

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang penyediaan layanan kesehatan untuk masyarakat. Rumah sakit merupakan organisasi sosial yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan bagi pasien. Rumah sakit dituntut untuk selalu memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Melihat situasi saat ini menjadikan rumah sakit sebagai tempat yang ramai dan banyak dikunjungi oleh masyarakat yang ingin memeriksa kesehatannya. Banyak dibutuhkan tenaga medis pada organisasi pelayan kesehatan di situasi dan kondisi saat ini. Seorang perawat tentunya menjadi pekerjaan pilihan bagi individu yang ingin memberikan jasanya untuk merawat individu lain yang sedang membutuhkan perhatian khusus untuk merawat kebersihan tubuh pasien dan memastikan bahwa kondisi tubuh pasien dalam keadaan baik. Perawat mampu melaksanakan tugasnya baik secara mandiri ataupun di bawah pengawasan dokter atau suster kepala. Peran perawat sangat dibutuhkan sebagai tulang punggung dalam membantu tugas-tugas dokter dan balai pengobatan dalam melayani pasien dan masyarakat pada umumnya.

Perawat menjadi salah satu komponen sumber daya manusia dalam rumah sakit yang terbanyak dan berperan penting dalam pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit serta menjadi tolak ukur yang menentukan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit. Hal ini dikarenakan perawat memiliki fungsi dalam

melayani kesehatan pasien sebagai pelaksana asuhan keperawatan dan merupakan tenaga kesehatan yang selama 24 jam berada di dekat pasien untuk melakukan berbagai hal berkaitan dengan perawatan pasien (Tutik dkk., 2008)

Indrianti dan Hadi (2012) menyatakan bahwa terdapat beberapa pekerjaan yang menuntut keterikatan kerja yang tinggi, antara lain guru, *entrepreneur*, serta perawat. Pekerjaan tersebut sebelumnya mempunyai satu kesamaan, yaitu pekerjaan yang melibatkan kualitas pelayanan sebagai modal utamanya. Perawat menghabiskan lebih banyak waktu dengan pasien dibandingkan melakukan penyedia perawatan kesehatan lainnya. Perbaikan dalam keselamatan pasien dapat dicapai dengan meningkatkan kinerja perawat (Delusia, 2009). Dalam organisasi rumah sakit berupaya untuk menciptakan rumah sakit yang mempunyai gambaran baik (berkualitas) di mata pelanggannya sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM terstandarisasi yang dimilikinya, hal tersebut sependapat dengan Rinaldi (2020) mengatakan bahwa sarana pelayanan maka rumah sakit harus mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar tercipta peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia yang setinggi-tingginya. Salah satu unsur utama pendukung kualitas pelayanan kesehatan adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Sebagai salah satu unsur utama maka perawat adalah sumber daya manusia yang ikut mewarnai pelayanan kesehatan di rumah sakit. Oleh karena itu pelayanan keperawatan memberi kontribusi dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit (Mulyono, 2013). Perawat memiliki peran penting dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Partisipasi perawat dalam memberikan perawatan pada pasien yang berkualitas dapat

mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan (Potter, 2015). Keadaan ini membuat profesi perawat sangat dihargai oleh masyarakat sebagai tugas mulia yang bertujuan untuk merawat orang yang sedang sakit.

Salah satu organisasi pelayanan kesehatan milik pemerintah di Yogyakarta adalah Rumah Sakit Jiwa Grahasia Yogyakarta. Rumah Sakit Grhasia merupakan rumah sakit milik pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. Rumah Sakit ini merupakan rumah sakit khusus jiwa kelas A. Rumah Sakit Jiwa Grhasia bertugas dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, khususnya kesehatan jiwa dan narkotika, psikotropika, dan zat adiktif, serta kesehatan lainnya.

Menurut Depkes RI, perawat profesional adalah perawat yang memiliki tanggung jawab dalam pekerjaannya dan berwenang memberikan pelayanan keperawatan secara mandiri dan bekerja sama dengan tenaga kesehatan lain sesuai pekerjaan. UU RI (2014) keperawatan tugas dan tanggung jawab perawat dalam melaksanakan pekerjaan yaitu melaksanakan keperawatan setiap pasien dari yang sederhana dan kompleks sesuai dengan diagnosa, membantu menemukan kasus, mengatur penanganan keperawatan pasien, memberikan konsultasi keperawatan dengan berkolaborasi dengan dokter, memberikan pengetahuan kepada pasien, mengevaluasi efektifitas tindakan pada pasien, menjaga pasien dari pagi, siang, sore, dan malam dengan semangat dan sabar, merawat pasien dengan tekun dan fokus, memberikan obat dengan teliti sesuai dengan resep tenaga medis, dan memberikan motivasi dan perhatian pada pasien. Perawat dengan pekerjaan yang kompleks dituntut untuk dapat bekerja dengan profesional agar dapat memberikan

pelayanan dengan maksimal demi terjaganya mutu pelayanan rumah sakit agar tetap dapat bersaing.

Permasalahan yang masih dihadapi saat ini adalah adanya perbandingan jumlah perawat dengan jumlah pasien yang tidak seimbang. WHO menetapkan standar rasio ideal perawat dengan pasien adalah 1: 200. WHO mencatat di Indonesia sendiri, rasio antara perawat dengan pasien masih jauh dari standar WHO. Indonesia memiliki rasio perawat dan pasien sebesar 1: 375. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja perawat dalam merawat pasien melebihi batas standar yang ada (Rajagukguk, 2020). Achir Yani Ahmad dalam web seminar (Webiner) mengungkapkan bahwa jumlah tenaga keperawatan Indonesia hanya 60% dari jumlah penduduknya. Idealnya dalam standar dunia adalah 80%. Indonesia harus menambah 20% jika ingin mengikuti standar dunia.

Saat ini kondisi kebutuhan tenaga keperawatan secara nasional berdasarkan data dari Kemenkes RI pada tahun 2015 adalah 87,65 perawat per 100.000 penduduk. Hal tersebut masih jauh dari target tahun 2019 yaitu 180 perawat per 100.000 penduduk. Perbandingan yang tidak sesuai antara jumlah perawat dengan jumlah pasien mengakibatkan beban kerja perawat menjadi meningkat dan dapat memunculkan kondisi kelelahan (Simanullang & Ratnaningsih, 2018). Menurut Widjaja (2015), sekitar 70% perawat ± perawat di rumah sakit mengalami stress akut maupun kronis akibat tuntutan kerja sebagai akibatnya berdampak buruk pada kualitas pelayanan.

Dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN) 2003, disebutkan bahwa rasio perawat dengan jumlah penduduk masih rendah yaitu 1 : 2850. Jumlah Rumah

Sakit yang ada tidak sebanding dengan jumlah tenaga keperawatan yang dibutuhkan. Perbandingan antara jumlah pasien dan perawat ini masih jauh dari harapan yang dikemukakan oleh Kementerian Kesehatan (2010), dimana idealnya setiap perawat bertanggung jawab terhadap 1 (satu) orang pasien.

Mauruh (2016) menjelaskan bahwa tuntutan pekerja yang banyak pada perawat mengakibatkan perawat akan merasa terbebani dengan pekerjaan sehingga perawat mudah pusing, kelelahan, kurang beristirahat, serta kurang fokus pada kesehatan dan kelalaian pada pasien dapat berakibat fatal pada diri sendiri dan rumah sakit. Salah satu strategi yang harus dilakukan oleh rumah sakit dengan cara menumbuhkan keterikatan kerja pada perawat.

Bakker dan Leiter (2010) mengatakan keterikatan kerja (*work engagement*) adalah suatu keadaan positif yang berkaitan dengan pemenuhan kerja yang dikarakteristikan melalui *vigor* (semangat), *dedication* (pengabdian) dan *absorption* (penghayatan). Bakker dan Leiter (2010) keterikatan kerja sebagai sebuah konsep motivasi dimana ketika karyawan merasa terikat, karyawan akan merasa memiliki dorongan untuk bekerja keras untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh organisasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gallup (2021) mengenai *employee engagement* ditemukan bahwa dalam hal *engagement*, Indonesia berada diperingkat ke lima dari sembilan negara di Asia Tenggara, yaitu sebesar 22%. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih banyak karyawan yang belum memiliki keterikatan di tempat kerja.

Hal ini didukung berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 6 perawat Rumah Sakit Grahasia Yogyakarta pada tanggal 5 Oktober 2021 menunjukkan empat dari enam perawat yang terdiri dari dua berjenis kelamin laki-laki dan empat berjenis kelamin perempuan, serta dua diantaranya merupakan perawat yang bekerja selama lebih dari 10 tahun dan dua perawat yang bekerja kurang dari 10 tahun dan dua perawat yang bekerja kurang dari 2 tahun memiliki motivasi kerja yang masih rendah, tidak yakin dengan apa yang diberikan dalam melakukan tindakan pada pasien dan merasa takut jika dihadapkan pasien yang tidak stabil. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh beberapa perawat di rumah sakit tersebut menunjukkan bahwa perawat yang memiliki pengalaman kerja yang masih sedikit terlihat kurang percaya diri dengan apa yang dikerjakan, tidak fokus dalam bekerja, serta mudah panik dan kurangnya motivasi dalam bekerja. Saat menangani pasien yang mengamuk atau sedang tidak stabil, terdapat beberapa perawat yang terlihat masih merasa takut dan gugup, membutuhkan beberapa bantuan teman untuk handle pasien. Namun ada juga perawat yang terlihat tenang saat dihadapkan dengan pasien yang sedang mengamuk, percaya diri, tetap semangat dan tangguh terhadap pasien yang dihadapi agar segera tenang serta tidak panik, sehingga ketika pasien mengamuk perawat datang menghampiri dan berusaha untuk menenangkan diri pasien.

Padahal, merujuk pada Schaufeli, W. B dan Bakker (2004) seharusnya perawat merupakan salah satu pekerjaan yang menuntut keterikatan kerja yang tinggi. Keterikatan kerja yang dimiliki karyawan akan berdampak positif pada suatu organisasi seperti karyawan lebih inisiatif dan proaktif terhadap

pekerjaannya, lebih jarang sakit, menurunkan intensi turnover, karyawan memiliki produktivitas yang tinggi, meningkatkan kepuasan klien dan memberikan keuntungan bagi perusahaan atau organisasi (Schaufeli. W. B & Bakker, 2004). Selain dampak positif diatas, hasil studi yang dilakukan Taleo Research (2009) menunjukkan bahwa karyawan dengan keterikatan kerja yang tinggi, 38 persen lebih mungkin untuk memiliki produktivitas di atas rata-rata dan dua kali lebih mungkin untuk memiliki kinerja yang baik.

Jika hal ini dibiarkan, maka dapat mengganggu keberlangsungan pekerjaan perawat dalam memberikan perawatan terhadap pasien. Perawat yang memiliki kelelahan fisik dan psikis yang berkepanjangan akan menjadi tantangan yang akan dihadapinya dan dikarakteristikkan dengan rendahnya relisiliensi yang dimilikinya. Karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang tinggi akan menunjukkan performa yang terbaik dalam pekerjaan yang akan dilakukannya dalam sebuah organisasi (Bakker & Leiter, 2010). Keterikatan kerja ialah salah satu hal yang menjadi permasalahan pada organisasi. Suatu organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang tinggi. Karyawan yang mempunyai keterikatan kerja yang tinggi dipengaruhi oleh beberapa faktor baik internal maupun eksternal (Aselstine & Alletson, 2006). Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri individu seperti personal resources, sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar individu situasi lingkungan seperti job demands.

Bakker dan Leiter (2010) menyatakan bahwa keterikatan kerja pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor-faktor, yaitu model JD-R (job demand-resources

model). Menurut model JD-R (Job Demands Resources), keterikatan kerja didorong oleh job demand, job resource dan personal resource. Salah satu yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah *Personal resources*. *Personal resource* merupakan evaluasi diri positif yang berkaitan dengan daya tahan (resiliensi) individu dan mengacu pada kemampuan individu untuk mengontrol dan memberikan dampak baik terhadap lingkungan disekitarnya (Xanthaopoulou dkk., 2007). *Personal resources* terdiri dari *self efficacy*, optimisme, harapan dan resiliensi.

Karyawan akan menggunakan *personal resources*, salah satunya dengan resiliensi agar dapat menjadikan dirinya memiliki keterikatan dengan pekerjaannya. Untuk menghadapi kondisi tersebut perawat diharapkan mampu memiliki kemampuan beradaptasi terhadap kondisi sulit saat berhadapan dengan pasien. Hasil observasi yang dilakukan terdapat perawat yang mengalami situasi yang sulit dan tertekan ketika dihadapkan dengan pasien yang tidak stabil dalam memberikan pelayanan kesehatan, salah satu faktor penghambat stres individu dalam menghadapi tuntutan pekerjaannya adalah resiliensi. Resiliensi yang rendah akan memicu tingkat stres yang tinggi dan memunculkan ketidakterikatan pada individu (Sweetman dan Luthans 2010). Penelitian yang dilakukan oleh Mase dan Tyokya (2014) yang mengemukakan mengenai hubungan positif antara resiliensi dan keterikatan kerja. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingginya resiliensi karyawan akan diikuti dengan tingginya keterikatan kerja. Karyawan yang mampu bertahan dan mampu mengatasi segala bentuk kejadian negatif dalam organisasi cenderung memiliki keterikatan kerja yang tinggi. Hal tersebut

membuktikan bahwa para pekerja yang resilien akan terkoneksi secara psikologis terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 6 perawat Rumah Sakit Grahasia Yogyakarta pada tanggal 5 Oktober 2021 menunjukkan empat dari enam perawat yang terdiri dari dua berjenis kelamin laki-laki dan empat berjenis kelamin perempuan, memiliki regulasi emosi yang baik saat menghadapi pasien, berempati dan memiliki analisis yang tepat saat berhadapan dengan pasien. Perawat tersebut mampu memahami pasien yang sedang tidak stabil, mencoba untuk penyelesaian masalah yang sedang dihadapi pasien, serta mudah tanggap antar perawat lainnya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh beberapa perawat di rumah sakit tersebut menunjukkan bahwa perawat yang memiliki efikasi diri, beroptimis dan memiliki pencapaian dapat mengatasi masalah dengan koping yang baik serta dapat beradaptasi dengan baik. Namun masih terdapat sebagian perawat yang memiliki pengalaman kerja sedikit terlihat tertekan ketika dihadapkan dengan pasien yang tidak stabil.

Berdasarkan pendapat di atas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keterikatan kerja dapat disimpulkan bahwa aspek psikologi individu dapat berpengaruh dalam munculnya keterikatan kerja (*work engagement*) dan hal ini berkaitan dengan resiliensi yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keterikatan kerja (*work engagement*). Resiliensi secara umum didefinisikan sebagai kemampuan beradaptasi terhadap situasi - situasi yang sulit dalam kehidupan. Resiliensi ini terkait dengan pengembangan efikasi perawat

serta didukung oleh kompetensi emosional, yang merupakan peran penting dalam keberhasilan perawat dalam merawat dan berkomitmen terhadap pekerjaannya.

Pekerja yang resilien ketika menghadapi tantangan akan semakin memungkinkan untuk membantu teman kerjanya tanpa mengharapkan suatu imbalan, mereka mampu memberikan ide yang bagus dan mematuhi peraturan untuk menghindari konflik dengan pekerja lain serta menyadari tanggung jawabnya tanpa adanya tekanan (Yuwono, 2005). Karyawan diharapkan menjadi benar bagi dirinya sendiri dan bertindak konsisten terhadap nilai nilai serta keyakinan yang mendasari hidupnya. Memiliki tujuan dan makna hidup juga dapat mempengaruhi seseorang dalam menjalankan kehidupan yang seimbang serta dapat menghabiskan waktu pada hal-hal yang penting.

Aspek di setiap individu yang umumnya berkaitan dengan resiliensi, khususnya pada perubahan situasi tertentu, sumber pribadi ini adalah dukungan positif untuk setiap individu dalam mengevaluasi kemampuannya untuk mengontrol serta mempengaruhi kesuksesan dalam lingkungan kerja. Resiliensi dipengaruhi oleh faktor internal yang meliputi kemampuan kognitif, gender, dan keterikatan seseorang dengan budaya, serta faktor eksternal dari keluarga dan komunitas. Seseorang yang resilien, memiliki kemampuan untuk mengontrol emosi, tingkah laku dan atensi dalam menghadapi masalah.

Reivich dan Shatte (2002) mengungkapkan ada 7 (tujuh) kemampuan yang menunjukkan resiliensi pada seorang individu yaitu regulasi emosi, kontrol impuls, optimisme, analisa kausal, empati, self efficacy dan reaching out. Menurut Sweetman & Luthans (2010) resiliensi menjadi faktor penghambat stress individu

dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Karyawan yang tidak terikat pada pekerjaannya terjadi dengan berbagai alasan, hal yang sering terjadi adalah kurangnya peran dari resiliensi pada karyawan. Resiliensi yang rendah akan memicu tingkat stress yang tinggi serta memunculkan ketidakterikatan pada individu. Sebaliknya ketika individu memiliki resiliensi yang tinggi saat menghadapi kesulitan maka mereka akan cenderung bisa melakukan koping dan adaptasi yang baik. Hal tersebut memicu munculnya efek positif yang dapat meningkatkan keterikatan kerja.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk membuktikan hal tersebut dalam fenomena pada perawat di rumah sakit. Selain itu, peneliti tertarik melihat peran resiliensi yang mempengaruhi keterikatan kerja (*work engagement*) pada perawat rumah sakit. Sangat diperlukan untuk melihat lebih dalam lagi antara resiliensi dan keterikatan kerja (*work engagement*) pada perawat. Penelitian ini masih jarang ditemukan terutama terhadap perawat rumah sakit di Yogyakarta. Hal tersebut yang menjadikan penelitian ini menjadi menarik dan diharapkan mampu menggambarkan sikap ideal dari seorang perawat untuk dapat berkontribusi kepada organisasi dan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya pada latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengajukan rumusan permasalahan : Apakah ada hubungan antara resiliensi dengan keterikatan kerja pada perawat rumah sakit jiwa grahasia Yogyakarta ?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara Resiliensi dengan keterikatann kerja pada Perawat Rumah Sakit Jiwa Grahasia Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat secara teoritis

Manfaat penelitian secara teoritis ini diharapkan dapat menambah referensi serta mengembangkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan psikologi industri organisasi dan menjadi pertimbangan bagi peneliti yang ingin meneliti tentang resiliensi dengan keterikatan kerja.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis dapat berguna bagi pihak rumah sakit sebagai informasi mengenai resiliensi dengan keterikatan kerja dan memberikan informasi bagi pembaca untuk mengetahui bahwa terdapat keterkaitan antara resiliensi dengan keterikatan kerja.

