

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dan ditunjang perkembangan dunia usaha yang semakin pesat mengakibatkan naiknya persaingan bisnis. Masing-masing perusahaan saling beradu strategi dalam usaha menarik konsumen. Persaingan tersebut tidak hanya persaingan bisnis di bidang manufaktur/industri tetapi juga di bidang pelayanan medis. Hal ini terbukti semakin banyaknya rumah sakit yang didirikan baik pemerintah maupun swasta. Akibat dari perkembangan rumah sakit yang semakin pesat ini, menimbulkan persaingan yang kompetitif pula. Setiap rumah sakit bersaing dalam meningkatkan kualitas layanan mereka terhadap pasien untuk tetap menjaga konsistensi mereka dalam bisnis pelayanan medis.

Pada umumnya keberhasilan dari suatu rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan. Mutu pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yang paling dominan adalah sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya aset perusahaan yang bernafas atau hidup disamping aset-aset lain yang tidak bernafas atau bersifat kebendaan seperti modal, bangunan, gedung, mesin, peralatan kantor, persediaan barang dan sebagainya. Keunikan aset SDM ini mengisyaratkan pengelolaan yang berbeda dengan aset lain, sebab aset ini memiliki pikiran, perasaan, dan perilaku, sehingga jika dikelola dengan baik mampu memberi sumbangan bagi kemajuan perusahaan secara aktif (Adya, 2010).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset utama rumah sakit karena berperan sebagai motor penggerak dalam organisasi (Sahoo & Mishra, 2012). Salah

satu yang menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit adalah perawat. Perawat merupakan sumber daya manusia terbesar yang berperan strategis sebagai lini terdepan (*keeper*) di rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Fasoli,2010).

Perawat merupakan salah satu tenaga kerja di rumah sakit yang memiliki interaksi dan kontak langsung paling tinggi dengan pasien dan keluarganya, dibandingkan dengan anggota rumah sakit atau tenaga kesehatan lainnya. Peran perawat sangat dibutuhkan di dalam rumah sakit untuk memahami sifat, sikap, dan harapan dari pasien agar bisa merawat pasien dengan baik dan dapat bekerja dengan sungguh-sungguh, karena yang dilayani adalah manusia dan bukan barang sehingga diperlukan kasih sayang dan kewaspadaan dalam pemberian tindakan pelayanan (Adya, 2010).

Perawat memainkan peranan yang sangat besar dalam upaya meningkatkan kualitas rumah sakit (Marsono, 2012). Kompleksnya tuntutan pekerjaan, tingginya tuntutan dari pasien, perubahan tugas, adanya berbagai kebijakan, pengaturan internal rumah sakit dan kadang tekanan dari pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dapat berdampak terhadap lingkungan kerja yang pada gilirannya akan mempengaruhi kinerja perawat (Rosnaniar dkk, 2013).

Rumah Sakit “X” sebagai salah satu rumah sakit swasta terkemuka di kota Bandung yang memiliki banyak pesaing dengan rumah sakit swasta atau rumah sakit pemerintah lainnya di kota Bandung. Rumah Sakit “X” mempunyai komitmen untuk memberikan mutu pelayanan kesehatan tanpa membedakan agama, golongan maupun tingkat sosial, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat dengan kualitas sumber daya manusia yang *profesional dan responsive*.

Rumah Sakit “X” memiliki visi yaitu memberikan pelayanan dan pendidikan kesehatan yang prima dan inovatif berfokus kepada pasien sebagai perwujudan cinta kasih Allah. Misi Rumah Sakit “X” yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna yang prima dan berbasis keselamatan pasien; menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan mengembangkan budaya ilmiah di bidang kesehatan; mengembangkan layanan tersier, unggul dan berkembang; mengembangkan budaya kerja dan karakter SDM yang berlandaskan nilai – nilai Kristiani agar memberikan pelayanan terbaik, handal dan beretika dalam menjalankan kompetensinya; menjalin kemitraan dengan berbagai pihak dalam upaya memperkuat peran rumah sakit dalam pelayanan dan pendidikan kesehatan, sehingga rumah sakit diharapkan senantiasa memperhatikan pemberian pelayanan kesehatan pada masyarakat.

Secara garis besar, pelayanan kesehatan di RS “X” mencakup pelayanan Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap dan pelayanan kesehatan penunjang lainnya. Instalasi rawat inap merupakan bagian pelayanan kesehatan yang cukup dominan, karena pelayanan instalasi rawat inap merupakan pelayanan yang sangat kompleks dan memberikan kontribusi yang paling besar bagi kesembuhan pasien rawat inap. Peranan seorang perawat saat melayani pasien di rawat inap (*opname*) sangatlah berpengaruh terhadap kesembuhan pasien tersebut. Khusus untuk instalasi Rawat Inap terdiri dari 2 kelas pelayanan yaitu Kelas Utama dan Instalasi Rawat Inap Prima I. Di RS “X”, kelas utama merupakan kelas VIP dan hanya dikhususkan untuk pengobatan, sedangkan Instalasi Rawat Inap Prima I merupakan kelas dua dan tiga yang dikhususkan untuk pengobatan dan kegiatan pendidikan.

Instalasi Rawat Inap Prima I memiliki perawat sebanyak 155 orang dengan memiliki 9 ruangan dan 1 kepala perawat untuk setiap ruangan. Instalasi Rawat Inap Prima I merupakan instalasi rawat inap bagi orang dewasa baik itu pria atau wanita,

serta anak-anak. Rawat Inap Prima I terdiri dari ruangan kelas dua dan tiga yaitu ruangan “A, B, E, F, G, HJ, L dan M” ialah ruangan untuk orang dewasa baik itu pria maupun wanita, sedangkan ruangan CD ialah ruangan untuk anak-anak. Perbedaan untuk setiap ruangan A, B, E, F, G, HJ, L dan M serta CD hanya terletak pada fasilitas pelayanan seperti luas kamar, kamar mandi dalam, televisi, ac, dan sebagainya.

Perawat Rawat Inap Prima I dibagi menjadi 3 *shift* yaitu *shift* pagi bekerja mulai dari pukul 07.00-14.00, *shift* siang mulai dari pukul 14.00– 21.00 dan *shift* malam mulai dari pukul 21.00–07.00. Satu orang perawat menangani lima sampai dengan enam pasien. Setiap perawat Rawat Inap Prima I mendapatkan pembagian *shift* kerja pagi, siang, atau malam berdasarkan sistem *rolling* selama 1 bulan. Selain pembagian *shift* kerja, perawat Rawat Inap Prima I juga harus siap sedia apabila dirotasi sesuai dengan kebutuhan dan permintaan atasan atau instalasi lain misalnya perawat dari ruangan “B” dibutuhkan di ruangan “M”, maka perawat dari ruangan lain seperti ruangan “A, E, F, G, HJ, L, dan CD” harus siap apabila dipindahkan ke ruangan “B”. Perawat yang dirotasi setiap tahun biasanya mencapai 8 sampai dengan 10 orang. Oleh karena itu, perawat di ruang rawat inap harus memberikan pelayanan yang cepat, tepat, cermat dan terjangkau sesuai kebutuhan masyarakat dengan sumber daya manusia yang terampil dan bermutu dalam melakukan pelayanan keperawatan tersebut.

Menurut Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan, tugas pokok perawat Rawat Inap Prima I secara keseluruhan yaitu menerima pasien baru; tanggung jawab terhadap tugas fisik dan administratif; menghadapi kecemasan dan keluhan pasien yang muncul akibat sakitnya serta menghadapi kejenuhan dalam menghadapi pasien dengan kondisi yang menderita sakit kritis; tampil sebagai profil perawat yang baik

bagi pasiennya; memberikan edukasi kepada pasien dengan cara menjelaskan riwayat penyakit pasien kepada keluarga serta menghadapi *complain* dari pasien maupun keluarga pasien; mengikuti program bimbingan atau pelatihan keperawatan dalam pengembangan serta peningkatan keperawatan.

Berdasarkan wawancara kepada Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan, menurutnya menyadari pentingnya peran perawat di RS "X". RS "X" selalu mengadakan *training* untuk perawat setiap bulannya. *Training* dilakukan karena RS "X" menyadari bahwa kualitas perawat akan berimbas pada peningkatan kualitas rumah sakit itu sendiri.

RS "X" berusaha untuk memenuhi kebutuhan karyawannya, memberlakukan kebijakan dan memperlakukan karyawan seperti pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya, pemberian beasiswa kepada perawat yang berprestasi, pemberian asuransi kesehatan kepada karyawan dan keluarga karyawan. Selain itu, ada juga pemberian THR di hari raya. Kebijakan dan perlakuan yang diberikan oleh RS "X" membuat perawat memberikan penghayatan yang berbeda-beda.

Berdasarkan wawancara kepada salah satu Kepala Perawat Rawat Inap Prima I dari ruangan "X", ia mengatakan bahwa rumah sakit ini memang membutuhkan seorang perawat yang dapat bekerja serta melayani pasien dengan sungguh-sungguh. Pekerjaan sebagai perawat akan berhadapan langsung dengan makhluk hidup yaitu manusia. Apabila perawat sangat menghargai dan ingin melayani sesamanya, maka akan terbangun *chemistry* dan hal tersebut akan mempengaruhi hasil kerja perawat yaitu perawat akan dekat dengan pasien, sehingga pasien tidak akan sulit untuk dirawat terutama untuk pasien lanjut usia. Apabila perawat tidak dapat menghargai pasien serta tidak nyaman dengan profesinya, maka

hal tersebut dapat berpengaruh pada kinerjanya, pasien akan sulit untuk dirawat atau tidak terbangun *chemistry* antara pasien dengan perawat. Hal tersebut akan mempengaruhi kualitas dari RS “X”.

Setiap perawat memiliki penghayatan yang berbeda-beda mengenai pekerjaannya sebagai perawat di RS “X”. Keterikatan kerja perawat berpengaruh pada performa kinerja perawat. Performa kinerja perawat akan mempengaruhi kualitas dari RS “X”. Semakin tinggi keterikatan kerja maka akan membuat perawat semakin mengeluarkan energi dan perasaan yang positif terhadap pekerjaannya.

Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma dan Bakker (2002) mengemukakan suatu konsep yang disebut *work engagement* yaitu hal positif, yang terkait dengan keadaan pikiran yang ditandai dengan *vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (penyerapan terhadap pekerjaan). *Vigor* ditandai dengan tingginya tingkat energi dan ketahanan mental seseorang dalam bekerja, kemauan untuk menginvestasikan usaha yang lebih dalam pekerjaan, dan ketekunan dalam bekerja meskipun sedang mengalami kesulitan. *Dedication* ditandai oleh rasa antusias, inspirasi, bangga, dan tantangan. Kemudian *Absorption* ditandai dengan seseorang yang sepenuhnya terkonsentrasi dan asyik dalam pekerjaannya, dimana waktu berlalu dengan sangat cepat dan sulit untuk memisahkan diri dari pekerjaan.

Penelitian mengenai *Work Engagement* dalam konteks organisasi kesehatan atau rumah sakit, jika ditelusuri berdasarkan catatan publikasi masih sedikit dilakukan di Indonesia. Dengan kata lain, masih minimnya kajian pustaka ataupun penelitian yang mengungkap *Work Engagement* perawat di rumah sakit (Simpson, 2009). Padahal, Smulder (dalam Schaufeli, 2011) menyatakan bahwa perawat merupakan pekerjaan yang menuntut *Work Engagement* yang tinggi selain guru dan *entrepreneur*.

Berdasarkan wawancara kepada 20 perawat. 7 orang (35%) diantaranya merasa bahwa pekerjaan sebagai perawat kurang membanggakan, dan mereka tidak terlalu menghayati pekerjaannya sebagai perawat. Mereka berkeinginan untuk berhenti bekerja sebagai perawat di RS “X” karena dirasa tuntutan pekerjaan sebagai perawat adalah sesuatu yang berat. Selama ini, ketujuhnya berinteraksi dengan pasien hanya pada saat jam kerja berlangsung, ketujuhnya merasa bahwa mereka kurang bersedia menghabiskan waktu melebihi batas waktu jam kerja meskipun mereka merasa bahwa pekerjaan sebagai perawat cukup menyenangkan. Maka dalam menghadapi kondisi tersebut ketujuh perawat tetap merawat pasien namun hal tersebut hanya karena tugas yang harus mereka jalani. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa ketujuh perawat tersebut cenderung kurang *engaged* terhadap pekerjaannya sebagai perawat.

Disisi lain, pada 13 perawat lainnya (65%), mereka merasa bahwa pekerjaan sebagai perawat adalah pekerjaan yang membanggakan, menyenangkan serta merasa bahwa tuntutan pekerjaan yang diberikan adalah sesuatu yang tidak berat. Ketigabelasnya bersedia untuk tidak lengah sedikitpun dalam merawat pasien yang sedang sakit. Dari hasil wawancara menunjukkan 13 perawat tersebut merasa *engaged* terhadap pekerjaannya sebagai perawat.

Berdasarkan wawancara kepada 20 perawat Rawat Inap Prima I untuk setiap ruangan, 7 perawat (35%) dari 20 perawat merasa malas jika mendapat *shift* pagi dan harus bangun pagi-pagi, dan 13 perawat (65%) lainnya merasa bersemangat untuk pergi bekerja di pagi hari. 13 perawat (65%) dari 20 perawat merasa yakin dengan kemampuannya untuk menjalankan pekerjaan sebagai perawat, dan 7 perawat (35%) lainnya merasa tidak memiliki harapan yang tinggi pada pekerjaan sebagai perawat yaitu dalam hal menyusun strategi untuk menunjang kinerjanya sebagai perawat. 13

perawat (65%) dari 20 perawat merasa larut dalam pekerjaan sehingga suka lupa makan, minum, dan bahkan menahan untuk buang air kecil ketika bekerja, 7 perawat (35%) lainnya merasa kurang larut dalam pekerjaan dan merasa waktu berlalu begitu lama ketika bekerja.

Hal serupa terjadi di RS “X”, dimana 7 perawat (35%) dari 20 perawat merasa sulit untuk berkonsentrasi ketika sedang bekerja, terlihat dari ketika akan mengganti infus, perawat tersebut lupa kamar mana yang meminta ganti infus sehingga salah masuk kamar, terlambat dalam pemberian obat, serta pernah tertukar dalam pemberian obat untuk kamar yang satu dengan yang satunya lagi, tetapi tidak pernah sampai mengalami kejadian yang fatal. Tetapi apabila perawat tersebut terus-terusan tidak dapat berkonsentrasi ketika bekerja, maka hal ini akan berdampak pada kinerjanya dan tentu akan mempengaruhi kualitas dari RS “X”. Untuk itulah seorang perawat membutuhkan *Work Engagement*. Dengan adanya *Work Engagement*, perawat akan menghayati pekerjaannya secara positif dan dapat fokus ketika bekerja serta merasa bahwa pekerjaannya memberikan energi kepada dirinya, sehingga tidak akan terjadi kelalaian dalam merawat pasien.

Secara keseluruhan, hasil survey menunjukkan perawat Rawat Inap Prima I memiliki permasalahan yang berbeda-beda untuk setiap dimensi (*Vigor*, *Dedication* dan *Absorption*) yang ada didalam *Work Engagement*, dimana ketiga dimensi ini berkaitan dengan *Work Engagement*, maka *Work Engagement* menjadi sesuatu yang penting untuk diperhatikan karena berpengaruh terhadap keberhasilan rumah sakit. Keberhasilan dari RS “X” dalam menjalankan perannya sebagai sarana kesehatan sangat bergantung pada perawat. Keadaan ini menuntut perawat untuk memiliki keterampilan dan dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugasnya. Oleh karenanya,

peneliti perlu mengkaji tentang *Work Engagement* pada Perawat Instalasi Rawat Inap Prima I di RS “X” Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui gambaran derajat *work engagement* pada perawat Rawat Inap Prima I di RS “X” di kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran derajat mengenai *work engagement* pada perawat Rawat Inap Prima I di RS “X” di kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran dimensi-dimensi *work engagement* yaitu *vigor*, *dedication*, *absorption* dan faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* pada perawat Rawat Inap Prima I di RS “X” di kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Menjadi bahan masukan bagi Ilmu Psikologi, khususnya dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai *work engagement*.

2. Memberikan sumbangan informasi kepada peneliti lain yang tertarik untuk meneliti mengenai *work engagement* serta mendorong dikembangkannya penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan topik tersebut.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Membantu pihak RS “X” untuk mengetahui gambaran derajat *work engagement* pada perawat rawat inap Prima I sehingga dapat diusahakan untuk memfasilitasi hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan *work engagement* pada perawat rawat inap Prima I yang kemudian akan mendukung keberhasilan dari RS “X” di kota Bandung.
2. Memberikan masukan bagi para perawat rawat inap Prima I mengenai pentingnya *work engagement* dalam meningkatkan kualitas kinerja perawat.

1.5 Kerangka Pikir

Perawat adalah salah satu tenaga kerja yang berkontribusi di RS “X” yang berfungsi untuk merawat manusia yang sedang sakit. Peran perawat dibutuhkan dalam RS “X” untuk merawat manusia yang sedang sakit dan dapat bekerja secara sungguh-sungguh. Ketika seorang perawat ingin melayani sesamanya maka perawat akan dengan sungguh-sungguh merawat dan melayani pasien dengan sangat baik dan hal ini akan membuat perawat tidak mengalami kesulitan untuk merawat serta melayani pasien karena pasien telah merasa dekat dan nyaman dengan perawat tersebut. Perawat akan merasa bangga, nyaman dan bersedia mengatasi hambatan yang dihadapi ketika ia bekerja. Apabila perawat tidak mencintai sesamanya dan tidak nyaman dengan profesi sebagai perawat, maka hal tersebut akan berdampak pada kinerjanya dan tentu akan mempengaruhi kualitas dari RS “X”.

Kondisi menikmati pekerjaan, merasa bangga serta tetap berusaha mengatasi masalah dalam konsep psikologi industri disebut sebagai *Work Engagement*. *Work Engagement* didefinisikan sebagai suatu penghayatan positif dan rasa terpenuhi yang ditandai dengan adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli dan Bakker, 2002, dalam Bakker dan Leiter 2010:13). Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa *Work Engagement* adalah suatu keadaan yang terjadi pada seseorang yang merasa demikian menyatu dengan pekerjaannya baik secara fisik, kognisi, maupun emosi pada saat menjalankan perannya didalam pekerjaannya, sehingga ia bersedia mencurahkan segenap energi untuk menyelesaikan atau melaksanakan tugas-tugasnya tersebut..

Tugas-tugas yang harus dijalankan dalam pekerjaan disebut *Job Demands* (Schaufeli dan Bakker, 2002, dalam Bakker dan Leiter 2010:13) yaitu segala sesuatu yang merupakan bagian dari pekerjaan yang secara potensial dapat menimbulkan tekanan. Dalam RS "X", tuntutan kerja perawat (*Job Demands*) meliputi *work pressure*, *mental demands*, *physical demands*, dan *emotional demands*

Pertama yaitu tekanan kerja (*Work Pressure*). Dalam hal ini *Work Pressure* berupa merawat dan menjaga pasien yang sedang sakit; tanggung jawab terhadap tugas fisik dan administratif; menghadapi kecemasan, keluhan pasien yang muncul akibat sakitnya serta menghadapi kejenuhan dalam menghadapi pasien dengan kondisi yang menderita sakit kritis; tampil sebagai profil perawat yang baik oleh pasiennya; memberikan edukasi kepada pasien dengan cara menjelaskan riwayat penyakit pasien kepada keluarga dan menghadapi *complain*. Apabila perawat tidak dekat dengan pasien maka perawat akan mengalami kesulitan dalam bekerja karena pasien sulit untuk dirawat. Tekanan mental (*mental demands*) yaitu perawat dituntut

untuk memahami karakter kepribadian pasien yang berbeda-beda, dan harus siap sedia jika dirotasi keruangan lain terutama jika dirotasi ke ruangan anak-anak.

Seorang perawat harus siap meluangkan waktu dan energinya untuk pasien yang dirawatnya. Meskipun mereka merasa lelah karena telah bekerja seharian dari pagi hingga malam, namun merawat dan menjaga pasien yang sedang sakit merupakan tuntutan dari seorang perawat. Hal ini dikarenakan menyangkut nyawa seorang manusia bukan barang sehingga perawat tidak boleh lengah sedikitpun dalam merawat pasien yang sedang sakit. Tuntutan pekerjaan seperti ini disebut dengan tuntutan fisik (*physical demands*).

Perawat juga harus membina hubungan yang baik dengan pasiennya sehingga perawat bisa memahami apa yang diinginkan oleh pasiennya sehingga perawat dapat melayani pasiennya. Terutama jika pasiennya merupakan orangtua yang sudah lanjut usia. Ketika merawat dan melayani pasien yang sudah lanjut usia, perawat memerlukan kesabaran dalam memahami dan melayani pasiennya tersebut. Tuntutan pekerjaan ini disebut dengan tuntutan emosi (*Emotional Demands*).

Dalam menghadapi tuntutan pekerjaan (*Job Demands*), perawat memiliki dua sumber daya yang saling berkaitan. Sumber daya yang pertama berasal dari hakekat pekerjaan sebagai perawat yang disebut sebagai *Job Resources*, merupakan dimensi fisik, sosial, atau organisasi. (Schaufeli dan Bakker, 2002, dalam Bakker dan Leiter 2010:13). *Job Resources* perawat dapat mengurangi *job demands*.

Job Resources meliputi *Autonomy* yaitu kebebasan perawat dalam bekerja seperti menentukan cara merawat namun tetap memperhatikan *SOP* dan kesejahteraan pasien sehingga mendatangkan perasaan berarti oleh perawat yang kemudian akan menunjang kinerjanya; *Coaching* yaitu pelatihan atau bimbingan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada perawat sehingga dapat menunjang

kinerjanya lebih maksimal; *Social Support* yaitu sikap saling membantu dan memberi semangat satu sama lain, baik dari atasan kepada perawat maupun sesama rekan kerja perawat sehingga perawat dapat mengurangi rasa lelah dan termotivasi untuk semangat menjalankan tugasnya dengan baik; *Feedback* yaitu umpan balik yang diberikan atas kinerja perawat oleh rekan kerja, perawat senior, pihak rumah sakit, hal ini membantu perawat untuk memperbaiki atau memaksimalkan kinerjanya.

Sumber daya yang kedua berasal dari dalam diri perawat yang disebut sebagai *Personal Resources*. *Personal Resources* perawat merupakan kepercayaan positif terhadap diri sendiri dan lingkungan serta dapat dikembangkan, dimana hal ini dapat memotivasi bahkan saat menghadapi kesulitan dan tantangan. *Personal Resources* dalam penelitian ini meliputi *Self Efficacy* yaitu keyakinan diri yang dimiliki oleh perawat dalam menjalani pekerjaannya sebagai perawat; *Optimism* yaitu perawat merasa yakin bahwa dirinya akan sukses dalam menjalankan pekerjaannya, perawat merasa optimis bahwa pasien akan terawat dengan sangat baik dan sembuh; *Hope* yaitu perencanaan atau strategi yang dibuat oleh perawat untuk menunjang kinerjanya sebagai perawat; *Resilience* yaitu daya tahan perawat dalam menjalani pekerjaannya. Sekalipun dalam pekerjaan perawat akan mengalami hambatan, perawat akan tetap bertahan mengatasi hambatan tersebut.

Perawat merasa yakin dan optimis ketika menghadapi tuntutan pekerjaan yang berat yang mengharuskannya bekerja diluar *shift*. Hal ini didukung dengan adanya *coaching* serta *social support* yang diberikan oleh pihak RS. Dimana *Personal Resources* dan *Job Resources* perawat merupakan sumber daya yang saling terkait dan saling mendukung ketika menghadapi *Job Demands*. *Personal Resources* dan *Job Resources* perawat, akan membuat *Job Demands* menjadi sesuatu yang

menyenangkan bagi perawat, sehingga perawat menjadi tidak lelah dan mau mengeluarkan usaha lebih ketika melakukan perawatan dan pelayanan terhadap pasien.

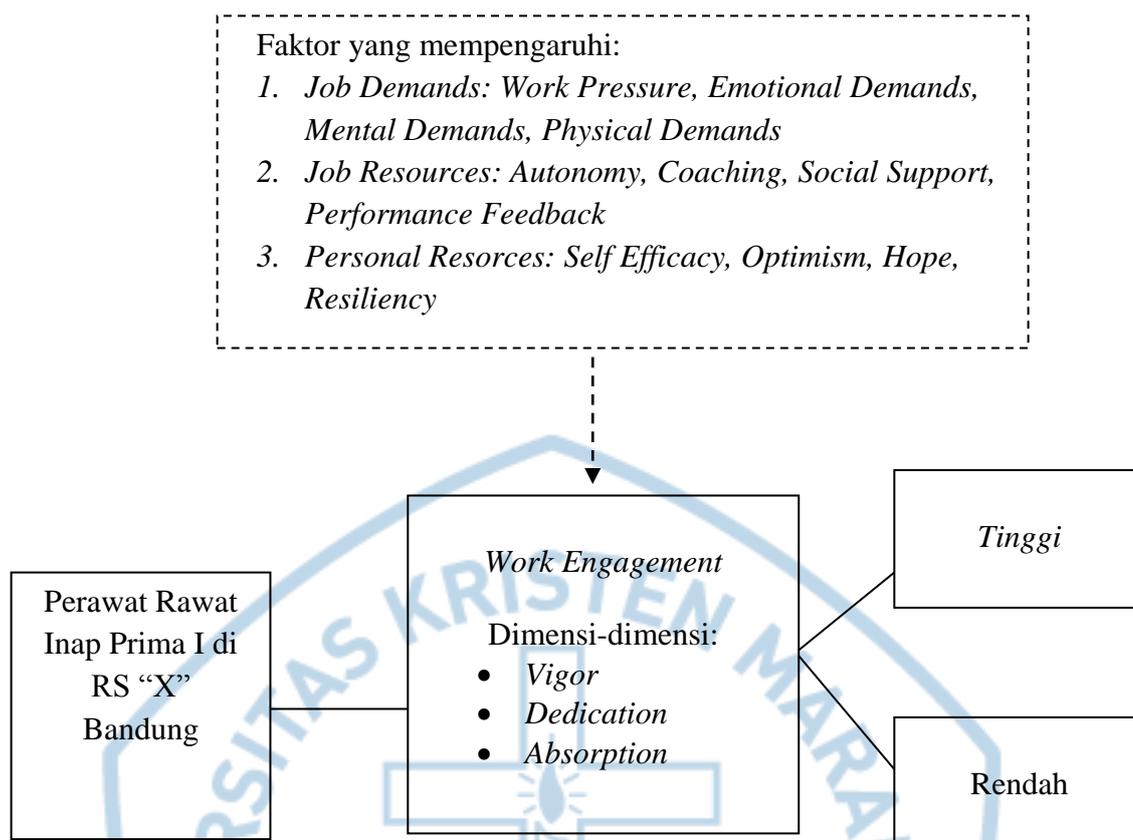
Work Engagement ditandai dengan 3 dimensi yaitu *Vigor*, *Dedication*, dan *Absorption*. *Vigor* yaitu curahan energi dan mental selama menjalankan tugas, keberanian untuk berusaha sekuat tenaga dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan tekun dalam menghadapi kesulitan kerja, serta kemauan untuk menginvestasikan segala upaya dalam suatu pekerjaan dan tetap bertahan meskipun menghadapi kesulitan. *Vigor* yang tinggi pada perawat akan ditandai dengan curahan energi yang kuat ketika merawat pasien, tekun ketika merawat dan melayani pasien, perawat akan tetap bertahan meskipun menghadapi kesulitan pekerjaan seperti pasien yang tidak menurut untuk minum obat dan saat menghadapi kesulitan tersebut perawat akan tetap berusaha keras menjalankan pekerjaannya. *Vigor* yang rendah ditandai dengan sikap kurang bersemangat dan mengeluarkan energi yang tidak maksimal ketika merawat pasien. Perawat tidak dapat bertahan ketika menghadapi kesulitan dalam merawat pasien.

Dedication yaitu melibatkan diri terhadap pekerjaan, dan merasakan keberartian, antusiasme, inspirasi, kebanggaan dan tantangan. *Dedication* yang tinggi pada perawat terlihat perasaan bangga terhadap pekerjaannya sebagai perawat, antusias saat menjalankan pekerjaannya seperti pada saat merawat dan melayani kebutuhan pasien, serta menganggap bahwa pekerjaannya adalah sesuatu yang menantang bagi dirinya. *Dedication* yang rendah ditandai dengan perasaan bosan dalam merawat dan melayani kebutuhan pasien, tidak ada inisiatif dalam menjalankan tugasnya, tidak ada perasaan bangga akan pekerjaannya serta menganggap pekerjaannya adalah sesuatu yang tidak menantang bagi dirinya.

Absorption yaitu penuhnya konsentrasi dan keasyikan dalam melakukan pekerjaannya, merasa waktu berlalu begitu cepat dan sulit untuk memisahkan diri dengan pekerjaannya. *Absorption* yang tinggi ditandai dengan sikap serius dalam merawat pasien, fokus terhadap pekerjaannya sebagai perawat, dan ketika bekerja perawat merasa waktu mereka berlalu begitu cepat serta merasa sedih ketika harus berpisah dengan pasien yang sedang dirawatnya. *Absorption* yang rendah ditandai dengan sikap yang tidak serius serta tidak fokus dalam menjalankan tugasnya sebagai perawat. Perawat merasa waktu berlalu begitu lama saat menjalankan tugasnya.

Vigor, *Dedication*, dan *Absorption* akan saling terkait dan membentuk tinggi atau rendahnya *work engagement* yang dimiliki oleh perawat, sehingga tinggi rendahnya *work engagement* perawat harus dilihat melalui *Vigor*, *Dedication*, dan *Absorption* secara keseluruhan. Perawat yang memiliki *Work Engagement* yang tinggi, walaupun berat dalam menjalankan pekerjaannya namun perawat tetap menikmati pekerjaannya, bahkan diantara mereka merasa bangga menjadi perawat, sehingga tuntutan dan permasalahan yang ada membuat mereka tetap berusaha menghadapi dan mengatasinya. Sebaliknya apabila perawat memiliki *work engagement* yang rendah maka ia kurang dapat menikmati pekerjaannya sebagai perawat, kurang merasa bangga menjadi perawat, dan kurang dapat bertahan ketika menghadapi hambatan dalam pekerjaannya.

Dari penjelasan diatas dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pikir

1.6 Asumsi Penelitian

1. Merawat dan menjaga pasien yang sedang sakit; tanggung jawab terhadap tugas fisik dan administratif; menghadapi kecemasan, keluhan pasien yang muncul akibat sakitnya serta menghadapi kejenuhan dalam menghadapi pasien dengan kondisi yang menderita sakit kritis; tampil sebagai profil perawat yang baik oleh pasiennya; memberikan edukasi kepada pasien dengan cara menjelaskan riwayat penyakit pasien kepada keluarga dan menghadapi *complain* merupakan *Job Demands* dari perawat.
2. Keyakinan diri untuk merawat serta memiliki kemampuan dalam merawat, optimis terhadap hasil kerja yang baik, perencanaan atau strategi untuk

menunjang kinerja serta mampu bertahan dalam menghadapi hambatan adalah *Personal Resources* perawat.

3. Kebebasan dalam merawat, pelatihan yang diberikan oleh senior atau atasan, dukungan semangat dari rekan kerja serta umpan balik kinerja adalah *Job Resources* perawat.
4. Perawat memiliki derajat *Work Engagement* yang berbeda-beda.

