

# GAMBARAN PENGHAYATAN SUMBER STRES KERJA DAN KELUHAN FISIK PERAWAT DI RUANG PERAWATAN PASIEN JIWA, RUMAH SAKIT DUSTIRA

Meidian Adhipradana, Muhammad Ismail, Achmad Gimmy P. Siswadi, Kustimah

Fakultas Psikologi Universitas Padjajaran  
Jl. Raya Bandung Sumedang KM 21, Jatinangor 45363  
<http://psikologi.unpad.ac.id>

*meidian\_adhipradana@yahoo.co.id / tsumairu@gmail.com*

**Abstrak:** Perawat ruang jiwa memiliki karakteristik yang unik yang berbeda dengan tuntutan pekerjaan perawat lainnya yang mungkin dapat menimbulkan stres. Faktor-faktor tersebut dapat berhubungan dengan kombinasi unik dari karakteristik perawat, karakteristik pasien, fasilitas, dan lingkungan kerja yang merupakan faktor penting dalam ruang perawatan pasien jiwa. Mengetahui lebih banyak faktor-faktor yang berkorelasi mungkin akan membuka jalur baru untuk intervensi tempat kerja di masa depan. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai penghayatan sumber stres kerja pada perawat ruang jiwa di Rumah Sakit Dustira ditinjau dari sumber-sumber stres kerja yang dikemukakan oleh Ivancevich dan Matteson (1999), yaitu dari dimensi individual, kelompok, dan organisasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan teknik pengambilan data berupa wawancara yang dilakukan pada tiga partisipan. Peneliti melakukan analisis data dengan melaksanakan beberapa tahapan, yaitu mengorganisasikan data, pengelompokan berdasarkan kategori, tema dan pola jawaban, menguji asumsi atau permasalahan yang ada terhadap data, mencari alternatif penjelasan bagi data, kemudian mengambil kesimpulan. Hasil dari penelitian ini didapat gambaran bagaimana penghayatan subjek penelitian terhadap sumber-sumber stres kerja. Dapat disimpulkan bahwa dimensi sumber stres yang memiliki kemungkinan untuk menimbulkan stres paling besar adalah dimensi sumber stress organisasi. Situasi kerja dan fasilitas yang kurang memadai menjadi hal yang dikeluhkan oleh partisipan. Didapat pula bahwa perperbedaan individual menentukan apakah suatu stimulus dapat dikatakan sebagai sumber stres atau tidak. Konsekuensi stres terhadap kondisi kesehatan baik fisik maupun psikis pun dapat terlihat meskipun hal ini masih perlu pembuktian lebih lanjut.

**Kata kunci :** *perawat; ruang perawatan jiwa; stres kerja; keluhan fisik.*

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit Dustira merupakan Rumah Sakit yang memiliki visi menjadi RS rujukan bagi Prajurit TNI, PNS dan keluarganya serta masyarakat umum di wilayah KODAM III Siliwangi yang bermutu dalam pelayanan, pendidikan dan penelitian. Di Rumah Sakit Dustira memiliki poli yang cukup lengkap, salah satunya adalah poli Jiwa yang juga memiliki ruang perawatan. Selain dari sisi fasilitas rumah sakit Dustira berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang baik kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan tenaga medis yang mampu melakukan pekerjaan tersebut. Perawat merupakan

salah satu tenaga medis yang mampu memberikan pelayanan kesehatan yang mampu menunjang kesembuhan pasien. Oleh karena itu perawat dituntut untuk lebih profesional agar kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat.

Tuntutan dan tekanan-tekanan yang ada dalam suatu pekerjaan sangat mungkin untuk menimbulkan stres. Profesi atau pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat cenderung menimbulkan stres kerja yang tinggi dikarenakan karakteristik dari pekerjaan tersebut (Maslach, dalam Ray & Miller, 1994, h.361). Menurut Hingley (1984) “perawat pada dasarnya adalah pekerjaan yang memiliki derajat stres yang tinggi. setiap hari perawat dihadapkan dengan penderitaan, kesedihan, dan kematian yang sangat jarang orang lain alami. Banyak tugas dari perawat yang sifatnya tidak menghasilkan penghargaan. Banyak yang bila dilihat dari standar normal, pekerjaan perawat lebih banyak yang tidak disukai, bahkan menjijikan, atau dianggap hina, dan adapula yang menakutkan.”

Penelitian dari National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) menetapkan perawat sebagai profesi yang beresiko sangat tinggi terhadap stress menunjukkan alasan mengapa profesi perawat mempunyai resiko yang sangat tinggi terpapar oleh stres adalah karena perawat memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat tinggi terhadap keselamatan nyawa manusia (Stuart & Sundeen, 1998).

Perawat merupakan sumber daya manusia terpenting di rumah sakit karena selain jumlahnya yang dominan (55 - 65%) dalam setiap rumah sakit tersebut, juga merupakan profesi yang memberikan pelayanan yang konstan dan terus menerus 24 jam kepada pasien setiap hari. Oleh karena itu pelayanan keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan jelas mempunyai kontribusi yang sangat menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Departemen Kesehatan RI, 2001).

Keperawatan jiwa adalah area khusus dalam praktek keperawatan yang menggunakan ilmu tingkah laku manusia sebagai dasar dan menggunakan diri sendiri secara teraupetik dalam meningkatkan, mempertahankan, memulihkan kesehatan mental klien dan kesehatan mental masyarakat dimana klien berada. Keterjaminan penyelenggaraan asuhan keperawatan jiwa pada pasien jiwa dan ketercapaian pelaksanaan strategi pelaksanaan pada pasien jiwa juga merupakan tanggung jawab perawat (Departemen Kesehatan RI, 2001).

Perawat ruang jiwa memiliki karakteristik yang unik yang berbeda dengan tuntutan pekerjaan perawat lainnya yang mungkin dapat menimbulkan stres. Faktor-faktor tersebut dapat berhubungan dengan kombinasi unik dari karakteristik pasien, defisit sumber daya, lingkungan kerja merupakan faktor penting dalam ruang perawatan pasien jiwa, dan mengetahui lebih banyak faktor-faktor yang berkorelasi mungkin akan membuka jalur baru untuk intervensi tempat kerja di masa depan.

Dari penjelasan di atas jelas bahwa pekerjaan perawat sangat rentan terhadap stres, terlebih lagi bila yang dirawat adalah pasien dengan gangguan jiwa. Pada dasarnya pelatihan yang diberikan pada perawat pasien umum dan pasien jiwa berbeda. Namun pada rumah sakit Dustira perawat mengaku bahwa mereka belum mendapatkan pelatihan khusus dalam asuhan keperawatan (askep) terhadap pasien jiwa. Hal ini menurut mereka cukup membuat mereka bingung dan ragu-ragu dalam melaksanakan askep. Kurangnya pengetahuan dan pengalaman pun menjadikan mereka takut dalam menghadapi pasien jiwa.

Dari uraian tersebut terlihat bagaimana bervariasinya pekerjaan dari seorang perawat jiwa. Pekerjaan perawat jiwa tersebut mempunyai beberapa karakteristik yang dapat menciptakan stres kerja. Beberapa karakteristik ini yang dapat dikatakan sebagai *stressor* atau sumber stres kerja.

Ivancevich dan Matteson (1999) secara umum mendefinisikan stres sebagai respon adaptif, yang diantari oleh perbedaan individu dan/atau proses psikologis, sebagai suatu konsekuensi dari tindakan, situasi, atau keadaan eksternal yang menempatkan tuntutan psikologis dan/atau tuntutan fisik pada seseorang secara berlebihan. Tindakan, situasi, atau kejadian eksternal ini disebut sebagai sumber stres (*stressor*). Selanjutnya Ivancevich menyatakan sumber-sumber stres (*stressor*) yang dihubungkan dengan perspektif kerja ke dalam beberapa dimensi, yaitu :

(1) *Stressor individual*. Sumber stres ini adalah sumber stres yang berkaitan dengan tuntutan peran yang dimainkan dan tugas yang harus diselesaikan sehubungan dengan posisi seseorang di lingkungan kerjanya.

(2) *Stressor kelompok*. Sumber stres ini adalah sumber stres yang bersumber dari interaksi individu dalam suatu kelompok yang disebabkan oleh perbedaan-perbedaan diantara mereka, baik sosial atau psikologis.

(3) *Stressor organisasi*. Sumber stres ini adalah sumber stres yang bersumber dari keinginan atau tuntutan dari organisasi kepada individu sehubungan upaya pencapaian tujuan organisasi

Adapun Ivancevich mengungkapkan bahwa stres yang dialami oleh individu dapat menimbulkan konsekuensi - konsekuensi tertentu seperti konsekuensi psikologis, kognitif, behavioral, dan fisiologis. Selain konsekuensi pada individu tentu saja jika dihubungkan dengan organisasi maka akibat dari konsekuensi individu yang dirasakan pekerja akan menimbulkan kerugian-kerugian secara financial dan membawa dampak pada produktivitas organisasi.

Penelitian ini berusaha untuk mencari tahu bagaimana perawat ruang jiwa di Rumah Sakit Dustira menghayati sumber-sumber stres kerja di atas. Sehingga kemudian dapat menjadi bahan pertimbangan bagi rumah sakit Dustira untuk lebih memperhatikan bagaimana kondisi psikologis perawat-perawat ruangan inap pasien jiwa dalam menghadapi stres kerja yang dialami. Sehingga kemudian institusi terkait dapat melakukan tindakan preventif untuk meningkatkan kinerja perawat agar semakin efektif dan efisien dan mampu mewujudkan pelayanan kesehatan yang maksimal.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Subjek dalam penelitian ini adalah perawat di ruang jiwa Rumah Sakit Dustira yang bersedia untuk terlibat dalam penelitian ini. Perawat yang menjadi partisipan adalah sebanyak tiga orang. Masing-masing sebagai berikut: subjek A berjenis kelamin perempuan, sudah bekerja sebagai perawat selama 13 tahun; subjek B berjenis kelamin laki-laki sudah bekerja sebagai perawat selama 2 tahun; subjek C berjenis kelamin laki-laki sudah bekerja sebagai perawat selama 11 bulan dan masih berstatus tenaga kontrak. Penelitian ini menggunakan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Peneliti memilih metode wawancara semi-terstruktur. Pada wawancara semi-terstruktur pewawancara memiliki daftar pertanyaan tertulis tapi memungkinkan untuk menanyakan pertanyaan-pertanyaan secara bebas, yang terkait dengan permasalahan. Artinya, wawancara dilakukan secara bebas tapi terarah dengan tetap berada pada jalur pokok permasalahan yang akan ditanyakan dan telah disiapkan terlebih dahulu berdasarkan sumber-sumber stres kerja yang diungkapkan oleh Ivancevich dan Matteson (1999).

Peneliti kemudian melakukan analisis data dengan melaksanakan beberapa tahapan-tahapan, yaitu, mengorganisasikan data, pengelompokan berdasarkan kategori, tema dan pola jawaban, menguji asumsi atau permasalahan yang ada terhadap data, mencari alternatif penjelasan bagi data, kemudian mengambil kesimpulan.

## ANALISIS DAN HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dijelaskan beberapa hal:

### (1) Penghayatan Terhadap Stressor Individual.

Secara umum dari tiga subjek yang diwawancarai mengatakan bahwa mereka memahami bagaimana pekerjaan mereka sebagai perawat sehingga mereka tidak menganggap kerancuan peran sebagai *stressor* bagi mereka. Dalam hal beban kerja, ketiga subjek mengatakan bahwa pekerjaan sebagai perawat ruang jiwa memiliki ciri unik yaitu dari pasiennya yang membutuhkan perlakuan khusus. Pasien dengan gangguan jiwa membutuhkan perlakuan khusus dan kesabaran yang lebih dalam menanganinya. Hal ini merupakan hal-hal yang harus dihadapi oleh mereka sehari-hari, namun hal tersebut tidak mereka anggap sebagai kendala dan membuat mereka menjadi tertekan.

Disamping persamaan dari ketiga subjek di atas, ada juga perbedaan yang ditemukan diantara ketiganya. Seperti bagaimana masing-masing subjek menghayati sumber stres yang ada, yaitu seperti yang terjadi pada subjek A dan C kendala yang berpotensi untuk membuat stres tidak mereka anggap sebagai *stressor* malah membuat mereka merasa tertantang. Subjek A melihat kendala dalam menanganai pasien sebagai tantangan untuk ia terus belajar. Sebagai seorang perempuan ia juga sadar akan kekurangannya bila harus menghadapi pasien yang mengamuk sehingga ia lebih banyak meminta bantuan ke rekan atau atasannya agar ia lebih merasa tenang dan kendala pun dapat terselesaikan.

Pada subjek C kendala dalam menghadapi pasien pun dilihatnya sebagai tantangan untuk lebih banyak belajar. Ia menyadari kemampuannya saat ini masih sangat kurang, karena pengalamannya pun yang boleh dibilang masih kurang. Meminta bantuan perawat senior dan terus bertanya membuatnya mampu menyelesaikan kendala dan kekhawatirannya dalam bekerja. Meskipun begitu ia tidak ingin selalu bergantung pada rekan-rekannya.

Pada subjek B kendala yang ada memang tidak membuatnya menjadi tertantang, namun ia dapat berusaha *enjoy* (menikmati) dalam menjalankannya. Subjek B melihat kendala dalam pekerjaannya sebagai sesuatu yang pasti akan terjadi dan hal tersebut harus kita terima dan jangan terlalu banyak dipikirkan. Dengan begitu menurut subjek B, ia menjadi tidak merasa terbebani dengan pekerjaannya, apalagi masalah pekerjaan sampai dibawa ke rumah.

Hal-hal yang bersifat individual dapat membuat perbedaan dalam menghayati *stressor* individual. Seperti halnya pada subjek A dan C, dimana ia memiliki cara tersendiri dalam menghadapi masalah dalam pekerjaannya, yaitu dengan meminta bantuan kepada rekan kerja lain, sehingga masalah tersebut tidak dihayati sebagai sumber stres. Sedangkan pada subjek B lebih kepada cara ia melihat masalah di pekerjaan sebagai suatu hal yang pasti terjadi dan tidak perlu dianggap sebagai suatu hal yang membebani yang akhirnya dapat menimbulkan stres.

Adapun karakteristik lain yang membedakan individu satu dan lainnya yaitu pada kemampuan/kompetensi individu dalam melakukan pekerjaannya yang dapat berpotensi menimbulkan stres. Seperti pada subjek C yang merasa bahwa dirinya cukup mengalami kendala dalam melakukan pekerjaannya dikarenakan kurang memiliki kompetensi tertentu, yaitu pemeriksaan jantung (EKG). Jika dibandingkan dengan subjek lainnya, memang subjek C yang memiliki pengalaman masa kerja yang paling sedikit sebagai perawat. Hal ini cukup membuatnya tertekan dan merasa bahwa dirinya terlalu bergantung pada rekan kerja lainnya.

Dapat disimpulkan bahwa perbedaan pengalaman dan kompetensi memiliki peran yang penting bagaimana seseorang menghayati sumber stres kerja. Hal ini sesuai dengan apa

yang disampaikan oleh Ivancevich bahwa ada hal yang mengantarai (perbedaan individual) yang menentukan apakah suatu stimulus dianggap sebagai *stressor* atau tidak.

#### (2) Penghayatan Terhadap Stressor Kelompok

Dari hasil yang didapat subjek A dan B tidak menghayati hubungan mereka dengan rekan kerja sebagai hal yang berpotensi menimbulkan stress. Sedangkan subjek C mengatakan bahwa ada hal-hal yang membuatnya tidak senang terhadap sikap rekan kerjanya. Hal ini dapat berpotensi menimbulkan stres.

Subjek C : “Biasanya saya suka kesal dengan teman yang bila saya melakukan suatu tugas, dan teman saya tidak mengerjakan apapun. Terus gak inisiatif untuk membantu saya.”

Pada kutipan wawancara di atas dapat dilihat bahwa ada harapan-harapan tertentu yang dimiliki oleh subjek C, yaitu bantuan dari rekan kerjanya. Ketika harapan ini tidak terpenuhi, terjadi kesenjangan antara realitas dan harapan. Hal tersebut dapat menimbulkan perasaan tertekan bahkan frustrasi.

Hal ini dapat saja terjadi karena subjek C merupakan perawat junior yang baru bekerja sebagai perawat selama 11 bulan dan belum dapat menyesuaikan diri dengan rekan-rekan kerjanya. Disamping itu subjek C mengalami kendala dengan kompetensi yang dimilikinya yang membuat tekanan dari pekerjaan semakin besar dan berpotensi besar untuk memunculkan stres.

#### (3) Penghayatan Terhadap Stressor Organisasi

Ketiga subjek sepakat mengatakan bahwa atasan mereka merupakan orang yang bijaksana yang bisa diajak diskusi dan mau mengerti keadaan bawahannya. Mereka mengatakan bahwa hubungan mereka dengan atasan terjalin dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa atasan sebagai bagian dari *stressor* organisasi tidak dianggap sebagai sumber stress. Namun pada aspek lainnya mereka sepakat bahwa lingkungan kerja dan fasilitas yang ada tidak cukup mendukung pekerjaan mereka.

Keterbatasan fasilitas menurut mereka membuat pekerjaan yang dikerjakan semakin sulit. Bila dibandingkan dengan bagian ruang rawat inap lain, fasilitas yang ada di ruang jiwa masih terbatas. Apalagi dengan karakteristik pasien yang unik yang butuh perlakuan dan perhatian khusus di ruang jiwa, seharusnya fasilitas yang ada setidaknya setara atau mungkin lebih baik dari ruang bagian lain agar dapat memperingan pekerjaan perawat di ruang jiwa.

Kurangnya personil di ruang jiwa pun menjadi salah satu faktor yang dapat menjadi sumber stres kerja. Hal ini juga dapat dimasukkan ke dalam aspek organisasi karena pengadaan penambahan personil merupakan wewenang dari pihak rumah sakit langsung. Menurut mereka sampai saat ini keluhan mereka mengenai fasilitas dan kurangnya personil masih belum mendapatkan jawaban yang memuaskan dari pihak rumah sakit. Mereka merasa pasrah karena memang untuk hal-hal tersebut akan sulit dipenuhi oleh pihak rumah sakit.

Selain fasilitas untuk penanganan pasien fasilitas lain yang menjadi keluhan para perawat adalah tidak adanya ruang tindakan di ruang jiwa dan kamar mandi khusus untuk perawat menjadi kendala yang cukup serius bagi mereka. Ruang ganti dan kamar mandi menurut mereka adalah hal yang seharusnya dimiliki dan merupakan fasilitas primer. Saat ini mereka harus berbagi ruangan dan kamar mandi dengan keluarga pasien dan menurut mereka hal ini adalah hal yang cukup mengganggu kenyamanan dan keamanan di lingkungan kerja. Tentunya hal ini dapat menjadi sumber stres sendiri bagi para perawat ruang jiwa.

#### (4) Keluhan Fisik yang Dialami

Stres yang dirasakan oleh individu dapat menimbulkan beberapa konsekuensi seperti konsekuensi psikologis, kognitif, behavioral, dan fisiologis. Pada subjek A sejak ia bekerja

di ruang jiwa, ia merasakan bahwa kemampuan memorinya menurun. Ia menjadi sering lupa akan banyak hal. Hal ini membuatnya harus mempersiapkan catatan kecil ketika bekerja agar tidak lupa dan ia pun meminta rekan kerjanya untuk selalu mengingatkannya.

Subjek C sejak bekerja di ruang jiwa sering merasa cepat lelah dan lemas. Subjek C telah memeriksakan kondisi kesehatannya namun hasil pemeriksaan menunjukkan hasil yang baik dan hal ini tidak sesuai dengan apa yang ia rasakan. Keluhan pada subjek A dan C belum dapat dipastikan bahwa penurunan pada aspek kognisi ini merupakan akibat dari stres yang dirasakan oleh subjek A, namun hal ini tetap penting untuk diperhatikan.

## **DISKUSI**

Berdasarkan hasil yang didapat masing-masing subjek penelitian memiliki penghayatan stres yang berbeda-beda. Hal ini sejalan dengan apa yang telah dinyatakan oleh Ivancevich dan Matteson (1980), bahwa ada banyak faktor yang memoderatori hubungan antara penyebab stres, stres, dan konsekuensinya. Moderator adalah suatu kondisi, tingkah laku, atau karakteristik yang mengkualifikasikan hubungan antara dua variabel. Efeknya bisa memperkuat ataupun memperlemah hubungan antara variabel tersebut. Hal tersebut dapat berupa perbedaan kepribadian, strategi dalam menghadapi stres, dukungan sosial yang didapat, juga penghayatan kemampuan yang dimiliki individu dalam mengerjakan suatu tugas.

Dalam penelitian ini terlihat bahwa perbedaan moderator yang dimiliki subjek A, B, dan C menentukan bagaimana masing-masing individu menghayati suatu situasi yang kemudian apakah akan dihayati sebagai sumber stres atau tidak. Hal ini yang memungkinkan terjadinya respon yang berbeda terhadap stimulus yang sama.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa dimensi sumber stres yang memiliki kemungkinan untuk menimbulkan stres paling besar adalah dimensi sumber stress organisasi. Situasi kerja dan fasilitas yang kurang memadai menjadi hal yang dikeluhkan oleh partisipan. Didapat pula bahwa perperbedaan individual menentukan apakah suatu stimulus dapat dikatakan sebagai sumber stres atau tidak. Perbedaan individual ini dapat meliputi perbedaan persepsi, harapan, daya tahan terhadap stres, teknik *coping stress*, dan hal lain yang tidak muncul di penelitian ini. Konsekuensi stres terhadap kondisi kesehatan baik fisik maupun psikis pun dapat terlihat meskipun hal ini masih perlu pembuktian lebih lanjut.

Dari hasil penelitian ini diharapkan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menitikberatkan pada faktor-faktor individual yang dapat menjelaskan mengapa terjadi perbedaan penghayatan terhadap sumber stres kerja dan juga bagaimana dampaknya terhadap keluhan fisik maupun psikis pada perawat di ruang jiwa rumah sakit Dustira.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anis-ul-Haque, M.; Khan, Sarwat. (2001). Stress burnout and organizational sources of social support in human service professions: A comparison of woman doctors and nurses. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, Vol 27(1-2). Islamabad: Quad-i-Azam University.
- Depkes. RI. (2001). *Konsep dan mutu manajemen rumah sakit*, Jakarta: Depkes RI.
- Depkes. RI. (2004). Rancangan pedoman pengembangan sistem jenjang karir profesional perawat. Jakarta : Direktorat keperawatan dan keteknisian medik Dirjen Yan Med Depkes RI.
- Depkes. RI. (2005). Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor : 836/MENKES/SK/VI/2005 tentang pedoman pengembangan manajemen kinerja perawat dan bidan. Jakarta : Depkes RI.
- Hanna, T. & Mona, E. (2014). *Psychosocial work environment, stress factors and individual characteristics among nursing staff in psychiatric in-patient care. International Journal of Environmental Research and Public Health.*
- Ivancevich, J.M., & Matteson, M.T. (1999). *Organization behavior and management 5<sup>th</sup> ed.* Singapore: McGraw-Hill int. ed.
- Janssen P.P.M., Jonge, J. Bakker, A.B. 1999. Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: a study among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 1999, 29(6), 1360±1369. Maastricht: Maastricht University.
- Maville, J.A. 2004. Perceived stress reported by nurse practitioner students. *Journal Of The American Academy Of Nurse Practitioners.*
- Ogden, Jane. 2012. *Health psychology: A textbook.* 5<sup>th</sup> edition. New York: Open University Press.
- Poerwandari, K. (2001). *Pendekatan kualitatif untuk penelitian perilaku manusia.* Jakarta: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran & Pendidikan Psikologi (L P S P 3) Universitas Indonesia.
- Stuart, G.W., and Laraia, M.T. (2001). *Principles and practice of psychiatric nursing. seventh edition.* St. Louis: Mosby
- Yin, R. (2014). *Case study research design & method 5<sup>th</sup> edition.* London: Sage Publication.