

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. PERAWAT

1. Pengertian Perawat

Menurut Permenkes RI HK.02.02/MenKes/148/1/2010 tentang izin dan penyelenggaraan praktik perawat, Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Perawat merupakan seseorang yang telah menyelesaikan program pendidikan keperawatan, berwenang di negara bersangkutan untuk memberikan pelayanan, dan bertanggung jawab dalam peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit serta pelayanan terhadap pasien (*international council of nursing, 1965*).

Menurut Henderson (1980), Perawat mempunyai fungsi yang unik yaitu membantu individu yang baik yang sehat maupun sakit, dari lahir hingga meninggal agar dapat melaksanakan aktivitas sehari-hari secara mandiri, dengan menggunakan kekuatan, kemauan, atau pengetahuan yang dimiliki.

Berdasarkan uraian di atas, perawat merupakan seseorang yang telah lulus pendidikan perawat dan memiliki kemampuan serta kewenangan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan bidang keilmuan yang dimiliki dan memberikan pelayanan kesehatan secara holistic dan professional untuk individu sehat maupun sakit, perawat berkewajiban memenuhi kebutuhan pasien meliputi bio-psiko-sosio dan spiritual.

B. KETERIKATAN KERJA

1. Pengertian Keterikatan Kerja

Schaufeli dan Bakker (2010) mendefinisikan keterikatan kerja sebagai “suatu keadaan pikiran yang positif terkait pekerjaan yang dicirikan dengan *vigor*, *dedication* dan *absorption*. *Vigor* dicirikan dengan energi tingkat tinggi dan fleksibilitas mental saat bekerja, keinginan untuk menginvestasikan upaya dalam pekerjaan, dan tetap teguh meski menghadapi berbagai kesulitan; *dedication* mengacu pada keterlibatan yang kuat pada pekerjaan dan mengalami rasa penting, antusias dan tertantang terhadap pekerjaan; *absorption* dicirikan dengan berkonsentrasi secara penuh dan merasa asyik dengan pekerjaannya, sehingga waktu terasa berlalu dengan cepat dan sulit melepaskan diri dari pekerjaan. Pendeknya, karyawan yang terikat memiliki level energi yang tinggi dan antusias dengan pekerjaan mereka.

Keterikatan kerja atau yang sering disebut *engagement* dinyatakan Arnold Bakker (2010) sebagai tingkat komitmen dan keterlibatan yang karyawan miliki terhadap organisasinya dan nilai-nilai yang ada di dalamnya yang terlihat dalam sikap positif karyawan terhadap organisasi dan nilai-nilai yang ada di dalamnya.

Dalam keterikatan kerja terdapat hubungan emosional dan intelektual yang tinggi antara karyawan dengan pekerjaannya, organisasi, manajer dan rekan kerjanya, sehingga mempengaruhi karyawan untuk melakukan upaya lebih pada pekerjaannya. Bertambahnya energi, melakukan pekerjaan yang melebihi harapan, bentuk-bentuk perilaku adaptif atau inovatif untuk kesuksesan perusahaan merupakan indikasi perilaku keterikatan kerja.

Menurut Schiemann (2009), keterikatan kerja menggambarkan seberapa jauh karyawan bersedia melampaui persyaratan minimal dari peran mereka untuk memberikan energi tambahan atau mengadvokasi (membela) organisasi mereka terhadap perusahaan lainnya sebagai tempat yang baik untuk bekerja atau berinvestasi. Karyawan yang terikat akan bekerja lebih giat dan bertahan di perusahaan lebih lama, memuaskan lebih banyak pelanggan dan memiliki pengaruh positif yang lebih kuat terhadap hasil perusahaan.

Young (dalam Kurniawati 2009) mengatakan bahwa keterikatan kerja karyawan adalah suatu keadaan psikologis yang positif terkait pekerjaan yang dicirikan dengan suatu keinginan murni untuk berkontribusi bagi kesuksesan organisasi. Dalam keterikatan kerja terdapat hubungan emosional dan intelektual yang tinggi antara karyawan dengan pekerjaannya, organisasi, manajer dan rekan kerjanya, sehingga mempengaruhi karyawan untuk melakukan upaya lebih pada pekerjaannya. Bertambahnya energi, melakukan pekerjaan yang melebihi harapan, bentuk-bentuk perilaku adaptif atau inovatif untuk kesuksesan perusahaan merupakan indikasi perilaku keterikatan kerja.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa keterikatan kerja karyawan menggambarkan suatu keadaan psikologis yang positif terhadap pekerjaan dan organisasi serta nilai-nilai yang ada di dalamnya yang menimbulkan kesediaan untuk melampaui persyaratan minimal pekerjaan dan direfleksikan dalam sikap positif kepada organisasi melalui kontribusi kinerja terbaiknya secara fisik, kognitif dan emosi untuk kesuksesan organisasi.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterikatan Kerja

Berdasarkan model keterikatan kerja yang disebut *JD-R (Job Demands-Resources) Model* yang dikembangkan oleh Bakker dan Demerouti (2008), terlihat bahwa keterikatan kerja dipengaruhi oleh *job resources* dan *personal resources*. Model ini menunjukkan bahwa *job resources* dan *personal resources* secara sendiri-sendiri atau secara bersama-sama meramalkan keterikatan kerja karyawan. *Job resources* dan *personal resources* memiliki dampak positif pada keterikatan kerja saat tuntutan kerja tinggi (Bakker dan Demerouti (2008)).

1. *Job resources* mengacu pada aspek-aspek lingkungan terkait pekerjaan, yaitu aspek fisik, sosial atau organisasional dari pekerjaan, yaitu :
 - a. Dukungan sosial : Kenyamanan, perhatian, penghargaan, maupun bantuan dalam bentuk lainnya yang diterimanya individu dari orang lain ataupun dari kelompok (Sarafino, 2002).
 - b. Otonomi : Landasan untuk berekspresi dalam menyenggarakan pemerintahan daerah sesuai dengan aspirasi dan keanekaragaman daerah.
 - c. Kompensasi : Kompensasi merupakan pengaturan keseluruhan pemberian balas jasa bagi pegawai dan para manager baik berupa barang dan jasa pelajaran yang di terima oleh pelayanan mereka.
2. *Personal resources* mengacu pada keadaan internal (psikologis) individu, yaitu:
 - a. *Optimism* : yaitu suatu sikap optimis sebagai suatu sikap yang mengharapkan hasil yang positif dalam menghadapi masalah dan berharap untuk mengatasi stress dan tantangan sehari-hari secara efektif.

- b. Keterampilan (*skill*) : Kapasitas yang di butuhkan untuk melaksanakan beberapa tugas yang merupakan pengembangan dari hasil *training* dan pengalaman yang di dapat.
- c. *Self efficacy* : yaitu penilaian individu terhadap kemampuan atau kompetensinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai suatu tujuan dan menghasilkan sesuatu. (Baron dan Byrne, 2000).
- d. *Reciliency* : yaitu kemampuan yang di miliki seseorang untuk memungkinkan mencegah, menghadapi, meminimalkan dan bahkan menghilangkan dampak-dampak yang merugikan dari kondisi-kondisi yang tidak menyenangkan atau bahkan merubah kondisi yang menyengsarakan menjadi suatu hal yang wajar untuk diatasi serta sangat di butuhkan banyak orang.

Menurut Schiemann (2009), banyak faktor yang mempengaruhi keterikatan kerja karyawan. Jaminan pekerjaan, perlakuan yang adil, kompensasi yang mencukupi, perlakuan dengan penuh hormat dan bermartabat, faktor-faktor yang berhubungan dengan stres (seperti beban kerja yang berlebihan, termasuk proses lamanya bekerja yaitu 10 sampai 12 jam), target kinerja yang tidak realistis, konflik pekerjaan dan keluarga yang disebabkan adanya ketidakseimbangan), adanya timbal balik hak (konsekuensi positif perusahaan atas kinerja yang baik dari karyawan) yang tidak hanya mencakup upah atau *benefit* yang menarik, tetapi juga pengembangan keterampilan, budaya inovatif atau ketersediaan sumber daya tertentu yang memungkinkan karyawan untuk berkembang. Selanjutnya adalah pekerjaan yang menarik, dimana ada kesesuaian antara jenis pekerjaan dengan

individu, adanya teman sejawat yang akrab dan pemimpin yang menginspirasi, dan lain-lain. Riset menunjukkan bahwa karyawan yang terikat (*engaged employee*) merupakan karyawan yang lebih produktif, Gallup (dalam Monica 2012).

Young (dalam Kurniawati 2004) mengatakan bahwa saat level penghargaan terhadap seseorang tumbuh, level keterikatan kerjanya juga tumbuh. Hal ini dikembangkan dari prinsip bahwa jika orang diperlakukan dengan berharga, mereka akan terikat dan bekerja lebih keras mencapai sasaran organisasi. Selanjutnya Young juga menguraikan tujuh faktor yang mendorong terjadinya keterikatan kerja karyawan yang dirangkumnya dalam *7 Drivers RESPECT Model*, yaitu :*Recognition, Empowerment, Supportive feedback, Partnering, Expectations, Consideration* dan *Trust*. Dengan *recognition* (pengakuan), karyawan merasa kontribusi mereka diketahui dan diapresiasi, pemberian *reward* (hadiah) diberikan berdasarkan kinerja dan para atasan secara reguler mengakui anggota tim berhak mendapatkannya. Dalam *empowerment* (pemberdayaan), para atasan menyediakan peralatan kerja, sumber daya dan pelatihan yang dibutuhkan karyawan untuk sukses dalam pekerjaan, memberikan otonomi dan didorong untuk mengambil risiko. *Supportive feedback* (umpan balik yang mendukung) berarti para atasan memberikan *feedback* yang spesifik pada waktunya dalam suatu media yang mendukung, tulus dan konstruktif, bukan untuk membuat malu atau menghukum.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan secara umum bahwa keterikatan kerja dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal mengacu pada

individu karyawan, sedangkan faktor eksternal mengacu pada aspek di luar diri individu, yaitu aspek fisik, sosial dan organisasional dari pekerjaan.

3. Ciri-ciri Keterikatan Kerja

Berdasarkan definisi keterikatan kerja menurut Schaufeli dan Bakker (2010), terdapat tiga aspek keterikatan, yaitu *vigor*, *dedication* dan *absorption*.

- a. *Vigor* ditunjukkan dengan tingkat energi yang tinggi dan fleksibilitas mental saat bekerja, kesediaan untuk menginvestasikan seluruh energi yang dimiliki untuk pekerjaan, dan tetap tekun meski menghadapi berbagai kesulitan.
- b. *Dedication* ditunjukkan dengan kesediaan untuk terlibat secara mendalam pada pekerjaan, merasa antusias dan bangga dengan pekerjaan, serta selalu merasa tertantang dengan pekerjaan.
- c. *Absorption* ditunjukkan dengan berkonsentrasi secara penuh dan merasa asyik dengan pekerjaannya, sehingga waktu terasa cepat berlalu dan merasa enggan untuk meninggalkan pekerjaan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam keterikatan kerja terdapat 3 aspek, yaitu energi yang tinggi dan ketekunan kerja yang disebut Schaufeli dan Bakker (2010) sebagai *vigor*, kerelaan dan ketulusan mendedikasikan kemampuan terbaiknya untuk perusahaan yang disebut *dedication* serta merasa senang dalam menjalankan pekerjaan dan lebur dalam pekerjaan yang disebut *absorption*.

C. Dukungan Sosial

1. Pengertian Dukungan Sosial

Sarafino (1994) menyatakan bahwa “dukungan sosial mengacu pada memberikan kenyamanan pada orang lain, merawatnya, atau menghargainya”. Pendapat senada juga diungkapkan oleh House (dalam Cohen & Syme 1985) yang menyatakan bahwa “dukungan sosial adalah adanya interaksi interpersonal yang ditunjukkan dengan memberikan bantuan pada individu lain, dimana bantuan itu umumnya diperoleh dari orang yang berarti bagi individu yang bersangkutan”. Dukungan sosial dapat berupa pemberian informasi, bantuan tingkah laku, ataupun materi yang didapat dari hubungan sosial akrab yang dapat membuat individu merasa diperhatikan, bernilai dan dicintai.

Dukungan sosial adalah dukungan atau bantuan yang berasal dari orang lain seperti teman, keluarga, tetangga, rekan kerja dan orang lain. Sarason, Sarason dan Pierce (dalam Baron dan Byrne, 2000) mendefinisikan dukungan sosial sebagai kenyamanan fisik dan psikologis yang diberikan oleh temanteman dan anggota keluarga.

Dukungan sosial adalah pertukaran interpersonal dimana seorang individu memberikan bantuan pada individu lain. Dukungan sosial adalah kenyamanan, perhatian, penghargaan, maupun bantuan dalam bentuk lainnya yang diterimanya individu dari orang lain ataupun dari kelompok. Sarafino, (2002).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan dukungan sosial adalah kenyamanan fisik dan psikologis, perhatian, penghargaan, maupun bantuan dalam bentuk yang lainnya yang diterima individu dari orang lain ataupun dari kelompok.

2. Sumber Dukungan Sosial

Dukungan sosial yang kita terima dapat bersumber dari berbagai pihak. Orford (dalam Khan dan Antonoucci, 2010) membagi sumber-sumber dukungan sosial menjadi tiga kategori, yaitu:

- a. Sumber dukungan sosial yang berasal dari orang-orang yang selalu ada sepanjang hidupnya, yang selalu bersama dengannya dan mendukungnya. Misalnya: keluarga dekat, pasangan (suami atau istri), atau teman dekat.
- b. Sumber dukungan sosial yang berasal dari individu lain yang sedikit berperan dalam hidupnya dan cenderung mengalami perubahan sesuai dengan waktu. Sumber dukungan ini meliputi teman kerja, sanak keluarga, dan teman sepergaulan.
- c. Sumber dukungan sosial yang berasal dari individu lain yang sangat jarang memberi dukungan dan memiliki peran yang sangat cepat berubah. Meliputi dokter atau tenaga ahli atau profesional, keluarga jauh.

3. Faktor-Faktor Dukungan Sosial

Faktor-faktor yang mempengaruhi Dukungan Sosial menurut Stanley (2007) ialah sebagai berikut :

- a. Kebutuhan Fisik, kebutuhan fisik dapat mempengaruhi dukungan sosial. Adapun kebutuhan fisik meliputi sandang, pangan, dan papan. Apabila seseorang tidak tercukupi kebutuhan fisiknya maka seseorang tersebut kurang mendapat dukungan sosial.
- b. Kebutuhan sosial, dengan aktualisasi diri yang baik maka seseorang lebih dikenal oleh masyarakat daripada orang yang tidak pernah bersosialisasi di masyarakat. Orang yang mempunyai aktualisasi diri yang baik cenderung

selalu ingin mendapatkan pengakuan di dalam kehidupan masyarakat.

Untuk itu pengakuan sangat diperlukan untuk memberikan penghargaan.

- c. Kebutuhan Psikis, jika seseorang menghadapi masalah baik ringan maupun berat, maka orang tersebut cenderung mencari dukungan sosial dari orang-orang sekitar sehingga dirinya merasa dihargai, diperhatikan dan dicintai.

4. Bentuk-Bentuk Dukungan Sosial

Menurut Sarafino (1994) ada lima bentuk dari dukungan sosial, yaitu :

- a. Dukungan Emosi

Merupakan ekspresi empati, kepedulian, dan perhatian kepada seseorang. Hal ini membuat seseorang merasa nyaman, didukung dan dicintai pada saat individu tersebut dalam kondisi stress.

- b. Dukungan Penghargaan

Dukungan ini terjadi melalui ekspresi orang mengenai hal yang positif tentang orang tersebut, membesarkan hati, setuju dengan ide-ide atau perasaan individu, perbandingan positif antara individu tersebut dengan individu lain, seperti pada orang lain yang memiliki kekurangan atau lebih buruk. Dukungan ini menyediakan terbangunnya perasaan harga diri, kompeten dan bernilai. Dukungan penghargaan bernilai khususnya selama penilaian terhadap stress seperti jika seseorang menilai bahwa tuntutan melebihi kemampuan atau sumber-sumber personalnya.

- c. Dukungan Instrumen

Dukungan ini meliputi bantuan langsung seperti jika seseorang diberi atau dipinjami uang atau dibantu dengan cara melaksanakan tugas atau pekerjaan pada saat individu tersebut berada dalam kondisi stress.

d. Dukungan Informasi

Dukungan ini meliputi pemberian nasehat, saran atau umpan balik mengenai bagaimana orang tersebut berada dalam kondisi stress.

e. Dukungan jaringan Sosial

Dukungan ini terjadi dengan memberikan perasaan bahwa individu adalah anggota dari kelompok tertentu dan memiliki minat yang sama. Rasa kebersamaan dengan anggota kelompok merupakan dukungan bagi individu.

D. Hubungan antara Dukungan Sosial dengan Keterikatan Kerja

Menurut Sarafino (1994) dukungan sosial mengacu pada memberikan kenyamanan pada orang lain, merawatnya, atau menghargainya. Dukungan sosial dapat berupa pemberian informasi, bantuan tingkah laku, ataupun materi yang di dapat dari hubungan sosial akrab yang dapat membuat individu merasa diperhatikan, bernilai dan dicintai sehingga dapat memunculkan keterikatan kerjayang akan memberikan dampak positif seperti motivasi bagi perawat itu sendiri, agar perawat tersebut dapat merasa terikat dengan pekerjaanya khususnya dalam mencapai prestasi dalam kerja. Dengan adanya rasa empati, kepedulian, dan perhatian terhadap perawat dari rekan kerja ataupun pimpinan, diharapkan perawat tersebut merasa nyaman dan diperhatikan ketika melaksanakan pekerjaanya.

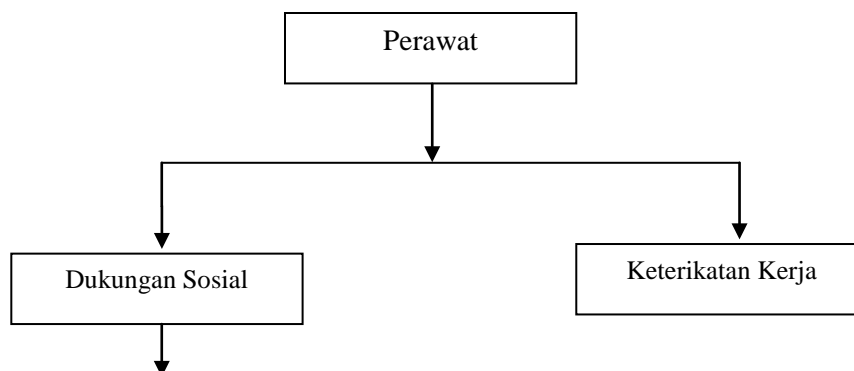
Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, Puspita dalam jurnal Hubungan antara Dukungan Sosial dan Makna Kerja Sebagai Panggilan dengan Keterikatan Kerja (2012) didapatkan hasil adanya hubungan yang antara dukungan sosial dengan keterikatan kerja. Hal ini dapat diartikan ketika seseorang semakin banyak mendapatkan dukungan sosial maka akan cenderung menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaannya, merasa penuh energi saat bekerja, merasa terlibat dengan penuh terhadap apa yang dikerjakan dan tidak terasa waktu begitu cepat berlalu ketika bekerja. Dukungan sosial sendiri akan berdampak pada meningkatnya keyakinan diri bahwa ketika perawat tersebut merasa kewalahan dengan pekerjaannya, ia akan merasa yakin bahwa akan ada yang seseorang yang akan membantunya. Dalam penelitian tersebut menyatakan adanya hubungan antara dukungan sosial dengan keterikatan kerja diduga karena rekan kerja di rumah sakit tersebut memberikan dukungan satu sama lain dalam berbagai bentuk seperti saling membantu dan memberikan semangat ketika sedang bekerja, sehingga mereka tidak merasa terbebani ketika bekerja sehingga mereka menjadi optimal dalam memberikan pelayanan pada pasien.

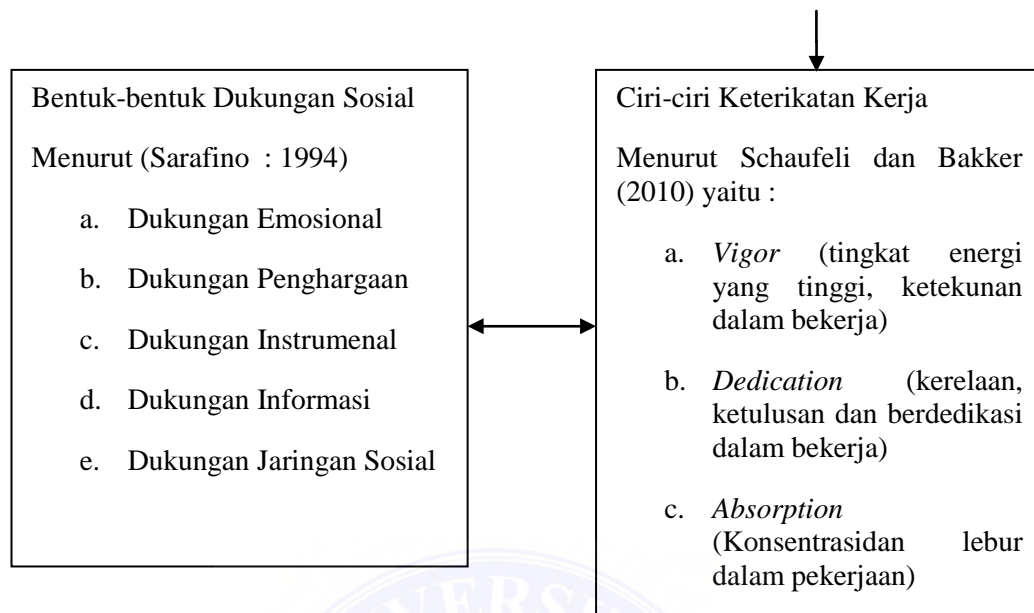
Perawat yang memiliki keterikatan dengan pekerjaannya di rumah sakit akan berkomitmen secara emosional dan intelektual terhadap organisasi serta akan memberikan usaha terbaiknya melebihi apa yang dijadikan target dalam suatu pekerjaan. Hubungan yang baik dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, organisasi tempat dimana dia bekerja, manajer yang menjadi atasannya dan memberikan dukungan dan nasehat, atau rekan kerja yang saling mendukung membuat individu dapat memberikan upaya terbaik yang

melebihi persyaratan dari suatu pekerjaan. Perawat secara sadar mengikat dirinya dengan pekerjaannya, dan ketika mereka sudah terikat maka mereka memperkerjakan dan mengekspresikan diri mereka secara fisik, kognitif dan emosional selama pelaksanaan pekerjaannya.

Smet (1994) menyatakan bahwa dukungan sosial terdiri dari informasi atau nasihat verbal dan non verbal, bantuan yang nyata atau tindakan yang diberikan oleh orang lain atau didapat karena hubungan mereka dengan lingkungan dan mempunyai manfaat emosional atau efek perilaku bagi dirinya. Dalam hal ini perawat yang merasa memperoleh dukungan sosial secara emosional merasa lega karena diperhatikan, mendapat saran atau kesan yang menyenangkan pada dirinya, agar mereka dapat mencari jalan keluar untuk memecahkan masalahnya.

E. Kerangka Konseptual





Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

F. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang positif antara dukungan sosial dengan keterikatan kerja perawat dengan asumsi bahwa semakin tinggi dukungan sosialnya maka keterikatan kerja perawatnya juga akan semakin tinggi atau sebaliknya semakin rendah dukungan sosialnya maka keterikatan kerja perawatnya juga akan semakin rendah.