

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Staf ambulans merupakan salah satu pekerjaan yang melakukan penanganan gawat darurat dan memiliki risiko yang tinggi untuk mengalami stres. Jenis pekerjaan staf ambulans yang mengharuskan mereka menangani keadaan gawat darurat yang tidak menyenangkan, kerap menimbulkan dampak pada kondisi fisik maupun psikologisnya (Alexander & Klein, 2001). Staf ambulans banyak mengeluhkan kondisi gangguan muskuloskeletal dan keluhan-keluhan yang mengarah pada tanda stres, seperti sakit kepala, permasalahan pencernaan, dan gangguan tidur (Aasa, Kalezic, Lyskov, Angquist, & Barnekow-bergkvist, 2006). Courtney, Francis, dan Paxton (2010) juga menekankan terjadinya kelelahan pada pekerja gawat darurat, terutama pada pekerjaan dengan sistem *shift* jam kerja yang mengakibatkan adanya permasalahan tidur dan berdampak pada masalah kesehatan yang berkelanjutan.

Permasalahan psikologis yang terjadi pada staf ambulans timbul akibat stres yang dialami, baik terkait stres penanganan kasus dalam pekerjaannya, stres organisasi, maupun stres yang dialami akibat faktor lainnya (Halpern, Gurevich, Schwartz, & Brazeau, 2009). Selain itu, lingkungan yang histeris pada saat pengevakasian pasien juga dapat memicu kecemasan tersendiri bagi staf ambulans yang bertugas, baik secara langsung maupun tidak langsung (Oliveira, Neto, Teixeira, & Maia, 2019). Tingginya laporan kasus gawat darurat yang diterima staf ambulans berdampak pada *overwork*

atau kelelahan secara fisik yang berpengaruh pada kondisi psikologis. Sebagaimana penemuan Clohessy dan Ehlers (1999) yang menyatakan bahwa staf ambulans memiliki frekuensi panggilan gawat darurat dari masyarakat yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan pekerjaan gawat darurat lainnya seperti petugas pemadam kebakaran dan polisi lalu lintas.

Pengalaman tidak menyenangkan yang secara terus-menerus terjadi akan memicu perasaan tidak nyaman atau terganggu pada staf ambulans dan berdampak pada permasalahan psikologis yang lebih lanjut (Jonsson & Segesten, 2004). Adapun penelitian yang menunjukkan adanya kategori insiden yang paling tidak menyenangkan bagi staf ambulans ialah penanggulangan pasien atau jenazah bunuh diri, kecelakaan, dan kegawatdaruratan (Halpern J. , Gurevich, Schwartz, & Brazeau, 2009), kecelakaan atau insiden yang melibatkan korban anak-anak, dan penanganan korban yang dikenal oleh staf ambulans (Alexander & Klein, 2001).

Dinas Sosial Kota Surabaya merupakan organisasi pemerintah di bawah kendali Pemerintah Kota Surabaya dalam penanganan urusan bidang sosial. Salah satu wujud nyata komitmen Pemerintah Kota Surabaya dalam pemerataan kebutuhan sosial masyarakat dibuktikan dengan penyediaan ambulans gratis 24 jam yang selalu dapat diakses masyarakat melalui laporan Command Center 112. Staf ambulans Dinas Sosial Kota Surabaya merupakan ujung tombak pelayanan ambulans gratis yang digagas Pemerintah Kota Surabaya perlu mendapatkan perhatian khusus, mengingat tugasnya yang harus cepat dan cenderung berada di bawah tekanan. Selain pekerjaannya yang membutuhkan konsentrasi tinggi, staf ambulans Dinas Sosial Kota Surabaya juga

dihadapkan pada kerentanan untuk *overwork* akibat tingginya laporan kasus gawat darurat yang diterima tidak sebanding dengan jumlah staf ambulan yang totalnya sebanyak 41 orang (A. Rosid, wawancara, 10 Januari 2022). Sebagaimana berhasil dihimpun Badan Penanggulangan Bencana Kota Surabaya yang menyebutkan bahwa dalam 1 hari Command Center 112 menerima sebanyak 2.600 panggilan telepon gawat darurat yang perlu segera direspon terutama oleh staf ambulans sebagai pengampu kewajiban area gawat darurat (Jawa Pos, 22 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, menunjukkan bahwa selama penanganan kasus gawat darurat, banyak kejadian tidak menyenangkan yang dialami staf ambulans selama bekerja. Staf ambulans juga mengalami kesulitan tidur setiap kali selesai menangani kasus yang menyeramkan dan membahayakan. Keterangan ini pun juga dinyatakan oleh perwakilan staf ambulans yang mengatakan bahwa dirinya sulit untuk tidur selama beberapa hari setelah menangani jenazah yang membusuk. Namun selama ini, Bidang Rehabilitasi Sosial yang membawahi staf ambulans belum memiliki kebijakan khusus dalam menangani masalah psikologis yang mungkin timbul akibat pekerjaan tersebut (A. Rosid, wawancara, 10 Januari 2022).

Banyaknya panggilan pekerjaan, risiko kurang komunikasi dalam organisasi, serta jenis pekerjaan yang berisiko, mengakibatkan tingginya kemungkinan staf ambulans untuk mengalami stres yang dapat mempengaruhi performa pekerjaannya. Terlebih lagi, pada Dinas Sosial Kota Surabaya, tidak terdapat pembagian tugas dengan jelas yang mengakibatkan beban kerja yang semakin tinggi. Adanya tuntutan pekerjaan

yang harus dilakukan di luar kapasitas pengetahuan pekerja dan bermodalkan *sharing* dengan staf ambulans lainnya.

Terlepas dari risiko-risiko yang dimiliki oleh staf ambulans, mereka tetap diharapkan mampu mengatasi dan menangani kasus yang berbahaya dan menegangkan dengan tetap mempertahankan fokus dan ketenangan dirinya (Boudreaux & Mandry, 1996). Di sisi lain, stres yang tidak dapat diatasi dengan efektif dapat menimbulkan permasalahan psikologis yang lebih lanjut pada staf ambulans seperti; *post traumatic disorder* atau PTSD, kecemasan, depresi, dan gangguan stres akut (Fjeldheim, et al., 2014). Sejalan dengan penelitian Petrie dan kolega (2018) yang menyatakan bahwa dari total 30.878 staf ambulans memiliki prevalensi kejadian PTSD sebesar 11%, depresi 15%, kecemasan 15%, dan permasalahan psikologis lainnya sebesar 27%. Oleh karena itu, untuk dapat mengatasi stres yang dialami, staf ambulans harus memiliki kemampuan pengelolaan diri dan manajemen stres yang efektif agar tidak mengalami gangguan yang lebih lanjut, termasuk gangguan psikologis tersebut.

Intervensi psikologis yang dapat dilakukan untuk menurunkan stres dilakukan dengan memberikan manajemen stres. Teknik manajemen stres dapat dilakukan dengan banyak cara, diantaranya ialah dengan melakukan teknik *imagery*, *journaling*, *leadership stress management*, serta *mindfulness-based resilience training* (Wild, El-Salahi, & Esposti, 2020). Adapun pendekatan yang paling banyak dilakukan untuk melakukan manajemen stres ialah dengan 3 pendekatan, yakni pendekatan kognitif-behavioral, pelatihan relaksasi, dan pendekatan multimodal (Klink, Blonk, Schene, & Dijk, 2001).

Menurut Klink, Blonk, Schene, dan Dijk (2001) intervensi yang paling efektif untuk menangani stres adalah dengan pendekatan kognitif-behavioral. Pendekatan kognitif-behavioral juga ditemukan lebih efektif untuk menurunkan stres dibanding dengan beberapa pendekatan manajemen stres serupa seperti *organization focused therapies*, terutama jika hasil yang diharapkan berkaitan dengan kesejahteraan psikososial (Hofmann, Asnaani, Vonk, Sawyer, & Fang, 2012). Adapun salah satu intervensi manajemen stres dengan pendekatan kognitif-behavioral adalah menggunakan *Stress Inoculation Training*.

Stress Inoculation Training (SIT) merupakan suatu pelatihan dalam manajemen stres yang memiliki tujuan utama untuk mengembangkan strategi coping sehingga individu mampu untuk menghadapi situasi stres yang akan datang (Meichenbaum, 2007). SIT dilakukan dengan memberikan stressor yang sifatnya lebih kecil, sehingga terbentuk "kekebalan" terhadap stress pada individu. Oleh karena itu, konsep inokulasi pada SIT dilakukan untuk membentuk kesiapan individu dan mengembangkan rasa penguasaan diri. Studi *literature review* yang dilakukan oleh Saunders, Driskell, Johnston, dan Salas (1996) menemukan bahwa pendekatan ini terbukti secara efektif mampu menurunkan kecemasan ketika melakukan suatu pekerjaan, menurunkan tingkat kecemasan umum, dan meningkatkan performa ketika di bawah tekanan. Secara umum, penggunaan SIT telah diberikan pada berbagai populasi yang terpapar oleh berbagai jenis stressor, dengan pemberian secara preventif maupun sebagai *treatment*, dan menunjukkan hasil yang positif (Meichenbaum, 2007).

Berdasarkan urgensi di atas, peneliti bermaksud melakukan intervensi *Stress Inoculation Training* (SIT) pada staf ambulans Dinas Sosial Kota Surabaya. Intervensi yang diberikan pada staf ambulans diharapkan dapat meningkatkan penggunaan *coping* yang efektif serta adaptif dalam menghadapi *stressor* yang ada, sehingga stres yang dirasakan oleh staf ambulans dapat menurun serta produktifitas staf ambulans juga dapat meningkat.

1.2 Signifikansi Penelitian

Di Indonesia, penelitian mengenai SIT untuk menurunkan stres pada perawat ruang intensif yang biasa menghadapi kasus gawat darurat, dilakukan oleh Suryanto (2018). Studi ini melakukan intervensi SIT dengan memberikan edukasi mengenai stres, pelatihan relaksasi dan *reframing*, serta pemberian *graduated exposure* pada perawat ICU di salah satu rumah sakit. Studi yang dilakukan oleh Suryanto (2018) tersebut menunjukkan bahwa SIT secara signifikan mampu menurunkan stres pada perawat ICU. Intervensi SIT dilakukan dengan membuat perawat ICU lebih menyadari mengenai situasi-situasi stres yang akan dihadapi, sehingga perawat ICU merasa siap dan mampu memilih strategi *coping* yang adaptif.

Heath (2015) melakukan studi mengenai efektifitas SIT yang diberikan pada pekerja gawat darurat. SIT yang diberikan berupa 8 jam pelatihan mengenai manajemen stres dan pelatihan resiliensi. Heath (2015) mengukur efektifitas SIT dengan melihat strategi coping dan stres yang dialami pada 66 respondennya. Hasil studi menunjukkan bahwa SIT mampu menurunkan penggunaan coping yang maladaptif pada pekerja gawat darurat, namun tidak secara signifikan membuat mereka

mampu menggunakan strategi coping yang efektif dan mempersepsikan situasi menjadi lebih tidak menekan.

Klein (2012) melakukan studi mengenai SIT untuk menurunkan gejala PTSD pada pekerja gawat darurat di Afrika. SIT yang diberikan pada sampel penelitiannya yakni berupa rekonstruksi kognitif dan pelatihan relaksasi. Setelah dilakukan SIT pada sampel penelitian, terlihat bahwa SIT mampu menurunkan gejala PTSD secara signifikan. Secara lebih lanjut, Klein (2012) juga melihat gejala sekunder dari PTSD yang dimiliki oleh pekerja gawat darurat, yakni gejala depresi dan kecemasan. Hasil studi menunjukkan bahwa SIT mampu secara signifikan menurunkan gejala depresi pada sampel penelitiannya, namun tidak menurunkan gejala kecemasan.

Wagner dan kolega (2020) melakukan studi *systematic review* untuk mengetahui gejala-gejala gangguan psikologis yang terjadi pada staf ambulans. Staf ambulans yang dimaksud dalam studi ini ialah seluruh awak dari ambulans yakni paramedis, supir, teknisi dan pihak terlibat lainnya. Sebanyak 24 studi dilakukan data sintesis mengenai gejala-gejala psikologis yang terkait dengan trauma, yakni PTSD, depresi, dan kecemasan pada staf ambulans. Hasil studi menunjukkan bahwa gejala PTSD akan semakin meningkat berkaitan dengan adanya permasalahan atau sumber stres yang berasal dari paparan terhadap kejadian tidak menyenangkan serta stres organisasi. Sedangkan, pada gejala depresi dan kecemasan, tidak ada data lengkap yang dapat disimpulkan karena kaitan munculnya gejala tidak dapat diprediksi apakah terjadi akibat paparan dari pekerjaan atau faktor individu itu sendiri. Sedangkan, berdasarkan studi meta analisis dari Petrie dan kolega (2018) mengenai prevalensi terjadinya

gangguan psikologis pada staf ambulans dari 27 studi yang dikaji. Dari total 30.878 staf ambulans diketahui prevalensi terjadinya PTSD sebesar 11%, depresi sebesar 15%, kecemasan sebesar 15% dan terjadinya permasalahan psikologis umum lainnya sebesar 27%.

Saunders, Driskell, Hall, dan Salas (1996) melakukan studi meta analisis terhadap 37 penelitian mengenai intervensi SIT untuk menurunkan kecemasan dan kaitannya dengan performa. Studi ini menemukan bahwa SIT secara signifikan dapat menurunkan kecemasan ketika melakukan suatu pekerjaan, menurunkan tingkat kecemasan umum, dan meningkatkan performa ketika dibawah tekanan. Studi ini meninjau beberapa aspek pada pemberian SIT yang dapat mempengaruhi kecemasan dan performa, yakni tipe sampel atau populasi, setting pelatihan dilakukan, banyaknya pelatihan dilakukan, bentuk pelatihan apa yang diberikan, serta kemahiran pemberi pelatihan. Studi ini menunjukkan bahwa pemberian SIT dapat menurunkan kecemasan pada populasi dengan tingkat kecemasan sedang maupun populasi pada tingkat kecemasan tinggi. Selain itu, banyaknya jumlah sesi pelatihan yang diberikan juga berpengaruh pada hasil yang lebih positif, terutama untuk mengurangi kecemasan ketika akan tampil maupun meningkatkan performa ketika di bawah tekanan. Namun, meskipun sesi SIT yang diberikan singkat, hasil positif akan tetap terlihat.

Utama, Japar, dan Awalya (2021) melakukan penelitian mengenai efektivitas SIT untuk menurunkan kecemasan dalam melakukan *public speaking*. Selain melakukan SIT, studi ini juga memberikan teknik *systematic desensitization* untuk membedakan efektivitas antara kedua teknik tersebut dalam menurunkan kecemasan. Hasil studi

menunjukkan bahwa pemberian SIT secara kelompok maupun teknik *systematic desensitization* mampu menurunkan kecemasan dalam *public speaking*. Namun, diketahui bahwa pemberian SIT lebih efektif diberikan jika dibandingkan dengan teknik *systematic desensitization*. Hal ini dapat diakibatkan oleh komponen dalam SIT yang memberikan pelatihan dan kesiapan atas stressor yang akan dihadapi. Ketidakmampuan individu dalam komunikasi dengan efektif menjadi faktor penyebab mereka merasakan kecemasan *public speaking*, sehingga pelatihan komunikasi dalam SIT mampu mempersiapkan individu dan meningkatkan *sense of mastery* sehingga kecemasan menurun.

Ford (2019) melakukan studi mengenai efek dari pemberian SIT pada polisi setelah menghadapi *critical incident*. SIT diberikan dengan memberikan pelatihan kemampuan *coping* dengan memposisikan polisi pada situasi penuh tekanan, dengan harapan ketika *critical incident* terjadi, mereka telah siap atas apa yang terjadi dan mengerti strategi untuk menghadapinya. Namun, pada penelitian ini, perlakuan SIT pada polisi tidak memberikan perubahan atau tidak menurunkan gejala kecemasan dan depresi secara signifikan.

Finseth, dan kolega (2021) melakukan studi SIT berbasis *virtual reality* (VR) kepada astronot dalam menurunkan respon stres dan meningkatkan performa di bawah tekanan. VR dilakukan dengan memberikan simulasi kebakaran pada *spaceflight* dengan menunjukkan sinyal-sinyal seperti asap, alarm kebakaran, dan lampu-lampu alarm tanda bahaya. Setelah dilakukan pelatihan dan simulasi situasi gawat darurat secara bertahap pada 57 sampel studi, terlihat bahwa SIT dengan metode VR, secara

signifikan dapat menurunkan respon stress pada astronot. Temuan utama dari studi ini bukanlah SIT yang mampu menurunkan detak jantung astronot saat berada pada situasi gawat darurat, melainkan meningkatnya performa secara signifikan pada astronot ketika dihadapkan pada situasi gawat darurat. Dari studi ini dapat diketahui bahwa pemberian pelatihan untuk menghadapi stressor yang akan datang dengan metode sistem adaptif akan dapat meningkatkan performa pekerjaan. Maka, pelatihan serupa dapat bermanfaat pula pada pekerjaan lain yang membutuhkan konsentrasi tinggi di bawah tekanan, seperti pemadam kebakaran dan ambulans.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa pekerjaan yang penuh tekanan dan menuntut kecepatan serta ketepatan dalam bertindak dapat meningkatkan kecemasan pada individu. Faktor kecemasan yang mungkin muncul tersebut dapat menjadi stressor. Bilamana stressor tidak dikendalikan, maka dapat menimbulkan masalah psikologis. Pengendalian stressor yang diterima individu dilakukan dengan mengembangkan coping yang efektif sehingga stress yang dirasakan dapat ditekan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang permasalahan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah "Apakah *Stress Inoculation Training* efektif sebagai strategi coping dalam menurunkan *perceived stress* pada staf ambulans di Dinas Sosial kota Surabaya?"

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *Stress Inoculation Training* efektif digunakan sebagai strategi coping dalam menurunkan *perceived stress*

pada staf ambulans Dinas Sosial Kota Surabaya serta dapat memberikan tambahan saran pengembangan strategi appraisal dan *coping stress* yang lebih adaptif bagi staf ambulans Dinas Sosial Kota Surabaya, sehingga mampu mengurangi tingkat stres yang dirasakan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini dalam ranah pengembangan teoritis adalah:

1. Menambahkan kajian baru terkait penggunaan intervensi *Stress Inoculation Training* (SIT) sebagai suatu strategi coping untuk menghadapi stres yang dirasakan oleh pekerja gawat darurat, khususnya staf ambulans.
2. Menambahkan referensi bagi peneliti selanjutnya yang memiliki ketertarikan pada penelitian dengan topik *Stress Inoculation Training* sebagai strategi coping pada staf ambulans.

1.5.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini secara praktis antara lain:

1. Menjadikan *Stress Inoculation Training* (SIT) sebagai strategi coping stres bagi staf ambulans agar lebih adaptif dalam menghadapi *stressor*.
2. Menurunkan stres yang dirasakan oleh staf ambulans agar dapat terhindar dari permasalahan psikologis yang lebih lanjut.

3. Membuat staf ambulans lebih sehat secara psikologis dan meningkatkan performa pekerjaan.