

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Work Engagement*

a. Definisi *work engagement*

Keterikatan kerja (*work engagement*) merupakan sesuatu hal yang menjadi positif pada pekerjaan yang berhubungan dengan pikiran yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan penyerapan (Schaufeli et al. 2002 dalam Rai et al. 2017) sehingga hal ini menjadi sangat penting dimiliki setiap karyawan terutama tenaga kesehatan agar lebih semangat dan berfikir positif dalam melakukan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Menurut (Santhanam 2019) menyatakan bahwa keterikatan karyawan telah menjadi fokus karena keterikatan kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan sejumlah outcome organisasi (Kotze 2018). Sehingga keterikatan diharapkan dapat dimiliki pegawai dengan institusi (Novianti et al. 2017). Dalam hal ini keterikatan karyawan kerja dapat mempertahankan pegawai (Tusa'diah et al. 2017). Sedangkan menurut (Rai 2017) keterikatan kerja adalah multi dimensi laten yang dapat membangun motivasi. Dengan

demikian jika keterikatan kerja tenaga kesehatan tinggi akan berdampak positif terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit.

b. Strategi Pendorong *work engagement*

Pendorong utama dalam keterikatan kerja (*work engagement*) menurut (Baumruk 2006 dalam Obuobisa 2019) menunjukkan bahwa dengan adanya hubungan, imbalan, dan peluang serta kualitas kehidupan kerja dari pekerjaan itu sendiri dimana semua itu bisa dipengaruhi oleh atasan langsung dari karyawan. Selain itu keterikatan tenaga kerja berbakat mempunyai tantangan dalam organisasi dimana menurut (Harter 2018 dalam Santhanam 2019) Mengatakan bahwa keterikatan tenaga kerja berpengaruh pada :

- 1) Kesejahteraan karyawan
- 2) Produktivitas dan profitabilitas
- 3) Keterkaitan karyawan
- 4) Hasil positif pada organisasi seperti kepuasan, peningkatan kerja, kepuasan pelanggan, komitmen organisasi, retensi karyawan, produktivitas, kinerja keuangan, perilaku warga organisasi.

Keterikatan karyawan merupakan praktik manajemen yang memungkinkan karyawan untuk dapat mengembangkan dan

mengekspresikan serta bertindak atas ide-ide mereka tentang bagaimana meningkatkan kinerja melalui proses kolektif yang sistematis, (Obuobisa 2019). Sehingga terdapat konsekuensi terjadinya suatu keterikatan dengan munculnya kepuasan kerja, sehingga dapat terbentuknya komitmen organisasi dan tingkat penurunan untuk berhenti dari suatu pekerjaan, serta dapat membangun suatu perilaku dalam organisasi. Dengan demikian pentingnya bagi seorang karyawan terkait dengan organisasi di tempat bekerja dimana berbicara dengan organisasi, memiliki keinginan yang kuat untuk tetap tinggal didalam organisasi dan berusaha mengerahkan upaya untuk keberhasilan organisasi serta memiliki hubungan yang kuat dengan keterlibatan kerja sehingga kinerja akan lebih baik (Santhanam 2019).

c. Komponen *work engagement*

Menurut (Xiong 2020) keterikatan kerja yang stabil mempunyai tiga komponen yaitu :

1) *Vigor*

Ini ditandai dengan munculnya semangat yang tinggi, berenergi, serta mempunyai ketahanan mental pada saat bekerja, dan kesiapan dalam berinvestasi di bidang usaha, serta ketekunan saat menghadapi masalah.

2) *Dedication*

Ini ditandai dengan rasa antusiasme, muncul inspirasi dan bangga terhadap pekerjaannya serta tantangan.

3) *Absorption*

Ini ditandai dengan konsentrasi penuh, kebahagiaan, dan keterlibatan di dalam suatu pekerjaan.

Tiga komponen ini penting di tempat kerja di mana keterkaitan yang berarti karyawan mempunyai produktivitas yang lebih tinggi, karyawan lebih bahagia, mengurangi risiko dari absensi, sakit serta mengurangi kecelakaan dan cedera terjadi di tempat kerja. Keterikatan kerja dapat muncul dari kecocokan seseorang dengan situasi tempat kerja dan pekerjaannya. Fakta adanya keterikatan kerja ditunjukkan dengan tersedianya energi, keterlibatan, dan *positive efficacy* yang tercermin oleh individu dalam melakukan pekerjaannya. Dimana lingkungan kerja yang positif akan menghasilkan keterikatan dengan ditandai dengan terjadinya maturasi hubungan antar pekerja, tanggung jawab terhadap pekerjaannya, berkembangnya kemampuan dan karir, serta meningkatnya moral dalam bekerja. Hal ini dapat terjadi jika adanya hubungan yang sinergis antara pengelolaan organisasi, *Work engagement* dan pekerja yang bersifat dinamis. Dimana

Keterikatan kerja dapat menentukan perilaku kerja dan kesejahteraan karyawan (Balasubramanian 2017).

2. *Burnout*

a. Definisi *Burnout*

Burnout merupakan sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, sehingga mengurangi prestasi pribadi hal ini dapat terjadi diantara individu-individu yang bekerja dengan orang-orang dalam beberapa kapasitas (Maslach 1996 dalam Sunaryo et al. 2017). Sehingga *burnout* dipandang sebagai fenomena psikologis yang serius yang dapat menyebabkan tingkat yang lebih tinggi depresi, kecemasan, keluhan somatik, dan bahkan bunuh diri.

Burnout berhubungan dengan sebuah peningkatan risiko ketidakhadiran kerja, setiap hari tidak masuk kerja karena sakit, ketidakmampuan untuk bekerja dan rendahnya kepuasan kerja, serta individu sangat mungkin terkena hal dimana berfikir menyerah dalam bekerja (Westermann et al. 2014). Hal ini yang menyebabkan *burnout* sering dipelajari dalam profesi keperawatan karena beberapa alasan diantaranya adalah kenyataan bahwa keperawatan merupakan suatu profesi perawatan kesehatan profesional, berhubungan dengan tingginya tingkat kelelahan

(Sunaryo et al. 2017). Dimana untuk tenaga kesehatan seperti perawat, pekerjaan dengan *burnout* merupakan konstruk yang digunakan untuk menggambarkan keadaan psikologis karena periode tingkat stres berkepanjangan tinggi dalam pelayanan profesional.

b. Komponen Burnout

(Brady 2017) mengatakan bahwa komponen kelelahan kerja (Burnout) terbagi tiga yaitu :

1) Kelelahan emosional

Kelelahan emosional merupakan komponen inti dari suatu kejenuhan hal ini merupakan karakteristik dari menipisnya energi emosional dan empati disebabkan stress, tuntutan pribadi dan pekerjaan.

2) Depersonalisasi

Depersonalisasi mengacu pada perasaan terpisah, dimana memiliki penurunan dalam suatu pekerjaan dan menunjukkan hal negatif atau sikap sinis terhadap Suatu pekerjaan maupun kepada orang lain.

3) Mengurangi prestasi pribadi

Mengurangi prestasi pribadi dilakukan ketika individu merasa seperti didalam suatu pekerjaan mereka tidak membuat

perbedaan atau upaya berhubungan dengan pekerjaan mereka yang tidak efektif

c. Faktor Burnout

Faktor-faktor menurut (Dobre et al. 2017) penyebab kelelahan kerja (*Burnout*) terbagi tiga yaitu :

1) Faktor pribadi

Faktor pribadi seperti jenis kelamin perempuan, pekerjaan yang dilakukan sendiri dan kurangnya kontrol pribadi sehingga terjadi suatu kegagalan prestasi pribadi. Serta menikah dan memiliki anak Mewakili faktor protektif terhadap suatu fenomena burnout.

2) Faktor profesional

Faktor profesional meliputi : jadwal kerja yang terlalu padat, terlalu banyaknya Jumlah Pasien, tidak memadainya sumber daya keuangan dan staf, tidak adanya kecocokan antar manajemen, kurangnya kontrol pada pekerjaan, terjadinya perselisihan Antara Tujuan dari pekerjaan dan orang-orang pribadi, banyaknya tugas yang harus dikerjakan, tidak adanya layanan, stres emosional yang berlebihan, atau ambiguitas, kurangnya komunikasi, kompetensi yang rendah, ketidakpastian keputusan, dan juga ketidakstabilan tim dimana

sering adanya perubahan anggota tim sehingga terjadi konflik di antara anggota kelompok serta terdapat kondisi moral yang rendah.

3) Faktor Perspektif Organisasi

Dari sebuah perspektif organisasi sumber burnout meliputi : kurangnya apresiasi pada aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan kualitas, kurangnya suatu dorongan dan pengakuan moral, langka komunikasi interdisipliner, equivocal sanitasi Legislasi, ketentuan peralatan penting yang digunakan tidak cocok untuk dipakai bekerja, Kekurangan obat-obatan, Birokrasi yang berlebihan, dan berkurangnya perspektif profesional, serta Kesulitan Keuangan.

d. Strategi Pencegahan *Burnout*

Menurut (Sunaryo 2017) pencegahan *Burnout* dilakukan dengan dua pendekatan yaitu :

- 1) Model multidimensi dimana fokus pada kebalikan dari burnout, sehingga dapat membantu meningkatkan suatu pekerjaan dengan membuat kesesuaian yang lebih baik antara individu dan pekerjaan.
- 2) Pendekatan kedua yaitu diambil dari sebuah literatur dan membongkai burnout dalam hal bagaimana persepsi risiko

burnout yang mungkin dapat membawa pilihan suboptimal yang dapat meningkatkan kecenderungan *burnout* dalam pengambilan keputusan pada pekerjaan dengan mengevaluasi hasil dan fokus pada hubungan antara seseorang dalam situasi tertentu serta dalam isolasi.

Sedangkan menurut (Dobre et al. 2017) strategi pencegahan *burnout* terbagi tiga tingkat yaitu :

- 1) Strategi pada tingkat pribadi yang bertujuan untuk Meningkatkan hubungan pribadi, kesejahteraan fisik melalui latihan dengan program yang memadai, kondisi kesehatan pribadi yang baik, Peningkatan hubungan dengan keluarga (anak-anak, suami / istri, teman), teman-teman di luar kerja seperti hobi (musik, tari, melukis, menulis), melakukan aktivitas yang mudah serta bervariasi (menulis, penelitian, pengajaran), pembentukan kepribadian diri (jujur pada diri sendiri, memaafkan diri sendiri, dan keseimbangan batin) dan Melakukan diskusi dengan orang lain, mempunyai harapan yang realistis, serta melakukan meditasi (refleksi, doa, ibadah, spiritualitas, liburan).
- 2) Pada tingkat profesional, strategi pencegahan dengan melakukan diskusi dengan anggota tim, melakukan pengawasan,

mengalokasikan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien, melakukan briefing, dan membina hubungan yang baik dengan kelompok pendukung

- 3) Pada tingkat organisasi, dengan membuat sistem imbalan dan pentingnya kerja tim serta mengatur waktu, sumber daya manusia yang memadai, Kebijakan personel, Mengurangi Birokrasi, Peningkatan Legislasi.

3. Perilaku *Caring* Perawat

a. Definisi perilaku *caring*

Perilaku *Caring* secara umum merupakan kemampuan seseorang untuk berdedikasi kepada orang lain, dimana terdapat perasaan empati pada orang lain, pengawasan dengan waspada dan perasaan cinta atau menyayangi (Tiara 2017). Menurut (Wedho, 2000 dalam Desima 2015) perilaku *Caring* adalah rasa peduli, hormat dan menghargai orang lain yang dibantu sehingga sangat berperan dalam upaya proses kesembuhan pasien. Sedangkan menurut (Wiyana, 2008 dalam Tiara 2017). Dalam dunia keperawatan, *caring* merupakan bagian inti yang sangat penting terutama dalam praktik keperawatan dimana berperilaku *caring* bekerja bersama dengan klien saat sedang dalam perawatan merupakan esensi keperawatan.

b. Tujuan perilaku *caring*

Menurut (Watson 1979 dalam Desima 2015) Perilaku *caring* fokus dalam hal *Human Science* dan *Human Care* yang dilakukan berdasarkan 10 *carative* :

- 1) Pembentukan nilai dari humanistik-altruistik
- 2) Menanamkan suatu kepercayaan dan harapan
- 3) Mengembangkan kepekaan pada diri sendiri dan juga orang lain
- 4) Membangun suatu hubungan saling percaya dan membantu
- 5) Meningkatkan dan juga menerima pengekspresian dari perasaan baik itu positif maupun negatif
- 6) Menggunakan sebuah metode pada pemecahan masalah secara sistematis dalam pengambilan suatu keputusan
- 7) Meningkatkan pengalaman saat sedang belajar dan mengajar interpersonal
- 8) Menyediakan suatu dukungan dan juga dapat melindungi atau memperbaiki baik itu lingkungan fisik, mental, sosiokultural dan spiritual
- 9) Membantu memenuhi dalam hal kebutuhan dasar manusia
- 10) Menghargai kekuatan dari eksistensial dan fenomenologikal

c. Aspek-aspek *caring*

Menurut (Rego et al. 2010) terdapat dua aspek perilaku *caring* yaitu aspek fisik dan afektif dari perawatan yang ditunjukkan perawat dalam memberikan kenyamanan, baik fisik dan emosional kepada pasien sedangkan Menurut (Zamanzade et al. 2010) *caring* mencakup dua aspek yaitu *caring* ekspresif dan kegiatan instrumental.

- 1) aspek ekspresif perawatan yaitu dengan memberikan dukungan emosional kepada pasien melalui penawaran kesetiaan dalam pemberian perawatan, kepercayaan, harapan dan kehangatan emosional.
- 2) Aspek instrumental perawatan yang mengacu pada kegiatan seperti memberikan tempat tidur, mandi dan menyediakan informasi medis.

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku *caring*

Menurut (Enns 2016). *Caring* perawat dipengaruhi oleh kurangnya waktu, kurangnya merawat, kurangnya dukungan, penugasan, peningkatan beban kerja, kurangnya sumber daya, kurangnya perawatan, divestasi emosional, tidak peduli satu sama lain, dan kurangnya dukungan sebaya. Sedangkan menurut (Rego et al. 2010) perilaku *caring* dipengaruhi oleh empat hal yaitu

kecerdasan spiritual, kecerdasan emosional, kepemilikan psikologis dan *burnout*.

- 1) Kecerdasan spiritual sangat penting dalam perilaku individu untuk menentukan keputusan
- 2) Kecerdasan emosional penting untuk mengelolah emosi karena merupakan suatu keterampilan perawat
- 3) Kepemilikan psikologis yaitu mengembangkan perasaan kepemilikan terhadap organisasi dan pekerjaan
- 4) Burnout disebabkan stres karena kontak terlalu lama dengan pasien.

Caring adalah suatu hal yang terdapat pada semua faktor yang telah digunakan oleh perawat pada saat memberikan suatu pelayanan kesehatan kepada pasien dan lebih menekankan harga diri, sehingga pada saat melaksanakan praktik keperawatan, seorang perawat dapat dengan senantiasa selalu menghargai pasien dan dapat menerima kelebihan maupun kekurangan pasien.(Desima 2013).

4. Perawat

a. Pengertian perawat

Perawat adalah profesi yang telah memenuhi kriteria pendidikan khusus yang merupakan aspek penting untuk status

professional. Perawat merupakan *care giver* yang membantu mengelola penyakit dan gejala, mempertahankan dan memulihkan kesehatan sehingga mencapai fungsi level maksimal dan kemandirian melalui suatu proses penyembuhan (Potter et al. 2009). Dengan demikian perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan melalui asuhan keperawatan serta memenuhi kebutuhan pasien baik aspek bio-psiko-sosial-spiritual dan juga tetap mempertahankan martabat klien.

b. Peran perawat

- 1) Perawat berperan sebagai Komunitator yang penting karena membina hubungan yang baik perawat dengan klien melalui komunikasi efektif perawat untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, dan kebutuhan klien (Potter et al. 2009)
- 2) Perawat berperan sebagai educator yaitu Perawat membantu klien belajar memahami masalah kesehatan mereka dan prosedur perawatan kesehatan yang harus klien lakukan agar cepat memulihkan kesehatan klien dan juga berguna untuk menjaga kesehatan dirinya sendiri (Kozier 2016).
- 3) Perawat berperan sebagai advokat yaitu untuk mempertahankan dan melindungi hak-hak klien (Potter et al. 2009).

- 4) Perawat berperan sebagai konselor yaitu tempat konsultasi atau membantu klien untuk mengenali dan mengatasi masalah psikologis atau sosial yang penuh tekanan, mengembangkan hubungan interpersonal yang lebih baik (Kozier 2016)
- 5) Perawat berperan sebagai pemimpin karena mencakup Peran perawat sebagai manajer. Yang dalam peran ini perawat bertugas mengelola asuhan keperawatan individu, keluarga, dan masyarakat serta mendelegasikan kegiatan keperawatan kepada perawat lainnya dan juga menjalankan pekerjaan tambahan, mengawasi dan mengevaluasi kinerja mereka (Kozier 2016).
- 6) Perawat berperan sebagai *agent of change* dimana Perawat bertindak sebagai agen perubahan seperti perubahan teknologi, perubahan populasi usia klien, dan perubahan pengobatan (Kozier 2016).

c. Fungsih perawat

Perawat dalam menjalankan perannya melaksanakan berbagai fungsi (Hidayat 2009) yaitu:

1) Fungsi Independent

Merupakan fungsi yang mengajarkan kemandirian dan tidak memiliki ketergantungan kepada orang lain, sehingga perawat

pada saat melaksanakan tugasnya dengan menggunakan suatu keputusan yang di ambil saat melakukan suatu tindakan dalam upaya agar dapat terpenuhi kebutuhan dasar manusia berupa memenuhi suatu kebutuhan fisiologis diantaranya (melayani kebutuhan cairan dan elektrolit, melayani kebutuhan oksigenasi, melayani kebutuhan aktifitas, melayani kebutuhan nutrisi), dan melayani akan kebutuhan keamanan dan kenyamanan, juga cinta mencintai serta dapat terpenuhi kebutuhan harga diri dan aktualisasi diri.

2) Fungsi Dependen

Merupakan suatu fungsi dari perawat yang dalam menjalankan kegiatan dengan arahan dari perawat yang lain. Hal ini menyebabkan perawat spesialis biasanya melakukan hal dimana sebagian dari tindakan yang diberikan dengan perpindahan tugas, kepada perawat umum atau juga dari perawat primer ke perawat pelaksana.

3) Fungsi Interdependen

Fungsi ini bersifat saling membutuhkan antara tim yang satu dengan lainnya, dimana dilaksanakan dalam sebuah bentuk kelompok tim, dengan demikian fungsih ini dapat terlaksanakan dengan baik apabila adanya kerja sama antar

tim dalam pemberian suatu pelayanan keperawatan misalnya dalam pemberian asuhan keperawatan pada seorang penderita yang memiliki penyakit kompleks. Sehingga dalam keadaan seperti ini membutuhkan keterlibatan tidak hanya tim perawat tetapi dengan dokter dan juga tenaga kesehatan lain agar dapat diatasi dengan baik.

d. Proses keperawatan

Perawat merupakan penjalin kontak pertama dan terlama dengan pasien khususnya pasien rawat inap sehingga Perawat merupakan unsur vital dalam sebuah Rumah Sakit, sehingga tugas utama dari seorang perawat yaitu memberikan asuhan keperawatan dari pengkajian, penegakan diagnose keperawatan, melakukan intervensi dan implementasi sampai dengan evaluasi (Potter et al. 2009)

B. Pengembangan Hipotesis dan Model Penelitian Empiris

1. Pengaruh Work Engagement terhadap Burnout

Keterikatan kerja (*work engagement*) akan dapat mempengaruhi burnout pada karyawan, jika karyawan memiliki *work engagement* yang tinggi *burnout* akan dapat dicegah. Berdasarkan penelitian (Zoraya et al. 2019) menunjukkan bahwa keterikatan kerja dengan *burnout* di dokter gigi didapatkan hasil dengan tingkat signifikans

0,001. Dimana Ada pengaruh keterikatan kerja dengan burnout pada dokter gigi dengan arah negatif. Sehingga keterikatan kerja sangat penting dimiliki tenaga kesehatan khususnya perawat karena perawat mempunyai tugas dimana kontak langsung dengan pasien dan rentan mengalami kelelahan.

Perawat dituntut dapat memberikan pelayanan profesional yang dengan banyaknya tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan perawat sehingga dapat memicu stres dan kelelahan. Berdasarkan hasil penelitian (Salmela 2018) menunjukkan bahwa *Burnout* berpengaruh negatif terhadap keterikatan kerja. Dalam meningkatkan keterikatan kerja antara tenaga kesehatan terutama perawat dapat menumbuhkan kesadaran dalam berperilaku *caring* pada pasien hal ini sesuai dengan penelitian (Silver et al. 2018) yang menunjukkan bahwa kesadaran secara positif terkait dengan empati dan keterikatan kerja dan berhubungan negatif dengan *burnout*. Jika keterikatan kerja kuat dimiliki perawat akan dapat mempertahankan perilaku *caring* kepada pasien serta dapat berfikir positif sehingga dapat mencegah munculnya stress dan kelelahan.

Keterikatan kerja dapat memberikan keadaan positif kepada perawat ditandai dengan energi dan ketahanan serta ketekunan dalam bekerja sedangkan *burnout* yang dialami seseorang karena keadaan

kurangnya energi dan kelelahan yang diakibatkan tuntutan tugas yang banyak. Berdasarkan hasil penelitian (Balasubramanian 2017) menunjukkan bahwa ketahanan positif terkait dengan keterikatan kerja dan negatif terhadap *burnout*. Sehingga jika keterikatan yang kuat dimiliki perawat dapat mengurangi kelelahan pada perawat karena keterikatan kerja dapat memberikan kontribusi positif.

Dengan adanya keterikatan kerja tenaga kesehatan khususnya perawat dapat menangani setiap masalah yang muncul karena keterikatan kerja ditandai dengan semangat dimana sebagai ketahanan mental dan semangat bekerja keras dapat mengurangi kelelahan. berdasarkan penelitian (Solms et al. 2019) menunjukkan bahwa tuntutan dan sumber daya yang berbeda berhubungan dengan Burnout dan keterikatan kerja. Sehingga keterikatan kerja berkaitan dengan *burnout*.

Tabel 2. 1 Pengaruh *Work Engagement* terhadap *Burnout*

No	Judul	Peneliti	Hasil
1	The Influence of Work Engagement and Religiosity on Burnout among Dentist at Primary Care Clinics	Zoraya et al. (2019)	keterikatan kerja dengan <i>burnout</i> di dokter gigi didapatkan hasil dengan tingkat signifikans 0,001. Dimana Ada pengaruh keterikatan kerja dengan <i>burnout</i> pada dokter gigi

No	Judul	Peneliti	Hasil
			dengan arah negatif
2	Role of demands resources in work engagement and burnout in different career stages	Salmela (2018)	<i>Burnout</i> berpengaruh negatif terhadap keterikatan kerja
3	Mindfulness Among Genetic Counselors Is Associated with Increased Empathy and Work Engagement and Decreased Burnout and Compassion Fatigue	Silver et al. (2018)	kesadaran secara positif terkait dengan empati dan keterikatan kerja dan berhubungan negatif dengan <i>burnout</i>
4	Women's glass ceiling beliefs predict work engagement and burnout	Balasubramanian (2017)	Menunjukkan ketahanan positif terkait dengan keterikatan kerja dan negatif terhadap <i>burnout</i>
5	Keep the fire burning: a survey study on the role of personal resources for work engagement and burnout in medical residents and specialists in the Netherlands	Solms et al. (2019)	tuntutan dan sumber daya yang berbeda berhubungan dengan <i>Burnout</i> dan keterikatan kerja

Berdasarkan penelitian sebelumnya maka dari itu peneliti mengajukan hipotesis pada penelitian ini adalah :

H₁ : *work engagement* berpengaruh negatif terhadap *Burnout*

2. Pengaruh *Work Engagement* terhadap Perilaku *Caring* Perawat

Keterikatan kerja (*Work Engagement*) dapat menghasilkan hal positif dalam pekerjaan dengan ditandai semangat, dedikasi, dan penyerapan sehingga jika di terapkan pada tenaga kesehatan di rumah sakit dapat memberikan hal positif pada layanan kesehatan terutama perawat yang akan lebih semangat dalam berperilaku *caring* kepada pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Vaksalla 2015) menunjukkan bahwa perawat mempunyai tingkat harapan yang relatif tinggi, inisiatif pertumbuhan pribadi, makna dalam kehidupan dan keterikatan kerja berkorelasi signifikan.

Pentingnya keterikatan kerja dimiliki perawat karena selain dapat membantu dalam proses pelayanan terutama perilaku *caring* perawat juga dapat menghasilkan kinerja perawat yang baik untuk rumah sakit hal ini sesuai dengan penelitian (Bhatti et al. 2018) Hasil penelitian bahwa t nilai-nilai ($t \frac{1}{4}$ 3,57, 4,10) menunjukkan keterikatan kerja memediasi hubungan antara karakteristik pekerjaan dan kinerja perawat (tugas dan kontekstual).

Dengan demikian jika keterikatan kerja rendah tidak hanya merugikan tetapi juga dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan terutama perilaku *caring* perawat tetapi juga dapat memperburuk

pelayanan keperawatan hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Garcia et al. 2016) yang menyatakan bahwa keterikatan kerja berhubungan dengan kinerja kerja, kesehatan pekerja dan loyalitas klien dalam profesi yang berbeda.

Perawat dalam memberikan pelayanan di rumah sakit harus selalu berfikir positif serta berperilaku *caring* agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena itu diperlukan keterikatan kerja sehingga rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan semakin kuat dimana perilaku perawat juga masuk dalam penilaian pasien dalam memberikan pelayanan hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Czerw 2015) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara sikap dan keterikatan kerja. Dengan demikian sangat penting bagi seorang perawat berperilaku *caring* karena dapat berpengaruh positif langsung pada pasien.

Di rumah sakit perawat bertugas memberikan pelayanan profesional sehingga perawat dan dokter berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk bekerja sama mendapatkan hasil yang terbaik. Hal ini sesuai dengan penelitian (Shantz et al. 2016) yang menunjukkan bahwa keterikatan kerja perawat sangat terkait dengan kualitas perawatan dan keselamatan dibandingkan dengan staf pendukung administrasi.

Tabel 2. 2 Pengaruh *Work Engagement* terhadap Perilaku *Caring Perawat*

No	Judul	Peneliti	Hasil
1	How Hope, Personal Growth Initiative And Meaning In Life Predict Work Engagement Among Nurses In Malaysia Private Hospitals	Vaksalla (2015)	perawat mempunyai tingkat harapan yang relatif tinggi, inisiatif pertumbuhan pribadi, makna dalam kehidupan dan keterikatan kerja berkorelasi signifikan
2	Effects of job resources factors on nurses job performance (mediating role of work engagement)	Bhatti et al. (2018)	t nilai-nilai (t ¼ 3,57, 4,10) menunjukkan keterikatan kerja memediasi hubungan antara karakteristik pekerjaan dan kinerja perawat (tugas dan kontekstual).
3	Work Engagement In Nursing: An Integrative Review Of The Literature	Garcia et al. (2015)	keterikatan kerja berhubungan dengan kinerja kerja, kesehatan pekerja dan loyalitas klien dalam profesi yang berbeda
4	Work Attitudes and Work Ethic as Predictors of Work Engagement among Polish Employees	Czerw (2015)	adanya pengaruh yang signifikan antara sikap dan keterikatan kerja
5	HRM in healthcare: the role of work engagement	Shantz et al. (2016)	keterikatan kerja perawat sangat terkait dengan kualitas perawatan dan keselamatan dibandingkan dengan staf pendukung administrasi.

Berdasarkan penelitian sebelumnya maka peneliti mengajukan hipotesis pada penelitian ini adalah :

H₂ : *Work Engagement* berpengaruh positif terhadap Perilaku *Caring* Perawat

3. Pengaruh *Burnout* terhadap Perilaku *Caring* Perawat

Keperawatan merupakan salah satu profesi dengan tingkat kelelahan yang tinggi Perawat sangat rentan terhadap perkembangan *burnout*, terutama karena sifat dan tuntutan emosional profesi perawat. Hal ini sesuai dengan penelitian (Sunaryo et al. 2017) yang menunjukkan bahwa terdapat efek negatif *burnout* pada perilaku *caring*. Hal ini terjadi karena *burnout* meningkat karena kelelahan.

penelitian tentang *burnout* pada perawat telah mendapat perhatian karena *burnout* merupakan konstruk yang digunakan untuk menggambarkan keadaan psikologis karena periode tingkat stres berkepanjangan tinggi dalam professional hal ini sesuai dengan penelitian (Kaur et al. 2013) yang menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh terhadap perilaku *caring*. Begitu juga halnya dengan penelitian (Sondenaa et al. 2015) yang menunjukkan Staf perawat dalam pelayanan *caring* memiliki hubungan signifikan terhadap *burnout*. Sehingga perawat harus menguatkan pertahanan dengan menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dalam hal ini

keterikatan kerja sangat penting dimiliki seorang perawat agar berdampak positif pada pekerjaan terutama dalam melakukan pelayanan keperawatan. Dengan demikian pengaplikasian perilaku *caring* perawat itu dapat dipengaruhi oleh *burnout* dan juga dapat menjadi alternatif mediasi dari konsekuensi negatif ke positif hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh (Lampert 2017) *Burnout* berpengaruh signifikan terhadap jenis *caring* terpisah sedangkan penelitian (Mansour 2019) menunjukkan Hasil berdasarkan analisis bootstrap dan Sobel ' s tes menunjukkan bahwa kelelahan fisik, kelelahan kognitif dan kelelahan emosional memediasi hubungan antara PSC dan keselamatan kerja. dimana Studi ini memiliki implikasi praktis yang penting dalam mendeteksi blok dan hambatan dalam proses kerja dan penggunaan solusi perilaku keselamatan dalam perawatan kesehatan, atau dalam mengkonversi konsekuensi negatif mereka menjadi kontribusi positif.

Tabel 2. 3 Pengaruh *Burnout* terhadap Perilaku *Caring* Perawat

No	Judul	Peneliti	Hasil
1	The Effect of Emotional and Spiritual Intelligence on Nurses' Burnout and Caring Behavior	Sunaryo et al. (2017)	terdapat efek negatif burnout pada perilaku <i>caring</i> . Hal ini terjadi karena <i>burnout</i> meningkat karena kelelahan
2	Effect of spiritual intelligence, emotional intelligence, psychological ownership and burnout on caring behaviour of nurses : a cross-sectional study	Kaur et al. 2013	<i>burnout</i> berpengaruh terhadap perilaku <i>caring</i>
3	Job Stress, Burnout And Job Satisfaction In Staff Working With People With Intellectual Disabilities: Community And Criminal Justice Care	Sondenaa et al. 2015	menunjukkan Staf perawat dalam pelayanan <i>caring</i> memiliki hubungan signifikan terhadap <i>burnout</i>
4	Detached Concern, Me And My Clients Professionals' Emotion Regulation, Burnout, And Patients' Care Quality At Work	Lampert 2017	<i>Burnout</i> berpengaruh signifikan terhadap jenis <i>caring</i> terpisah
5	How Can We Decrease Burnout And Safety Workaround Behaviors In Health Care Organizations? The Role Of Psychosocial Safety Climate	Mansour 2019	menunjukkan Hasil berdasarkan analisis bootstrap dan Sobel ' s tes menunjukkan bahwa kelelahan fisik, kelelahan kognitif dan kelelahan emosional memediasi hubungan antara PSC dan keselamatan kerja. dimana Studi ini memiliki implikasi

No	Judul	Peneliti	Hasil
			praktis yang penting dalam mendeteksi blok dan hambatan dalam proses kerja dan penggunaan solusi perilaku keselamatan dalam perawatan kesehatan, atau dalam mengkonversi konsekuensi negatif mereka menjadi kontribusi positif

Berdasarkan penelitian sebelumnya maka peneliti mengajukan hipotesis pada penelitian ini adalah :

H₃ : *Burnout* berpengaruh terhadap Perilaku *Caring* Perawat

4. Pengaruh *Work Engagement* pada Perilaku *Caring* Perawat dengan *Burnout* sebagai variabel *Intervening*

Work Engagement dan *Burnout* banyak dibahas dalam dunia kesehatan, sehingga sebagai perawat harus mendorong penerapan strategi yang dapat meningkatkan tingkat keterikatan kerja (*work engagement*) untuk membatasi burnout, meningkatkan kesejahteraan pekerja layanan kesehatan hal ini akan dapat meningkatkan proses pelayanan terutama dalam memberikan perilaku caring oleh perawat kepada pasien. hal ini sesuai dengan penelitian (Marti et al. 2019), dimana tingkat *work engagement* yang tinggi signifikan mengurangi *burnout*.

Disisi lain *work engagement* dan *burnout* memiliki dampak yang berbeda-beda dalam dunia keperawatan seperti halnya keterikatan kerja (*work engagement*) jika dimiliki perawat maka akan muncul perasaan yang kuat serta dedikasi yang tinggi hal ini akan berdampak langsung pada perilaku caring perawat sehingga kualitas pelayanan akan semakin baik. hal ini sesuai dengan penelitian (Van Bogaert et al. 2017) dimana *burnout* dan *engagement* memiliki dampak langsung yang kurang relevan sehingga pekerjaan perawat dan kualitas pelayanan mendapatkan hasil berbeda. Begitu juga dengan penelitian (Han et al. 2018) yang menunjukkan bahwa *work engagement* memiliki efek langsung dan tidak langsung dalam meningkatkan pemberian pelayanan oleh perawat kepada pasien.

Dunia kesehatan mendapat perhatian lebih terutama profesi keperawatan dianggap sebagai profesi berisiko tinggi dalam hal pengembangan *burnout*, hal ini sesuai dengan penelitian (Skodova et al. 2017) bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara tingkat *Burnout* dan engagement serta siswa keperawatan dan kebidanan memiliki tingkat *Burnout* lebih tinggi dibandingkan dengan siswa psikologi. Dalam ruang lingkup pekerjaan seperti dirumah sakit, tenaga kesehatan selalu terkait dengan keterikatan kerja (*work engagement*) dan *burnout*, sehingga pentingnya dimiliki

work engagement oleh tenaga kesehatan agar *burnout* diharapkan bisa lebih rendah, hal ini sesuai dengan penelitian (Vander et al. 2016) menunjukkan bahwa Semua sumber daya pekerjaan terkait positif dengan tingkat *work engagement* yang lebih tinggi dan tingkat *Burnout* yang lebih rendah. Sebaliknya jika tenaga kesehatan kurang memiliki *engagement* maka *burnout* akan meningkat dan ini dapat mempengaruhi perilaku caring perawat sehingga akan berdampak pada kualitas pelayanan. Sehingga pentingnya *work engagement* dimiliki tenaga kesehatan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas.

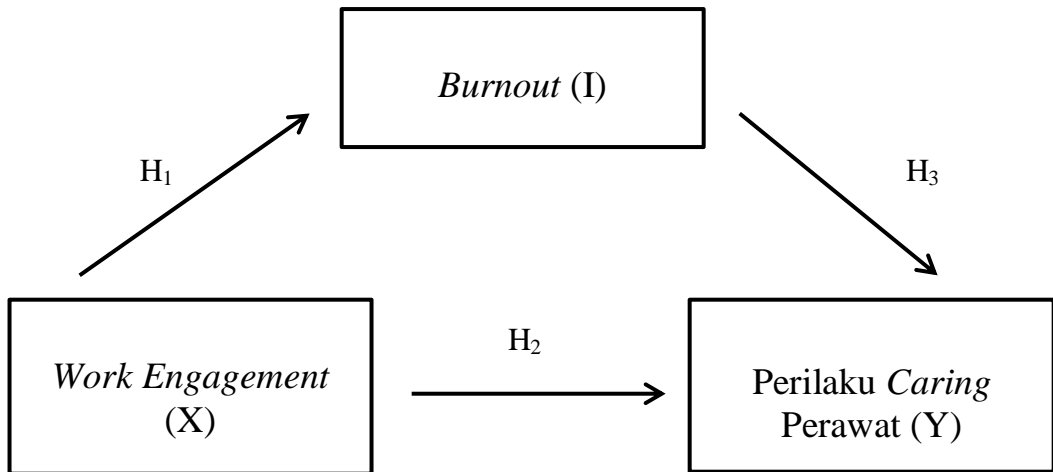
Tabel 2. 4 Pengaruh *Work Engagement* terhadap Perilaku *Caring* Perawat dengan *Burnout* sebagai variabel *Intervening*

No	Judul	Peneliti	Hasil
1	Correlation between Work Engagement and Burnout among Registered Nurses: an Italian hospital survey	Marti et al. 2019	Adanya tingkat <i>work engagement</i> yang tinggi secara signifikan mengurangi tingkat <i>burnout</i>
2	Predictors of burnout, work engagement and nurse reported job outcomes and quality of care: a mixed method study	Van Bogaert et al. 2017	Hasil pekerjaan perawat dan kualitas perawatan menjelaskan perbedaan antara 52 dan 62%, <i>Burnout</i> dan <i>Engagement</i> memiliki dampak langsung yang kurang relevan pada kualitas perawatan ($\leq 5\%$).
3	Effect of Nurses' Emotional Labor on Customer	Han et al. 2018	<i>work engagement</i> memiliki efek langsung dan tidak langsung meningkatkan

No	Judul	Peneliti	Hasil
	Orientation and Service Delivery: The Mediating Effects of Work Engagement and Burnout		tingkat pemberian layanan dan orientasi pelanggan perawat.
4	Engagement And Burnout Among Nursing And Psychology Students In Slovakia	Skodova et al. 2017	Adanya hubungan negatif yang signifikan antara tingkat <i>Burnout</i> dan <u>engagement</u> ($R = 0,42$; $p < 0,01$), siswa keperawatan dan kebidanan memiliki tingkat <i>Burnout</i> lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok siswa psikologi ($t = -4,55$; $p < 0,001$).
5	Job demands resources predicting burnout and work engagement among Belgian home healthcare nurses: A cross-sectional study	Vander et al. 2016	Semua sumber daya pekerjaan terkait positif dengan tingkat <i>work engagement</i> yang lebih tinggi dan tingkat <i>burnout</i> yang lebih rendah

Berdasarkan penelitian sebelumnya maka peneliti mengajukan hipotesis pada penelitian ini adalah :

H₄ : *Work Engagement* berpengaruh pada Perilaku *Caring* Perawat dengan *Burnout* sebagai variabel *Intervening*

C. Model Penelitian**Gambar 2. 1. Model penelitian**