

TEKANAN DALAM KALANGAN PEMBANTU PERAWATAN KESIHATAN DI RUMAH EHSAN KUALA KUBU BHARU

Yew Pei San dan Khadijah Alavi

ABSTRAK

Dewasa ini, peranan dan cabaran yang perlu dihadapi oleh Pembantu Perawatan Kesihatan dalam menangani masalah pengabaian pesakit warga emas dilihat semakin mencabar berikutan pertambahan penduduk yang bergelar warga tua. Dalam kajian ini penyelidik mengkaji sejauh mana tekanan kerja dalam kalangan Pembantu Perawatan Kesihatan di Rumah Ehsan dan cara penyelesaian. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif dengan menggunakan kaedah tinjauan. Penganalisan kajian ini adalah berbentuk deskriptif. Dalam kajian ini pengkaji telah menggunakan alat kajian yang diperkenalkan oleh Cooper, Sloan & Williams (1988) iaitu Occupational Stress Indicator (OSI). Hasil penilaian secara keseluruhannya menunjuk faktor utama yang menyebabkan tekanan ialah struktur dan iklim organisasi. Hasil kajian juga menunjukkan terdapat beberapa cara pengurusan tekanan di tempat kerja. Salah satu cadangan untuk penambahbaikan dalam pengurusan tekanan kerja ialah pihak pengurusan harus merancang dan menganjurkan program dalam menangani tekanan kerja.

Kata Kunci: Tekanan Kerja, Pembantu Perawatan Masyarakat, Warga Emas; Iklim Organisasi; Kuantitatif

PENGENALAN

Malaysia antara negara yang dijangka menjadi sebuah negara tua pada tahun 2035 apabila penduduk negara ini yang berumur 60 tahun dan ke atas mencapai 15% daripada jumlah keseluruhan penduduk pada tahun tersebut. Pada masa kini, jangka hayat bagi penduduk lelaki dan wanita di Malaysia masing-masing mencatatkan umur 71.9 tahun bagi lelaki dan wanita adalah 77 tahun dan pada tahun 2020 dianggarkan akan mencapai umur masing-masing iaitu 75.5 dan 80.4 tahun (Noor Azina dan Tey Nai Peng 2015). Fenomena pengabaian terhadap golongan tua dewasa ini menimbulkan kebimbangan kepada masyarakat dan negara khususnya terhadap aspek penjagaan warga emas itu sendiri. Dari segi fizikal, kesihatan, emotional dan sosial, warga emas yang mengalami masalah kesihatan pasti menempuh kesukaran untuk menjaga diri sendiri dan sudah pasti mereka memerlukan bantuan daripada pihak ketiga untuk melakukan aktiviti fizikal seperti bangun, duduk, berjalan, mandi, makan dan sebagainya. Peningkatan warga emas di rumah-rumah kebajikan atau di rumah perlindungan NGO adalah berpunca daripada kebanyakan ahli keluarga yang tidak mahu bertanggungjawab atau menjaga ibu bapa mereka yang tua dan uzur disebabkan kesibukan kerja masing-masing. Ini akan meningkatkan kepadatan warga emas di pusat penjagaan dan pada masa yang sama akan memberi tekanan kepada Pembantu Perawatan Kesihatan dalam penjagaan warga emas tersebut.

Peranan dan cabaran yang perlu dihadapi oleh Pembantu Perawatan Kesihatan iaitu individu yang bertanggungjawab membantu melaksanakan tugas-tugas asas berkaitan penjagaan warga emas di Rumah Ehsan dalam menangani masalah pengabaian pesakit warga emas dilihat semakin mencabar berikutan pertambahan penduduk yang bergelar warga tua pada tahun 2035. Oleh yang demikian, peranan pekerja sosial dalam mencegah dan mengatasi

masalah pengabaian dalam kalangan warga emas oleh anak-anak dan keluarga perlu diteroka demi mencapai keharmonian dan kesejahteraan masyarakat secara holistik. Menurut Rohany dan Fatimah (2006), tekanan merupakan satu fenomena yang penting dan seringkali dikaitkan dengan prestasi kerja, kesihatan dan tahap produktiviti individu atau pekerja. Tekanan boleh menjejaskan produktiviti serta kualiti pekerja jika tidak ditangani dengan baik dan berkesan. Justeru, tekanan kerja boleh memberi kesan yang negatif terhadap kesihatan pekerja dan seterusnya kesejahteraan individu itu sendiri. Dari sudut psikologi, seseorang yang mengalami tekanan akan berada dalam kebimbangan, daya tumpuan rendah, bingung dan cepat marah. Manakala daripada segi fisiologi pula, individu akan mengalami ketegangan otot, sakit kepala, sakit belakang, insomnia, serangan jantung dan tekanan darah tinggi. Tekanan juga dipercayai menjadi penyebab utama penyakit jantung koronari, kanser, masalah paru-paru, kemalangan dan bunuh diri (Asmawati & Siva, 2002).

Walaupun tekanan sering dikaitkan dengan keburukan, namun manusia memerlukan sedikit tekanan dalam kehidupan. Tekanan merupakan penggerak dalam untuk mewujudkan satu tindakan ke arah penentuan keberkesanan peribadi. Kehidupan yang bebas daripada tekanan akan membuat seseorang itu malas dan tidak bergerak ke hadapan. Tekanan yang terlalu rendah akan menjadikan seseorang eksekutif itu bekerja tanpa cabaran kerana tiada penggerak untuk maju ke hadapan. Namun terlalu banyak tekanan juga akan menjadi masalah dan akan membawa kepada kemudaratan individu. Tiada satu cara yang objektif bagi mengukur tahap tekanan yang sesuai bagi seseorang. Individu itu mesti tentukan sendiri tahap optimum bagi dirinya sendiri dan mereka sendiri yang tahu sama ada tahap tekanan yang dialami mereka itu sudah melampaui batas atau tidak (Rohany, 2003). Manakala Raja Maria (2011) mengatakan tekanan juga boleh didefinisikan sebagai tindak balas emosi yang tidak spesifik terhadap desakan sama ada yang sebenar atau yang diimajinasikan. Ia merupakan satu fenomena semula jadi yang tidak boleh dielakkan sekiranya seseorang itu membuat kerja-kerja profesional. Tekanan merupakan normal dalam kehidupan yang sentiasa dipenuhi dengan kesibukan.

Tekanan yang dialami oleh pekerja boleh mengakibatkan banyak kesan negatif terhadap sesebuah organisasi atau industri. Pekerja yang menghadapi tekanan yang tinggi akan kurang motivasi kerja, kurang bekerjasama, kurang bertolak ansur, sukar menyesuaikan diri, mempunyai sikap negatif, selalu mengambil cuti sakit dan lain-lain lagi yang akhirnya menghasilkan prestasi yang menurun. Seterusnya, organisasi atau industri akan mengalami produktiviti yang menurun serta kerugian yang besar (Cooper & Roberston 1987). Manakala menurut Asma Bee (2004) dan Cooper & Marshall (1976) tekanan berpunca dari faktor-faktor persekitaran dan individu. Faktor persekitaran merangkumi aspek perhubungan, intrinsik pekerjaan, struktur dan iklim organisasi. Komponen perhubungan memenuhi aspek hubungan dengan pihak atasan dan pekerja dengan rakan sekerja. Faktor struktur dan iklim organisasi pula merangkumi aspek kurang penglibatan, komunikasi yang kurang baik dan tidak ada rasa kepunyaan. Penekanan ini akan mendatangkan tekanan kepada pihak berkenaan sekiranya mereka gagal untuk bertindak mengawal tekanan tersebut. Ketegangan yang berlarutan akan membawa kepada masalah kesihatan fizikal dan masalah kesihatan mental. Masalah kesihatan fizikal adalah seperti kenaikan kadar nadi, tekanan darah tinggi, paras kolestrol yang tinggi serta penyakit jantung. Masalah kesihatan mental pula termasuklah kurang motivasi, emosi tertekan, tiada kepuasan kerja dan kurang aspirasi.

Nor Asma (2012) mendapati bahawa faktor tekanan kerja terdiri daripada faktor instrinsik, peranan di dalam organisasi, hubungan di tempat kerja, faktor keluarga, faktor individu itu sendiri, demografi sementara tekanan kerja pula ditinjau dari aspek-aspek psikologikal, fisiologikal dan tingkah laku. Kaedah temubual telah digunakan dalam kajian ini dalam menganalisis faktor-faktor tekanan kerja dan prestasi kerja. Hasil kajian menunjukkan terdapat pelbagai faktor tekanan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja seperti masalah beban tugas, konflik peranan, hubungan rakan sejawatan yang menyebabkan tekanan kerja .

Dari aspek pemerhatian awal iaitu mengumpul maklumat atau pengumpulan data melalui temuduga di Rumah Ehsan, Kuala Kubu Bharu mendapati bahawa faktor yang menyebabkan tekanan kerja ialah pekerja kurang insentif dan penghargaan dari pihak atasan serta kecewa terhadap suasana kerja, dinaikkan atau diturunkan pangkat, hilang pekerjaan. Seseorang yang bekerja dengan cemerlang tetapi pihak atasan tidak ingin mengambil tahu akan menyebabkan pekerja tidak mencapai tahap kepuasan dalam menjalankan tugas hakiki. Selain itu juga tempat kerja yang tidak teratur dan tidak selesa menyebabkan seseorang mendapat tekanan. Sikap penghuni juga merupakan salah satu punca yang menyebabkan tekanan kerja bagi penjaga. Ini disebabkan tiada kerjasama dua hala antara penghuni dengan penjaga dalam melaksanakan tugas hakiki. Gangguan keperibadian narsistik adalah satu jenis gangguan kejiwaan yang kerap dialami oleh warga emas yang menyebabkan mereka tidak memberi kerjasama kepada penjaganya. Contohnya penghuni tidak mahu mengambil ubat mengikut deskripsi doktor kerana merasa tidak perlu. Tujuan utama kajian ini ialah Mengenalpasti faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan Pembantu Perawatan Kesihatan di Rumah Ehsan dan mencadangkan penambahbaikan dalam pengurusan tekanan kerja dalam kalangan Pembantu Perawatan Kesihatan di Rumah Ehsan.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif iaitu pengumpulan data dilakukan melalui cara tinjauan. Populasi sasaran kajian merujuk kepada Pembantu Perawatan Kesihatan yang bekerja di Rumah Ehsan, Kuala Kubu Bharu. Populasi sasaran kajian merujuk kepada Pembantu Perawatan Kesihatan yang bekerja di Rumah Ehsan, Kuala Kubu Bharu. Sasaran responden ialah seramai 51 orang telah menghadiri bengkel tekanan kerja. Tetapi hanya 40 soal selidik sahaja yang telah diisi dengan lengkap. Alat ujian diterjemah ke Bahasa Malaysia menggunakan kaedah terjemahan balik (back translation) oleh Brislin (1976). Alat ujian digunakan dalam kajian ini ialah *Occupational Stress Indicator* (OSI). Alat ujian mempunyai sebanyak 61 soalan yang mengandungi enam faktor iaitu halangan rumah dan kerja, struktur dan iklim organisasi, peranan pengurusan, kerjaya dan pencapaian, hubungan di tempat kerja dan faktor instrinsik dalam pekerjaan. Alat ujian bagi *Occupational Stress Indicator* (OSI) menggunakan skala likert dan mempunyai enam pilihan jawapan iaitu skala 1 hingga skala 6. Kesemua item dalam bahagian B adalah berbentuk positif. Penyelidik mengedarkan satu set borang soal selidik kepada responden yang dipilih dan membacakan dan memberi penerangan terhadap item-item yang terdapat dalam soal selidik agar mudah difahami oleh responden. Responden diminta untuk menjawab soalan secara jujur dan serius berdasarkan pengalaman mereka. Jangka masa untuk menjawab borang soal selidik tidak ditetapkan, namun responden diberi masa lebih kurang 20 minit untuk menjawabnya. Analisis data dalam

kajian ini akan menggunakan program Statistical Package for Social Sciences (SPSS versi 22). Kajian ini dikemukakan dalam dua bahagian iaitu analisis deskriptif yang melaporkan taburan frekuensi dan peratusan ciri-ciri demografi responden. Bahagian kedua melaporkan analisis deskriptif bagi mengenalpasti faktor yang menyebabkan tekanan kerja.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Profil Demografi Responden

Sebanyak 51 orang responden telah terlibat dalam kajian ini. Kesemua set soal selidik yang diedar berjaya dikutip. Manakala terdapat sebelas set soal selidik yang tidak dijawab dengan lengkap dan terpaksa diketepikan. Oleh itu, keseluruhan data yang diambil kira dalam kajian ini adalah sebanyak 40 set sahaja.

Jadual 1 Maklumat Responden

ITEM		KEKERAPAN	(%)
Jantina	Lelaki	16	40
	Perempuan	24	60
	Jumlah	40	100
Umur	20-25 tahun	14	35
	26-35 tahun	14	35
	36-45 tahun	5	12.5
	46 tahun ke atas	7	17.5
	Jumlah	40	100
Bangsa	Melayu	37	92.5
	India	3	7.5
	Jumlah	40	100
Status perkahwinan	Bujang	17	42.5
	Berkahwin	23	57.5
	Jumlah	40	100
Tempoh Perkhidmatan	5 tahun ke bawah	28	70
	6-10 tahun	5	12.
	10 tahun ke atas	7	17.
	Jumlah	40	100

Jadual 3.1 mendapati bahawa jumlah keseluruhan responden seramai 40 sampel yang terdiri daripada Pembantu Perawatan Kesihatan telah dipilih secara rawak untuk mengisi borang soal selidik. Sampel ini terdiri daripada 16 (40%) orang responden lelaki dan 24 (60%) orang responden perempuan. Dalam kajian ini, seramai 14 (35%) orang responden yang berumur 20 tahun hingga 25 tahun, 14 (35%) yang berumur 26 hingga 35 tahun, 5 (12.5%) yang berumur 36 hingga 45 tahun, manakala seramai 7 (17.5%) yang berumur 46 tahun ke atas. Dalam kajian ini, kebanyakan responden terdiri daripada Pembantu Perawatan Kesihatan yang berumur 20 hingga 35 tahun. Dalam kalangan Pembantu Perawatan Kesihatan, kebanyakan responden sudah berkahwin iaitu seramai 23 (57.5%) dan responden belum kahwin terdiri daripada 17 orang (42.5%). Dalam kajian ini hanya terdiri daripada dua bangsa iaitu melayu dan india. Responden yang berbangsa melayu seramai 37 (92.5%),

manakala responden yang berbangsa india hanya seramai 3 orang (7.5%). Dalam kajian ini, kebanyakan responden bekerja kurang daripada 5 tahun iaitu seramai 28 orang (70%). Tempoh perkhidmatan responden selama 6 hingga 10 tahun terdiri daripada 5 orang (12.5%), manakala terdiri daripada 7 orang (17.5%) telah bekerja selama 10 tahun ke atas.

KEPUTUSAN STATISTIK DESKRIPTIF

Bahagian ini memaparkan keputusan deskriptif faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan Pembantu Perawatan Kesihatan berdasarkan 61 item dalam bahagian B soal selidik. Berdasarkan jadual 2, faktor tekanan yang paling menyumbang kepada tekanan yang dialami oleh kakitangan Rumah Ehsan, Kuala Kubu Bharu ialah faktor struktur dan iklim organisasi iaitu ($x = 41.25$), peranan pengurusan ($x = 34.90$), faktor instrinsik dalam pekerjaan ($x = 32.73$), halangan rumah dan kerja ($x = 32.53$), hubungan di tempat kerja ($x = 30.73$), dan kerjaya dan pencapaian ($x = 29.40$).

Jadual 2: Faktor Tekanan Kerja

Subskala	N	Min(x)	Sisihan Piawai	Skor min	Skor max
Halangan Rumah dan Kerja	40	32.53	13.629	12.00	57.00
Iklim Organisasi	40	41.25	9.847	25.00	59.00
Peranan Pengurusan	40	34.90	13.028	11.00	57.00
Kerjaya dan Pencapaian	40	29.40	9.026	9.00	48.00
Hubungan Tempat Kerja	40	30.73	8.105	9.00	48.00
Faktor Instrinsik	40	32.73	7.404	13.00	48.00

Berdasarkan jadual 2, hasil keputusan menunjukkan nilai skor min bagi faktor tekanan kerja yang tertinggi ialah struktur dan iklim organisasi iaitu 25. Kedua tertinggi ialah faktor instrinsik iaitu 13, ketiga tertinggi ialah halangan kerja rumah dan kerja ialah 12, keempat tertinggi ialah peranan pengurusan iaitu 11, terendah sekali ialah hubungan tempat kerja dan kerjaya dan pencapaian iaitu 9. Keputusan kajian ini didapati selaras dengan kajian yang dijalankan oleh Haryati Kamarudin (2013) yang juga menunjukkan struktur dan iklim organisasi menjadi punca utama tekanan kerja. Dapatan kajian ini adalah selaras dengan dapatan kajian Kyriacou dan Sutchliffe (1978) dan Laughlin (1984) yang menunjukkan bahawa keadaan kerja merupakan satu faktor utama stres pekerjaan. Keadaan kerja itu merujuk pada aspek perkembangan profesional misalnya, bayaran gaji yang tidak memadai dan struktur kerjaya yang lemah.

Cadangan Penambahbaikan Dalam Pengurusan Tekanan Kerja di Rumah Ehsan.

Dapatan kajian telah mendapati kebanyakan kakitangan Pembantu Perawatan Kesihatan, dengan ini, pengaji telah menganjurkan seminar pengurusan tekanan di tempat kerja pada 21 Ogos 2017 untuk mengaji keberkesanan seminar ini kepada kakitangan Pembantu Perawatan Kesihatan. Seminar ini merupakan salah satu cadangan untuk mengurangkan tekanan dalam kalangan kakitangan Pembantu Perawatan Kesihatan di Rumah Ehsan. Daripada 40 orang responden hanya mempunyai 33 orang yang dapat menghadiri diri dalam seminar ini. 7 orang responden yang tidak dapat menghadiri diri disebabkan terdapat

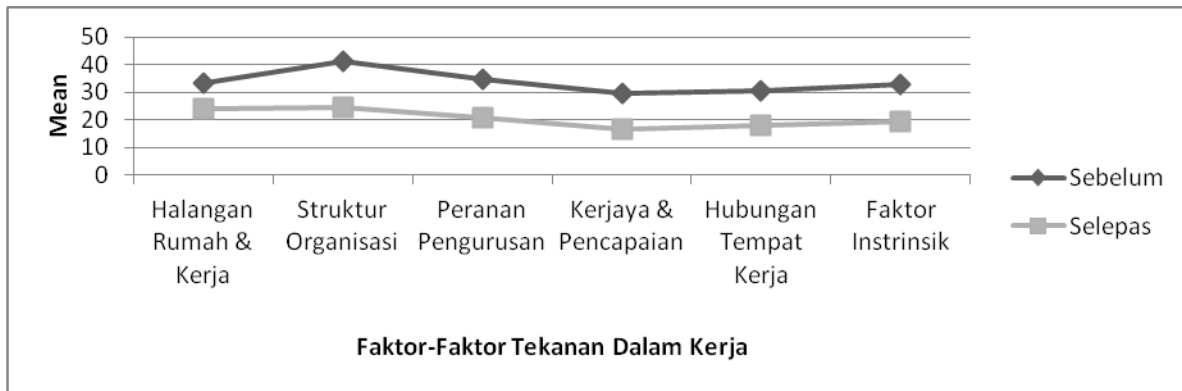
sebab-sebab tertentu. Berdasarkan responden yang menghadiri seminar pengurusan tekanan di tempat kerja, sebanyak 33 orang daripada Pembantu Perawatan Kesihatan telah menghadiri seminar ini. Sampel ini terdiri daripada 10 (30.3%) orang responden lelaki dan 23 (69.7%) orang responden perempuan. Dalam seminar ini, seramai 13 (39.4%) orang responden yang berumur 20 tahun hingga 25 tahun, 11 (33.3%) yang berumur 26 hingga 35 tahun, 3 (9.1%) yang berumur 36 hingga 45 tahun, manakala seramai 6 (18.2%) yang berumur 46 tahun ke atas.

Dalam kalangan Pembantu Perawatan Kesihatan yang menghadiri seminar, responden sudah berkahwin iaitu seramai 16 (48.5%) dan responden belum kahwin terdiri daripada 17 orang (51.5%). Dalam kajian ini hanya terdiri daripada dua bangsa iaitu melayu dan india. Responden yang berbangsa melayu seramai 30 (90.9%), manakala responden yang berbangsa india hanya seramai 3 orang (9.1%). Dalam kajian ini, kebanyakan responden bekerja kurang daripada 5 tahun iaitu seramai 23 orang (69.7%). Tempoh perkhidmatan responden selama 6 hingga 10 tahun terdiri daripada 3 orang (9.1%), manakala terdiri daripada 7 orang (21.2%) telah bekerja selama 10 tahun ke atas.

Jadual 3: Maklumat Responden Menghadiri Seminar Pengurusan Tekanan di Tempat Kerja

ITEM	PERBEZAAN INDIVIDU	KEKERAPAN	(%)
Jantina	Lelaki	10	(30.3%)
	Perempuan	23	(69.7%)
Umur	20-25 tahun	13	(39.4%)
	26-35 tahun	11	(33.3%)
	36-45 tahun	3	(9.1%)
	46 tahun ke atas	6	(18.2%)
Bangsa	Melayu	30	(90.9%)
	India	3	(9.1%)
Status perkahwinan	Bujang	17	(51.5%)
	Berkahwin	16	(48.5%)
Tempoh Perkhidmatan	5 tahun ke bawah	23	(69.7%)
	6-10 tahun	3	(9.1%)
	10 tahun ke atas	7	(21.2%)

Berdasarkan rajah 3.1, dapat melihat pengurangan tekanan dalam kalangan kakitangan Pembantu Perawatan Masyarakat di Rumah Ehsan selepas seminar pengurusan tekanan di tempat kerja. Faktor halangan rumah dan kerja menurun daripada $x = 32.53$ kepada $x = 23.94$, faktor struktur dan iklim organisasi menurun daripada $x = 41.25$ kepada $x = 24.30$, faktor peranan pengurusan menurun daripada $x = 34.90$ kepada $x = 20.88$, faktor kerjaya dan pencapaian menurun daripada $x = 29.40$ kepada $x = 16.67$, faktor hubungan di tempat kerja menurun daripada $x = 30.73$ kepada $x = 18.06$, dan faktor instrinsik dalam pekerjaan menurun daripada $x = 32.73$ kepada $x = 19.21$. Hasil kajian menunjukkan penurunan tekanan kerja pada kakitangan Pembantu Perawatan Kesihatan selepas seminar pengurusan tekanan kerja.



Rajah 3.1 : Perbezaan Min Selepas Seminar Pengurusan Tekanan di Tempat Kerja

Pekerjaan bukan sahaja menjanjikan upah atau gaji sebagai ganjaran tetapi memberikan kepuasan dan kebahagiaan kepada seseorang individu dan mungkin juga sebaliknya. Namun, arus globalisasi telah menyuntik satu fenomena baru dimana pekerja menghadapi masalah tekanan kerja yang mereka hadapi. Keadaan ini jika dibiarkan akan memberi impak yang buruk kepada institusi serta pekerja itu sendiri. Dengan ini, masalah tekanan kerja boleh melanda semua pekerja termasuklah kakitangan Pembantu Perawatan Kesihatan. Bidang perkhidmatan sering dilihat sebagai satu kerjaya yang penuh dengan cabaran dan memerlukan ketahanan mental dan fizikal yang tinggi dan konsisten.

Hasil kajian menunjukkan setiap kakitangan Pembantu Perawatan Kesihatan mengalami tekanan kerja. Jikalau ditelitikan program untuk menangani tekanan di negara kita wujud dalam pelbagai nama seperti “seminar pengurusan tekanan”, “program kesihatan mental”, “program kaunseling”, “seminar pekerja sihat”, “kursus ke arah pekerja cemerlang” dan pelbagai lagi. Adalah wajar bahawa program yang diadakan mengambil kira keperluan institusi dan individu. Polisi tertentu perlu diwujudkan oleh organisasi kerana kesan negatif tekanan telah dikenal pasti membawa keburukan kepada institusi dalam jangka masa panjang.

Kesan gangguan tekanan emosi dipercayai amat mudah menular terhadap mereka yang menggalas tanggungjawab untuk menjaga warga emas. Dengan ini, Jabatan Kebajikan Masyarakat harus mewajibkan semua kakitangan Pembantu Perawatan Kesihatan mengambil kursus tentang penjagaan warga emas. Pemahaman perasaan, emosi serta tingkah laku warga emas dapat membantu mereka lebih mengetahui, memahami dan memastikan mereka dapat menyesuaikan diri dengan peranan warga emas yang dijaga. Oleh itu, persediaan mental dan fizikal yang rapi menjadi salah satu keperluan yang wajib dititikberatkan oleh kakitangan Pembantu Perawatan Kesihatan.

Tekanan kerja boleh dilakukuan apabila seseorang berlaku konflik dengan rakan sekerja mahupun pihak atasan. Ini berlaku di mana terdapatnya hubungan manusia terutamanya apabila mereka perlu berkomunikasi dan bekerja bersama untuk mencapai matlamat yang sama tetapi berlainan peranan, tanggungjawab dan keperluan. Dengan ini, pihak pengurusan perlu berprihatin dengan persekitaran perhubungan pekerja dan mengambil tindakan yang sewajarnya, manakala kaunseling perlu dilaksanakan bertujuan menjelaskan kedudukan individu atau pihak yang mengalami tekanan atau konflik melalui penerokaan perasaan, pendengaran, rumusan dan perbincangan secara terbuka. Sokongan emosional,

suasana percaya mempercayai, saling menghormati dan lain-lain bentuk sokongan emosi yang diberikan oleh pihak atasan dan rakan sekerja dapat membantu individu dalam menangani tekanan.

Secara keseluruhan melalui kajian ini, kita dapat melihat pengaruh tekanan kerja kepada individu dan organisasi. Oleh yang demikian, cadangan yang diberikan oleh pengaji dapat digunakan oleh semua pihak dalam meningkatkan prestasi dan mutu kerja di samping dapat mengurangkan dan mengatasi punca tekanan di tempat kerja. Walau bagaimanapun, kehadiran tekanan kerja tidak semua membawa implikasi yang negatif kepada pekerja tetapi timbul juga implikasi yang positif sekiranya tekanan kerja bertindak sebagai pendorong supaya seseorang itu lebih berusaha. Melalui kajian ini juga kita dapat melihat bahawa faktor tekanan kerja bukanlah berpunca daripada faktor luaran bagi seseorang individu sahaja tetapi ia juga dipengaruhi oleh faktor dalaman bagi seseorang individu. Oleh itu tahap tekanan yang dihadapi oleh setiap individu adalah berbeza mengikut sejauhmana seseorang mempersepsikan tekanan itu boleh mempengaruhi dirinya. Dalam kajian ini, dapat dilihat faktor utama yang menyebabkan tekanan kerja ialah struktur dan iklim organisasi. Struktur dan iklim organisasi mungkin menghadkan otonomi pekerja. Pekerja mungkin merasa mereka tidak banyak kawalan ke atas tugas mereka. Mereka mungkin merasakan tugas mereka sangat menjemukan dan tidak mencabar dan ini boleh menyumbang kepada ketidakpuasan bekerja, merasa sakit hati, merasa rendah diri dan kehilangan identiti. Ini berikutnya dengan peranan pengurusan, faktor instrinsik dalam pekerjaan, halangan kerja dan rumah, hubungan di tempat kerja, dan kerjaya dan pencapaian.

KESIMPULAN DAN CADANGAN

Secara keseluruhan, kajian ini berjaya mencapai objektif yang disasarkan. Objektif kajian yang dijalankan secara khusus adalah untuk mengenalpasti faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan Pembantu Perawatan Kesihatan di Rumah Ehsan dan cadangan untuk penambahbaikan dalam pengurusan tekanan kerja dalam kalangan Pembantu Perawatan Kesihatan di Rumah Ehsan. Manakala terdapat beberapa cadangan dan sasaran yang diperlukan untuk memperbaiki kelemahan yang telah disenaraikan dalam limitasi kajian. Bagi melanjutkan kajian tekanan kerja dalam kalangan Pembantu Perawatan Kesihatan, penyelidik menyarankan agar menjalankan kajian lebih dari sekali. Hal ini adalah untuk memastikan kajian ini mampu mengukur subskala seperti mana yang didakwa dalam norma alat ujian tersebut. Selain itu, kajian ini hanya memfokus kepada satu institusi sahaja iaitu Rumah Ehsan Kuala Kubu Bharu dan satu jawatan iaitu Pembantu Perawatan Kesihatan dan ini kemungkinan akan menyebabkan ketidaksempurnaan data yang dikumpulkan. Oleh yang demikian dicadangkan kajian yang seterusnya boleh dijalankan dengan melibatkan responden daripada pelbagai institusi secara keseluruhan agar hasil dapatan lebih menyeluruh dan lebih nyata.

Penyelidik juga menyarankan agar kajian masa hadapan dapat merangkumi perbandingan dari sudut demografi. Hal ini dapat memanfaatkan pembaca dari segi pemahaman dan pengetahuan supaya dapat menambahkan ilmu dalam minda pembaca. Dengan ini, dapat melengkapkan lagi kajian tentang perbezaan demografi dengan tekanan kerja. Tambahan pula, item-item dalam alat ujian juga boleh ditambah supaya pembolehubah yang diukur memberi gambaran yang lebih jelas. Item bagi alat ujian yang menguji tekanan

kerja perlu diperincikan lagi supaya benar-benar menggambarkan tahap tekanan kerja dalam kalangan Pembantu Perawatan Kesihatan. Apabila ditambah bilangan item, maka kecenderungan jawapan responden yang kurang jujur dapat dielakkan. Malah, item-item ini mungkin boleh membantu mereka lebih memahami apa yang dikehendaki dalam soal selidik. Secara kesimpulannya, bagi penyelidik lain yang turut berminat dengan kajian yang sama, penyelidik menggalakkan untuk menguji semula alat ujian dilakukan oleh penyelidik dalam kajian ini. Namun dalam hal ini penyelidik melihat jangka masa dan tempoh penyelidikan perlu dititikberatkan. Maknanya kajian ini harus dijalankan dalam tempoh masa yang lebih panjang supaya dapat menjelaskan secara mendalam tentang sesuatu kajian yang dijalankan.

BIODATA PENULIS

Yew Pei San ialah perantis Diploma Kemahiran Malaysia Pusat Psikologi dan Kesejahteraan Manusia, dan **Khadijah Alavi** ialah Profesor Madya Pusat Penyelidikan Psikologi dan Pembangunan Manusia. Bidang kepakaran **Yew Pei San** Psikologi dan Khadijah Alavi adalah Warga Emas.

RUJUKAN

- Asma Bee Ahmad Tajudeen. (2004). *Kepuasan Kerja dan Tekanan yang dihadapi oleh Guru Sekolah Menengah*. Kertas Projek Ijazah Master Sains. Universiti Putra Malaysia. Diperolehi dari [http://psasir.upm.edu.my/6399/1/FPP_2004_20\(1-24\).pdf](http://psasir.upm.edu.my/6399/1/FPP_2004_20(1-24).pdf)
- Asmawati Desa & Siva a/l Subramaniam. 2002. Tekanan kerja dalam kalangan pensyarah: satu perbandingan di antara universiti awam dan universiti swasta. Pasca sidang seminar psikologi psima 2: 145 – 151.
- Brislin, Ricard. W. 1976. *Translation: Application and Research*. New York: Gardner Press Inc.
- Cooper, C.L. and Marshall, J. 1976, Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health, *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 49: 11-28.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J. and Williams, S. 1988. *Occupational Stress Indicator Management Guide*: NFER- Nelson Publishing Company Limited. Oxford.
- Cooper, J & Robertson. (1987). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. USA: Wiley. (1978). *Sources of Managerial and White Collar Stress*. dlm. *Stress at Work*. Disunting oleh C. L Cooper & R. Payne(eds). Chichester : John Wiley and Sons.
- Haryati Kamarudin. 2013. Faktor tekanan dalam kalangan kakitangan Mains Holdings Sdn Bhd. Latihan ilmiah yang tidak diterbitkan. Fakulti Sains Sosial Gunaan: Open University Malaysia.
- Kyriacou, C. & Sutcliffe, J. 1978. A model of teacher stress:. *Educational Studies*, Vol.4: 1-6.
- Laughlin, A. (1987). Teacher Stress In An Australian Setting: The Role of Biographical Mediators. *Educational Studies*. **10 (1)**: 7-22.

- Noor Azina dan Tey Nai Peng. 2015. Kertas Kerja Persidangan Meja Bulat Realiti Masyarakat Menua: Punca dan Caba rannya Di Malaysia. Anjuran Institut Kefahaman Islam Malaysia. Dewan Besar IKIM, Kuala Lumpur, 17 Mac.
- Raja Maria Diana Raja Ali. 2011. Faktor-faktor yang mendorong tekanan kerja di kalangan guru-guru sekolah menengah di Daerah Pasir Putih.
- Rohany Nasir & Fatimah Omar 2006. Kesejahteraan Manusia: Perspektif Psikologi. Kajian tekanan kerja dan kesihatan pekerja. Universiti Kebangsaan Malaysia. Selangor.
- Rohany Nasir. 2003. Isu-isu kaunseling dan perkembangan kerjaya. Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.

¹Yew Pei San

²Khadijah Alavi

Pusat Penyelidikan Psikologi dan Kesejahteraan Manusia
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia,
43600, Bangi, Selangor Darul Ehsan
Emel: khadijah@ukm.edu.my²