kesehatan menerapkan kombinasi strategi koping yang berfokus pada masalah (*problem-focused coping*), seperti pencatatan perilaku pasien, penyusunan rencana pelayanan, dan kerja sama tim, serta strategi yang berfokus pada emosi (*emotion-focused coping*), seperti mendengarkan musik, berdoa, bercanda, dan mencari

dukungan sosial dari rekan kerja. Selain itu, ditemukan bahwa tingkat pengalaman kerja berperan penting dalam memengaruhi kematangan emosional dan fleksibilitas dalam memilih strategi koping yang adaptif. Temuan ini menunjukkan pentingnya dukungan institusional, termasuk pelatihan kesehatan mental dan layanan konseling internal, guna meningkatkan ketahanan psikologis dan mutu pelayanan.

**Kata kunci: Strategi Koping, Petugas Kesehatan, Puskesmas.**

## Pendahuluan

Kesehatan mental merupakan salah satu isu kesehatan global yang semakin mendapat perhatian, terutama setelah meningkatnya prevalensi gangguan mental di berbagai negara, termasuk Indonesia. Menurut data Kementerian Kesehatan RI, lebih dari 9 juta penduduk Indonesia mengalami depresi dengan prevalensi sekitar 3,7 persen. Kondisi ini menunjukkan bahwa gangguan mental bukanlah masalah yang dapat diabaikan, melainkan isu serius yang memengaruhi kualitas hidup individu dan keluarga. Gangguan mental tidak hanya berdampak pada aspek psikologis, tetapi juga dapat menurunkan produktivitas, mengganggu interaksi sosial, serta meningkatkan beban layanan Kesehatan (Anwar, 2023). Kesehatan mental merupakan isu kesehatan global yang semakin penting dalam dekade terakhir. Menurut World Mental Health Report (WHO, 2022), sekitar 1 dari 8 orang di dunia mengalami gangguan mental, dengan depresi dan kecemasan menjadi dua masalah yang paling dominan.

Gangguan mental dipahami sebagai suatu keadaan kesehatan yang memengaruhi pola pikir, perasaan, tindakan, serta cara individu berinteraksi dengan orang lain. Jenis gangguan ini dapat berkisar dari yang ringan hingga yang parah, dan memerlukan penanganan serta perhatian yang sesuai. Dalam definisi klinis, gangguan mental merupakan kondisi psikologis signifikan yang ditandai dengan gangguan fungsi kognitif, emosi, atau perilaku, yang mencerminkan disfungsi psikologis, biologis, atau perkembangan (Sperry, 2015). Kondisi ini bisa mengganggu aktivitas sehari-hari serta kualitas hidup penderita. Dengan kata lain, gangguan mental bukanlah kelemahan pribadi, tetapi suatu kondisi medis yang memerlukan perhatian dan penanganan.

Petugas kesehatan, khususnya yang bekerja di Puskesmas, berperan penting sebagai garda terdepan dalam menangani pasien dengan gangguan mental. Namun, dalam praktiknya, mereka sering menghadapi tantangan besar, seperti keterbatasan fasilitas, minimnya pelatihan, serta beban kerja yang tinggi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan stres, kelelahan emosional, bahkan burnout pada petugas kesehatan. Untuk mengatasi tekanan tersebut, mereka

mengandalkan berbagai strategi koping, baik yang berfokus pada masalah (*problem-focused coping*) maupun yang berfokus pada emosi (*emotion-focused coping*). Strategi ini penting untuk menjaga kesejahteraan psikologis petugas kesehatan sekaligus memastikan mutu pelayanan kepada pasien tetap optimal (Park & Folkman, 1997). Dalam sistem layanan kesehatan, Puskesmas berperan sebagai ujung tombak pelayanan primer, termasuk dalam penanganan kesehatan jiwa.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa strategi koping petugas kesehatan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman kerja, dukungan sosial, dan nilai religiusitas (Handayani & Achadi, 2022). Namun, kajian mengenai dinamika strategi koping di tingkat layanan primer, khususnya Puskesmas pedesaan dengan keterbatasan fasilitas, masih terbatas. Selain itu, penelitian terdahulu menegaskan bahwa pengalaman kerja, dukungan sosial, dan faktor religiusitas turut memengaruhi pilihan strategi koping. Petugas dengan pengalaman kerja yang lebih panjang biasanya memiliki fleksibilitas dan kematangan emosional lebih tinggi dalam memilih strategi koping adaptif, sedangkan petugas yang baru bekerja cenderung masih mengandalkan dukungan senior. Hal ini menunjukkan bahwa strategi koping bukan hanya respons sesaat, melainkan proses yang berkembang seiring pengalaman.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam strategi koping petugas kesehatan dalam merawat pasien dengan gangguan mental. Lokasi penelitian adalah Puskesmas Tatapaan, Minahasa Selatan, dengan waktu penelitian berlangsung pada bulan Januari–Maret 2025 dan dilanjutkan pada bulan Mei–Juni 2025. Informan penelitian terdiri dari tiga petugas kesehatan dengan rentang usia 30–45 tahun dan masa kerja 5–15 tahun. Pemilihan partisipan dilakukan dengan mempertimbangkan pengalaman mereka dalam merawat pasien dengan gangguan mental. Instrumen utama penelitian ini adalah peneliti sendiri, dibantu dengan pedoman wawancara semi-terstruktur yang telah disusun berdasarkan fokus penelitian. Selain wawancara, peneliti juga menggunakan observasi lapangan, catatan lapangan, serta dokumentasi sebagai pelengkap data. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Observasi, untuk melihat langsung pelayanan di Puskesmas.

2. Wawancara mendalam, guna menggali pengalaman dan strategi koping yang digunakan informan.
3. Catatan lapangan, yang mencatat suasana, interaksi, dan situasi selama penelitian.
4. Dokumentasi, berupa data pendukung seperti struktur organisasi dan aktivitas kerja harian.

Data yang terkumpul dianalisis dengan pendekatan tematik, meliputi identifikasi tema, analisis pola, dan analisis konteks. Proses analisis dilakukan secara berulang dengan merujuk pada teori stres dan koping (Lazarus & Folkman, 1984), sehingga hasil penelitian mampu menggambarkan dinamika strategi koping yang digunakan petugas kesehatan secara komprehensif.

### Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Tatapaan menggunakan kombinasi strategi koping yang berfokus pada masalah (*problem-focused coping*) dan strategi yang berfokus pada emosi (*emotion-focused coping*). Strategi yang berfokus pada masalah terlihat dari upaya para petugas dalam mencatat perilaku pasien secara rutin, menyusun rencana pelayanan yang lebih terstruktur, serta melakukan kerja sama dengan tim medis maupun keluarga pasien. Misalnya, salah satu informan menjelaskan bahwa pencatatan perilaku pasien menjadi dasar penting untuk memahami pola gejala dan menentukan langkah penanganan berikutnya, sementara informan lain menekankan bahwa kolaborasi dengan kader desa serta dukungan keluarga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam memberikan layanan kesehatan mental (Lazarus & Folkman, 1984).

Di sisi lain, strategi yang berfokus pada emosi juga tampak jelas digunakan oleh para informan. Doa, mendengarkan musik, dan melakukan relaksasi singkat menjadi pilihan utama untuk mengatasi tekanan emosional ketika menghadapi pasien dengan kondisi sulit. Selain itu, humor digunakan sebagai sarana untuk mencairkan suasana, baik dalam menghadapi pasien maupun dalam menjaga hubungan kerja yang harmonis antarpetugas. Dukungan sosial dari rekan kerja juga memainkan peran penting. Para petugas mengaku sering berbagi pengalaman, berdiskusi, bahkan saling menggantikan tugas ketika salah satu merasa kewalahan. Strategi ini membantu mereka mempertahankan keseimbangan emosional sekaligus memperkuat solidaritas kerja di lingkungan puskesmas. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pemilihan strategi koping dipengaruhi oleh beberapa faktor penting:

1. **Pengalaman kerja:** Petugas dengan masa kerja lebih panjang lebih mampu memilih strategi koping yang adaptif dan fleksibel. Sebaliknya, petugas baru lebih sering membutuhkan arahan dari senior.
2. **Dukungan sosial:** Dukungan dari rekan sejawat, keluarga, maupun komunitas menjadi sumber kekuatan dalam menghadapi tekanan.
3. **Religiusitas:** Nilai-nilai spiritual memberi makna dan kekuatan bagi petugas untuk tetap tabah dalam menghadapi pasien dengan gangguan mental.

Hasil penelitian juga memperlihatkan adanya perbedaan strategi koping berdasarkan pengalaman kerja. Petugas dengan masa kerja lebih lama menunjukkan kedewasaan emosional dan fleksibilitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang masih baru. Informan senior mengaku bahwa pada awalnya mereka sering panik ketika menghadapi pasien agresif, tetapi seiring waktu belajar untuk tetap tenang, reflektif, dan menggunakan pendekatan yang lebih sabar. Sebaliknya, petugas dengan masa kerja yang lebih singkat masih sering mengandalkan dukungan dari senior ketika menghadapi situasi sulit. Hal ini menunjukkan adanya proses transisi dari strategi koping yang reaktif menuju strategi yang lebih adaptif dan terencana seiring dengan bertambahnya pengalaman.

Selain itu, pengalaman langsung merawat pasien dengan gangguan mental terbukti membentuk cara pandang dan makna pelayanan bagi para petugas. Beberapa pengalaman yang menegangkan, seperti dikejar atau dihadapkan pada pasien dengan perilaku agresif, tidak membuat mereka menyerah, melainkan justru menjadi pelajaran berharga untuk memperbaiki cara pendekatan. Para informan menegaskan bahwa empati dan kesabaran adalah kunci dalam memberikan pelayanan, dan pengalaman sehari-hari bersama pasien membuat mereka semakin terlatih dalam mengendalikan emosi. Bahkan, beberapa informan memaknai pekerjaan ini bukan hanya sebagai tugas profesional, melainkan juga sebagai bentuk panggilan moral dan pengabdian.

Observasi lapangan juga mengonfirmasi temuan wawancara, di mana suasana kerja di Puskesmas Tatapaan menunjukkan dinamika yang cukup tinggi. Pada jam pelayanan, antrian pasien terlihat ramai termasuk pasien dengan gangguan mental yang datang bersama keluarga. Para petugas tampak melayani dengan sabar dan hati-hati, mencatat data pasien secara manual, dan berkoordinasi satu sama lain. Ketika menghadapi pasien dengan kondisi sulit, rekan kerja tampak saling membantu sehingga beban dapat ditangani bersama. Hal ini memperkuat temuan

bahwa strategi koping baik yang berfokus pada masalah maupun yang berfokus pada emosi benar-benar dijalankan secara nyata dalam rutinitas kerja para petugas kesehatan.

### **Diskusi**

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Tatapaan menggunakan kombinasi strategi koping yang berfokus pada masalah (*problem-focused coping*) dan strategi yang berfokus pada emosi (*emotion-focused coping*) dalam merawat pasien dengan gangguan mental. Temuan ini mendukung teori Lazarus dan Folkman (1984) yang menegaskan bahwa individu menghadapi stres dengan dua jalur utama: mengatasi sumber masalah secara langsung atau mengelola emosi yang muncul akibat masalah tersebut. Dalam konteks penelitian ini, pencatatan perilaku pasien, penyusunan rencana pelayanan, serta kerja sama tim merepresentasikan strategi *problem-focused coping*, sedangkan doa, musik, humor, serta dukungan sosial merupakan bentuk *emotion-focused coping*.

Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, hasil ini sejalan dengan temuan Handayani dan Achadi (2022) yang menggaris bawahi pentingnya resiliensi dan strategi koping adaptif bagi tenaga kesehatan, terutama dalam situasi penuh tekanan seperti pandemi COVID-19. Dalam penelitian ini, meskipun konteksnya berbeda yakni perawatan pasien gangguan mental di tingkat Puskesmas mekanisme koping yang muncul relatif sama, yaitu perpaduan antara upaya menghadapi masalah secara praktis dan cara menenangkan diri secara emosional. Hal ini memperlihatkan bahwa strategi koping adaptif bersifat lintas situasi dan menjadi kebutuhan dasar dalam profesi kesehatan.

Perbedaan yang menonjol dari penelitian ini adalah ditemukannya pengaruh pengalaman kerja terhadap fleksibilitas strategi koping. Petugas dengan pengalaman kerja lebih lama menunjukkan sikap yang lebih tenang, reflektif, dan adaptif, sedangkan petugas yang lebih baru cenderung masih mudah panik dan mengandalkan dukungan dari senior. Hal ini sejalan dengan teori Endler dan Parker (1990) yang menekankan bahwa variasi strategi koping dipengaruhi oleh kepribadian, pengalaman, serta konteks sosial tempat individu berada. Dengan kata lain, semakin panjang pengalaman kerja seseorang, semakin kaya pula repertoar strategi koping yang dimilikinya.

Faktor religiusitas juga muncul sebagai salah satu aspek penting dalam strategi koping petugas kesehatan. Doa, refleksi spiritual, dan keyakinan bahwa pekerjaan adalah bentuk

pengabdian menjadi mekanisme penting dalam menjaga ketahanan psikologis. Temuan ini konsisten dengan penelitian-penelitian sebelumnya di Indonesia yang menunjukkan bahwa religiusitas sering berperan sebagai sumber daya psikologis dalam menghadapi tekanan kerja. Hal ini sekaligus menegaskan bahwa faktor budaya dan nilai keagamaan tidak dapat dipisahkan dalam memahami strategi koping tenaga kesehatan di konteks lokal.

Selain itu, dukungan sosial dari rekan kerja terbukti menjadi salah satu faktor yang memperkuat strategi koping. Para petugas mengaku sering berdiskusi, berbagi pengalaman, dan saling membantu ketika menghadapi beban kerja berlebih. Temuan ini sejalan dengan literatur psikologi sosial yang menekankan bahwa dukungan sosial mampu menurunkan tingkat stres dan meningkatkan ketahanan emosional. Dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan, solidaritas tim menjadi benteng penting untuk mencegah kelelahan emosional (burnout).

Namun, penelitian ini juga menyingkap keterbatasan yang dihadapi petugas kesehatan, terutama terkait dengan minimnya fasilitas pendukung di Puskesmas. Ketika berhadapan dengan pasien dengan perilaku agresif, petugas sering kali hanya mengandalkan improvisasi dan pengalaman pribadi, tanpa adanya protokol standar atau supervisi khusus. Hal ini berpotensi mengurangi efektivitas strategi koping yang digunakan. Dengan demikian, meskipun strategi koping adaptif telah terbentuk, dukungan institusional tetap sangat dibutuhkan agar tenaga kesehatan tidak hanya bertahan, tetapi juga berkembang dalam kapasitas profesionalnya.

Dari sisi keterbatasan penelitian, jumlah informan yang relatif kecil (tiga orang) serta konteks penelitian yang hanya dilakukan di satu Puskesmas membuat hasil ini belum dapat digeneralisasi secara luas. Namun, temuan ini tetap memberikan kontribusi penting dalam memperkaya literatur mengenai strategi koping tenaga kesehatan di Indonesia, khususnya di daerah pedesaan yang memiliki keterbatasan fasilitas. Penelitian selanjutnya dapat melibatkan partisipan yang lebih banyak dan beragam, serta menggunakan metode campuran (mixed methods) untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai strategi koping tenaga kesehatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa strategi koping yang digunakan tenaga kesehatan bukan hanya mekanisme bertahan, melainkan juga sarana pembelajaran dan pembentukan identitas profesional. Pengalaman kerja, dukungan sosial, dan nilai religiusitas menjadi pilar utama yang memperkuat strategi koping, sementara keterbatasan

fasilitas menjadi tantangan yang masih perlu diatasi melalui dukungan kebijakan dan institusional.

## **Kesimpulan Dan Saran**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Tatapaan menggunakan kombinasi strategi koping yang berfokus pada masalah (*problem-focused coping*) dan strategi yang berfokus pada emosi (*emotion-focused coping*) dalam merawat pasien dengan gangguan mental. Strategi yang berfokus pada masalah tercermin dalam pencatatan perilaku pasien, penyusunan rencana pelayanan, serta kerja sama tim dengan rekan sejawat maupun keluarga pasien. Sementara itu, strategi yang berfokus pada emosi tampak dalam praktik doa, mendengarkan musik, bercanda, relaksasi, serta mencari dukungan sosial dari sesama petugas. Pengalaman kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap fleksibilitas dan kematangan dalam memilih strategi koping. Petugas yang lebih berpengalaman cenderung lebih tenang, reflektif, dan adaptif, sedangkan petugas yang baru bekerja masih lebih sering bergantung pada dukungan rekan senior. Selain itu, pengalaman langsung dalam merawat pasien dengan gangguan mental turut membentuk empati, kesabaran, dan makna pelayanan, yang dipahami bukan sekadar kewajiban profesional tetapi juga panggilan moral dan bentuk pengabdian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi koping adaptif merupakan faktor penting yang membantu petugas kesehatan menghadapi tekanan psikologis dalam pekerjaannya. Dukungan institusional, seperti pelatihan kesehatan mental, layanan konseling internal, dan program supervisi, sangat diperlukan untuk memperkuat strategi koping yang sudah ada, meningkatkan kesejahteraan psikologis petugas, serta memastikan mutu pelayanan kesehatan mental di tingkat layanan primer.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan. Bagi Puskesmas Tatapaan dan tenaga kesehatan, penting untuk mengadakan program penguatan kapasitas melalui pelatihan berkelanjutan mengenai kesehatan jiwa dan keterampilan koping adaptif. Supervisi rutin serta forum diskusi internal juga sebaiknya diperkuat sebagai wadah berbagi pengalaman dan dukungan sosial antarpetugas. Bagi pemerintah dan Dinas Kesehatan,

diperlukan dukungan dalam penyediaan fasilitas dan sumber daya pendukung, termasuk layanan konseling internal bagi tenaga kesehatan. Dukungan kebijakan berupa peningkatan anggaran kesehatan jiwa dan penyediaan pelatihan psikososial akan sangat membantu dalam meningkatkan resiliensi petugas kesehatan di tingkat layanan primer.

Sementara itu, bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk melibatkan partisipan yang lebih banyak dan beragam, termasuk tenaga kesehatan di wilayah perkotaan maupun rumah sakit, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Penelitian dengan metode gabungan kualitatif dan kuantitatif juga dapat dipertimbangkan agar pemahaman tentang efektivitas strategi koping tenaga kesehatan menjadi lebih mendalam. Melalui langkah-langkah tersebut, diharapkan strategi koping yang adaptif dapat semakin diperkuat sehingga kesejahteraan tenaga kesehatan meningkat dan mutu layanan kesehatan mental di Puskesmas semakin optimal.

#### Daftar Pustaka

- Anwar, I. C. (2023, 10 Oktober). Info Data Kesehatan Mental Masyarakat Indonesia Tahun 2023. Tirto.Id. <https://tirto.id/info-data-kesehatan-mental-masyarakat-indonesia-tahun-2023-gQRT>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, And Coping*. Springer Publishing Company.
- Handayani, M. S., & Achadi, A. (2022). Resiliensi dan Strategi Koping pada Tenaga Kesehatan Menghadapi Pandemi Covid-19: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(10), 1182-1191.
- Park, C. L., & Folkman, S. (1997). Meaning In The Context Of Stress And Coping. *Review of general psychology*, 1(2), 115-144.
- Sperry, L. (Ed.). (2015). *Mental health and mental disorders: An encyclopedia of conditions, treatments, and well-being* [3 Volumes]. Bloomsbury Publishing USA.