

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat kini menaruh adanya minat terhadap pentingnya kesehatan. Sehat menurut kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan seluruh badan serta bagian-bagiannya bebas dari sakit. Menurut UU kesehatan No 36 tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia, terbukti berbagai cara dilakukan orang untuk mendapatkan taraf kesehatan yang prima. Bila seseorang menderita sakit biasanya mereka akan segera berusaha untuk mengatasi dan mengobati gangguannya atau penyakitnya hingga sembuh. Untuk mencapai kesembuhan yang diharapkan seseorang memerlukan bantuan dari pihak lain yaitu rumah sakit sebagai institusi yang berwenang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas (Noor, 2001).

Mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak dasar penduduk Indonesia. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. (Yuristi, 2013).

Salah satu rumah sakit yang cukup dikenal dan dianggap sebagai rumah sakit unggulan di kota Bandung, adalah Rumah Sakit “X”. Rumah sakit “X” merupakan salah satu rumah sakit bertaraf internasional unggulan di Indonesia. Rumah sakit ini berdiri tanggal 4 november 2006. Misi dari rumah sakit ini adalah memberikan pelayanan medis dan keperawatan dengan standar professional setinggi mungkin yang mengacu pada peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien, meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan baik tenaga medis maupun non medis serta memberikan suasana pelayanan rumah sakit yang nyaman, ramah, efisien, dan efektif. Rumah sakit “X” mendapatkan sertifikat penuh tingkat lengkap dari departemen kesehatan RI pada tahun 2008 dan telah diakreditasi internasional oleh JCI (*Joint Commission International*) pada tahun 2010 dan 2014 (www.RS“X”.com). JCI adalah organisasi nirlaba yang berpusat di Amerika Serikat yang berfokus pada peningkatan mutu berkelanjutan dan keselamatan pasien. Dengan memperoleh akreditasi JCI, tidak hanya terjadi peningkatan mutu layanan, tetapi juga tercipta perubahan budaya dalam rumah sakit yang menjadikan pasien sebagai pusat rumah sakit. Perubahan budaya ini merupakan suatu proses yang berkelanjutan, dengan akreditasi ini rumah sakit “X” menunjukkan komitmennya terhadap peningkatan keselamatan pasien secara berkelanjutan. Dengan standar JCI semua pasien yang datang ke rumah sakit “X” akan ditangani profesional yang kompeten, dirawat dengan sistem yang tepat, menjamin adanya layanan yang prima dengan menggunakan peralatan canggih dan akurat (www.depkes.go.id). Karena itu, adanya standar JCI yang dimiliki oleh Rumah Sakit “X”, diharapkan dapat menjadi dorongan bagi pihak rumah sakit untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam lingkungan sebuah rumah sakit, bagian instalasi gawat darurat merupakan salah satu bagian yang penting untuk memberikan pelayanan kepada pasien yang berkebutuhan khusus atau memerlukan penanganan yang darurat atau segera untuk

mempertahankan atau menyelamatkan nyawanya. Instalasi gawat darurat merupakan ruang rawat di rumah sakit dengan staff dan perlengkapan yang khusus ditunjukan untuk mengelola pasien dengan penyakit, trauma, atau komplikasi yang mengancam jiwa akibat kegagalan atau disfungsi satu atau lebih organ akibat penyakit, bencana, atau komplikasi yang masih ada harapan hidup (depkes,2012). Kelancaran pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) tidak terlepas dari peran perawat. Perawat IGD memiliki uraian tugas sebagai berikut, menyelenggarakan pelayanan asuhan medis dan asuhan keperawatan serta pelayanan pembedahan darurat bagi pasien yang datang dengan gawat darurat medis. Sebagai instalasi pelayanan yang menanggulangi penderita gawat darurat komponen pelayanan di IGD harus memenuhi kebutuhan masyarakat dalam penanggulangan penderita gawat darurat dan dikelola sedemikian rupa sehingga terjalin kerjasama yang harmonis dengan instalasi – instalasi lain dalam rumah sakit (Depkes R.I.2006).

Penanganan kegawatdaruratan di IGD rumah sakit “X” disesuaikan dengan standar internasional, baik dalam hal tingkat profesionalitas tenaga dokter dan perawat didasarkan pada *Evidence-Based Medicine* (praktek berdasarkan perkembangan terkini ilmu kedokteran), yang menitikberatkan pada kecepatan dan ketepatan serta keakuratan. Instalasi gawat darurat (IGD) rumah sakit “X” ditunjang oleh perlengkapan yang canggih dan lengkap untuk penanganan segala kegawat daruratan, sehingga perawat IGD wajib membekali diri mereka melalui pengalaman,sertifikasi dan mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan minimal 1 hingga 3 kali dalam setahun. Persyaratan untuk menjadi perawat IGD rumah sakit “X” yaitu lulusan sarjana muda keperawatan atau lulusan D-III keperawatan dengan pengalaman sebagai pelaksana perawatan 2 tahun serta memiliki sertifikasi pelatihan gawat darurat sesuai standar nasional dan internasional. Pelatihan yang diikuti oleh perawat rumah sakit “X” diantaranya PPGD yaitu pelatihan penanganan gawat darurat, BTCLS yaitu *basic trauma cardiac life support*, serta pelatihan ACLS

yaitu *advance cardiac life support*. Setiap perawat yang telah melampaui pelatihan tersebut akan mendapatkan lisensi berupa sertifikat yang berlaku selama dua tahun. Perawat IGD wajib memperbaharui sertifikatnya dengan melakukan ujian atau mengikuti pelatihan kembali. Hal ini berguna untuk mempertahankan kemampuan perawat IGD dalam melakukan anamnesa dan tindakan yang cepat dan tepat bagi para pasiennya. Perawat juga dituntut untuk mampu bekerjasama dengan tim kesehatan lain serta dapat berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien yang berkaitan dengan kondisi kegawatan kasus di ruang tersebut. *Friendly & caring* yang merupakan motto dari rumah sakit “X” harus selalu diupayakan perawat IGD walau keadaan ramai sekalipun (www.RS”X”.com)

Berdasarkan wawancara dengan pimpinan *shift* diperoleh informasi bahwa Instalasi gawat darurat rumah sakit “X” memiliki perawat sebanyak 24 orang, yang kegiatan kerjanya dibagi menjadi tiga *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. Perawat IGD banyak menerima pasien saat *shift* malam. Perawat IGD bekerja secara tim terdiri dari 4 - 5 perawat dalam satu *shift*, Satu orang perawat IGD dapat melayani sekitar 4 sampai 8 pasien dan bisa melayani beberapa pasien dalam waktu bersamaan. Selama pasien berada di ruang IGD perawat IGD harus melakukan pemantauan secara terus menerus, hal tersebut dapat menjadi tuntutan fisik saat bekerja. Ruangan IGD rumah sakit “X” terdiri dari 4 bagian yaitu, ruang triase merupakan ruang memilah pasien, ruang trauma merupakan ruang tindakan (bedah dan medis), ruang resusitasi merupakan tempat untuk menangani pasien *emergency* dan perlu pengawasan, serta ruang isolasi merupakan ruangan untuk pasien dengan penyakit menular. Kompetensi yang harus dimiliki perawat instalasi gawat darurat berdasarkan depkes 1990 yaitu, membuka dan membebaskan jalan nafas (*airway*), memberikan ventilasi pulmoner

dan oksigenisasi (*breathing*), memberikan resusitasi jantung paru, menghentikan pendarahan, balut bidai dan transportasi, pengenalan dan penggunaan obat resusitasi, serta melakukan perekaman dan menginterpretasi ekg dasar.

Asuhan keperawatan gawat darurat terdiri dari pengkajian, diagnosa, intervensi/implementasi, dan evaluasi. Tahap pertama yaitu pengkajian, perawat IGD akan melakukan pengkajian pada saat pasien datang ke ruang IGD yaitu akan melakukan pemeriksaan awal seperti mengukur tekanan darah serta menanyakan keluhan yang dirasakan pasien lalu mencatat hasil pemeriksaan tersebut. Tahap kedua yaitu diagnosa, perawat menganalisis data hasil pengkajian guna menentukan diagnosa, perawat IGD akan memberikan hasil pemeriksaan pasien kepada dokter, lalu dokter akan melakukan pemeriksaan lebih lanjut dan menentukan tindakan yang harus dilakukan. Perawat IGD harus melakukan pemantauan secara terus menerus karena kondisi pasien dapat berubah – ubah. Tahap ketiga yaitu intervensi/implementasi, perawat IGD mengimplementasikan intervensi keperawatan sesuai dengan rencana asuhan yang telah dibuat. Tahap terakhir adalah evaluasi yaitu perawat mengevaluasi perkembangan pasien sesuai kriteria hasil yang diharapkan. Jika pasien harus menjalani rawat inap maka perawat IGD harus mengurus berkas – berkas yang harus dibawa oleh petugas rawat inap.

Perawat IGD akan mengklasifikasikan pasien yang datang berdasarkan prinsip *triage*. *Triage* adalah proses khusus memilah dan memilih pasien berdasarkan beratnya penyakit menentukan prioritas perawatan gawat medik serta prioritas transportasi. Artinya memilih berdasarkan prioritas dan penyebab ancaman hidup. *Triage* dilakukan berdasarkan observasi terhadap 3 hal, yaitu pernafasan (*respiratory*), sirkulasi (*perfusion*), dan status mental (*mental state*). Pasien akan diklasifikasikan berdasarkan tingkat prioritas, yaitu hijau merupakan pasien dengan cedera minor dan tingkat penyakit yang tidak membutuhkan pertolongan segera serta tidak mengancam nyawa dan tidak

menimbulkan kecatatan. Kuning merupakan pasien yang memerlukan bantuan, namun dengan cedera dan tingkat yang kurang berat dan dipastikan tidak akan mengalami ancaman jiwa dalam waktu dekat. Merah merupakan penderita cedera berat dan memerlukan penilaian cepat dan tindakan medis atau transportasi segera untuk menyelamatkan hidupnya. *Triage* hitam merupakan pasien meninggal (*death on arrival*) (www.idmedis.com). Perawat IGD harus mengklasifikasikan dan melakukan pemeriksaan awal dengan cepat dan tepat karena ini merupakan tindakan awal yang akan menentukan tindakan selanjutnya. Untuk kasus – kasus tertentu perawat IGD harus menentukan tindakan dalam waktu hitungan detik sehingga dibutuhkan konsentrasi penuh dan pengetahuan yang memadai agar nyawa pasien terselamatkan.

Berdasarkan wawancara dengan pimpinan IGD diperoleh informasi yaitu, dikarenakan rumah sakit “X” memiliki akreditasi internasional maka para perawat harus menghadapi tingkat *complain* yang tinggi dari pasien maupun keluarga pasien yang memiliki harapan tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Para perawat dituntut untuk bekerja dengan cepat, akurat, dan memberikan perhatian yang besar terhadap kegiatan kerja yang dilakukan. Hal ini terjadi karena aktivitas kerja yang dilakukan berhubungan dengan keselamatan dari pasien yang mendapatkan perawatan. Kesalahan yang dilakukan oleh seorang perawat dapat berakibat pada kerugian, bahkan kematian pada pasien. Dengan demikian para perawat menerima tuntutan yang besar untuk dapat bekerja dengan berdedikasi, peduli terhadap pasien, serta terus menerus belajar untuk meningkatkan *skill* dan kompetensi yang dibutuhkan dalam menyelamatkan pasien.

Tuntutan kerja yang diberikan kepada perawat yang bertugas di IGD sangatlah *fluktuatif*, hal ini dikarenakan sangat tergantung dari seberapa serius perawatan medis yang harus dilakukan kepada pasien. Disamping itu tuntutan kerja seorang perawat menjadi lebih terasa berat dan berlebih karena waktu kerja yang panjang, harapan pimpinan rumah

sakit untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik, tuntutan keluarga terhadap keselamatan pasien, karakteristik pasien yang berbeda – beda dan sebagainya. Perawat IGD juga harus selalu bersiaga menerima dan merawat pasien sebanyak apapun dan separah apapun kondisinya. Setiap perawat memiliki penghayatan yang berbeda – beda mengenai pekerjaannya sebagai perawat. Tuntutan pekerjaan perawat membutuhkan energi, pelibatan diri yang kuat, dan konsentrasi dalam penyelesaiannya. Semua gambaran dari perilaku tersebut merupakan indikasi dari perilaku *work engagement*.

Smulder (2006, dalam Schaufeli 2011) mengemukakan bahwa ada beberapa pekerjaan yang menuntut *work engagement* yang tinggi, diantaranya guru, *enterpreuneur*, dan perawat. Pekerjaan – pekerjaan tersebut memiliki satu kesamaan yaitu pekerjaan yang melibatkan kualitas pelayanan sebagai modal utamanya. *Work engagement* didefinisikan sebagai suatu penghayatan positif dan rasa terpenuhi pada pekerjaan yang ditandai oleh adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli et.al.,2002:74, dalam Bakker and Leiter 2010:13). Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dalam menentukan derajat tinggi atau rendahnya *work engagement* yang dimiliki oleh seseorang.

Berdasarkan hasil survey awal, tiga perawat IGD (60%) menghayati banyaknya pasien dan beragam penanganan yang harus dilakukan membuat perawat harus kuat dan bersemangat saat melayani dan memantau keadaan pasien, bersedia menghabiskan waktu melayani pasien meskipun harus melebihi batas waktu jam kerja, bersedia tetap melayani pasien meskipun menerima banyak keluhan dari pasien secara bersamaan serta bersemangat di keesokan harinya ketika akan berangkat untuk kembali bekerja. Dua perawat IGD (40%) merasa kurang bersemangat saat pergi bekerja, mudah merasa kelelahan saat bekerja karena jumlah perawat sedikit sehingga merasa terbebani dengan banyaknya pekerjaan serta merasa kurang bersedia untuk mengerahkan upaya saat banyak pasien yang harus ditangani (aspek *vigor*).

Menurut tiga perawat IGD (60%) merasa bangga atas pekerjaannya karena bisa menolong nyawa seseorang, melakukan pemantauan secara terus menerus kepada pasien, dalam menghadapi hambatan misalnya menghadapi keluhan pasien atau keluarga pasien perawat IGD harus mampu berkomunikasi dengan baik sehingga masalah bisa diselesaikan dan perawat IGD membantu pasien memperluas pengetahuannya demi meningkatkan kesehatan pasien selama bekerja menjadi tantangan yang ingin dihadapi dengan antusias oleh perawat IGD. Dua perawat IGD (40%) merasa bahwa pekerjaan sebagai perawat IGD kurang membanggakan, memiliki keinginan untuk berhenti bekerja sebagai perawat IGD karena merasa tuntutan pekerjaan sebagai perawat IGD adalah sesuatu yang berat (aspek *dedication*).

Empat perawat IGD (80%) menyatakan bahwa mereka seringkali tidak menyadari bahwa waktu bekerja telah habis dan merasa waktu begitu cepat berlalu. Perawat IGD menghayati memiliki keinginan tidak berhenti bekerja sebelum selesai dalam menangani pasien. Perawat dituntut untuk terus konsentrasi agar fokus dalam melayani pasien yang datang, membantu dokter serta mengkaji kebutuhan dan masalah kesehatan pasien serta membuat laporan harian pasien sehingga perawat IGD menghayati waktu terasa cepat berlalu saat bekerja. Satu perawat IGD (20%) menyatakan sulit berkonsentrasi saat bekerja terutama saat banyak pekerjaan yang harus dilakukan seperti salah memberikan obat kepada pasien. Perawat IGD enggan bekerja melebihi jam kerja yang telah ditentukan dan merasa waktu terasa lama saat bekerja (aspek *absorption*).

Work engagement akan berpengaruh pada kinerja individu dimana semakin tinggi derajat *work engagement* yang dimiliki individu, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan oleh individu tersebut (salanova, Agut, & peiro, 2005). Perawat IGD yang memiliki derajat *work engagement* yang tinggi memiliki derajat energi yang tinggi, antusias terhadap pekerjaan mereka dan biasanya terbenam dalam pekerjaannya sehingga

merasa waktu berjalan dengan begitu cepat. Perawat IGD yang memiliki *work engagement* yang tinggi dapat terus mencurahkan perhatian kepada pasien, memberikan pelayanan yang maksimal serta membina hubungan yang baik dengan pasien dan bersedia menghabiskan waktu melebihi batas waktu jam kerja. Perawat IGD yang memiliki *work engagement* rendah akan memiliki derajat energi yang rendah sehingga mudah merasa kelelahan saat bekerja, kurang antusias dengan pekerjaannya, dan tidak merasakan waktu berlalu begitu cepat serta tidak melihat pekerjaan mereka sebagai sesuatu yang menyenangkan. Perawat IGD yang memiliki *work engagement* yang rendah tidak peduli dengan keluhan pasien terhadap kinerja mereka, mudah terdistraksi saat menangani pasien, dan merasa terbebani oleh pekerjaannya.

Dari uraian diatas, terlihat bahwa *Work Engagement* merupakan hal yang penting untuk dimiliki oleh perawat IGD yang bekerja di rumah sakit “X” kota Bandung. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai gambaran *Work Engagement* pada perawat IGD rumah sakit “X” di kota Bandung.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui bagaimana gambaran *Work Engagement* pada perawat IGD rumah sakit “X” di Kota Bandung

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Memperoleh gambaran mengenai *Work Engagement* pada perawat IGD rumah sakit “X” di Kota Bandung

1.3.2 Tujuan penelitian

Mengetahui gambaran mengenai *Work Engagement* dari ketiga aspek yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption* pada perawat IGD rumah sakit “X” di Kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Memberikan informasi bagi ilmu Psikologi, khususnya dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai *Work Engagement* pada Perawat IGD rumah sakit “X” di Kota Bandung
2. Sebagai bahan masukan kepada peneliti lain yang tertarik untuk meneliti mengenai *Work Engagement*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi kepada kepala IGD rumah sakit “X” di Kota Bandung mengenai *Work Engagement* para perawat sehingga dapat diadakan evaluasi kinerja serta memotivasi agar perawat IGD lebih *engaged* dengan pekerjaannya.
2. Memberikan informasi bagi para perawat IGD rumah sakit “X” di Kota Bandung mengenai pentingnya *Work Engagement* pada perawat untuk dijadikan bahan serta masukan dalam meningkatkan kualitas kinerja perawat.

1.5 Kerangka Pemikiran

Perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu bagian keperawatan di dalam rumah sakit yang bekerja untuk memberikan pelayanan darurat kepada pasien dengan penyakit akut dan keadaan gawat guna mengurangi angka kematian. Untuk itu, dalam aktivitas kerja yang dilakukan, para Perawat IGD membutuhkan adanya *Work Engagement*. *Work Engagement* perawat IGD RS “X” adalah suatu keadaan mental positif yang berhubungan dengan kesejahteraan pekerjaan sebagai perawat IGD RS “X” dan memenuhi diri, yang memiliki karakteristik energi tinggi, kuat dan teridentifikasi dalam pekerjaan sebagai perawat. Energi dan fokus yang terdapat pada *Work Engagement* akan memungkinkan perawat IGD RS “X” mencapai kinerja maksimal saat bekerja. (Bakker & Demerouti, 2007, 2008). *Work Engagement* perawat IGD RS “X” dapat diperlihatkan melalui aspek – aspek dari *Work Engagement*. *Work Engagement* terdiri dari tiga aspek, yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Bakker & Leiter, 2010:13).

Aspek pertama yaitu *vigor*, yaitu tingkat energi yang tinggi dan mental yang kuat yang dimiliki oleh perawat IGD RS “X” selama melayani pasien. Kemauan untuk menginvestasikan segala upaya dalam melayani, dan tetap bertahan meskipun menghadapi kesulitan saat bekerja. Apabila seorang perawat IGD RS “X” memiliki *vigor* yang tinggi, maka perawat IGD RS “X” tersebut akan bersemangat ketika melayani pasien IGD, mampu menghadapi kondisi – kondisi darurat dan tetap berusaha keras menjalankan pekerjaannya. Sebaliknya apabila perawat IGD memiliki *vigor* yang rendah maka perawat IGD RS “X” tersebut akan kurang bersemangat ketika melayani pasien, kesulitan dalam menghadapi kondisi - kondisi darurat dan tidak memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien.

Aspek yang kedua adalah *dedication*, yaitu keterlibatan perawat IGD RS “X” yang sangat tinggi saat melayani pasien dan merasakan keberartian (*significance*), antusiasme (*enthusiasm*), inspirasi (*inspiration*), kebanggaan (*pride*), dan tantangan (*challenge*). Apabila

perawat IGD RS “X” memiliki *dedication* yang tinggi, maka perawat tersebut akan antusias untuk melayani pasien, bangga akan pekerjaannya sebagai perawat IGD, dan merasa tertantang akan pekerjaannya sebagai perawat IGD RS “X” untuk bisa melayani pasien dengan optimal. Sebaliknya, apabila perawat IGD RS “X” memiliki *dedication* yang rendah, maka perawat IGD RS “X” akan malas saat melayani pasien, tidak bangga akan pekerjaannya, dan merasa terbebani akan pekerjaannya perawat IGD RS “X”.

Aspek yang terakhir adalah *absorption*, yaitu memiliki konsentrasi penuh dan keasyikan bekerja ketika melayani pasien sehingga merasa waktu berlalu begitu cepatserta merasa sulit untuk memisahkan diri dengan pekerjaannya. Apabila perawat IGD RS “X” memiliki *absorption* yang tinggi, maka perawat IGD RS “X” tersebut akan merasakan keasyikan bekerja dan berkonsentrasi ketika memberikan pelayanan kepada pasien, merasa waktu begitu cepat berlalu dan seringkali lupa waktu ketika bekerja, serta sulit berhenti bekerja ketika sedang memberikan pelayanan kepada pasien. Sebaliknya, apabila perawat IGD RS “X” memiliki *absorption* yang rendah, maka perawat IGD RS “X” tersebut akan mudah terdistraksi saat memberikan pelayanan kepada pasien, merasa waktu begitu lama berlalu saat bekerja, dan tidak sulit untuk menghentikan proses pemberian pelayanan kepada pasien ketika waktunya sudah selesai.

Vigor, *dedication*, dan *absorption* akan saling terkait dan membentuk tinggi atau rendahnya *Work Engagement* yang dimiliki oleh perawat, sehingga tinggi rendahnya *work engagement* perawat IGD RS “X” harus dilihat melalui *vigor*, *dedication*, dan *absorption* secara keseluruhan. Perawat IGD RS “X” yang memiliki *work Engagement* yang tinggi, meskipun berat dalam menjalankan pekerjaannya namun perawat IGD RS “X” tetap menikmati pekerjaannya, bahkan merasa bangga menjadi perawat, sehingga tuntutan dan permasalahan yang ada membuat mereka tetap berusaha menghadapi dan mengatasinya. Sebaliknya apabila perawat IGD RS “X” memiliki *work engagement* yang rendah maka ia

kurang dapat menikmati pekerjaannya sebagai perawat IGD RS “X”, kurang merasa bangga menjadi perawat IGD RS “X”, dan kurang dapat bertahan ketika menghadapi hambatan dalam pekerjaannya.

Dalam menjalankan pekerjaannya, Perawat IGD RS “X” akan memiliki berbagai faktor eksternal dan internal yang dapat mendukung pekerjaannya, yaitu *job demands*, *job resources*, dan *personal resources*. Perawat IGD RS “X” memiliki berbagai tuntutan pekerjaan atau *job demands*. *Job demands* perawat IGD RS “X” adalah segala sesuatu dari pekerjaan sebagai perawat IGD yang secara potensial dapat menimbulkan tekanan, dan menguras kemampuan untuk beradaptasi yang dimiliki perawat IGD RS “X”. Beberapa *job demands* yang harus dihadapi adalah tuntutan kerja (*work pressure*), tuntutan emosional (*emotional demands*), tuntutan mental (*mental demands*) dan tuntutan fisik (*physical demands*).

Perawat IGD RS “X” dituntut untuk bekerja dengan cepat dan akurat serta melakukan pemantauan secara terus menerus terhadap pasien karena aktivitas kerja yang dilakukan berhubungan dengan keselamatan pasien sehingga perawat harus terus menerus belajar untuk meningkatkan kemampuannya. Perawat IGD RS “X” akan menghadapi berbagai macam karakter pasien sehingga perawat IGD dituntut untuk selalu bersikap *care* dan *friendly* sesuai dengan motto rumah sakit “X”. Perawat IGD dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi secara efektif dan efisien karena ruangan IGD merupakan ruangan yang cukup sibuk dan hampir semua pasien membutuhkan penanganan secara cepat, sehingga perawat IGD harus mampu menyampaikan setiap perkembangan pasien kepada dokter atau rekan sejawat secara efektif dan efisien karena hampir selalu dilakukan berbarengan dengan melakukan tindakan penanganan pada pasien. Saat memberikan tindakan kepada pasien perawat IGD RS “X” harus bersikap tetap tenang dan tidak panik. Perawat IGD RS “X” harus peduli, lebih sabar menghadapi keluhan dari pasien dan tetap tersenyum kepada pasien agar

terbangun hubungan yang baik dengan pasien. Hal ini merupakan tuntutan secara emosional (*emotional demands*) yang dirasakan oleh perawat IGDRS “X”.

Perawat IGD RS “X” harus selalu sigap memberikan pertolongan pertama untuk menghadapi pasien dalam berbagai macam kondisi, misalnya saatnya perawat IGD menangani pasien korban kecelakaan dan harus mampu menjahit luka dengan cepat, tentunya perawat IGD harus mengetahui teknik menjahit yang tepat untuk bagian tubuh tersebut. Hal ini menuntut perawat IGD untuk menguasai berbagai teknik jahitan agar bisa menjahit luka pasien di bagian tubuh mana saja dengan cekatan dan rapi. Hal ini menuntut perawat IGD RS “X” untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk memberikan pelayanan yang optimal, seperti melalui bertanya kepada senior dan rekan kerja atau mengikuti seminar, ini bisa menjadi tuntutan secara mental (*mental demands*) bagi perawat IGD RS “X”.

Perawat IGD RS “X” dituntut untuk bekerja 7 jam sehari sesuai jadwal *shift* pagi dan *shift* siang, pada saat *shift* sore perawat IGD RS “X” harus bekerja selama 10 jam dan bisa menangani banyak pasien dalam waktu bersamaan. Perawat IGD RS “X” akan menangani pasien berdasarkan *triage* (kedaruratan kondisi pasien) yang terbagi ke dalam 4 bagian yaitu *triage* hijau, *triage* kuning, *triage* merah dan *triage* hitam. Perawat IGD RS “X” harus memahami kondisi pasien dengan melakukan pemeriksaan awal hingga menentukan tindakan yang harus dilakukan, Kemudian perawat akan mempersiapkan penanganan dan alat – alat yang dibutuhkan oleh pasien. Meskipun perawat IGD RS “X” merasa lelah karena telah bekerja seharian dari pagi hingga malam, mereka harus selalu siap memberikan waktu dan energinya untuk pasien yang dirawatnya. Hal ini dikarenakan menyangkut nyawa seorang manusia sehingga perawat tidak boleh lengah sedikitpun dalam merawat pasien. Perawat IGD RS “X” juga dituntut memiliki tubuh yang sehat sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal. Tuntutan pekerjaan ini merupakan tuntutan fisik (*phsyical demands*).

Disamping memiliki *Job demands* perawat IGD RS “X” juga memiliki *personal resources* yang dikarakteristikan oleh *self efficacy*, *optimism*, *resilience*, dan *hope*. Sumber daya pribadi atau *personal resources* merupakan aspek kognitif dan afektif dari kepribadian, yang merupakan kepercayaan positif terhadap diri sendiri dan lingkungan serta bersifat dapat dikembangkan, yang mana hal ini dapat memotivasi dan memfasilitasi pencapaian tujuan bahkan saat menghadapi kesulitan dan tantangan (Bakker,2008:8-13). Dalam melakukan pekerjaannya sebagai perawat IGD RS “X”, salah satu tujuan personal yang ingin dicapai adalah perasaan senang dan puas apabila keadaan pasien dapat membaik. Perawat IGD RS “X” dibekali dengan pengetahuan secara kognitif dan keahlian yang didukung melalui sertifikat pelatihan yang dimiliki sebagai perawat IGD RS “X”. Pengalaman perawat IGD RS “X” dalam menangani pasien dalam keadaan tidak gawat darurat hingga gawat darurat, membuat perawat membangun keyakinan akan kemampuannya yang merupakan *self-efficacy*. *Optimism* yaitu perawat IGD RS “X” merasa yakin bahwa dirinya akan sukses dalam menjalani pekerjaannya sebagai perawat. *Hope* yaitu berusaha dengan gigih dalam mencapai tujuannya. *Hope* berkaitan langsung dengan energi yang dikerahkan dan pelibatan diri perawat IGD terhadap pekerjaannya. *Resilience* yaitu daya tahan perawat dalam menjalani pekerjaannya, walaupun dalam pekerjaannya akan menghadapi hambatan, perawat IGD RS “X” tetap bertahan dan berusaha bangkit dari masalah tersebut.

Perawat IGD RS “X” pasti memiliki tujuan personal dalam pekerjaannya namun juga memiliki tujuan yang dituntut oleh pihak rumah sakit “X”. Tujuan yang ingin dicapai perawat IGD dipengaruhi oleh tekanan dan tuntutan dari pekerjaannya. Tuntutan pekerjaan atau *job demands* perawat IGD RS “X” dapat menjadi tekanan dan menguras energi baik fisik maupun psikis perawat IGD RS “X”. Dalam mengurangi tekanan tersebut diperlukan sumber daya yang berasal dari pekerjaan itu sendiri atau dapat disebut dengan *job resources*. *Job resources* merupakan aspek – aspek dari pekerjaan yang fungsional untuk mencapai goal, yang

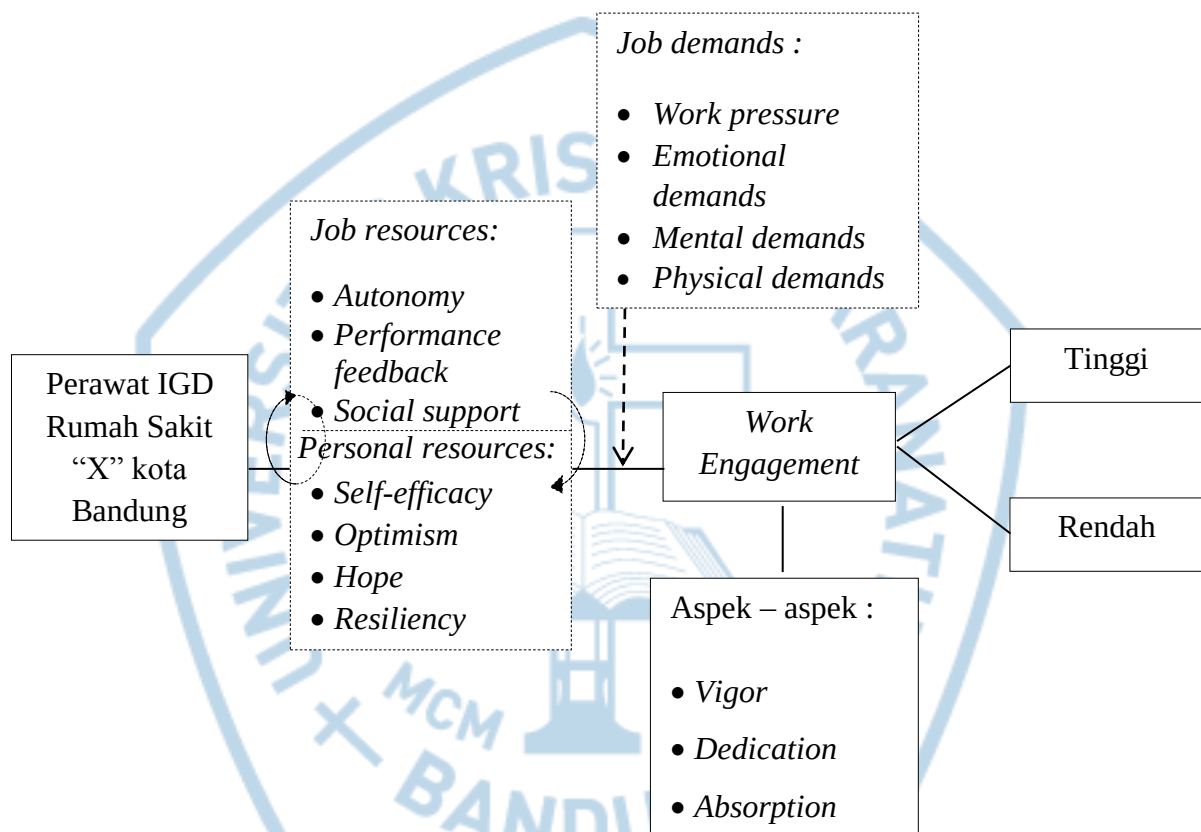
meminimalkan efek dari *job demands*, atau menstimulasi *personal growth*, (Bakker, 2010:153). Bakker dan Demerouti (2008) mengatakan bahwa *autonomy*, *performance feedback*, dan *social support* yang diberikan dari lingkungan pekerjaan dapat menjadi *job resources*. Tujuan perawat IGD RS “X” dapat dicapai dengan diberikannya *autonomy*, yaitu kebebasan atau keleluasaan dalam memberikan pertolongan pertama pada pasien terutama dalam keadaan gawat darurat demi keselamatan pasien. Perawat IGD RS “X” juga diberi kebebasan dalam mempersiapkan segala peralatan yang dibutuhkan pasien, sehingga perawatIGD harus memikirkannya dalam keadaan tidak panik dan membuat keputusan yang sesuai dengan prosedur dan kebutuhan pasien. Hal tersebut membuat perawat IGD RS “X” lebih merasa tertantang serta antusias dalam bekerja.

Umpan balik atau *performance feedback* yang diberikan oleh pasien IGD RS “X” maupun rekan kerja mengenai kinerja perawat IGD RS “X” juga akan membuat perawat IGDRS “X” merasa berarti dan meningkatkan keyakinan akan kemampuannya dalam bekerja sebagai perawat IGD RS “X”. Bekerja secara tim dan dukungan dari rekan perawat lainnya menjadi *social support* yang akan meningkatkan upaya perawat IGD RS “X” dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. *Sharing* mengenai penanganan beberapa kasus IGD dan bantuan saat bekerja secara tim oleh rekan kerja atau atasan dapat membantu perawat IGD RS “X” lebih yakin dalam menghadapi tuntutan pekerjaannya sebagai perawat IGD RS “X” Serta sekaligus dapat mengurangi tuntutan pekerjaannya baik secara fisik maupun psikis.

Job resources dapat mengurangi tekanan dalam tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan juga akan menstimulasi perkembangan pribadi (dalam hal ini *personal resources*). *Personal resources* dan *job resources* akan saling terkait dan saling mendukung dalam mengurangi *job demands* (Bakker & Demerouti, 2007,2008) dan dengan begitu maka seseorang akan merasa *engaged* dalam pekerjaannya. Dalam *work Engagement*, semakin tinggi derajat *personal*

resources dan *job resources* perawat IGD RS “X”, maka akan semakin menunjang dalam mengurangi *job demands* perawat IGD RS “X”(Bakker & Demerouti, 2007).

Penjelasan dari uraian diatas, dapat dilihat dari bagan kerangka pikir sebagai berikut :



Bagan 1.1 Kerangka Pikir

1.6 Asumsi Penelitian

1. Perawat IGD di rumah sakit “X” kota Bandung memiliki derajat *Work Engagement* yang berbeda – beda.
2. *Work Engagement* yang tinggi terlihat dari adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption* yang tinggi juga dan sebaliknya.
3. Tugas perawat IGD ketika melaksanakan tugas – tugasnya memiliki *work pressure*, *emotional demands*, *mental demands*, dan *phsycal demands* merupakan *job demands*.
4. Terdapatnya *autonomy performance feedback* dari pasien, rekan kerja serta atasan, dan *social support* dari rekan kerja, atasan, dan pasien merupakan *job resources*.
5. Keyakinan akan kemampuan yang dimiliki meningkatkan *self efficacy*, *optimism*, *hope*, dan *resilience* dalam menangani pasien merupakan *personal resources*.