

**SKRIPSI**

**GAMBARAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT*  
DI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS HASANUDDIN  
TAHUN 2021**

**ANNISA LUTFIA FRIDA SHAFIRA**

**K011171552**



*Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat*

**DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**GAMBARAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DI RUMAH SAKIT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN TAHUN 2021**

**Disusun dan diajukan oleh**


**ANNISA LUTFIA FRIDA SHAFIRA  
K011171552**


Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin  
pada tanggal 10 Agustus 2021  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
**Dr. Svahrir A. Pasinringi, MS**  
Nip. 19650210 19913 1 006

  
**Nur Arifah, S.KM., MA**  
Nip. 19780904 200312 2 008

Ketua Program Studi,



**Dr. Suriah, SKM, M.Kes**  
Nip. 197405202002122001

### PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini telah di pertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar pada hari Senin Tanggal 10 Agustus 2021.

Ketua : Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS


(.....)

Sekretaris : Nur Arifah, S.KM., MA

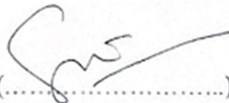
(.....)

Anggota :

1. Dr. Irwandy, S.KM., M.ScPH., M.Kes

(.....)

2. Suci Rahmadani, S.KM., M.Kes

(.....)



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Lutfia Frida Shafira  
NIM : K011171552  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
Departemen : Manajemen Rumah Sakit  
No. HP : 081290358545  
E-mail : [annisalutfiafridashafira@gmail.com](mailto:annisalutfiafridashafira@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “**GAMBARAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS HASANUDDIN TAHUN 2021**” adalah karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Makassar, 12 Agustus 2021



Annisa Lutfia Frida Shafira

## RINGKASAN

UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
MAKASSAR, JULI 2021

ANNISA LUTFIA FRIDA SHAFIRA

**“Gambaran *Employee Engagement* di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2021”**

(xv + 157 halaman + 28 tabel + 4 gambar + 5 lampiran)

Kualitas pelayanan sebuah rumah sakit tidak hanya ditentukan dari SDM yang berkompeten di bidangnya, namun harus memiliki rasa keterikatan yang kuat dengan organisasi dan pekerjaannya atau yang sering disebut *employee engagement*. Data dari Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2020 menunjukkan bahwa persentase kepuasan dan kinerja karyawan tidak mencapai target yang telah ditentukan. Kedua hal ini dapat menjadi dampak dari tingkat *employee engagement*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *employee engagement* di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2021.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari-Juli 2021. Metode pengambilan sampel adalah *proportional quota sampling* dengan besar sampel sebanyak 228 orang. Alat pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner baku *employee engagement* yaitu *Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)*. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan penyajian data berupa tabel disertai dengan narasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *employee engagement* di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin berada pada kategori sedang dengan rata-rata skor secara keseluruhan 4.46. Sedangkan untuk aspek *vigor* menunjukkan rata-rata skor 4.53 berada pada kategori sedang, aspek *dedication* menunjukkan rata-rata skor 4.92 berada pada kategori tinggi dan aspek *absorption* menunjukkan rata-rata skor 4.01 berada pada kategori sedang. Kesimpulan penelitian ini bahwa dari tiga aspek *employee engagement* hanya satu aspek dengan kategori tinggi, sedangkan aspek lainnya berada pada kategori sedang sehingga hasil akhir menunjukkan tingkat *employee engagement* di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin berada pada kategori sedang. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti salah satunya adalah disarankan kepada manajemen subjek penelitian untuk mengadakan survey rutin terkait tingkat *employee engagement* agar selalu terpantau sehingga jika terjadi penurunan dapat segera di evaluasi lebih lanjut.

**Daftar Pustaka** : 80 (1990-2020)

**Kata Kunci** : *Employee Engagement, Aspek, UWES, Rumah Sakit*

## **ABSTRACT**

**HASANUDDIN UNIVERSITY  
FACULTY OF PUBLIC HEALTH  
HOSPITAL MANAGEMENT DEPARTEMENT  
MAKASSAR, JULY 2021**

**ANNISA LUTFIA FRIDA SHAFIRA**

**"Description of Employee Engagement at Hasanuddin University Hospital in 2021"**

**(xv + 157 pages + 28 tables + 4 images + 5 attachments)**

*The Quality service of a hospital is not only determined by competent human resources in their field, but must have a strong sense of attachment or what is often called employee engagement. Data from the Hasanuddin University Hospital in 2020 shows that the percentage of employee satisfaction and performance does not reach the predetermined target. Both of these are the impact of the level of employee engagement. This study aims to determine the description of employee engagement at Hasanuddin University Hospital in 2021.*

*This type of research is quantitative research with a descriptive approach. This research was conducted in February-July 2021. The sampling method was proportional quota sampling with a sample of 228 respondent. The tool used to collect data is the standard employee engagement questionnaire, namely the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17). Data analysis used descriptive statistical analysis and data presentation in the form of tables accompanied by narration.*

*The results showed that the level of employee engagement at Hasanuddin University Hospital was in the moderate category with an overall average score of 4.46. Meanwhile, the vigor aspect shows an average score of 4.53 in the neutral category, the dedication aspect shows an average score of 4.92 in the high category and the absorption aspect shows an average score of 4.01 in the neutral category. The conclusion of this study is that of the three aspects of employee engagement, only one aspect is in the high category, while the other aspects are in the medium category so that the final results show the level of employee engagement at Hasanuddin University Hospital is in the medium category. One of the suggestions that can be given by researchers is for the management of research subjects to conduct regular surveys related to the level of employee engagement to monitored so that if there is a decrease, it can be immediately evaluated further.*

**Bibliography : 80 (1990-2020)**

**Keywords : Employee Engagement, Aspect, UWES, Hospital**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah* rabbil'lamin. Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan izin dan rahmat-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "***Gambaran Employee Engagement di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2021***". Shalawat serta salam tak lupa pula tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW, teladan umat manusia sepanjang masa, pembawa dari zaman kebodohan hingga masa yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan jalan kebenaran. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada program S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Proses dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tentunya tidak mudah, ada beberapa hambatan dan tantangan yang harus dilewati, namun berkat ketabahan, kesabaran dan dukungan yang begitu besar dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Segala wujud cinta dan kasih sayang saya persembahkan skripsi ini kepada Ayahanda **Rudy Tadjuddin, SH** yang selalu siaga dalam membantu dalam bentuk apapun dan Ibunda **Trilusia Agustina, A.Md, Par** terima kasih telah menjadi ibu sekaligus sahabat yang selalu bersedia untuk mendengar keluh kesah dan tanpa hentinya memberi dukungan. Terima kasih pula kepada satu-satunya adik laki-lakiku yang tersayang **Muhammad Aulia Fadhila Hakimi** yang selalu memberi dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini

secepatnya. Serta seluruh keluarga besar **Alm. H. Tadjuddin Nawi** dan **Bani Badjuri** yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun dan senantiasa menghaturkan doa demi kelancaran selama proses masa perkuliahan.

Penghargaan setinggi-tingginya penulis persembahkan kepada Bapak **Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS**, selaku dosen pembimbing I yang telah mencurahkan tenaga dan pikirannya, serta meluangkan waktu yang begitu berharga untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dengan baik dan Ibu **Nur Arifah, SKM., MA** selaku dosen pembimbing II sekaligus pembimbing akademik yang telah banyak memberikan nasihat dan arahan kepada penulis selama menjalankan studi S1 di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar dan memberikan dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis juga ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Dr. Aminuddin Syam, SKM, M. Kes, M.Med.Ed** selaku dekan, seluruh dosen dan karyawan yang telah memberikan bantuan fasilitas selama penulis mengikuti pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
2. Bapak **Dr. Irwandy, SKM., M.ScPH., M.Kes** selaku Ketua Departemen Manajemen Rumah Sakit Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
3. Bapak **Dr. Irwandy, SKM., M.ScPH., M.Kes** selaku penguji I dan Ibu **Suci Rahmadani, S.KM, M.Kes** selaku penguji II yang telah memberikan bimbingan, masukan, kritikan dan arahan selama penulisan demi terselesaikannya skripsi ini dengan baik.



4. Seluruh Dosen Departemen Manajemen Rumah Sakit yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis serta **Ibu Ija, Kak Rany** dan **Kak Fuad** selaku staf Departemen Manajemen Rumah Sakit yang telah memfasilitasi dan membantu selama ini.
5. **Direktur** dan **Kepala Instalasi/Unit RS Universitas Hasanuddin** terima kasih atas bantuan dan kerja sama yang diberikan dalam proses penelitian.
6. **Seluruh karyawan Rumah Sakit** selaku responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam proses pengumpulan data dan bersedia mengisi kuesioner penelitian.
7. Manusia yang selalu ada, **Ilham Muis** terima kasih karena selalu siaga untuk membantu penulis dan senantiasa mengingatkan untuk tetap bertawakkal.
8. Teman seperjuangan dari Mahasiswa Baru FKM Unhas “**Dumdum**” Nurul asma dan Anirma Zuhijjah, serta Nurlia Sila yang hingga akhir penulisan setia membantu dalam bentuk apapun dan memberi semangat.
9. Sobat-sobatku “**CIS**” Nanda, Milda, Ummul, Ola, Nabila, Selvi, Asma, Nirma dan Lia, terkhusus Eka Indriyasaki yang merasakan kegelisan yang sama dalam proses menyelesaikan skripsi hingga akhirnya selesai.
10. Sobatku “**Militan**”, anak-anakku terima kasih sudah bersedia untuk berproses di Himpunan Mahasiswa Islam; Isty, Wulan, Andi dan terkhusus Ros yang selalu memberi perhatian walau dengan cara berbeda.
11. Teman-teman **MRS 2017** (Thesa, Dwivi, Lija, Aniba, Muthi, Indah, Salwa, Uni dan Renaldi) atas motivasi, hiburan, nasehat dan kerjasamanya selama ini, terkhusus Nadilah yang selalu bersedia mendengar keluh kesah penulis.

12. Kakak-kakak Alumni MRS yang selalu merespon apapun pertanyaan terkait mata kuliah hingga penulisan skripsi ini.
13. **Pengurus tiga lembaga KM FKM Unhas Periode 2020-2021** terima kasih atas pengalaman yang berharga selama proses kepengurusan yang penuh dengan pembelajaran, terkhusus teman-teman **Syaset** dan **Santuy**.
14. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 **REWA** terimakasih atas kenangan dan pengalaman yang telah dilewati bersama dan tak pernah terlupakan sejak menjadi mahasiswa baru hingga mahasiswa tingkat akhir.
15. Teman-teman **PBL Desa Barugayya** Kabupaten Takalar dan teman-teman **KKN Tematik angkatan 104 Kabupaten Tana Toraja 2** terimakasih telah berbagi pengalaman dari berbagai sudut pandang yang berbeda.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dengan hal yang lebih baik. *Aamiin Ya Rabbal'aalamiin*. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis memohon maaf dan dengan kerendaha hati menerima saran dan kritik yang membangun dari pembaca.

Akhir kata, penulis berharap penelitian ini bisa memberi manfaat bagi siapapun yang membacanya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan ridho dan berkah-Nya atas amalan kita di dunia dan di akhirat. Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, 8 Agustus 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	<b>I</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>II</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>III</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>IV</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>V</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>VI</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>VII</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>XI</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XIV</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>XVI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>XVII</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>XVIII</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	8
C. TUJUAN PENELITIAN .....	8
1. Tujuan Umum.....	8
2. Tujuan Khusus.....	8
D. MANFAAT PENELITIAN .....	8
1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan .....	8
2. Bagi Rumah Sakit.....	9
3. Bagi Peneliti .....	9
4. Bagi Peneliti lain .....	9
<b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. TINJAUAN UMUM <i>EMPLOYEE ENGAGEMENT</i> .....	10
1. Definisi <i>Employee Engagement</i> .....	10
2. Aspek-aspek <i>Employee Engagement</i> .....	13
3. Dampak <i>Employee Engagement</i> .....	17

B. TINJAUAN UMUM TENTANG RUMAH SAKIT .....	21
1. Definisi Rumah Sakit.....	21
2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	22
3. Klasifikasi Rumah Sakit .....	22
4. Karakteristik Rumah Sakit .....	23
C. MATRIKS PENELITIAN TERDAHULU.....	25
D. <i>MAPPING THEORY</i> .....	30
E. KERANGKA TEORI .....	31
<b>BAB III</b>	
<b>KERANGKA KONSEP.....</b>	<b>32</b>
A. DASAR PEMIKIRAN VARIABEL .....	32
B. KERANGKA KONSEP .....	33
C. DEFINISI OPERASIONAL DAN KRITERIA OBJEKTIF .....	34
<b>BAB IV</b>	
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. JENIS PENELITIAN .....	37
B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN .....	37
C. POPULASI DAN SAMPEL .....	37
D. INSTRUMEN PENELITIAN.....	41
E. PENGUMPULAN DATA .....	42
F. PENGOLAHAN .....	42
G. ANALISIS DATA.....	43
H. PENYAJIAN DATA .....	44
<b>BAB V</b>	
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	45
1. Sejarah Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.....	45
2. Visi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.....	47
3. Misi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin .....	47
4. Nilai Dasar Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.....	48
5. Struktur Organisasi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin .....	49

B. HASIL .....	50
1. Karakteristik Umum Responden .....	50
2. Deskripsi Aspek <i>Employee Engagement</i> di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2021 .....	54
3. Deskripsi Gambaran <i>Employee Engagement</i> di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2021 .....	70
C. PEMBAHASAN .....	74
1. Karakteristik Umum Responden .....	75
2. Deskripsi Aspek Employee Engagement di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2021 .....	77
3. Deskripsi Gambaran Employee Engagement di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2021 .....	90
<b>BAB VI</b>	
<b>PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
A. KESIMPULAN .....	98
B. SARAN .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>112</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 2. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif.....	34
Tabel 3. Rincian Total Subpopulasi Penelitian.....	38
Tabel 4. Rincian Total Sampel Penelitian .....	41
Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Umum .....	51
Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian.....	52
Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Unit Kerja .....	53
Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Tenaga.....	54
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Penilaian Responden pada Aspek <i>Vigor</i> .....	55
Tabel 10. Distribusi Jawaban Responden pada Aspek <i>Vigor</i> .....	56
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Kategori Responden pada Aspek <i>Vigor</i> Berdasarkan Status Kepegawaian.....	57
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Kategori Responden pada Aspek <i>Vigor</i> Berdasarkan Unit Kerja.....	58
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Kategori Responden pada Aspek <i>Vigor</i> Berdasarkan Jenis Tenaga .....	59
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Penilaian Responden pada Aspek <i>Dedication</i> .....	60
Tabel 15. Distribusi Jawaban Responden pada Aspek <i>Dedication</i> .....	61
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Kategori Responden pada Aspek <i>Dedication</i> Berdasarkan Status Kepegawaian.....	62
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Kategori Responden pada Aspek <i>Dedication</i> Berdasarkan Unit Kerja.....	63
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Kategori Responden pada Aspek <i>Dedication</i> Berdasarkan Jenis Tenaga .....	64
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Penilaian Responden pada Aspek <i>Absorption</i> .....	65
Tabel 20. Distribusi Jawaban Responden pada Aspek <i>Absorption</i> .....	66
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Kategori Responden pada Aspek <i>Absorption</i> Berdasarkan Status Kepegawaian.....	67



Tabel 22. Distribusi Frekuensi Kategori Responden pada Aspek <i>Absorption</i> Berdasarkan Unit Kerja.....	68
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Kategori Responden pada Aspek <i>Absorption</i> Berdasarkan Jenis Tenaga .....	69
Tabel 24. Distribusi Tingkat <i>Employee Engagement</i> Secara Keseluruhan .....	70
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Tingkat <i>Employee Engagement</i> Berdasarkan Status Kepegawaian .....	71
Tabel 26. Distribusi Frekuensi Tingkat <i>Employee Engagement</i> Berdasarkan Unit Kerja.....	72
Tabel 27. Distribusi Frekuensi Tingkat <i>Employee Engagement</i> Berdasarkan Jenis Tenaga .....	73
Tabel 28. Distribusi Frekuensi Tingkat <i>Employee Engagement</i> Berdasarkan Aspek Secara Keseluruhan.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Mapping Theory</i> .....	30
Gambar 2. Kerangka Teori.....	31
Gambar 3. Kerangka Konsep .....	33
Gambar 4. Struktur Organisasi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 <i>Informed Consent</i> dan Kuesioner Penelitian.....	113
LAMPIRAN 2 Data Analisis Deskriptif.....	117
LAMPIRAN 3 Dokumentasi Penelitian .....	147
LAMPIRAN 4 Persuratan .....	150
LAMPIRAN 5 Riwayat Hidup.....	157

## DAFTAR SINGKATAN

EE	: <i>Employee Engagement</i>
FGD	: <i>Focus Group Discussion</i>
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
NHS	: <i>National Health Service</i>
RS	: Rumah Sakit
SDM	: Sumber Daya Manusia
SPSS	: <i>Statistical Program for Social Science</i>
UWES	: <i>Utrecht Work Engagement Scale</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit dapat dikatakan sebagai organisasi yang unik dan kompleks. Dikatakan unik karena terdapat suatu proses yang menghasilkan jasa perhotelan sekaligus jasa medik dan perawatan dalam bentuk pelayanan kepada pasien yang menjalani rawat inap maupun rawat jalan, sedangkan dikatakan kompleks karena permasalahan yang ada di rumah sakit termasuk rumit serta padat karya dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan terdapat berbagai macam peralatan didalamnya (Setyawan & Stefanus, 2019). Dengan segala keunikan dan kompleksitasnya, rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang mencukupi dan berkompeten untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Sumber daya manusia (SDM) adalah satuan tenaga organisasi yang berperan penting bagi pencapaian tujuan organisasi (Handoko, 2014). Sebagai

satu-satunya sumber daya yang memiliki rasio, rasa dan karsa, sumber daya manusia dianggap dapat berperan secara efektif ditengah kemajuan teknologi (Surajiyo dkk, 2020). Sumber lain mengatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aspek yang paling berpengaruh dalam mengembangkan dan mempertahankan kelangsungan hidup rumah sakit (Wibowo, 2019). Dalam kegiatan operasional rumah sakit, sumber daya manusia yang terlibat sangat beragam, mulai dari tenaga dokter, tenaga perawat dan tenaga kerja non-medis lainnya (Subekti dkk, 2018).

Menyediakan sumber daya manusia merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, namun tidak cukup sekedar menyediakan tetapi rumah sakit harus bisa mengelola sumber daya manusia yang dimiliki. Dengan melakukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, maka akan menghasilkan *output* yang baik pula bagi rumah sakit. Sumber daya manusia perlu dikelola secara professional agar dapat tercipta keseimbangan antara kebutuhan dengan tuntutan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci sukses agar dapat berkembang dan tumbuh secara produktif (Rivai & Sagala, 2009).

Salah satu cara yang dapat digunakan oleh rumah sakit dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki adalah dengan melakukan berbagai survey internal yang bertujuan untuk mengukur kapasitas, kompetensi, kinerja karyawan dan lain-lain, termasuk tingkat *employee engagement*.

*Employee engagement* merupakan konsep perilaku individu dalam organisasi yang positif dalam sisi psikologi manusia. Konsep dari perilaku *employee engagement* dapat menunjang keberhasilan bagi rumah sakit.



(Mustika & Rahardjo, 2017). *Employee engagement* penting untuk dinilai karena karyawan yang merasa terikat akan bekerja dengan keras dan pikiran yang positif, maka dari itu mereka lebih cepat dan banyak menyelesaikan hal-hal di tempat kerja karena merasa nyaman dalam lingkungan kerjanya sehingga menurunkan keinginan untuk berpindah (Kahn, 1990).

Secara umum *Employee engagement* dianggap sebagai tingkatan komitmen dan keterlibatan seorang karyawan terhadap organisasi dan nilai-nilainya (Anitha, 2014). Senada dengan definisi di atas, *employee engagement* sebagai suatu tingkatan seseorang memiliki komitmen terhadap sebuah organisasi sehingga dapat menentukan bagaimana seseorang berperilaku dan seberapa lama dia akan bertahan dengan posisinya tersebut (Federman, 2009). *Employee Engagement* menggambarkan bahwa karyawan berkomitmen, memiliki motivasi dalam bekerja, mampu menerima dukungan dari orang lain secara positif, dan mampu bekerja secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kinerja di lingkungan kerjanya (Hilmi dkk, 2013).

*Employee engagement* muncul sebagai upaya pengembangan dari konsep-konsep sebelumnya seperti kepuasan kerja karyawan, komitmen karyawan, serta perilaku organisasi karyawan. Dengan adanya karyawan yang terlibat secara aktif di dalam rumah sakit menandakan memiliki iklim kerja yang positif. Hal ini disebabkan karena dengan adanya karyawan yang memiliki *engagement* yang baik, maka mereka akan memiliki antusiasme yang besar untuk bekerja, bahkan jauh melampaui tugas pokok yang tertuang dalam kontrak kerja mereka (Rachmawati, 2013).

Permasalahan yang sering terjadi dalam suatu organisasi adalah kurangnya keterikatan atau *engagement* karyawan pada pekerjaan dan tugasnya sehingga menyebabkan kurangnya dedikasi karyawan dalam membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. *Employee engagement* merupakan gagasan penting yang menarik perhatian dan mulai banyak dibahas para praktisi di bidang manajemen sumber daya manusia (Suryaningrum & Silvianita, 2018).

Sebuah studi percontohan di India yang ditujukan kepada staff manajerial dari berbagai rumah sakit di Distrik Nagapattinam, Tamil Nadu, India menunjukkan bahwa 72% staf berada pada tingkat *employee engagement* yang tinggi (Swaminathan & Aramvalarthan 2013). Kemudian pada penelitian lain yang melibatkan 35 rumah sakit dari 11 rumah sakit umum dan 80 rumah sakit swasta dengan 506 responden, menunjukkan tingkat *employee engagement* tinggi sebanyak 82,5%. (Swaminathan dkk, 2016)

Negara Indonesia sendiri memiliki tingkat *engagement* yang dapat dikatakan masih sangat rendah, hal ini didukung dengan hasil survei Gallup 2016 pada *Human Resources Director Breakfast Meeting* yang diselenggarakan Perhimpunan Manajemen Sumber Daya Manusia (PMSM) Indonesia di Jakarta, menyebutkan bahwa 80% pekerja di Indonesia dikategorikan sebagai *not engaged* di tempat kerja. Rinciannya hanya 13% pekerja yang *fully engaged*, 76% *not engaged*, dan 11% *actively disengaged*.

Hasil penelitian pada perawat ruang rawat inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung menunjukkan bahwa 36,7% perawat tergolong tingkat *employee engagement* tinggi, sedangkan 63,7% perawat tergolong tingkat

*employee engagement* rendah (Syafira & Mardiwana, 2017). Berbeda dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa tingkat *employee engagement* dari 80 karyawan keperawatan dan penunjang medik di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung secara keseluruhan berada dalam kategori tinggi yaitu sebesar 68,52% (Suryaningrum & Silvianita, 2018). Pada tahun yang sama terdapat penelitian *employee engagement* yang menunjukkan hasil bahwa hanya 20 (50%) dari 40 karyawan Rumah Sakit Avicena Bireuen yang menunjukkan *engaged* (Asuro, 2018).

*Employee engagement* merupakan suatu elemen penting dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja. Inisiatif pengembangan dalam bentuk apapun tidak akan membuahkan hasil jika tidak disertai dengan keikutsertaan, komitmen dan rasa *engagement* yang dimiliki oleh para karyawan. Penting bagi rumah sakit untuk memperhatikan tingkat *engagement* para karyawan karena hal tersebut sangat berkaitan erat dengan *outcome* rumah sakit seperti kesediaan karyawan untuk tetap bekerja di rumah sakit, produktivitas, keuntungan, loyalitas dan kenyamanan pasien.

Sebuah penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit pendidikan *National Health Service* (NHS) di Inggris dengan menggunakan alat ukur UWES-9 yang terdiri dari tiga aspek, yaitu *Vigor*, *Dedication* dan *Arbsoption* menunjukkan hasil bahwa skor untuk *vigor* dan *dedicatiom* lebih rendah daripada standar yang telah ditentukan dalam *manual book* UWES, sedangkan skor *arbsoption* lebih tinggi.

Sementara dalam penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Wawa Husada Kapanjen Malang terhadap perawat, menunjukkan bahwa salah satu hal buruk yang ditimbulkan dari rendahnya tingkat *engagement* perawat adalah rendahnya tingkat kepuasan kerja yang selanjutnya akan mempengaruhi kinerja perawat dan tingkat *turnover* yang tinggi (Lutfi & Aryo, 2016). Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan di salah satu rumah sakit pada karyawan bagian kefarmasian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan (Siti & Nurul, 2019)

Penelitian terkait *employee engagement* sudah banyak, tetapi masih sedikit yang melakukannya pada sektor kesehatan. Sedangkan *employee engagement* merupakan alat terbaik dalam upaya suatu organisasi untuk mendapatkan keuntungan dan tetap kompetitif (Rashid dkk, 2011). Oleh karena itu, peneliti menganggap perlu untuk diadakan penelitian terkait *employee engagement*, hal ini didukung dengan minimnya penelitian tersebut di rumah sakit yang terdapat di Indonesia, terkhusus Kota Makassar.

Rumah Sakit Universitas Hasanuddin merupakan salah satu rumah sakit umum kelas B yang terletak di Jalan Perintis Kemerdekaan Km.11, Makassar Sulawesi Selatan. Visi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin adalah Menjadi pelopor terpercaya dalam mengintegrasikan Pendidikan, Penelitian dan Pemeliharaan Kesehatan yang bertaraf Internasional. Misi yang tercantum pada profil menunjukkan keinginan untuk terus berinovasi demi kemajuan pelayanan dan pendidikan di bidang Kesehatan.

Data sekunder dari rumah sakit Universitas Hasanuddin menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan pada tahun 2020 hanya sebesar 85%, sedangkan standar yang telah ditentukan yaitu 90%. Sebuah Penelitian yang dilakukan pada tahun 2015 di Rumah Sakit Wawa Husada Kapanjen menunjukkan bahwa tingkat *employee engagement* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi tingkat *engagement*, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja karyawan (Rachman & Dewanto, 2016).

Selanjutnya, data lain menunjukkan bahwa tingkat kinerja karyawan rumah sakit Universitas Hasanuddin tahun 2020 tidak berada pada kategori maksimal yaitu kategori sangat baik dengan persentase 85%, sedangkan untuk mencapai kategori sangat baik harus mencapai persentase diatas 90,99%. Pada penelitian yang dilakukan tahun 2015 di Rumah Sakit Aisyah Pariaman menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat *employee engagement* dengan tingkat kinerja seorang karyawan. Semakin tinggi tingkat *employee engagement*, semakin tinggi pula tingkat kinerja karyawan (Yudha & Fikri, 2015).

Berdasarkan uraian diatas, sebagai upaya awal agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada pasien, perlu bagi pihak Rumah Sakit Universitas Hasanuddin untuk terlebih dahulu mengetahui tingkat *employee engagement* di Rumah sakit tersebut. Maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan melihat “Gambaran *Employee Engagement* di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2021.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang ada pada latar belakang, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran *Employee Engagement* di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2021?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran *Employee Engagement* di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2021.

### **2. Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini, yaitu:

- a. Untuk mengetahui gambaran *Employee Engagement* dari aspek *Vigor* di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2021.
- b. Untuk mengetahui gambaran *Employee Engagement* dari aspek *Dedication* di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2021.
- c. Untuk mengetahui gambaran *Employee Engagement* dari aspek *Absorption* di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2021.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Sebagai kontribusi terhadap ilmu pengetahuan pada bidang manajemen rumah sakit, terkhusus manajemen sumber daya manusia melalui pengembangan ilmu mengenai *Employee engagement* di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.



## **2. Bagi Rumah Sakit**

Sebagai sumber informasi dan masukan bagi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin dalam melakukan evaluasi sehingga dapat meningkatkan *Employee engagement*.

## **3. Bagi Peneliti**

Sebagai sarana pembelajaran dan penerapan ilmu manajemen rumah sakit yang telah dipelajari selama mengikuti perkuliahan dan menambah pengetahuan serta pengalaman peneliti mengenai permasalahan nyata di rumah sakit, serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat.

## **4. Bagi Peneliti Lain**

Sebagai referensi terkait gambaran *employee engagement* di rumah sakit dan bahan perbandingan untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Employee Engagement

##### a. Definisi *Employee Engagement*

Pada dasarnya, definisi dari *employee engagement* belum dapat diterima secara khusus. Walaupun sudah banyak penelitian terkait *employee engagement*, tetapi sampai saat ini belum ada definisi yang konsisten dan universal. Sama halnya dalam operasionalisasi dan cara untuk mengukurnya masih dengan cara yang berbeda-beda (Nugraha, 2018). Beberapa peneliti menggunakan istilah *employee engagement* dan sebagian lainnya menggunakan istilah *work engagement*. Salah satu seorang peneliti menggambarkan *employee engagement* dengan istilah *worker engagement*, yang diartikan sebagai suatu tingkat bagi seseorang yang secara aktif memiliki manajemen diri dalam menjalankan suatu pekerjaan (Thomas, 2009).

*Employee engagement* merupakan penghayatan seorang karyawan terhadap tujuan organisasi, yang diimplemetasikan dalam bentuk inisiatif, usaha dan kegigihan dalam mencapai tujuan organisasi (Macey dkk, 2009). Definisi lain dari *employee engagement* yaitu bentuk keterlibatan, kepuasan, dan antusiasme yang bersifat individual terhadap pekerjaan yang mereka lakukan (Harter dkk, 2002; Robbins & Judge, 2008).

*Employee engagement* adalah perilaku dimana seorang karyawan membawa diri mereka ke dalam pekerjaannya (Bakti, 2016). *Employee*

*engagement* didefinisikan sebagai sikap positif yang dimiliki oleh karyawan terhadap organisasi dan nilai-nilainya (Robinson dkk, 2004; Ariani, 2013), yang dicirikan oleh semangat, dedikasi dan penghayatan (Schaufeli dkk, 2002). Sumber lain mengatakan bahwa, *employee engagement* adalah komitmen emosional yang dimiliki seorang karyawan terhadap organisasi dan tujuannya. Komitmen emosional ini berarti karyawan yang terlibat benar-benar peduli dengan pekerjaan dan organisasi tempat mereka bekerja (Vaidyanathan & Maheshwari, 2016). Dengan demikian, dalam konsep *employee engagement* terdapat hubungan dua arah antara karyawan dengan organisasi tempat bekerja.

Salah satu tokoh yang mendefinisikan *employee engagement* mengutarakan bahwa pemanfaatan diri anggota organisasi untuk peran pekerjaan mereka; dalam keterlibatan, orang mempekerjakan dan mengekspresikan diri mereka secara fisik, kognitif, dan emosional selama pertunjukan peran. Dengan kata lain, *engagement* hadir secara psikologis ketika menduduki dan menjalankan peran organisasi (Kahn, 1990).

Perusahaan konsultan publik yaitu Mencer mendefinisikan *employee engagement* sebagai komitmen atau motivasi yang mengacu pada keadaan psikologis dimana karyawan merasa memiliki kepentingan dalam keberhasilan organisasi dan melakukan tugas dengan standar yang tinggi melebihi persyaratan yang ditugaskan (Truss dkk, 2013). Pendapat lain menyatakan bahwa *employee engagement* merupakan hubungan kuat antara seorang karyawan dan pekerjaan mereka, atau orang-orang tempat

ia bekerja. Karyawan tersebut menemukan makna dalam pekerjaan mereka dan bangga dengan sesuatu yang mereka lakukan, serta percaya bahwa organisasi akan menghargai apa yang mereka lakukan untuk menunjang keberhasilan organisasi (McPhie, 2008).

Pada beberapa penelitian *engagement* dipercaya sebagai sesuatu yang dibawa oleh seorang karyawan ke tempat kerjanya, namun beberapa penelitian lain juga mengatakan bahwa *engagement* merupakan fenomena yang dihasilkan melalui beberapa kondisi di tempat kerja.

*Employee Engagement* seringkali diterjemahkan sebagai keterikatan atau keterlibatan karyawan, merupakan kontributor penting dalam upaya retensi karyawan dan kepuasan pelanggan, serta kinerja (Scheimann, 2011). Hal tersebut mengandung arti bahwa *employee engagement* merupakan salah satu faktor yang mendukung terciptanya efektivitas dan kinerja optimal dalam sebuah organisasi (Mujiasih & Ratnaningsih, 2011).

*Perrin's Global Workforce Study* (2003) mendefinisikan *employee engagement* sebagai kesediaan karyawan dan kemampuannya untuk berkontribusi dalam kesuksesan perusahaan secara terus menerus. Rasa keterikatan terhadap organisasi ini sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti faktor emosional dan rasional berkaitan dengan pekerjaan dan pengalaman kerja secara keseluruhan.

Dari beberapa definisi yang dijelaskan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *employee engagement* adalah kondisi keterikatan secara emosional yang dirasakan oleh karyawan terhadap

pekerjaan yang menjadi tanggungjawab di tempat kerja. Employee engagement merupakan hal yang bersifat terus-menerus, tidak hanya bersifat sementara dan tidak merujuk pada kondisi tertentu. Kesadaran yang terjadi tanpa dipengaruhi oleh hal-hal tertentu.

**b. Aspek-aspek *Employee Engagement***

*Employee engagement* melibatkan dua aspek penting (Schaufeli & Bakker, Rothbard, 2004), yaitu:

1. ***Attention*** merupakan ketersediaan kognitif dan total waktu yang digunakan seorang karyawan dalam memikirkan dan menjalankan perannya, sedangkan
2. ***Absorption*** merupakan cara memaknai peran dan intensitas seorang karyawan fokus terhadap peran dalam organisasi

Untuk mengetahui tingkat employee engagement seorang karyawan dapat dilihat dari aspek-aspek (Cook, 2008), berikut:

1. **Kognitif**, karyawan dengan tingkat engagement yang tinggi akan memiliki rasa percaya terhadap organisasi dan fokus terhadap pekerjaan yang dilakukan.
2. **Emosional**, dapat terlihat ketika karyawan memiliki tingkat engagement yang tinggi akan merasa puas, bangga dan menyukai segala sesuatu yang mereka lakukan di tempat kerja.
3. **Fisik**, karyawan yang memiliki tingkat engagement yang tinggi akan lebih bersemangat dan mencurahkan energi yang besar dalam menyelesaikan pekerjaan.

4. **Advokasi**, akan tampak ketika karyawan memiliki tingkat *employee engagement* yang tinggi untuk memberi gambaran, merekomendasikan, bahkan mengajak sanak saudara untuk bekerja ditempat yang sama.

Sumber lain berpendapat bahwa, *Employee engagement* merupakan pemberdayaan para anggota organisasi terhadap peran yang diberikan, pada pelaksanaan pekerjaan mereka menggunakan dan memperlihatkan dengan tiga aspek yang dapat diukur mengajukan 12 pertanyaan kualitatif yang dirumuskan oleh suatu perusahaan bernama *The Gallup Organization* (Gallup Q12) (Kahn, 1990), yaitu:

1. **Aspek kognitif** dari *employee engagement* berhubungan dengan pemberian perhatian terhadap keyakinan para karyawan mengenai organisasi, misalnya para pemimpin dan kondisi kerja.
2. **Aspek emosional** menyangkut bagaimana para karyawan merasakan salah satu dari tiga faktor dan apakah mereka memiliki sikap positif atau negatif terhadap organisasi dan para pemimpinnya.
3. **Aspek fisik** dari *employee engagement* menyangkut energi fisik yang digunakan oleh para karyawan untuk menyelesaikan tugas yang menjadi tanggungjawab mereka.

*Employee engagement* terdiri dari tiga aspek yang dapat diukur dengan menggunakan alat ukur *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) (Schaufeli & Bakker, 2003, 2004), yaitu:



1. ***Vigor*** merupakan keterikatan karyawan yang diperlihatkan melalui kekuatan fisik dan mentalnya ketika melakukan pekerjaan. *Vigor* ditandai dengan tingginya tingkat kekuatan dan resiliensi mental dalam bekerja, energi yang optimal, keberanian untuk melakukan usaha sekuat tenaga, keinginan, kemauan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh di dalam pekerjaan sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal dalam setiap pekerjaan yang diberikan, tetap gigih, tidak mudah menyerah, semangat dan terus bertahan dalam menghadapi kesulitan
2. ***Dedication*** merupakan keterikatan karyawan secara emosional terhadap pekerjaannya. *Dedication* menggambarkan perasaan antusias karyawan di dalam bekerja, bangga dengan pekerjaan yang dilakukan dan perusahaan tempatnya bekerja, tetap terinspirasi dan tetap tekun sampai akhir pada perusahaan tanpa merasa terancam dengan tantangan yang dihadapi. Orang-orang yang memiliki skor *dedication* yang tinggi secara kuat mengidentifikasi pekerjaan mereka karena menjadikannya pengalaman berharga, menginspirasi dan menantang. Mereka biasanya merasa antusias dan bangga terhadap pekerjaan dan organisasi mereka. Sedangkan skor rendah pada *dedication* berarti tidak mengidentifikasi diri dengan pekerjaan karena mereka tidak memiliki pengalaman bermakna, menginspirasi atau menantang, terlebih lagi mereka merasa tidak antusias dan bangga terhadap pekerjaan dan organisasi mereka.

3. **Absorption** merupakan keterikatan karyawan yang digambarkan dengan perilaku pegawai yang memberikan perhatian penuh terhadap pekerjaannya. *Absorption* menggambarkan keadaan karyawan yang merasa senang dirinya terbenam secara total, berkonsentrasi tinggi, dan serius dalam melakukan pekerjaannya. Di saat melakukan pekerjaannya, mereka cenderung membuat waktu berlalu dengan begitu cepat sehingga mereka merasa sulit untuk melepaskan atau memisahkan diri dengan pekerjaan.

Terdapat dua aspek dari *employee engagement* (Macey dkk, 2009), yaitu:

1. ***The Feel of Engagement:***

- a) *Feelings of urgency*, yaitu energi yang diarahkan pada tujuan dan suatu tekad;
- b) *Feeling of focused*, yaitu terpusatkan perhatian pada pekerjaan yang tidak mudah terganggu oleh kondisi lingkungan;
- c) *Feeling of intensity*, yaitu pemanfaatan energi yang tersedia serta sumber daya yang ada;
- d) *Feeling 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 aspek yang dijelaskan sebelumnya, *employee engagement* (Wright & Cropanzano, 2010) juga dapat dilihat dari aspek:

1. Kinerja staf,
2. Angka jumlah pergantian karyawan
3. Komitmen karyawan
4. Kesejahteraan karyawan

**c. Dampak *Employee Engagement***

Menjadi karyawan yang memiliki tingkat *engagement* merupakan salah satu cara bagi karyawan untuk membalas jasa organisasi tempat mereka bekerja, karyawan akan memilih untuk melibatkan diri mereka dalam berbagai tingkatan perilaku yang individu terima dari organisasi mereka. Karyawan akan menunjukkan perilaku menerima segala situasi yang terjadi pada organisasi dan berkontribusi dalam kemajuan organisasi. Tingkat *employee engagement* dapat memprediksi kepuasan kerja, komitmen karyawan terhadap organisasi, perilaku karyawan sebagai bagian dari organisasi dan niat untuk berhenti (Saks, 2006).

*Engagement* terjadi ketika seorang karyawan secara sadar waspada dan secara emosi terhubung dengan orang lain (Kahn, 1990). Kualitas diri karyawan yang memiliki tingkat *engagement* yang tinggi terhadap

organisasi memiliki ciri-ciri: (1) *say* (mengatakan), artinya bahwa pegawai akan memberikan masukan untuk organisasi dan rekan kerjanya, serta akan memberikan masukan mengenai pegawai dan konsumen yang berpotensi. (2) *stay* (tetap tinggal), artinya bahwa pegawai tetap akan bekerja di organisasi tersebut walaupun ada peluang untuk bekerja di tempat lain. (3) *strive* (upaya), hal ini berarti bahwa pegawai akan memberikan lebih banyak waktu, usaha dan inisiatif untuk dapat berkontribusi demi kesuksesan organisasi (Baumruk & Gorman, 2006).

Karakter psikologis karyawan akan terkena dampak ketika memiliki tingkat *engagement* yang tinggi. Contohnya, timbul rasa percaya diri dan optimis sehingga mendorong karyawan yang bersangkutan jauh lebih loyal terhadap organisasi tempat bekerja. Dengan lain kata, rasa keterikatan dan keterlibatan karyawan akan menumbuhkan sikap loyal dan tanggungjawab terhadap organisasi (Park & Gursoy, 2012). Sebaliknya, hasil dari rendahnya tingkat *engagement* tidak hanya berdampak pada kinerja karyawan tetapi akan berdampak terhadap tingkat keinginan untuk keluar dari pekerjaan tersebut, menurunkan kepuasan pelayanan kepada pelanggan, serta menurunkan tingkat kontribusi (Cataldo, 2011).

*Employee engagement* merupakan variabel yang sangat penting bagi sebuah organisasi. *Employee engagement* dapat membuat karyawan menjadi lebih termotivasi untuk memberikan kinerja yang maksimal (Marzuki, 2017), serta cenderung memberi kualitas kerja yang memuaskan.

Ketika karyawan memiliki tingkat *engagement* yang tinggi, mereka akan memiliki kesadaran terhadap perannya untuk menghasilkan kinerja dengan seluruh kemampuan terbaiknya. Karyawan tersebut akan merasa nyaman dalam lingkungan kerjanya sehingga menurunkan keinginan untuk pindah ke tempat kerja lainnya (Kahn, 1990).

Karyawan yang memiliki tingkat *engagement* yang tinggi akan termotivasi untuk memberikan usaha terbaiknya (Marciano, 2010). Sejalan dengan pendapat tersebut Karyawan yang memiliki tingkat *engagement* yang tinggi akan memiliki keinginan untuk terikat yang menimbulkan gairah terhadap pekerjaannya, bersedia untuk mengorbankan lebih banyak tenaga dan waktu demi pekerjaannya, dan menjadi lebih proaktif dalam mencapai tujuan pekerjaannya (Macey dkk, 2009).

Bekerja dengan rekan kerja untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaan untuk kepentingan organisasi merupakan yang akan dilakukan oleh seorang karyawan yang memiliki tingkat *engagement* yang tinggi (Shuck & Wollard, 2010). Karyawan akan melakukan upaya maksimal untuk meningkatkan produktifitas organisasi, tidak hanya dengan meningkatkan kinerjanya secara pribadi, melainkan dengan memfokuskan pada pengembangan keseluruhan organisasi (Sridhar & Thiruvankadam, 2014). Seorang karyawan yang dengan tingkat *engagement* yang tinggi tidak bekerja hanya untuk mendapatkan gaji atau hanya untuk promosi. Mereka terhubung dengan erat terhadap tujuan organisasi (Vaidyanathan & Maheshwari, 2016).

*Employee engagement* dapat menciptakan kesuksesan bagi perusahaan melalui hal-hal yang berkaitan dengan kinerja karyawan, produktifitas, keselamatan kerja, kehadiran dan retensi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, hingga profitabilitas. (Siddhanta & Roy, 2010). Sejalan dengan pendapat tersebut, *employee engagement* berdampak bagi organisasi dalam hal penciptaan hasil yang berhubungan dengan konsumen (*customer related outcomes*), seperti peningkatan layanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

Karyawan dengan tingkat *engagement* yang tinggi akan termotivasi untuk meningkatkan produktivitasnya, menerima tantangan dan merasa bahwa pekerjaannya memberi makna dalam dirinya. Pengalaman-pengalaman ini yang menghantarkan dampak positif keterikatan karyawan di level organisasi, yaitu pertumbuhan dan produktivitas organisasi (McBain, 2007). Organisasi atau perusahaan yang *engaged* memiliki kekuatan dan nilai otentik, dengan bukti yang jelas dari kepercayaan dan keadilan yang didasarkan pada saling menghormati, di mana keduanya memiliki janji dan komitmen antara *employer* dan *employee* yang dipahami dan terpenuhi (MacLeod & Clarke, 2009).

## **B. Tinjauan Umum Rumah Sakit**

### **1. Definisi Rumah Sakit**

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, serta menjadi pusat penelitian bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Rumah sakit adalah gedung tempat merawat orang sakit; gedung tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan. Sedangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, menyatakan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yang berupa kegiatan untuk memelihara serta meningkatkan kesehatan. Rumah sakit memiliki tujuan yaitu untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pendekatan yang dilakukan dalam melaksanakan upaya kesehatan berupa pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*prefentif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dan berkesinambungan.

## **2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit**

Berdasarkan UU. Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009, rumah sakit merupakan instansi yang memiliki tugas untuk melaksanakan pelayanan kesehatan paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif*.

Dalam melaksanakan tugasnya, berdasarkan UU No. 44 Tahun 2009, rumah sakit menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

## **3. Klasifikasi Rumah Sakit**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit yang selanjutnya diatur melalui Peraturan Pemerintah



Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Klasifikasi Rumah Sakit, rumah sakit umum diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Rumah Sakit umum kelas A, merupakan Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 250 (dua ratus lima puluh) buah.
- b. Rumah Sakit umum kelas B, merupakan Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 200 (dua ratus) buah.
- c. Rumah Sakit umum kelas C, merupakan Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 (seratus) buah.
- d. Rumah Sakit umum kelas D, merupakan Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 50 (lima puluh) buah.

Menurut (Siregar dan Amalia, 2011) klasifikasi Rumah Sakit dibagi menjadi 5 bagian, yaitu sebagai berikut:

- a. Rumah Sakit Umum
- b. Rumah Sakit Khusus/Terspesialisasi
- c. Rumah Sakit Penelitian/Pendidikan
- d. Rumah Sakit Lembaga/Perusahaan
- e. Klinik atau Puskesmas

#### **4. Karakteristik Rumah Sakit**

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan jasa yang menyediakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan atau pelayanan medis berbeda dengan pelayanan pada sektor lainnya karena rumah sakit sangat heterogen, terdiri atas banyak sekali barang dan pelayanan yang bertujuan

memelihara, memperbaiki, memulihkan kesehatan fisik dan jiwa seorang. Karena sifat yang heterogen tersebut, pelayanan kesehatan sulit diukur secara kuantitatif. Beberapa karakteristik khusus pelayanan kesehatan sebagai berikut (Santerre dan Neun, 2000):

- a. *Intangibility*. Tidak seperti mobil atau makanan, pelayanan kesehatan tidak bisa dinilai oleh panca indera. Pasien (pelanggan) tidak bisa melihat, mendengar, membau, merasakan, mengecap pelayanan kesehatan.
- b. *Inseparability*. Produksi dan konsumsi pelayanan kesehatan terjadi secara simultan. Tindakan operatif yang dilakukan dokter bedah pada saat yang sama digunakan oleh pasien.
- c. *Inventory*. Pelayanan kesehatan tidak bisa disimpan untuk digunakan pada saat dibutuhkan oleh pasien nantinya.
- d. *Inkonsistensi*. Komposisi dan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien dari seorang dokter dari waktu ke waktu, maupun pelayanan kesehatan yang digunakan antar pasien, bervariasi.

### C. Matriks Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.**  
**Matriks Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti (Tahun) dan sumber jurnal	Judul dan Nama Jurnal	Sampel	Metode Peneleitian	Hasil
1.	Indira Aulia Syafira dan Oki Mardiwawan (2017) <a href="http://karyailmi.ah.unisba.ac.id/index.php/psikologi/article/download/7214/pdf">http://karyailmi.ah.unisba.ac.id/index.php/psikologi/article/download/7214/pdf</a>	Studi Deskriptif <i>Employee Engagement</i> pada Perawat Ruang Inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung  <i>Prosiding Psikologi</i>	Sampel melibatkan 49 orang perawat ruang rawat inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung	Metode penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif.	Dalam penelitian ini komponen <i>the feel of management</i> terdiri dari <i>urgency, focused, intensity</i> dan <i>enthusiasm</i> sedangkan komponen dari <i>the look of engagement</i> yaitu <i>persistence, proactive, role expansion</i> dan <i>adaptability</i> menunjukkan hasil bahwa <i>employee engagement</i> yang tinggi, memiliki komponen <i>urgency</i> dan <i>persistence</i> yang tinggi
2.	L.Kavitha dan O. T. V. Latasri (2017) <a href="http://oaji.net/articles/2017/490-1497697066.pdf">http://oaji.net/articles/2017/490-1497697066.pdf</a>	<i>A Study On Employee Engagement In Apollo Hospital, Tiruchirappalli</i>  <i>IMPACT: International Journal of Research in Business Management</i>	Besar sampel dari penelitian ini adalah 50 responden	Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner, kemudian data yang terkumpul dianalisis menggunakan <i>Statistical Program for Social Science (SPSS)</i> dan alat statistik seperti analisis persentase dan uji Chi-square.	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>vigor</i> merupakan aspek yang memiliki tingkat tertinggi dibanding dua aspek lainnya, sedangkan dedikasi adalah aspek dengan skor terendah.

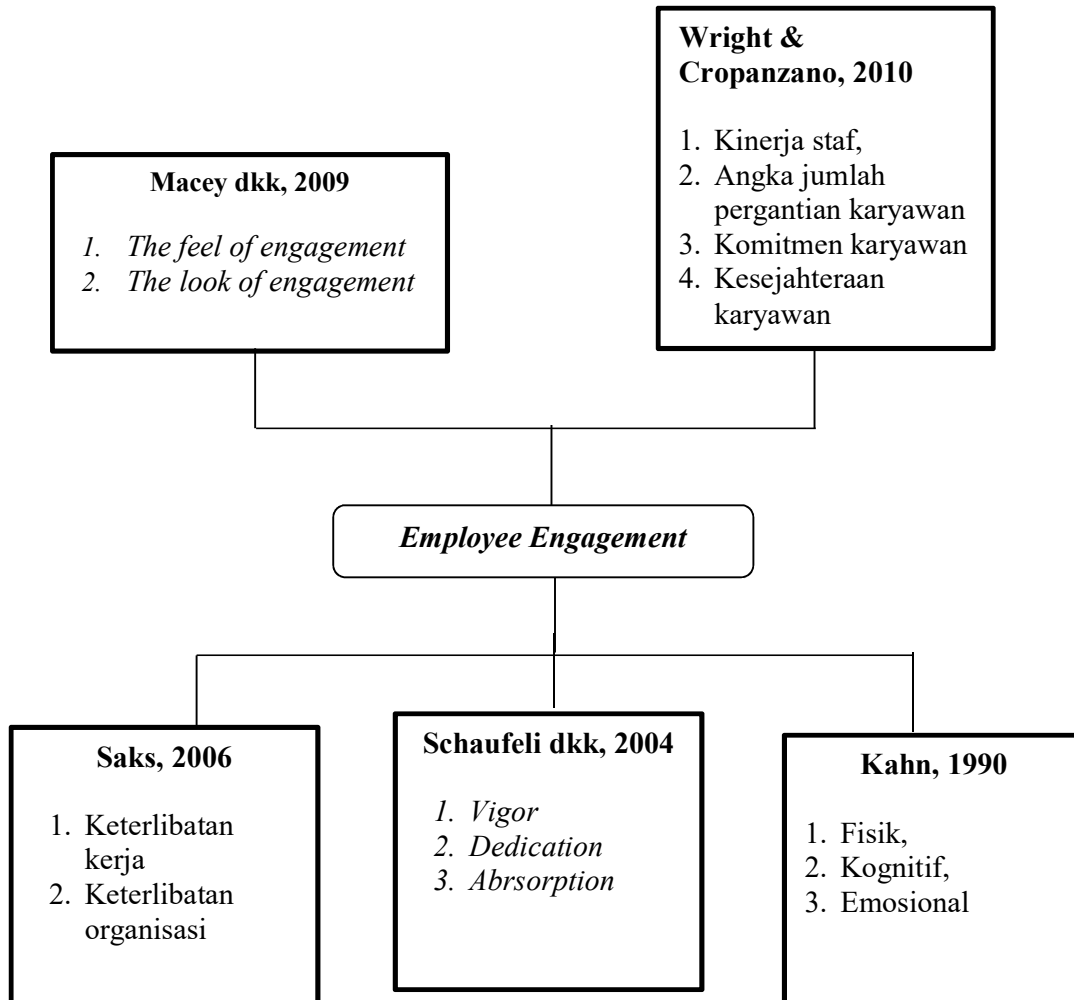
3.	<p>Silvia Indra Mustika Kusdi Rahardjo (2017)</p> <p><a href="https://media.neliti.com/media/publications/87937-ID-pengaruh-perceived-organizational-support.pdf">https://media.neliti.com/media/publications/87937-ID-pengaruh-perceived-organizational-support.pdf</a></p>	<p>Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> dan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (Studi pada Staf Medis Rumah Sakit Lavalette Malang)</p> <p><i>Jurnal Administrasi Bisnis</i></p>	<p>Sampel yang digunakan sebanyak 62 karyawan staf medis.</p>	<p>Metode pada penelitian ini penjelasan atau <i>explanatory research</i> dengan menggunakan pendekatan kuantitatif</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel <i>perceived organizational support</i> terhadap variabel <i>employee engagement</i>;</li> <li>2. terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara variabel <i>perceived organizational support</i> terhadap variabel <i>organizational citizenship behaviour</i>.</li> <li>3. terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel <i>employee engagement</i> terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i>.</li> </ol>
4.	<p>Rose Mbura Njuki, Dr. Joyce Nzulwa, Ronald Kwena (2017)</p> <p><a href="http://strategicjournals.com/index.php/journal/article/download/566/590">http://strategicjournals.com/index.php/journal/article/download/566/590</a></p>	<p><i>Determinants Of Employee Engagement In The Health Sector: A Case Of Nairobi Women's Hospital</i></p> <p><i>The Strategic Journal of Business &amp; Change Management</i></p>	<p>Besar sampel adalah 30% dari populasi yang berjumlah 350 karyawan, sedangkan besar sampel yaitu 97 karyawan.</p>	<p>Metode pada penelitian ini adalah metode analisis data kuantitatif dan kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penghargaan berpengaruh positif terhadap <i>employee engagement</i> di Kenya. Tercatat bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh positif terhadap keterlibatan karyawan di Kenya.</p>

5.	<p>Yadava Bapurao Jeve, Christina Oppenheimer, Justin Konje (2015)</p> <p><a href="http://www.ijhpm.com/article_2940_0.html">http://www.ijhpm.com/article_2940_0.html</a></p>	<p><i>Employee engagement within the NHS: a cross-sectional study</i></p> <p><i>International Journal of Health Policy and Management</i></p>	<p>Total sampel penelitian sebanyak 299 responden</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah studi <i>cross sectional</i> di Rumah Sakit Pendidikan <i>National Health Service</i> (NHS) di Inggris</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat <i>engagement</i> karyawan NHS dibawah rata-rata. <i>Vigor</i> dan <i>dedication</i> memiliki skor yang jauh lebih rendah, ini ditandai dengan energi, ketahanan mental, kemauan untuk menginvestasikan usaha, dan ketekunan serta rasa signifikansi, antusiasme, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan.</p>
6.	<p>Yasangi Anuradha Iddagoda and Henarath H. D. N. P.Opatha (2020)</p> <p><a href="https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/215824402091590">https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/215824402091590</a></p>	<p><i>Relationships and Mediating Effects of Employee Engagement: An Empirical Study of Managerial Employees of Sri Lankan Listed Companies</i></p> <p><i>SAGE Open</i></p>	<p>Data dikumpulkan dari 272 responden</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah studi <i>cross sectional</i> dengan pendekatan kuantitatif</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa religiusitas, karakter pribadi, kepemimpinan, dan keseimbangan kehidupan kerja secara signifikan dan positif berhubungan dengan karyawan</p>

7.	<p>John Milliman, Anthony Gatling, Jungsun (Sunny) Kim (2018)</p> <p><a href="https://www.researchgate.net/publication/325502200_The_effect_of_workplace">https://www.researchgate.net/publication/325502200_The_effect_of_workplace</a></p>	<p><i>The effect of workplace spirituality on hospitality employee engagement, intention to stay, and service delivery</i></p> <p><i>Journal of Hospitality and Tourism Management</i></p>	<p>Sampel pada penelitian ini berjumlah 292 karyawan</p>	<p>Penelitian ini menganalisis data menggunakan pengukur ML yang andal. Matriks kovarian yang digunakan untuk menganalisis data.</p>	<p>Penelitian ini menemukan bahwa spiritualitas pada tempat kerja memiliki efek langsung terhadap keterlibatan karyawan dan niat untuk tinggal atau menetap di tempat kerjanya.</p>
8.	<p>Vishal Gupta dan Sushil Kumar (2012)</p> <p><a href="https://www.researchgate.net/profile/Vishal_Gupta8/publication/263245612_Impact_of_performance_appraisal_justice_on_employee_engagement_a_study_of_Indian_professionals">https://www.researchgate.net/profile/Vishal_Gupta8/publication/263245612_Impact_of_performance_appraisal_justice_on_employee_engagement</a></p>	<p><i>Impact of performance appraisal justice on employee engagement: a study of Indian professionals</i></p> <p><i>Emerald Insight</i></p>	<p>Penelitian ini berjumlah 203 tanggapan untuk bagian pertama dan untuk bagian kedua terdapat 120 tanggapan. 120 responden yang mengisi bagian kedua juga mengisi bagian pertama.</p>	<p>Penelitian dilakukan dalam dua bagian. Bagian pertama mengeksplorasi hubungan antara persepsi keadilan dan konseptualisasi keterlibatan satu dimensi. Bagian kedua mengeksplorasi hubungan antara persepsi keadilan dan konseptualisasi tiga dimensi keterlibatan. Hubungan antara persepsi keadilan dan keterlibatan dianalisis menggunakan korelasi <i>zero-order</i> dan analisis regresi hierarkis.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara dimensi keadilan distributif dan informasional terhadap keterlibatan karyawan.</p>

9.	<p>Kasimu Sendawula, Saadat Nakyejwe Kimuli, Juma Bananuka dan Grace Najjemba Muganga (2018)</p> <p><a href="https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2018.1470891">https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2018.1470891</a></p>	<p><i>Training, employee engagement and employee performance: Evidence from Uganda's health sector</i></p> <p><i>Cogent Business &amp; Management</i></p>	<p>Sampel pada penelitian ini sebanyak 150 responden dari empat rumah sakit yang yaitu Rumah sakit Kamuli Mission, Rumah sakit Buluba Mission, Rumah sakit St. Benedict Mission dan Rumah sakit Budini Mission.</p>	<p>Penelitian ini bersifat <i>cross-sectional</i> dan korelasional, sedangkan data yang didapatkan kemudian dianalisis menggunakan <i>Program for Social Science (SPSS)</i></p>	<p>Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa pelatihan dan keterlibatan karyawan secara signifikan memprediksi kinerja karyawan sebesar 44,7% dan keterlibatan karyawan ditemukan sebagai prediktor utama kinerja karyawan. Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara pelatihan dengan kinerja pegawai. Hasil analisis korelasi selanjutnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara keterlibatan karyawan dan kinerja karyawan</p>
----	---	---	---	---	---

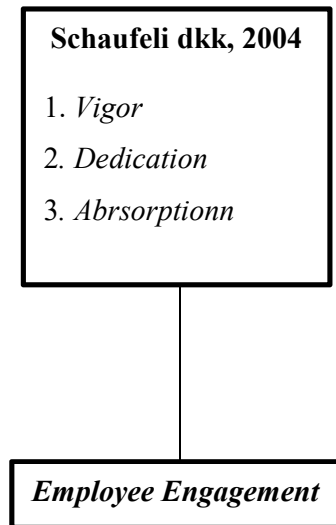
**D. Mapping Theory**



**Gambar 1. Mapping Theory**



## E. Kerangka Teori



**Gambar 2. Kerangka Teori Penelitian**

: Variabel yang diteliti

Teori Schaufeli dkk, 2004

Dari beberapa teori yang dapat digunakan dalam melihat gambaran *employee engagement*, teori ini telah banyak digunakan dalam penelitian dengan *framework* yang sama. Aspek yang terkandung pada teori ini merupakan sebuah kesatuan sehingga tidak dapat digabungkan dengan teori lain. Disamping itu, teori ini memiliki kuesioner yang telah teruji dan banyak digunakan sebagai survei untuk mengetahui tingkat *employee engagement*.