

Studi Deskriptif *Employee Engagement* pada Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung

Descriptive Study of Employee Engagement on Inpatient Nurse in Cicendo Eye Hospital Bandung

¹Indira Aulia Syafira, ²Oki Mardian

^{1,2}Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

email: ¹indiraasyafira@yahoo.com, ²okimardian@gmail.com

Abstract. Currently problem that encountered in Cicendo Eye Hospital Bandung is majority of inpatient nurse don't care about hospital vision and works, other than that they not show attitude that help hospital to get its goal. Every nurse in inpatient have understanding about hospital vision and mission, but they not showing the attitude that help to aim of hospital goal, which is to became the international standard hospital in 2019. Cicendo Eye Hospital already give facility that help nurse work, also they given the equal subtlety to all nurse. However there are still some complain from patient about nurse performance, also based on evaluation from superiors. This matter is blocked the hospital to realize its vision. Purpose of this research to get picture of employee engagement on inpatient nurse. The method of the research is descriptive study with 49 people. Measure method that are used in this research is based on Macey et al. (2009) theory. The result of this research show 36.7% nurse is classified high employee engagement and 63.3% nurse is classified low employee engagement. The conclusion is employee engagement rate on inpatient nurse in Cicendo Eye Hospital Bandung is low with percentage 63.3%.

Keywords: Employee Engagement, Nurse, Cicendo Eye Hospital

Abstrak. Permasalahan yang dihadapi RS Mata Cicendo Bandung saat ini adalah sebagian besar perawat ruang rawat inap memiliki sikap yang kurang peduli pada tujuan rumah sakit juga pada pekerjaannya, serta menunjukkan perilaku yang kurang membantu rumah sakit dalam mencapai tujuannya. Seluruh perawat mengetahui visi dan misi rumah sakit, namun perawat belum menunjukkan sikap dan perilaku yang mengarah pada pencapaian tujuan rumah sakit untuk menjadi rumah sakit standar internasional di tahun 2019. Pihak rumah sakit sudah memberikan fasilitas yang menunjang pekerjaan perawat, kebijakan dari rumah sakit untuk perawat pun sudah merata. Akan tetapi, masih terdapat keluhan dari pasien mengenai cara kerja perawat, juga dari penilaian yang diberikan atasan. Hal ini tentu saja menjadi penghambat bagi rumah sakit untuk mewujudkan visinya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran *employee engagement* pada perawat ruang rawat inap. Metode penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif dengan populasi sebanyak 49 orang. Alat ukur yang digunakan disusun berdasarkan teori Macey et al. (2009). Hasil penelitian menunjukkan, 36,7% perawat tergolong kategori *employee engagement* tinggi dan 63,3% perawat tergolong kategori *employee engagement* rendah. Maka dapat disimpulkan bahwa *employee engagement* perawat ruang rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung umumnya rendah dengan presentase 63,3%.

Kata kunci: *Employee Engagement*, Perawat, RS Mata Cicendo

A. Pendahuluan

Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung merupakan rumah sakit kelas A khusus mata di Kota Bandung yang terakreditasi paripurna. Rumah Sakit Mata Cicendo memiliki visi menjadi rumah sakit mata rujukan nasional yang berstandar internasional di bidang pelayanan, pendidikan, dan penelitian kesehatan mata pada tahun 2019. Beberapa misi untuk mencapai visi tersebut diantaranya adalah memberikan pelayanan kesehatan mata yang paripurna sesuai dengan standar dunia dan meningkatkan profesionalisme pegawai. Berbagai upaya dilakukan untuk dapat mencapai tujuan rumah sakit, baik berupa kebijakan, aturan, fasilitas dan tuntutan untuk mengerjakan pekerjaan dengan optimal agar mampu memberikan pelayanan yang paripurna. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat *complain* terkait pelayanan yang

diberikan oleh perawat di ruang rawat inap. *Complain* tersebut berasal dari pasien, kepala ruangan, kepala bidang pelayanan keperawatan, dan SDM. Akan tetapi, sebagian besar perawat cenderung tidak memperdulikan *complain* tersebut.

Dari hasil wawancara dengan sebagian besar perawat ruang rawat inap, perawat ruang rawat inap cenderung menunjukkan sikap negatif terhadap tujuan rumah sakit, seperti cenderung merasa tidak peduli terhadap tujuan rumah sakit, cenderung merasa tujuan rumah sakit bukan hal yang penting bagi dirinya, cenderung merasa tuntutan tugas dokumentasi tidak menyenangkan dan merugikan, cenderung merasa tidak senang ketika diberikan tugas tambahan, cenderung merasa tidak perlu menggunakan cara kerja yang biasa dilakukan sehari-hari karena sudah terbiasa, cenderung merasa mudah teralihkannya ke hal lain diluar pekerjaan. Perilaku yang ditunjukkan pun cenderung menunda tugas, mengerjakan dokumentasi dengan tidak *detail*, terkadang salah, dan tidak lengkap, kemudian terlambat datang ke tempat kerja, berganti *shift* melebihi aturan yang ditetapkan, cenderung tidak sigap dalam melayani pasien, dan cenderung tidak mencari tahu mengenai hasil kerjanya.

Akan tetapi, sebagian perawat lainnya cenderung menunjukkan sikap positif terhadap tujuan rumah sakit, seperti cenderung merasa tujuan rumah sakit adalah hal yang penting, merasa tuntutan yang diberikan adalah hal yang wajar dan merasa senang mengerjakan tuntutan-tuntutan tersebut seperti, senang mengerjakan tugas dokumentasi, menyelesaikan tugas dokumentasi dengan tepat waktu dan lengkap serta *detail*, mengerjakan tugas tambahan, membantu pasien walaupun bukan tanggung jawabnya, dan datang tepat waktu ke tempat kerja.

Dari penjabaran-penjabaran di atas, sikap negatif dan positif yang dimiliki perawat menunjukkan perasaan ingin terlibat dan tidak ingin terlibatnya atau *engagement* perawat dalam pencapaian tujuan rumah sakit serta terhadap tuntutan-tuntutan untuk mencapai tujuan tersebut termasuk pekerjaannya. Sikap-sikap tersebut pada akhirnya mengarahkan kecenderungan mereka dalam berperilaku. *Employee engagement* adalah perasaan seseorang terhadap tujuan dan energi yang terfokus, memperlihatkan inisiatif pribadi yang terlihat jelas bagi orang lain, kemampuan adaptasi, usaha, dan ketekunan yang terarah pada tujuan organisasi (Macey et al., 2009). Berdasarkan data-data yang telah dijabarkan, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data empiris mengenai gambaran *employee engagement* pada perawat ruang rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

B. Landasan Teori

Macey et al. (2009) mendefinisikan *employee engagement* sebagai perasaan seseorang terhadap tujuan dan energi yang terfokus, memperlihatkan inisiatif pribadi yang terlihat jelas bagi orang lain, kemampuan adaptasi, usaha, dan ketekunan yang terarah pada tujuan organisasi. Menurut Macey et al. (2009), terdapat dua jenis energi yang berhubungan dengan *engagement* yaitu energi psikis (pengalaman yang dialami seseorang secara pribadi) dan energi *behavioral* atau perilaku (apa yang terlihat oleh orang lain). Terdapat dua dimensi dari *employee engagement*, yaitu:

1. *The Feel of Engagement*: (a) *Feelings of Urgency*, yaitu energi yang diarahkan pada tujuan dan suatu tekad; (b) *Feelings of Focused*, yaitu terpusatkan perhatian pada apa yang dikerjakan dan tidak mudah terganggu oleh gangguan dari luar; (c) *Feelings of Intensity*, pemanfaatan energi yang tersedia serta sumber daya yang ada; (d) *Feelings of Enthusiasm*, yaitu keadaan emosional yang positif.
2. *The Look of Engagement*: (a) *Persistence*, yaitu usaha dari waktu ke waktu dan peningkatan ketekunan saat menghadapi kesulitan; (b) *Proactive*, yaitu

mengambil tindakan ketika kebutuhan untuk bertindak muncul dari individu; (c) *Role Expansion*, yaitu kemauan untuk menerima suatu peran yang berbeda; (d) *Adaptability*, yaitu membantu mengantisipasi dan merespon perubahan.

Selain itu, terdapat empat faktor utama yang memungkinkan karyawan menjadi *engaged* (Macey et al., 2009) diantaranya adalah karyawan memiliki kapasitas untuk *engaged* (*the capacity to engaged*), karyawan memiliki alasan atau motivasi untuk *engaged* (*the motivation to engaged*), karyawan memiliki kebebasan untuk *engaged* (*the freedom to engaged*), karyawan mengetahui bagaimana caranya *engaged* dengan fokus pada strategi (*the focus of strategic engagement*).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Profil Employee Engagement Berdasarkan Dimensi

Kategori <i>Employee Engagement</i>	Dimensi	Frekuensi	Presentase
Tinggi (A)	<i>The feel of engagement tinggi, the look of engagement tinggi</i>	18	36,7%
Rendah (B)	<i>The feel of engagement tinggi, the look of engagement rendah</i>	9	18,4%
Rendah (C)	<i>The feel of engagement rendah, the look of engagement tinggi</i>	3	6,1%
Rendah (D)	<i>The feel of engagement rendah, the look of engagement rendah</i>	19	38,8%
		49	100%

Dari tabel diatas memperlihatkan bahwa para perawat memiliki profil *engagement* yang beragam. Terdapat empat profil *employee engagement* dari perawat. Berikut uraian profil *employee engagement* dari perawat ruang rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung:

1. Sebanyak 18 orang perawat dengan kategori *employee engagement* tinggi (A) memiliki *the feel of engagement* tinggi dan *the look of engagement* tinggi. *The feel of engagement* yang ditunjukkan perawat diantaranya sering memiliki keinginan untuk berusaha mengerjakan pekerjaannya hingga tuntas, sering berusaha untuk fokus mengerjakan pekerjaannya meskipun banyak pekerjaan yang harus dikerjakan, sering berupaya untuk menerapkan hasil belajar yang mereka dapat untuk pekerjaan mereka, dan selalu merasa senang ketika bekerja. Kemudian, *the look of engagement* yang ditunjukkan perawat diantaranya sering tetap mengerjakan tugas walaupun mendapat hambatan dalam tugas tersebut, sering mencari solusi untuk memperbaiki cara kerja mereka, sering mencoba membantu rekan kerja pada saat bekerja, dan sering mencari cara yang lebih efektif serta efisien dalam bekerja.
2. Sebanyak 9 orang perawat dengan kategori *employee engagement* rendah (B) memiliki *the feel of engagement* tinggi dan *the look of engagement* rendah. *The feel of engagement* yang ditunjukkan perawat diantaranya sering tetap mau mengerjakan pekerjaan sesuai tuntutan walaupun beban kerja perawat tinggi,

sering memiliki keinginan untuk berusaha fokus mengerjakan pekerjaan walaupun banyak yang harus dikerjakan, sering memiliki keinginan untuk bertanya kepada orang yang dianggap lebih paham ketika ada tugas yang belum dipahami, dan sering merasa senang ketika bekerja. Kemudian, *the look of engagement* yang ditunjukkan perawat diantaranya perawat tidak bersedia untuk bekerja *overtime*, sering menyerahkan penyelesaian masalah kepada atasan, jarang membantu rumah sakit mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi, dan sering menolak ketika diberikan tugas tambahan dari atasan.

3. Sebanyak 3 orang perawat dengan kategori *employee engagement* rendah (C) memiliki *the feel of engagement* rendah dan *the look of engagement* tinggi. *The feel of engagement* yang ditunjukkan perawat diantaranya merasa jarang mengerjakan tugasnya sebagai perawat dengan segenap hati, jarang tetap fokus dengan tugas-tugasnya ketika banyak gangguan di sekitar, jarang berusaha memanfaatkan pengetahuannya agar dapat bekerja secara optimal, dan sering menganggap pekerjaan sebagai suatu beban. Kemudian *the look of engagement* yang ditunjukkan perawat diantaranya perawat jarang mengeluh ketika mengalami kesulitan saat bekerja, bekerja tanpa menunggu perintah atasan, sering mencoba membantu rekan kerja, dan sering membantu rumah sakit untuk menjadi rumah sakit dengan pelayanan paripurna.
4. Sebanyak 19 orang perawat dengan kategori *employee engagement* rendah (D) memiliki *the feel of engagement* rendah dan *the look of engagement* rendah. *The feel of engagement* yang ditunjukkan perawat diantaranya jarang mengerjakan tugasnya sebagai perawat dengan segenap hati, jarang memiliki kesediaan untuk berusaha fokus mengerjakan pekerjaan ketika banyak pekerjaan yang harus diselesaikan, jarang bersedia untuk berusaha memanfaatkan pengetahuan agar dapat bekerja secara optimal, dan sering menganggap pekerjaan sebagai suatu beban. Kemudian *the look of engagement* yang ditunjukkan perawat diantaranya jarang berusaha bekerja melebihi tuntutan yang diminta dalam pekerjaan, seringkali lebih memilih untuk diam ketika terjadi masalah di tim atau rumah sakit, sering merasa enggan mengerjakan tugas yang bukan tanggung jawabnya, dan jarang menggunakan cara-cara baru dalam mengerjakan tugas ketika cara lama dirasa tidak efektif.

Tabel 2. Gambaran Komponen *Employee Engagement* Berdasarkan Kategori

	Komponen	Kategori A	Kategori B	Kategori C	Kategori D
		(tinggi)	(rendah)	(rendah)	(rendah)
		Modus	Modus	Modus	Modus
<i>The Feel of Engagement</i>	<i>Urgency</i>	4	3	2	2
	<i>Focused</i>	3	3	2	2
	<i>Intensity</i>	3	3	2	2
	<i>Enthusiasm</i>	3	4	3	2
<i>The Look of</i>	<i>Persistence</i>	4	2	3	2

<i>Engagement</i>	<i>Proactive</i>	3	2	3	2
	<i>Role Expansion</i>	3	3	3	2
	<i>Adaptability</i>	3	2	3	1

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan komponen yang mendominasi pada setiap kategori cukup beragam. Pada kategori A (*employee engagement* tinggi), pada dimensi *the feel* komponen yang dominan adalah *urgency* dan pada dimensi *the look* komponen yang dominan adalah *persistence*. Pada kategori B (*employee engagement* rendah), pada dimensi *the feel* komponen yang dominan adalah *enthusiasm* dan pada dimensi *the look* komponen yang dominan adalah *role expansion*. Pada kategori C (*employee engagement* rendah), pada dimensi *the feel* komponen yang dominan adalah *enthusiasm* dan pada dimensi *the look* seluruh komponen menunjukkan modus yang sama rata. Pada kategori D (*employee engagement* rendah), pada dimensi *the feel* seluruh komponen menunjukkan modus yang sama rata dan pada dimensi *the look* komponen yang dominan adalah *persistence*, *proactive*, dan *role expansion*.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari seluruh perawat ruang rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, sebanyak 36,7% perawat termasuk ke dalam kategori *employee engagement* tinggi dan 63,3% perawat lainnya termasuk ke dalam kategori *employee engagement* rendah.
2. Perawat ruang rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung yang menunjukkan *employee engagement* rendah dengan dimensi *the feel of engagement* yang rendah sebanyak 6,1%, kemudian yang rendah pada dimensi *the look of engagement* sebanyak 18,4%, dan yang rendah pada kedua dimensi tersebut sebanyak 38,8%.
3. Komponen *the feel of engagement* yang paling rendah dari perawat yang tergolong kategori rendah adalah *urgency*, *focus*, *intensity*, dan *enthusiasm*.
4. Komponen *the look of engagement* yang paling rendah dari perawat yang tergolong kategori rendah adalah *persistence*, *proactive*, dan *adaptability*.
5. Perawat ruang rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung yang menunjukkan *employee engagement* tinggi memiliki komponen *urgency* dan *persistence* yang tinggi.

E. Saran

Untuk meningkatkan *the feel of engagement* pada komponen *urgency* disarankan untuk memberi *support* pada perawat dan memberi informasi bahwa peran perawat sangat penting dan berpengaruh bagi rumah sakit. Hal tersebut dapat dilakukan disaat *briefing*. Meningkatkan komponen *focus* dengan cara membantu perawat dalam mengatur *time management* dan membuat skala prioritas dalam bekerja. Meningkatkan komponen *intensity* dengan cara memberikan stimulasi, memberikan penugasan dan kesempatan pada perawat untuk menggunakan cara-cara yang lebih efektif dalam bekerja. Untuk meningkatkan dimensi *the feel of engagement* pada komponen *enthusiasm* dan dimensi *the look of engagement* pada komponen *persistence*, disarankan memberikan *reward* atau mengapresiasi perawat yang mengerjakan pekerjaan dengan optimal sesuai tuntutan, salah satu caranya dengan memberikan respon positif berupa ungkapan secara lisan maupun dalam bentuk materi. Meningkatkan komponen *proactive* dengan mengadakan diskusi rutin antara perawat dengan

atasan agar perawat lebih aktif dan memberikan *coaching* agar perawat dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan mandiri. Meningkatkan komponen *adaptability* dengan memberikan penugasan pada perawat agar menangani berbagai macam penyakit sehingga keterampilan meningkat dan semakin mudah untuk adaptasi ketika ada perubahan dalam rumah sakit.

Daftar Pustaka

- Albrecht, Simon. (2010). *Handbook of employee engagement*. Perspectives, Issues, Research and Practice.
- Bulkapuram, S.G., Wundavalli, L., Avula, K.S., & Reddy, T. (2015). *Employee engagement and its relation to hospital performance in a tertiary care teaching hospital*. Journal of hospital administration, 2015, Vol.4, No.1.
- Kahn, William A. (1990). *Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work*. The academy of management journal, Vol. 33, No. 4, pp. 692-724.
- Macey W.H., Schneider B., Barbera K.M., & Young S.A. (2009). *Employee engagement: tools for analysis, practice, and competitive advantage*. Wiley-Blackwell Ltd. UK
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A. (2010). *Defining and measuring work engagement: bringing clarity to the concept, in work engagement: A handbook of essential theory and research* (eds A.B. Bakker and M.P. Leither), Psychology Press; New York)