

Artikel Penelitian

## Pengaruh Pelatihan Manajemen Pasien dengan Kondisi Gaduh Gelisah terhadap *Self-Efficacy* Staf Medis dan Non Medis RS Atma Jaya

### The Effect of Patient Management Training for Agitated Conditions on the Self-Efficacy of Medical and Non-Medical Staff at Atma Jaya Hospital

Aila Johanna<sup>1,2\*</sup>, Clemarie Natasha Tholib<sup>1</sup>, Christina Jeanny Soekiono<sup>1</sup>, Nicholas Hardi<sup>1,2</sup>, Surilena<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup>Rumah Sakit Atma Jaya Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, Jakarta, Indonesia

\*Email korespondensi: [aila.johanna@atmajaya.ac.id](mailto:aila.johanna@atmajaya.ac.id)

#### Abstrak

Gangguan gaduh gelisah adalah gangguan psikomotor yang ditandai dengan peningkatan aktivitas motorik dan psikologis. Pelatihan manajemen gaduh gelisah menjadi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan tingkat *self-efficacy* antara staf medis dan non medis di RS Atma Jaya setelah mendapatkan pelatihan manajemen pasien dengan kondisi gaduh gelisah. Pengambilan data dilakukan pada bulan April 2023 dengan 32 staf di RS Atma Jaya yang memenuhi kriteria inklusi. Intervensi berupa *workshop* yang terdiri dari tiga bagian, yaitu introduksi manajemen gaduh delisah, de-eskalasi verbal dan restrain fisik. Efektivitas pelatihan diukur melalui kuesioner *pre-test* dan *post-test* dengan analisis uji T berpasangan menggunakan *software Statistical Package for the social Sciences* (SPSS). Responden terdiri dari 31,3% laki-laki dan 68,8% perempuan, dengan 84,4% staf medis dan usia  $33,19 \pm 9,1$  tahun. Hasil menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam skor *self-efficacy* setelah pelatihan ( $t = -7,458$ ,  $p = 0,000$ ). Sebanyak 87.5% responden merasa akan membutuhkan lagi pelatihan manajemen pasien gaduh gelisah sebagai bentuk penyegaran di kemudian hari. Dengan demikian, pelatihan ini dapat dijadikan sebagai program rutin bagi staf rumah sakit guna meningkatkan keselamatan pasien, tenaga kesehatan dan lingkungan kerja secara keseluruhan.

**Kata kunci:** Pelatihan manajemen pasien, Gaduh gelisah, Staf Medis, Staf Non Medis

#### Abstract

Agitation is a psychomotor disorder characterized by increased motor and psychological activity. Agitation management training is important for improving service quality and safety in hospitals. This study aimed to compare the level of self-

Akademik Editor :

Diterima: 04 Juni 2025

Disetujui: 09 Juli 2025

Publikasi : 31 Juli 2025

**Sitasi :** A. Johanna, C. N. Tholib, C. J. Soekiono, N. Hardi, and S. Surilena, "Pengaruh Pelatihan Manajemen Pasien dengan Kondisi Gaduh Gelisah terhadap Self-Efficacy Staf Medis dan Non Medis RS Atma Jaya", *J. Sains. Kes.*, vol. 6, no. 2, doi: 10.30872/jsk.v6i2.746.

**Copyright :** © tahun, *Jurnal Sains dan Kesehatan (J. Kes.)*. Published by Faculty of Pharmacy, University of Mulawarman, Samarinda, Indonesia. This is an Open Access article under the CC-BY-NC License



efficacy between medical and non-medical staff at Atma Jaya Hospital after receiving training on managing patients with agitation. Data collection was conducted in April 2023, involving 32 staff members who met the inclusion criteria. The intervention consisted of a workshop divided into three parts: introduction to agitation management, verbal de-escalation, and physical restraint. The effectiveness of the training was measured using pre-test and post-test questionnaires, analyzed with a paired T-test using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software. Respondents were 31.3% male and 68.8% female, with 84.4% being medical staff, and the average age was  $33.19 \pm 9.1$  years. Results showed a significant increase in self-efficacy scores after the training ( $t = -7,458, p = 0,000$ ). A total of 87.5% of respondents stated that they would need future training as a refresher. Therefore, this training can be implemented as a regular program for hospital staff to enhance patient safety, healthcare worker wellbeing, and the overall work environment.

**Keywords:** Patient management training, Agitated patients, medical staff, Non-medical staff

## 1 Pendahuluan

Gangguan gaduh gelisah atau agitasi adalah gangguan psikomotor yang ditandai dengan peningkatan aktivitas motorik dan psikologis yang nyata, seringkali berupa kegelisahan dan iritabilitas akibat sensasi ketidaknyamanan internal atau ketegangan psikologis, yang sering berkaitan dengan kecemasan[1]. Kondisi ini sering terjadi di lingkungan rumah sakit, baik pada pasien dengan gangguan psikiatri maupun pasien dengan kondisi medis lainnya. Situasi ini dapat meningkatkan risiko bahaya bagi pasien itu sendiri, staf rumah sakit, maupun individu lain di sekitarnya[2]. Oleh karena itu, pelatihan manajemen gaduh gelisah menjadi suatu kebutuhan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta keselamatan di rumah sakit.

Rumah Sakit Atma Jaya sebagai institusi pelayanan kesehatan yang berkomitmen dalam memberikan pelayanan optimal, perlu memastikan bahwa seluruh tenaga kerja, baik medis maupun non medis, memiliki pengetahuan yang cukup dan *self-efficacy* yang baik dalam menghadapi kondisi gaduh gelisah. Pengetahuan yang memadai tentang strategi manajemen agitasi dapat membantu staf dalam mengenali tanda-tanda awal dan menerapkan intervensi yang sesuai untuk mencegah eskalasi situasi[3]. Sementara itu, *self-efficacy* atau keyakinan diri seseorang dalam menghadapi situasi tertentu juga berperan penting dalam keberhasilan pelaksanaan intervensi.

Terdapat perbedaan dalam latar belakang pendidikan, pengalaman, dan peran antara staf medis dan non medis yang dapat memengaruhi tingkat pengetahuan dan *self-efficacy* mereka terkait manajemen gaduh gelisah. Staf medis, seperti dokter dan perawat, memiliki pendidikan formal dalam menangani pasien dengan kondisi medis maupun psikiatri, sedangkan staf non medis, seperti petugas keamanan dan administrasi, mungkin memiliki paparan yang lebih terbatas terhadap teori dan praktik manajemen agitasi[4].

Pelatihan manajemen pasien dengan kondisi gaduh gelisah ini dilakukan dalam bentuk *workshop* yang terdiri dari tiga bagian utama, yaitu introduksi manajemen gaduh gelisah, de-eskalasi verbal, dan restrain fisik. Efektivitas pelatihan ini diukur dengan menggunakan kuesioner *pre-test* dan *post-test*, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas intervensi yang diterapkan oleh staf rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan tingkat *self-efficacy* antara staf medis dan non medis di RS Atma Jaya dalam menghadapi pelatihan manajemen pasien dengan kondisi gaduh gelisah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi rumah sakit dalam merancang program

pelatihan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing kelompok staf sehingga dapat meningkatkan keselamatan dan kenyamanan lingkungan kerja bagi seluruh individu yang terlibat.

## 2 Metode Penelitian

Pengambilan data dilakukan pada bulan April 2023 kepada 40 staff yang bekerja di RS Atma Jaya. Peneliti menyebarkan kuesioner pengisian identitas dan kuesioner mengenai pengetahuan tentang manajemen pasien dengan kondisi gaduh gelisah melalui google form kepada 40 staf. Melalui penyebaran kuesioner, didapatkan 32 staf yang berhasil memenuhi kriteria inklusi, kemudian dilakukan intervensi berupa pelatihan berbentuk workshop manajemen pasien dengan kondisi gaduh gelisah yang terdiri dari tiga bagian utama, yaitu introduksi manajemen gaduh gelisah, de-eskalasi verbal, dan restrain fisik. Setelah diberikan pelatihan selama 3 jam, seluruh staf kemudian diberikan kuesioner yang sama untuk mengevaluasi perubahan *self-efficacy* serta memberikan tanggapan terhadap pelaksanaan pelatihan.

Penelitian ini menggunakan desain kuasi-eksperimental dengan pendekatan *pre-test* dan *post-test* pada dua kelompok, yaitu staf medis dan staf non medis di RS Atma Jaya. Desain ini memungkinkan evaluasi perubahan tingkat pengetahuan dan *self-efficacy* sebelum dan sesudah pelatihan manajemen gaduh gelisah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf medis dan non medis di RS Atma Jaya yang berpartisipasi dalam pelatihan manajemen gaduh gelisah. Sampel penelitian dipilih dengan metode *purposive sampling*, dengan kriteria inklusi sebagai berikut:

1. Staf medis (dokter dan perawat) serta staf non medis (petugas keamanan dan administrasi) yang bekerja di RS Atma Jaya.
2. Bersedia mengikuti pelatihan dan berpartisipasi dalam penelitian.
3. Mengisi seluruh kuesioner *pre-test* dan *post-test*

Pengukuran efektivitas pelatihan dilakukan dengan menggunakan kuesioner *pre-test* dan *post-test* sebelum dan sesudah *workshop*. Data akan dianalisis menggunakan Uji T Berpasangan (*paired t-test*) untuk membandingkan skor *pre-test* dan *post-test* dalam masing-masing kelompok (staf medis dan non medis) guna melihat peningkatan yang signifikan setelah pelatihan.

## 3 Hasil dan Pembahasan

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan profesi. Persentase jenis kelamin responden laki-laki pada penelitian ini adalah 31,3% dan perempuan sebanyak 68,8%. Dari data yang diperoleh, dominasi staf perempuan dalam penelitian ini dapat berimplikasi pada hasil pelatihan. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa tenaga kesehatan perempuan cenderung lebih responsif terhadap pelatihan terkait aspek emosional dan psikologis pasien[5]. Hal ini dapat berkontribusi pada efektivitas pelatihan dalam meningkatkan keterampilan mereka dalam menangani pasien dengan kondisi gaduh gelisah[6].

Selain itu, berdasarkan latar belakang profesi, penelitian ini menunjukkan bahwa 84,4% responden merupakan staf medis, sedangkan 15,6% sisanya adalah staf non medis. Persentase ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta yang mengikuti pelatihan memiliki latar belakang medis, seperti dokter dan perawat, yang lebih sering berinteraksi langsung dengan pasien. Sementara itu, staf non medis yang berpartisipasi dalam penelitian ini berasal dari bidang administrasi, keamanan, atau bagian pendukung lainnya yang turut berperan dalam lingkungan rumah sakit. Selain itu, distribusi antara staf medis dan non medis yang tidak seimbang juga menunjukkan bahwa pelatihan ini kemungkinan lebih relevan bagi tenaga medis, mengingat mereka lebih sering menangani pasien secara langsung[7]. Namun, penting untuk tetap memberikan pelatihan kepada staf non medis karena mereka juga dapat terlibat dalam situasi yang memerlukan pemahaman dasar mengenai manajemen pasien gaduh gelisah, misalnya dalam aspek komunikasi dan pengelolaan lingkungan rumah sakit[8].

Rerata usia responden dalam penelitian ini adalah 33,19 tahun dengan simpangan baku 9,1 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar staf yang mengikuti pelatihan berada pada kelompok usia dewasa muda hingga paruh baya. Rentang usia ini mengindikasikan bahwa peserta memiliki pengalaman kerja yang bervariasi, mulai dari tenaga kesehatan yang relatif baru hingga yang sudah memiliki pengalaman lebih lama dalam menangani pasien dengan kondisi gaduh gelisah[9]. Faktor usia ini juga dapat memengaruhi cara peserta menyerap materi pelatihan, di mana kelompok usia yang lebih muda lebih cepat dalam memahami konsep baru, sedangkan staf yang lebih senior dapat lebih mengandalkan pengalaman praktik dalam mengaplikasikan materi yang diberikan[10].

Tabel 1 Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	N	%
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	10	31,3
	Perempuan	22	68,8
2.	Profesi		
	Staf Medis	27	84,4
	Staf Non Medis	5	15,6

Tabel 2 menunjukkan hasil data dengan uji T berpasangan. Kuesioner yang diisi oleh responden pada penelitian sebelum diberikan pelatihan manajemen gaduh gelisah menunjukkan rerata hasil sebesar 69,97, sementara setelah diberikan workshop, rerata hasil menjadi 85,57. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan tingkat *self-efficacy* staf medis dan non medis RS Atma Jaya setelah diberikan workshop manajemen pasien dengan kondisi gaduh gelisah. Temuan ini konsisten dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa simulasi menangani pasien psikiatrik meningkatkan kepercayaan diri dan rasa kesiapan staf medis[11], [12]. Peningkatan rerata hasil ini mencerminkan efektivitas pelatihan dalam meningkatkan pemahaman staf terhadap manajemen gaduh gelisah. Pelatihan selama 3 jam yang diberikan kepada seluruh staf memberikan wawasan yang lebih baik mengenai cara menangani pasien dengan kondisi ini, baik dalam aspek komunikasi, intervensi medis, maupun teknik de-eskalasi untuk mencegah eskalasi lebih lanjut[7].

Tabel 2 Hasil Uji T Berpasangan

Variabel	N (%)	Mean (SD)	P-value	t
Sebelum <i>Workshop</i>	32 (100)	69,97 ± 11,7	0,000	-7,458
Sesudah <i>Workshop</i>	32 (100)	85,57 ± 4,6		

Tabel 3 menunjukkan hasil evaluasi pelatihan gaduh gelisah yang dilakukan pada staf medis dan non medis di RS Atma Jaya. Sebanyak 87.5% responden merasa akan membutuhkan lagi pelatihan manajemen pasien gaduh gelisah sebagai bentuk penyegaran di kemudian hari. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan memiliki relevansi yang tinggi dalam meningkatkan keterampilan dan kesiapan tenaga kesehatan dalam menangani pasien dengan kondisi tersebut[7]. Selain itu, tingginya permintaan untuk pelatihan lanjutan mengindikasikan bahwa materi yang diberikan masih perlu diperdalam dan disesuaikan dengan tantangan di lapangan. Oleh karena itu, perlu adanya program pelatihan berkelanjutan yang terstruktur dengan pendekatan berbasis kasus dan simulasi, guna memastikan bahwa tenaga medis dan nonmedis dapat secara optimal mengelola pasien gaduh gelisah, meningkatkan keselamatan pasien, serta mengurangi risiko stres kerja di lingkungan rumah sakit[13].

Tabel 3 Hasil Evaluasi *Workshop*

Apakah Bapak/Ibu merasa akan membutuhkan lagi pelatihan ini sebagai bentuk penyegaran di kemudian hari?	N	%
Ya	28	87,5
Tidak	4	12,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

#### 4 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa pelatihan manajemen pasien dengan kondisi gaduh gelisah memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan *self-efficacy* staf medis dan non medis di RS Atma Jaya. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat peningkatan yang signifikan dalam tingkat *self-efficacy* setelah mengikuti pelatihan, baik pada kelompok staf medis maupun non medis. Hal ini mengindikasikan bahwa program pelatihan yang diberikan efektif dalam meningkatkan keyakinan diri dan kesiapan staf dalam menangani pasien dengan kondisi gaduh gelisah.

Lebih lanjut, penelitian ini juga menemukan adanya perbedaan antara staf medis dan non medis dalam hal peningkatan *self-efficacy* setelah mengikuti workshop. Staf medis, yang memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman lebih mendalam dalam menangani pasien, menunjukkan tingkat peningkatan *self-efficacy* yang lebih tinggi dibandingkan staf non medis. Namun, pelatihan ini tetap memberikan manfaat bagi kedua kelompok dalam memahami strategi manajemen agitasi yang efektif.

Dengan demikian, pelatihan manajemen gaduh gelisah dapat dijadikan sebagai program rutin bagi staf rumah sakit guna meningkatkan keselamatan pasien, tenaga kesehatan, dan lingkungan kerja secara keseluruhan. RS Atma Jaya dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan program pelatihan yang lebih spesifik dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing kelompok staf, baik medis maupun non medis, agar efektivitas pelatihan semakin optimal. Evaluasi berkala dan pelatihan ulang juga diperlukan guna memastikan bahwa keterampilan yang telah diperoleh tetap terjaga dan dapat diterapkan secara efektif dalam praktik sehari-hari.

#### 5 Deklarasi/Pernyataan

##### 5.1. Konflik Kepentingan

Tidak ditemukan konflik kepentingan dalam penelitian ini.

#### 6 Daftar Pustaka

- [1] A. R. N. Huda, 'Gambaran Kejadian Agitasi pada Pasien Pediatrik Post General Anestesi Inhalasi di Rsi Purwokerto', *J. Inov. Glob.*, vol. 2, no. 10, pp. 1405–1417, Oct. 2024, doi: 10.58344/jig.v2i10.179.
- [2] Rahmawati and H. Nurdin, 'MANAJEMEN AGITASI PADA PASIEN TRAUMATIC BRAIN INJURY POST CRANIECTOMY', *Med. Tadulako J. Ilm. Kedokt. Fak. Kedokt.*, vol. 7, no. 2, pp. 74–86, Dec. 2022, doi: 10.22487/mtj.v7i2.627.
- [3] A. Irwansa, 'GAMBARAN MANAJEMEN AGITASI PADA PASIEN HIGH CARE UNIT (HCU) NEUROLOGI DI RSUP DR. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR', 2022.
- [4] L. A. K. Sari, I. K. Rachmawati, and Y. Handoko, 'Pengaruh Pelatihan Kerja, Kompetensi, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Bhakti Mulia Jakarta', *Al Qalam J. Ilm. Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, vol. 18, no. 6, p. 4168, Nov. 2024, doi: 10.35931/aq.v18i6.4156.

- [5] N. T. Sumiati and F. A. Sita, 'KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS TENAGA KESEHATAN INDONESIA SELAMA PANDEMI COVID-19: PENGARUH STRATEGI KOPING, DUKUNGAN SOSIAL, DAN FAKTOR DEMOGRAFIS', *J. Psychol. Sci. Prof.*, vol. 6, no. 3, p. 199, Dec. 2022, doi: 10.24198/jpsp.v6i3.36638.
- [6] T. Gayanti, S. Amalia, and S. Maimunah, 'Efektivitas Pelatihan Empathy Care Untuk Meningkatkan Empati Pada Mahasiswa Keperawatan', *JIP J. Interv. Psikol.*, vol. 10, no. 1, pp. 43–56, Jul. 2018, doi: 10.20885/intervensipsikologi.vol10.iss1.art4.
- [7] Elma Henda and Oscar Ari Wiryansyah, 'HUBUNGAN KARAKTERISTIK PERAWAT DENGAN RESTRAIN PASIEN GADUH GELISAH DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT ERNALDI BAHAR PROVINSI SUMATERA SELATAN', *J. Kesehat. Dan Pembang.*, vol. 12, no. 24, pp. 181–192, Jul. 2022, doi: 10.52047/jkp.v12i24.197.
- [8] S. A. A. Rozi and N. D. Ariyani, 'Evaluasi Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Non Medis Di Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik', *Barongko J. Ilmu Kesehat.*, vol. 3, no. 1, pp. 164–172, Nov. 2024, doi: 10.59585/bajik.v3i1.527.
- [9] A. Rosya, 'Pengaruh Pendidikan dan Kelompok Umur Terhadap Pemahaman Materi Literasi Keuangan di Wilayah Prakasa Peningkatan Pengembangan Pertanian dan Pemberdayaan Pedesaan (READSI) Kabupaten Sambas Kalimantan Barat', *J. AgroSainTa Widyaiswara Mandiri Membangun Bangsa*, vol. 6, no. 2, pp. 67–78, Jul. 2023, doi: 10.51589/ags.v6i2.3131.
- [10] W. Arisandy, 'HUBUNGAN KARAKTERISTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KECEMASAN DALAM MENGATASI PASIEN GADUH GELISAH DI RUANG IGD DAN ASOKA RUMAH SAKIT ERNALDI BAHAR SUMATERA SELATAN PALEMBANG TAHUN 2017', *Gaster*, vol. 16, no. 1, p. 94, Feb. 2018, doi: 10.30787/gaster.v16i1.236.
- [11] C. Stewart and L. Reeves, 'What Are You Afraid Of? Managing Staff Fear and Anxiety With Agitated Patients', *J. Am. Psychiatr. Nurses Assoc.*, vol. 27, no. 2, pp. 156–161, Mar. 2021, doi: 10.1177/1078390320902815.
- [12] T. Hostetler, 'The Comparative Change of Self-Efficacy in Nursing Students After Verbal De-escalation Education', *Int. J. Stud. Nurs.*, vol. 5, no. 1, p. 103, Mar. 2020, doi: 10.20849/ijsn.v5i1.730.
- [13] F. Faradhila, 'Pengalaman Perawat dalam Penanganan Pasien Amuk dengan Restrain Extremitas di Rumah Sakit Jiwa Arif Zainudin Surakarta', 2017.