

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bidang kesehatan merupakan bidang pelayanan masyarakat dengan cakupan yang luas. Salah satu cakupan dalam bidang kesehatan ialah adanya upaya kesehatan ibu dan anak. Upaya kesehatan ini bertujuan untuk menjaga kesehatan ibu dan anak selama ibu mengalami masa kehamilan, persalinan, dan pada saat menyusui. Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) mencatat bahwa setiap tahunnya angka kelahiran bayi meningkat 1,49 persen dari jumlah penduduk Indonesia. Hal ini berarti setiap tahun terdapat 4.5 juta bayi yang dilahirkan di Indonesia. Dalam upaya membantu ibu yang sedang mengalami proses pra persalinan hingga pasca persalinan, dibutuhkan bantuan medis yang bergerak di bagian kebidanan dan kandungan. Terdapat beberapa instalasi kesehatan yang menyediakan pelayanan di bagian kebidanan dan kandungan, seperti puskesmas, klinik kebidanan, Rumah Sakit Ibu dan Anak, dan Rumah Sakit Umum.

RS "X" Bandung merupakan salah satu Rumah Sakit Umum yang mulai dibuka pada tahun 1921. RS "X" menyediakan pelayanan Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap dan pelayanan kesehatan lainnya, salah satunya ialah pelayanan kesehatan di bagian kebidanan dan kandungan. Berbeda dengan bagian kesehatan lainnya yang didominasi oleh dokter dan perawat, bagian kebidanan dan kandungan RS "X" ini didominasi oleh profesi bidan. Menurut Depkes RI 1995 Bidan adalah seorang perempuan yang telah mengikuti pendidikan kebidanan yang diakui oleh pemerintah dan telah menyelesaikan pendidikan tersebut dan lulus ujian yang ditentukan, serta memperoleh ijazah yang terdaftar sebagai persyaratan utama untuk melakukan praktik sesuai dengan profesinya.

Bagian kebidanan dan kandungan RS “X” didirikan untuk membantu ibu selama proses pra persalinan hingga pasca persalinan dan juga membantu pasien wanita lainnya yang mengalami sakit berhubungan dengan bagian kandungan, seperti miom dan kista. Sebanyak 16 orang dokter spesialis kandungan, 52 orang bidan, dan 7 orang perawat ditugaskan untuk membantu di bagian kebidanan dan kandungan. Jumlah bidan ditemukan jauh lebih banyak dibandingkan jumlah perawat. Menurut kepala bagian ruangan kebidanan dan kandungan hal ini dikarenakan bidan telah mengikuti pendidikan yang khusus mempelajari mengenai kandungan sehingga dianggap lebih kompeten dalam menangani kasus persalinan. Selain itu, bidan juga memiliki wewenang yang lebih dibandingkan dengan perawat. Bidan berwenang untuk memimpin jalannya proses persalinan (tanpa menunggu kehadiran dokter) apabila terjadi kondisi yang *emergency*. Kriteria yang harus dimiliki oleh bidan yang bekerja di RS “X” ini yaitu apabila bidan sudah lulus jenjang pendidikan dan mendapat gelar D3 kebidanan, sudah melalui uji kompetensi kebidanan, memiliki surat tanda registrasi kebidanan, surat keterangan untuk bekerja, dan bekerja magang terlebih dahulu di RS “X” selama 1 tahun.

Para bidan bekerja di 3 ruangan di RS “X” yaitu ruangan VK (khusus kamar bersalin), ruangan EB4 (kamar rawat inap kelas 1-3), dan ruangan EB5 (kamar rawat inap kelas VIP). Di setiap ruangan terdapat seorang kepala bagian dan beberapa bidan dengan jumlah yang berbeda di setiap ruangan. Sebanyak 20 orang bidan ditugaskan di ruangan VK, 20 orang bidan ditugaskan di ruangan EB4 dan 12 orang bidan ditugaskan di ruangan EB5. Para bidan bekerja sesuai dengan jadwal *shift* yang sudah ditentukan oleh kepala bagian ruangan. Pembagian *shift* terdiri dari *shift* pagi (pk 07.00-14.30), *shift* siang (pk 14.00-21.30) dan *shift* malam (21.00-07.30). Aturan *shift* yang berlaku ialah jika bidan mendapat jadwal *shift* malam maka keesokan harinya bidan tidak akan dijadwalkan pada *shift* pagi. Namun dalam situasi tertentu seperti kurangnya jumlah bidan maka memungkinkan jika seorang bidan dijadwalkan

pada *shift* malam dan *shift* pagi di keesokan harinya. Bidan di RS “X” diijinkan untuk mengambil *day off* selama 1 hari dalam 1 minggu.

Kepala bagian di ruangan VK membagi tugas kepada para bidan dengan ratio 2:1. Sebanyak 2 orang bidan ditugaskan untuk membantu 1 orang ibu selama proses persalinan berlangsung. Kepala bagian di ruangan EB membagi tugas kepada para bidan dengan ratio 1:4 dimana seorang bidan bertanggung jawab untuk melayani 4 pasien (2 ibu dan 2 bayi). Berdasarkan wawancara terhadap kepala bagian ruangan VK dan EB, para bidan dituntut untuk mampu melaksanakan semua asuhan kebidanan, mulai dari mengobservasi kondisi kesehatan pasien sebelum proses persalinan dilakukan. Bidan juga bertugas untuk membantu selama proses persalinan berlangsung. Setelah proses persalinan selesai, tugas bidan ialah merawat pasien hingga proses pemulihan selesai dan pasien diijinkan pulang ke rumah. Selama pasien dirawat di RS “X” bidan bertugas untuk membangun pendekatan atau komunikasi yang sesuai dengan karakteristik pasien yang beragam. Pada saat yang bersamaan, bidan juga harus memberikan edukasi kepada para ibu yang baru melahirkan mengenai cara merawat bayi dan hal-hal lain yang berhubungan dengan kesehatan ibu dan bayi. Selain komunikasi dengan pasien, bidan juga perlu menjalin komunikasi dengan dokter terkait kondisi kesehatan pasien. Sehingga dalam hal ini bidan juga bertugas untuk menjadi perantara antara dokter dengan pasien.

Para bidan di ruangan VK bertugas mengobservasi kondisi kesehatan ibu sebelum menjalani proses persalinan dan melaporkannya kepada dokter. Bidan juga harus mampu memprediksi berapa lama lagi waktu yang dimiliki sebelum melakukan proses persalinan sehingga bidan bisa mengambil keputusan kapan ia akan menghubungi dokter. Bidan harus mampu memberikan pengertian sedemikian rupa kepada pasien yang sedang merasa kesakitan dan ingin melakukan proses persalinan saat itu juga. Selama proses persalinan berlangsung, bidan bertugas untuk membantu dokter dalam melakukan tindakan, mengedukasi pasien

berkaitan dengan apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan selama proses persalinan berlangsung dan menemani pasien yang merasa kesakitan. Bidan harus selalu siap apabila terjadi kondisi *emergency* seperti keterlambatan atau ketidakhadiran dokter sedangkan proses persalinan harus dilakukan saat itu juga. Dengan wewenang yang mereka miliki, bidan diijinkan untuk memimpin jalannya proses persalinan tanpa menunggu kehadiran dokter. Hal ini menunjukkan bahwa bidan harus selalu siap secara fisik maupun mental karena proses persalinan merupakan sesuatu yang sulit untuk diprediksi dan seringkali terjadi kondisi *emergency*.

Para bidan di ruangan EB dituntut untuk mampu merawat pasien rawat inap yang baru mengalami proses persalinan dan pasien rawat inap lain yang memiliki sakit berhubungan dengan kandungan. Setiap pasien memiliki beragam karakteristik yang khas sehingga bidan harus mampu melakukan pendekatan yang sesuai dengan karakteristik pasien agar pasien dapat merasa nyaman selama menjalani perawatan di RS “X” Bandung. Tidak jarang bidan harus menangani karakteristik pasien yang sulit untuk diatasi seperti ibu yang menolak kehadiran bayi bahkan tidak mau membawa pulang bayi tersebut, ibu yang seringkali mengeluh (manja), atau ibu yang tidak mau menuruti prosedur yang ada karena ia memiliki pandangan tersendiri. Bidan juga bertugas untuk memberikan edukasi kepada pasien mengenai cara merawat bayi dan hal-hal lainnya yang berhubungan dengan kesehatan ibu dan bayi. Hal ini juga menjadi tantangan tersendiri karena beragam karakteristik pasien yang berbeda pula, seperti ibu yang sulit untuk memahami meskipun bidan sudah mengajarkan berulang kali atau ibu yang tidak mau menuruti pemberian edukasi dari bidan karena memiliki pendapat sendiri. Selain kepada pasien, bidan juga harus mampu melakukan pendekatan yang sesuai kepada keluarga pasien apabila keinginan pasien atau keluarganya tidak dapat terpenuhi dikarenakan keadaan pasien yang tidak memungkinkan. Contohnya jika pasien dan keluarganya ingin memberikan ASI eksklusif kepada bayi namun hal tersebut tidak

memungkinkan karena ibu sulit mengeluarkan ASI maka bidan bertugas untuk memberi pengertian sehingga pasien dan keluarganya mengerti mengenai kondisi tersebut.

Jumlah pasien di RS “X” seringkali lebih banyak dibandingkan dengan ketersediaan bidan yang bertugas sehingga hal ini membuat para bidan dituntut untuk fleksibel dalam melakukan tugas pekerjaannya. Bidan yang bertugas di ruangan rawat inap EB bisa saja merawat lebih dari 4 pasien. Meskipun para bidan sudah mendapat pembagian tugas di ruangan masing-masing namun tidak menutup kemungkinan sewaktu-waktu mereka akan mendapatkan *rolling* ke ruangan lain atau mendapat panggilan untuk membantu bidan di ruangan lain yang kekurangan tenaga bidan. Contohnya apabila ruangan VK mendapatkan banyak pasien pada saat bersamaan maka kepala bagian ruangan VK akan meminta bantuan tambahan bidan dari ruang rawat inap EB. Hal ini dilakukan agar para bidan memahami bagaimana tugas yang dimiliki oleh bidan di ruangan lain sehingga mereka memiliki empati terhadap rekan kerja yang ada di ruangan lain.

Bidan harus mampu menampilkan performa yang maksimal selama menjalankan tugas pekerjaannya. Beragam upaya harus dikerahkan agar dapat membuat pasien merasa nyaman selama menjalani perawatan di RS “X”. Performa yang baik juga dibutuhkan untuk dapat meminimalkan kesalahan selama bekerja. Dalam upaya untuk dapat menampilkan performa kerja yang maksimal maka bidan harus *engaged* dengan pekerjaannya. Bakker dan Schaufeli menjelaskan mengenai suatu konsep yang disebut *work engagement*.

Work engagement didefinisikan sebagai pikiran yang positif, memuaskan, berhubungan dengan pekerjaan yang ditandai dengan adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002a, p.74). Aspek *vigor* ditandai dengan level energi dan resiliensi mental yang tinggi ketika bekerja, kemauan untuk mengerahkan upaya dalam pekerjaan dan persisten walaupun mengalami kesulitan. Aspek

dedication ditandai dengan adanya pelibatan diri yang kuat terhadap pekerjaannya, merasakan keberartian, antusiasme, inspirasi, kebanggaan dan tantangan. Aspek *absorption* ditandai dengan konsentrasi penuh dan keasyikan bekerja, sehingga merasa waktu cepat berlalu dan sulit untuk berhenti bekerja (Schaufeli et al., 2002: 74).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 7 orang bidan di ruangan VK dan EB RS “X” Bandung, sebanyak 3 orang bidan merasa kesulitan dalam bekerja terutama saat berhadapan dengan pasien yang keras kepala dan memiliki pendapat tersendiri sehingga tidak mau menuruti pemberian edukasi yang dilakukan oleh bidan sehingga membuat mereka menyerahkan pasien tersebut kepada bidan lainnya. Sedangkan 4 orang lainnya menganggap hal tersebut sebagai tantangan tersendiri dan berusaha mencari cara untuk mengatasinya, seperti meminta saran kepada rekan kerja yang sudah senior atau mencoba pendekatan dan cara komunikasi lainnya. Hal ini merujuk pada aspek *vigor*.

Sebanyak 3 orang dari 7 orang bidan RS “X” Bandung merasa bangga dengan pekerjaannya sebagai bidan di RS “X” Bandung karena mereka berperan sebagai perantara dalam menyampaikan kabar sukacita yaitu lahirnya anggota keluarga baru. Sebanyak 1 orang merasa dirinya berarti karena pekerjaan sebagai bidan dianggap sebagai bentuk pelayanan kepada Tuhan dan sesama. Sebanyak 2 orang lainnya merasa antusias dalam bekerja karena mereka mendapatkan banyak pengalaman baru dan pembelajaran dari setiap pasien. Sedangkan 1 orang bidan menjadikan penghasilan (upah) dan peluang pekerjaan sebagai alasan bekerja sebagai bidan sehingga ia kurang antusias dalam menjalani pekerjaannya. Hal ini merujuk pada aspek *dedication*.

Sebanyak 4 orang bidan dari 7 orang bidan RS “X” Bandung merasa jenuh dengan rutinitas pekerjaan yang mereka lakukan setiap harinya, terutama bidan yang bertugas di ruangan rawat inap karena mereka sudah memiliki jadwal tertentu terkait dengan tugas yang

harus dilakukan dan hanya menunggu apabila ada pasien yang membutuhkan bantuan. Sedangkan 3 orang lainnya mengatakan mereka menikmati pekerjaan sebagai bidan karena setiap pasiennya memiliki karakteristik berbeda sehingga membutuhkan penanganan yang berbeda pula. Hal ini merujuk pada aspek *absorption*.

Para bidan membutuhkan adanya *work engagement* sehingga mereka dapat menampilkan performa yang baik pada saat bekerja. Bidan yang *engaged* dengan pekerjaannya akan menunjukkan kualitas performa yang baik pula pada saat bekerja. Bidan mampu datang tepat waktu, fokus dalam melakukan tugas-tugasnya sehingga tidak menunjukkan banyak kesalahan kerja serta menampilkan sikap yang ramah kepada pasien dan rekan kerja lainnya. Bidan mampu mengeluarkan energi yang besar untuk membantu selama proses persalinan berlangsung hingga memenuhi beragam permintaan pasien. Ketika ditugaskan pada *shift* malam, bidan mampu mengeluarkan energi yang sama besarnya dengan energi pada siang hari. Meskipun jam kerja sudah habis namun bidan tetap menyelesaikan tugas pekerjaan terlebih dahulu.

Bidan yang tidak *engaged* dengan pekerjaannya akan menunjukkan kualitas performa yang kurang baik pada saat bekerja. Bidan seringkali datang terlambat dan ketika dihadapkan pada karakteristik pasien yang sulit ditangani serta memiliki banyak keinginan maka bidan cenderung menyerahkan pasien tersebut untuk ditangani oleh bidan lainnya. Rasa jenuh terkait dengan rutinitas pekerjaan membuat bidan menjadi kurang fokus pada saat bekerja sehingga menampilkan banyak kesalahan kerja. Sikap yang ditunjukkan kepada pasien juga kurang ramah. Bidan mengerjakan setiap tugas pekerjaan dengan seadanya tanpa mengeluarkan usaha lebih untuk menampilkan performa kerja yang maksimal.

Mengingat pentingnya *work engagement* dalam menghasilkan performa yang baik saat bekerja dan adanya penghayatan yang berbeda pada setiap bidan berkaitan dengan pekerjaan

mereka maka peneliti terdorong untuk meneliti derajat *work engagement* yang dimiliki oleh bidan di RS “X” Bandung melalui penelitian yang berjudul “Studi deskriptif mengenai *work engagement* pada bidan di RS “X” Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui derajat *work engagement* yang dimiliki oleh bidan di RS “X” Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Memperoleh data dan gambaran mengenai *work engagement* yang dimiliki oleh bidan di RS “X” Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Mengetahui derajat *work engagement* yang dimiliki oleh bidan di RS “X” Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

- Memberikan informasi dan referensi bagi peneliti lain yang berminat ingin melakukan penelitian lanjutan mengenai *work engagement* pada bidan di RS “X” Bandung.
- Memperkaya informasi di bidang ilmu psikologi industri dan organisasi mengenai gambaran *work engagement* pada bidan di RS “X” Bandung.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- Memberikan informasi kepada pihak RS “X” Bandung berupa hasil penelitian (laporan) mengenai pentingnya *work engagement* dalam bekerja dan derajat *work engagement* yang dimiliki oleh bidan di RS “X” Bandung.
- Memberikan informasi kepada bidan di RS “X” Bandung mengenai pentingnya memiliki *work engagement* yang tinggi sehingga dapat meningkatkan performa pada saat bekerja.

1.5 Kerangka Pemikiran

Bidan yang bekerja di RS “X” Bandung bertugas untuk merawat pasien ibu dan bayi dan juga pasien lain yang memiliki sakit berhubungan dengan kandungan. Tugas atau tuntutan pekerjaan bidan dimulai sebelum seorang ibu menjalani proses persalinan, pada saat proses persalinan berlangsung, dan setelah proses persalinan dilakukan. Hal ini berarti bidan bertugas untuk melakukan supervisi terkait dengan kondisi kesehatan pasien, merawat pasien, memberikan edukasi terhadap pasien khususnya ibu yang baru melakukan proses persalinan. Berbeda dengan perawat, apabila terjadi kondisi mendesak yaitu ketika seorang ibu harus melakukan proses persalinan saat itu juga namun dokter belum datang maka bidan memiliki wewenang untuk memimpin proses persalinan. Dalam menjalankan wewenangnya tersebut bidan perlu berpikir secara cepat dan tepat mengenai tindakan apa yang harus dilakukan kepada pasien. Tantangan pekerjaan lain ialah bagaimana cara bidan melakukan pendekatan terhadap pasien dengan karakteristik kepribadian yang berbeda. Bidan dituntut untuk dapat melakukan pendekatan yang tepat terhadap pasien sehingga dapat mempermudah dalam proses penyembuhan pasien.

Dalam upaya membuat pasien merasa nyaman selama menjalani perawatan di RS “X” dan agar dapat menjalankan seluruh tuntutan pekerjaan yang ada maka dibutuhkan adanya

performa kerja yang maksimal pada diri bidan. Kemampuan bidan dalam menampilkan performa yang maksimal selama bekerja dipengaruhi dengan adanya *engagement* terhadap pekerjaan. Bidan harus mampu *engaged* dalam menghadapi semua tuntutan pekerjaan yang dimiliki sehingga dapat menampilkan performa yang baik saat bekerja.

Work engagement didefinisikan sebagai penghayatan yang positif dan rasa terpenuhi berhubungan dengan pekerjaan yang ditandai dengan adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2010). *Work engagement* merupakan suatu keadaan pada saat individu merasa menyatu dengan pekerjaannya secara fisik, kognisi, dan emosi sehingga individu tersebut bersedia mengerahkan seluruh energi yang dimilikinya untuk dapat menyelesaikan tuntutan pekerjaannya. Individu dengan *work engagement* akan merasa terpenuhi pada saat bekerja karena target (keinginan) yang mereka miliki berkaitan dengan pekerjaan mereka dapat mereka capai. Bidan yang *engaged* dengan pekerjaannya akan lebih bersemangat dalam bekerja dan mampu mengerahkan energi yang dimilikinya dalam bekerja, memiliki perasaan bangga dan antusias terhadap pekerjaan mereka, dan memiliki konsentrasi dan rasa bahagia pada saat bekerja sehingga mereka merasa bahwa waktu bekerja berlalu dengan begitu cepat. (Bakker, Arnold B., 2010, p.13)

Pekerjaan sebagai bidan memiliki *resources* tersendiri. *Job resources* merujuk pada aspek fisik, psikis, sosial, dan organisasi pekerjaan yang digunakan untuk mengurangi tuntutan dari pekerjaan, meraih tujuan atau *goal* dalam pekerjaan, dan memstimulasi pertumbuhan dan perkembangan diri sendiri. Bakker dan Demerouti (2008) mengatakan bahwa *autonomy*, *performance feedback*, *social support*, dan *coaching* yang diberikan dari lingkungan pekerjaan dapat menjadi *job resources*.

Autonomy yang dimiliki oleh bidan di RS “X” Bandung ialah adanya kewenangan khusus yang diberikan oleh RS kepada bidan untuk melakukan suatu tindakan yang

dibutuhkan. Apabila terjadi kondisi mendesak yaitu seorang ibu harus melakukan proses persalinan saat itu juga namun dokter belum datang maka RS mengizinkan bidan untuk memimpin proses persalinan tanpa harus menunggu kehadiran dokter. Selain itu, bidan juga diberikan kebebasan dalam melakukan berbagai upaya pendekatan yang bertujuan untuk membuat pasien merasa nyaman selama masa perawatan dan pemulihan di RS “X” Bandung.

Performance feedback yang didapatkan oleh bidan di RS “X” Bandung berasal dari kepala bagian ruangan, rekan kerja, dan para pasien. Apabila bidan mengalami kesulitan dalam menjalankan tugasnya maka bidan biasanya akan meminta bantuan kepada kepala bagian atau rekan kerja lainnya. Selain membantu, kepala bagian atau rekan kerja juga memberikan *feedback* mengenai kesalahan yang dilakukan. Hal ini membuat bidan yang pada awalnya kesulitan jadi mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru. Selain itu bidan juga seringkali mendapatkan pujian ataupun ucapan terima kasih dari pasien maupun keluarga pasien yang dirawat di RS “X” Bandung. Hal ini membuat bidan merasa bahagia dan bangga karena pekerjaan yang mereka lakukan ialah membawa kabar sukacita yaitu hadirnya anggota keluarga baru.

Social support yang didapatkan oleh bidan di RS “X” Bandung berasal dari kepala bagian ruangan dan rekan kerja. Kepala bagian ruangan terkadang melakukan *rolling* antara bidan yang bertugas di ruangan VK dan ruangan EB. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar para bidan mengetahui dan merasakan bagaimana kesulitan dari rekan kerja yang ada di ruangan lain sehingga mereka memiliki empati satu sama lain. Apabila terjadi kondisi khusus dimana terdapat banyak pasien yang akan melakukan proses persalinan (di ruangan VK) sedangkan jumlah bidan di ruangan tersebut kurang maka bidan yang ada di ruangan EB akan membantu bidan yang ada di ruangan VK. Selain itu, RS “X” juga memberlakukan adanya pembagian *shift* kepada para bidan. Adanya sistem *shift* membuat jam kerja para bidan

menjadi lebih jelas dan bidan memiliki waktu untuk beristirahat setelah ia selesai menjalankan *shift* kerjanya.

Supervisory coaching yang didapatkan oleh bidan di RS “X” Bandung berasal dari pihak RS. Sebelum bidan diangkat menjadi pegawai tetap di RS “X” maka sebelumnya bidan diwajibkan untuk bekerja magang selama 1 tahun. Selama 1 tahun tersebut kepala bagian ruangan melakukan pengawasan terhadap kinerja bidan dan ketika bidan melakukan kesalahan kerja maka kepala bagian akan memberikan pengarahan. Pihak RS juga terkadang memberikan kesempatan kepada para bidan untuk mengikuti *training* yang bertujuan meningkatkan kompetensi mereka dalam bekerja. Apabila bidan mendapatkan kasus khusus yang sulit ditangani maka mereka akan meminta bantuan kepada bidan lainnya yang lebih senior dan bidan senior tersebut akan membantu sekaligus mengajarkan hal-hal baru kepada rekan kerja mereka.

Job resources yang diberikan oleh pihak RS dapat menstimulasi adanya pertumbuhan atau perkembangan pribadi. Pertumbuhan pribadi ini kemudian akan mengarah kepada *personal resources* yang dimiliki oleh para bidan. *Personal resources* merujuk pada aspek kognitif dan afektif dari individu yang merupakan kepercayaan positif terhadap diri dan terhadap lingkungan. *Job resources* dan *personal resources* menjadi faktor pendukung dalam memunculkan *work engagement* pada diri bidan. *Personal resources* meliputi adanya *self efficacy*, *optimism*, *hope*, serta *resilience*. *Self efficacy* yang dimiliki oleh bidan yaitu adanya keyakinan dalam diri bahwa mereka mampu mengerjakan setiap tugas kebidanan meskipun tugas tersebut bukan menjadi tanggung jawab utama di ruangan tempat mereka ditugaskan.

Optimism yang dimiliki oleh bidan di RS “X” Bandung dapat dilihat melalui penilaian yang mereka miliki terhadap profesi dan pekerjaan mereka sebagai bidan. Mereka menganggap bahwa pekerjaan mereka merupakan sebuah pelayanan yang bersifat positif dan

melalui pekerjaan sebagai bidan mereka dapat memberikan kebahagiaan kepada para pasien dengan adanya berita kelahiran anggota keluarga baru. *Hope* yang dimiliki oleh para bidan dapat dilihat melalui adanya harapan tersendiri bahwa mereka dapat menyelesaikan semua tuntutan pekerjaan dengan hasil yang maksimal. Beberapa bidan juga berharap keluarganya akan bangga terhadap pekerjaan yang ia lakukan sebagai bidan karena merupakan suatu pekerjaan yang berdasarkan pada pelayanan kepada Tuhan maupun sesama. Meskipun memiliki tugas yang cukup berat dan seringkali menguras pikiran, tenaga, maupun waktu yang dimiliki namun para bidan tetap bertahan dengan pekerjaan mereka. Hal ini menunjukkan adanya *resilience* yang dimiliki oleh para bidan RS “X” Bandung.

Resources yang dimiliki oleh bidan di RS “X” Bandung dapat membantu meminimalkan efek dari *job demands*. *Job demands* didefinisikan sebagai segala sesuatu yang merupakan bagian dari pekerjaan, yang secara potensial dapat menimbulkan tekanan dan menguras kemampuan untuk beradaptasi yang dimiliki pekerja (Bakker, Hakanen, Demerouti, & Xanthopoulou, 2007, hlm.272). *Job demands* pada dasarnya berasal dari tuntutan pekerjaan yang dimiliki oleh bidan. *Job demands* yang dimiliki oleh bidan di RS “X” Bandung terdiri dari adanya *work pressure*, *emotional demands*, *mental demands*, dan *physical demands*.

Work pressure pada pekerjaan sebagai bidan yaitu adanya tuntutan bahwa bidan harus mampu melakukan semua tugas kebidanan meskipun tugas utama mereka berbeda-beda sesuai dengan penempatan ruangan. Para bidan bertugas untuk mengobservasi kondisi pasien pada saat pra-persalinan dan pasca-persalinan, membantu dalam proses persalinan, merawat pasien (ibu dan bayi) setelah proses persalinan berlangsung, memberikan edukasi kepada para ibu berkaitan dengan cara merawat bayi, menjadi perantara antara dokter dengan pasien, mampu menjalin pendekatan yang sesuai dengan karakteristik pasien yang berbeda-beda, dan merawat pasien lain yang memiliki sakit berhubungan dengan kandungan. Menjelang proses persalinan, bidan dituntut untuk mengobservasi kondisi kesehatan pasien lalu mengambil

keputusan-keputusan terkait tindakan apa yang harus dilakukan maupun kapan waktu yang tepat untuk melakukan tindakan. Apabila terjadi kondisi yang mendesak seperti dokter yang belum datang namun proses persalinan sudah harus dilakukan saat itu juga maka bidang berwenang untuk memimpin proses persalinan tanpa menunggu kehadiran dokter. Hal ini membuat bidan dituntut untuk mampu berpikir secara cepat dan tepat.

Emotional demands dalam pekerjaan sebagai bidan yaitu pada saat bidan harus berhadapan dengan pasien yang memiliki karakteristik kepribadian yang berbeda-beda. Bidan harus mampu melakukan pendekatan yang sesuai dengan beragam karakteristik pasien yang khas sehingga pasien dapat merasa nyaman selama menjalani perawatan di RS “X” Bandung. Tidak jarang bidan harus berhadapan dengan pasien yang memiliki karakteristik yang keras atau memiliki banyak keinginan yang sebenarnya tidak diperbolehkan. Selain itu bidan bertugas untuk memberikan edukasi kepada ibu mengenai cara merawat bayi dan hal-hal lainnya yang berhubungan dengan kesehatan ibu dan bayi. Beragam karakteristik yang dimiliki oleh ibu juga menjadi kesulitan tersendiri bagi para bidan dan seringkali menguras emosi bidan saat mereka bertugas memberikan edukasi. Terkadang terdapat ibu yang sulit untuk belajar meskipun bidan sudah mengajarkan berulang kali atau terdapat ibu yang memiliki pendapat tersendiri dalam merawat bayi sehingga tidak mau menuruti pemberian edukasi yang dilakukan oleh bidan padahal tersebut sebenarnya salah. Bidan memerlukan kesabaran dalam menghadapi beragam karakteristik pasien tersebut.

Mental demands dalam pekerjaan sebagai bidan yaitu pada saat bidan bertugas untuk membantu proses persalinan karena pekerjaan mereka berkaitan dengan dua nyawa sekaligus yaitu ibu dan bayi. Terkadang bidan juga harus mampu memimpin proses persalinan apabila kondisi tidak memungkinkan untuk menunggu kehadiran dokter. Bidan harus selalu siap untuk membantu atau memimpin proses persalinan kapan saja karena seringkali terjadi kondisi *emergency* yang tidak terduga. Selain itu bidan juga dituntut untuk menjadi perantara

antara dokter dan pasien (maupun keluarga pasien). Bidan harus mampu memberikan pengertian sedemikian rupa apabila ada perbedaan pendapat antara dokter dengan pasien atau terdapat keinginan pasien yang tidak sesuai dengan kondisi sehingga tidak dapat dikabulkan.

Physical demands dalam pekerjaan sebagai bidan yaitu pada saat bidan harus mengeluarkan energi atau tenaga yang besar dalam membantu proses persalinan. Saat pasien berpindah ruangan pun seringkali bidan yang harus membantu mendorong kasur pasien atau kursi roda pasien. Jumlah bidan yang tidak terlalu banyak juga memungkinkan para bidan dituntut untuk menangani pasien dengan jumlah yang lebih banyak dibandingkan yang seharusnya. Hal ini membuat bidan harus melakukan pekerjaan lebih banyak dikarenakan bertambahnya jumlah pasien yang harus mereka tangani. Terlebih lagi jika bidan mendapatkan *shift* malam maka mereka merasa sangat kelelahan karena tenaga yang mereka miliki tidak sebesar di siang hari namun pekerjaan yang harus dilakukan sama banyaknya dengan pekerjaan di siang hari.

Job demands secara potensial dapat menimbulkan tekanan dan menguras kemampuan untuk beradaptasi yang dimiliki oleh bidan (Bakker, Hakanen, Demerouti, & Xanthopoulou, 2007, hlm.272). *Job demands* membuat bidan merasa kelelahan pada saat bekerja. Namun *resources* yang tinggi membuat bidan menjadi lebih mampu menghadapi tuntutan pekerjaan (*demands*) sehingga mereka cenderung memiliki tingkat kelelahan yang rendah dalam bekerja. *Job resources* dapat menstimulasi pertumbuhan pribadi yang merupakan *personal resources*. Dengan adanya *job resources* dan *personal resources* maka efek dari *job demands* dapat diminimalisir sehingga bidan akan merasa *engaged* dengan pekerjaannya. *Job demand*, *job resources* dan *personal resources* menjadi faktor-faktor yang membentuk *work engagement* pada bidan. *Work engagement* pada bidan dapat dilihat melalui 3 aspek, yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption*.

Bidan menghayati adanya beragam tuntutan pekerjaan, baik secara fisik, emosi, maupun mental serta tugas-tugas pekerjaan lainnya yang pada akhirnya membuat bidan merasa kelelahan ketika bekerja. Tingkat kelelahan tersebut dapat berkurang apabila bidan mendapatkan sumber daya dari pihak RS seperti adanya pemberian kewenangan untuk melakukan tindakan yang diperlukan terkait kondisi pasien, pemberian *feedback* dari kepala bagian ruangan, dan dukungan dari rekan kerja. Sumber daya yang diberikan oleh pihak RS juga dapat meningkatkan sumber daya pribadi yang dimiliki bidan, seperti meningkatkan keyakinan diri, ketahanan pada saat bekerja, serta munculnya harapan dan rasa optimis pada diri bidan terkait dengan pekerjaannya. Sumber daya pribadi dan sumber daya dari RS saling memengaruhi dan berfungsi untuk meminimalisir beragam tuntutan kerja yang dihayati bidan sehingga pada saat bekerja bidan menghayati tingkat kelelahan yang minim dan tetap mampu menampilkan performa kerja yang maksimal.

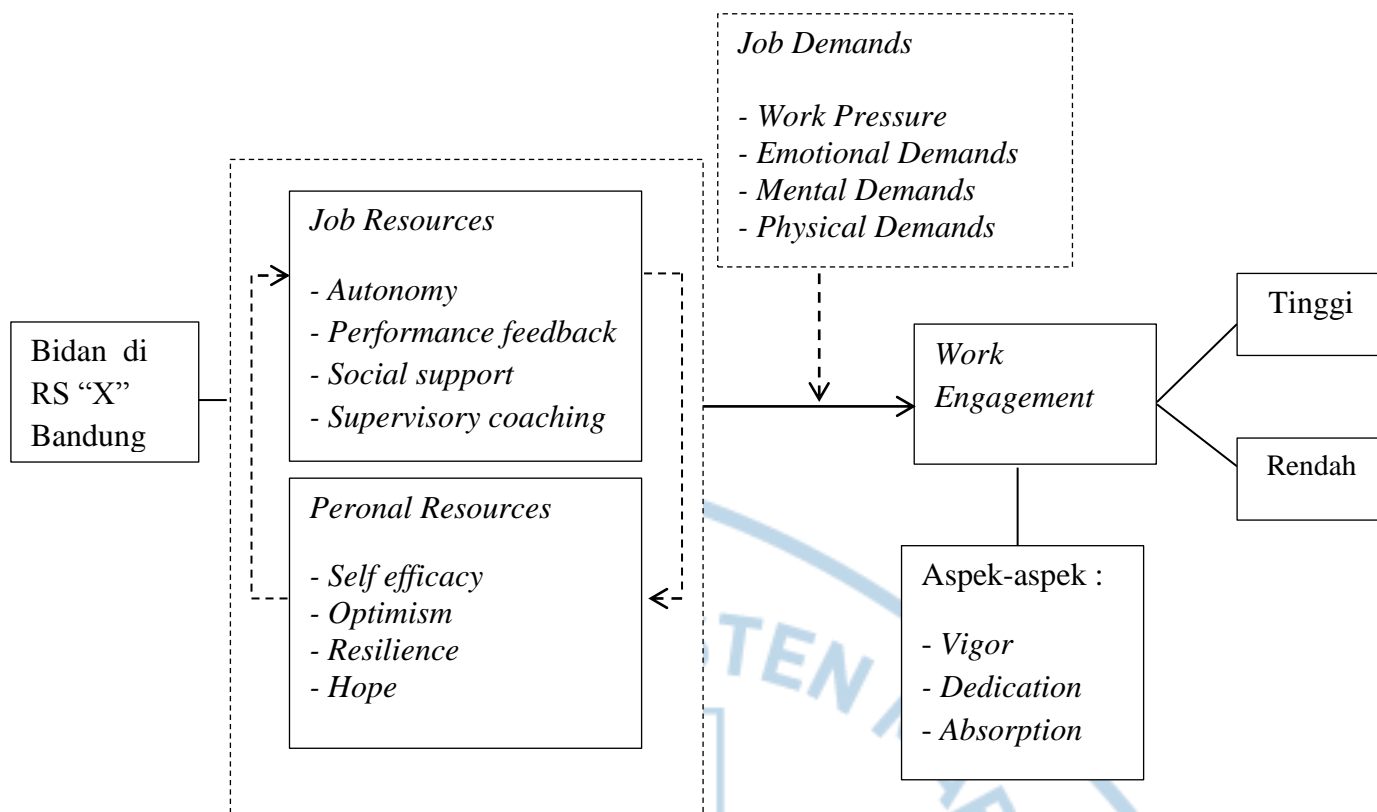
Vigor ditandai dengan adanya level energi dan resiliensi mental yang tinggi ketika bekerja, kemauan untuk mengerahkan upaya dalam pekerjaan dan persisten walaupun mengalami kesulitan dalam melakukan tugasnya sebagai bidan. Apabila bidan memiliki *vigor* yang tinggi maka ketika dihadapkan dengan tugas yang sulit bidan akan menganggap hal tersebut sebagai tantangan dan berusaha mengerahkan energi yang dimilikinya pada saat bekerja. Apabila bidan memiliki *vigor* yang rendah maka ia akan merasa kesulitan dalam bekerja terutama saat berhadapan dengan pasien yang keras kepala dan terlalu banyak permintaan sehingga membuat mereka menyerahkan pasien tersebut kepada bidan lainnya.

Dedication ditandai dengan adanya pelibatan diri yang kuat terhadap pekerjaannya, merasakan keberartian, antusiasme, inspirasi, kebanggaan dan tantangan. Apabila bidan memiliki *dedication* yang tinggi maka mereka akan merasa bangga dengan pekerjaannya karena bidan berperan sebagai perantara dalam menyampaikan kabar sukacita yaitu lahirnya anggota keluarga baru. Selain itu bidan merasa dirinya berarti karena pekerjaannya dianggap

sebagai bentuk pelayanan kepada Tuhan dan sesama dan merasa antusias dalam bekerja karena mereka mendapatkan banyak pengalaman baru dan pembelajaran dari setiap pasien. Apabila bidan memiliki *dedication* yang rendah maka bidan menjadi kurang antusias saat bekerja karena mereka menjadikan penghasilan (upah) dan peluang pekerjaan sebagai alasan saat bekerja.

Absorption ditandai dengan konsentrasi penuh dan keasyikan bekerja, sehingga merasa waktu cepat berlalu dan sulit untuk berhenti bekerja. Apabila bidan memiliki *absorption* yang tinggi maka bidan menjadi menikmati pekerjaannya karena setiap pasien memiliki karakteristik yang berbeda sehingga bidan harus mampu melakukan pendekatan yang sesuai dengan karakteristik pasien. Apabila bidan memiliki *absorption* yang rendah maka bidan menjadi merasa jenuh dengan rutinitas pekerjaan yang mereka lakukan setiap harinya, terutama bidan yang bertugas di ruangan rawat inap karena mereka sudah memiliki jadwal tetap terkait dengan tugas yang harus dilakukan dan hanya menunggu apabila ada pasien yang membutuhkan bantuan.

Vigor, *dedication*, dan *absorption* akan memengaruhi derajat tinggi atau rendahnya dari *work engagement* yang dimiliki oleh bidan. Derajat *work engagement* didapatkan dari keseluruhan aspek (*vigor*, *dedication*, dan *absorption*). Bidan dengan *work engagement* yang tinggi akan mengerahkan energinya saat bekerja, merasa antusias dan bangga dengan pekerjaannya, dan memiliki konsentrasi penuh saat bekerja. Namun apabila salah satu aspek dari *work engagement* rendah maka derajat *work engagement* dapat menurun.



Bagan 1.1 Kerangka pikir *work engagement* pada bidan di RS "X" Bandung

1.6 Asumsi

Berdasarkan kerangka pikir di atas, maka asumsi dari penelitian ini adalah :

- Faktor-faktor seperti *job demands*, *job resources* dan *personal resources* dapat memengaruhi derajat *work engagement* yang dimiliki oleh karyawan perusahaan "X" Bandung.
- Job resources* dan *personal resources* yang dimiliki bidan akan mengatasi dampak dari *job demands* pada bidan di RS "X" Bandung.
- Setiap bidan di RS "X" Bandung memiliki derajat *work engagement* yang berbeda-beda.
- Aspek-aspek *vigor*, *dedication*, dan *absorption* yang dihayati oleh bidan di RS "X" Bandung memengaruhi tinggi rendahnya derajat *work engagement*.