

Work Engagement Tenaga Kesehatan Gigi: Studi Kasus di Poli Gigi RS X

Arini Isyfa Salsabila, Tutut Chusniyah*

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia

*Penulis korespondensi, Surel: tutut.chusniyah@fpsi.um.ac.id

Abstract

The work engagement of health workers, including dental health workers, is an important factor in maintaining the quality of service, but research shows that the level is still low due to high work demands and limited resources. This study aims to describe the level of work engagement of dental health workers at Hospital X and identify factors that influence the level of work sustainability. The results showed that social support from coworkers, physical comfort in the workplace, and a supportive work environment played a significant role in increasing the work tenure of dental health workers. However, challenges such as work stress, high workload, and interactions with uncooperative patients remain barriers to maintaining work. These findings support the Job Demands-Resources (JD-R) theory, which emphasizes the importance of a balance between job demands and job resources in maintaining work. This study suggests the need for systematic efforts to manage stress and improve social support and working conditions in order to improve the work level and well-being of dental health workers.

Keywords: *work engagement; dental health workers; job demands-resources; social support*

Abstrak

Keterlibatan kerja tenaga kesehatan, termasuk tenaga kesehatan gigi, merupakan faktor krusial dalam menjaga kualitas pelayanan, namun studi menunjukkan tingkatnya masih rendah akibat tuntutan kerja tinggi dan sumber daya terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat *work engagement* tenaga kesehatan gigi di RS X serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat keterikatan kerja tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja, kenyamanan fisik di tempat kerja, dan lingkungan kerja yang mendukung berperan signifikan dalam meningkatkan keterikatan kerja tenaga kesehatan gigi. Meskipun demikian, tantangan seperti stres kerja, beban kerja yang tinggi, serta interaksi dengan pasien yang tidak kooperatif tetap menjadi hambatan dalam mempertahankan keterikatan kerja. Temuan ini mendukung teori Job Demands-Resources (JD-R), yang menekankan pentingnya keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya kerja dalam memelihara keterikatan kerja. Penelitian ini menyarankan perlunya upaya sistematis untuk mengelola stres dan meningkatkan dukungan sosial serta kondisi kerja guna meningkatkan tingkat keterikatan kerja dan kesejahteraan tenaga kesehatan gigi.

Kata kunci: *work engagement; tenaga kesehatan gigi; job demands-resources; dukungan sosial*

1. Pendahuluan

Pada era modern ini, perkembangan dunia kesehatan semakin pesat, dan tenaga kesehatan menjadi pilar utama dalam menjamin keberlangsungan sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tenaga kesehatan memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Namun, tingginya tuntutan pekerjaan dan tekanan emosional sering kali menjadi tantangan yang dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis dan performa kerja mereka (Demerouti et al., 2001). Salah satu faktor yang berperan penting dalam memastikan tenaga kesehatan tetap produktif dan berkinerja optimal adalah *work engagement*. Seperti dalam penelitian (Mura et al., 2023), *work engagement* berperan dalam meningkatkan

kenyamanan kerja dan memperbaiki hubungan tenaga kesehatan dengan pasien. Sementara itu, (Gao et al., 2024) menunjukkan bahwa *work engagement* berkorelasi kuat dengan kecerdasan emosional dan kesejahteraan kerja perawat.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa tenaga kesehatan mempunyai *work engagement* yang rendah terhadap pekerjaannya. Studi sebelumnya pada tahun 2019 menunjukkan bahwa mayoritas perawat (60%) memiliki tingkat *work engagement* yang rendah. Penelitian lain dengan partisipan dokter juga menunjukkan hasil yang sama yakni sebesar 55,8% (Mustikawati & Ernawaty, 2023). Rendahnya *work engagement* tenaga layanan kesehatan tidak hanya berisiko meningkatkan produktivitas organisasi tetapi juga menimbulkan risiko signifikan terhadap hasil pasien dan kualitas layanan pasien.

Work engagement didefinisikan sebagai keadaan psikologis positif yang ditandai dengan *vigor* (energi tinggi dan ketahanan dalam bekerja), *dedication* (rasa antusias dan kebanggaan dalam pekerjaan), serta *absorption* (kondisi di mana seseorang begitu terfokus dalam pekerjaan hingga waktu berlalu tanpa disadari) (Schaufeli et al., 2002). Menurut model *Job Demands-Resources (JD-R)*, *work engagement* tenaga kesehatan dipengaruhi oleh keseimbangan antara *job demands* dan *job resources* (Demerouti et al., 2001). *Job demands*, seperti beban kerja tinggi dan tekanan emosional, dapat meningkatkan risiko *burnout*, sementara *job resources*, seperti dukungan sosial, lingkungan kerja yang nyaman, dan otonomi kerja, dapat meningkatkan *work engagement* dan kesejahteraan (Bakker & Demerouti, 2007).

Work engagement memiliki peran krusial dalam meningkatkan kesejahteraan tenaga kesehatan serta kualitas layanan yang mereka berikan kepada pasien. Tenaga kesehatan yang memiliki tingkat *work engagement* tinggi lebih termotivasi, fokus, dan menunjukkan sikap proaktif dalam menangani pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan kesehatan (Freaney & Tiernan, 2009). Selain itu, *engagement* juga berperan sebagai faktor protektif terhadap *burnout* dan stres akibat beban kerja yang tinggi, terutama di lingkungan kerja yang penuh tekanan seperti unit perawatan intensif (van Mol et al., 2018).

Salah satu bidang dalam dunia kesehatan adalah kesehatan gigi. Kesehatan gigi adalah salah satu bidang dalam sektor kesehatan yang seringkali jarang mendapat sorotan dalam penelitian. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh (Gorter et al., 2008), menunjukkan bahwa dokter gigi memiliki tingkat *burnout* yang tinggi dibandingkan profesi kesehatan lainnya. Hal ini disebabkan oleh tekanan kerja yang berulang, interaksi intens dengan pasien, posisi kerja yang statis, serta tanggung jawab yang besar terhadap hasil klinis.

Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat *work engagement* tenaga kesehatan gigi yang bekerja di poli gigi RS X, serta mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi tingkat keterikatan kerja tersebut. Dengan memahami kondisi aktual dan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap *work engagement*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis yang relevan bagi manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan motivasi, semangat kerja, dan kinerja tenaga kesehatan gigi secara keseluruhan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi *work engagement* tenaga kesehatan gigi di rumah sakit. Pendekatan ini dipilih sesuai dengan (Creswell & Creswell, 2017) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena berdasarkan perspektif partisipan dalam konteks tertentu, serta menggali makna yang mereka berikan terhadap pengalaman mereka.

2.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Maret 2025 di Poli Gigi RS X. Lokasi ini dipilih karena memiliki tenaga kesehatan gigi dengan pengalaman yang beragam, sehingga dapat memberikan wawasan yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *work engagement* mereka. Pengambilan data dilakukan pada hari Rabu 19 Maret 2025 dari jam 08.00 – 10.00 WIB dan dilakukan selama 2 kali pengambilan data dikarenakan *shift* yang berbeda dari beberapa sampel.

2.2 Target dan Subjek Penelitian

Target penelitian ini adalah tenaga kesehatan di bidang kedokteran gigi. Subjek penelitian terdiri dari empat dokter gigi muda yang bekerja di Poli Gigi RS X dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik subjek

Nama	Usia	Jenis Kelamin	Lama Bekerja
B	23 tahun	Laki-laki	2 tahun
G	23 tahun	Perempuan	2 tahun
A	23 tahun	Perempuan	1.5 tahun
T	23 tahun	Perempuan	2 tahun

Pemilihan subjek dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, dimana partisipan dipilih berdasarkan pengalaman dan relevansi mereka dengan topik penelitian.

Penelitian ini memperhatikan aspek etika dengan memastikan bahwa setiap partisipan memberikan *informed consent* sebelum wawancara dilakukan. Identitas dan informasi pribadi responden dijaga kerahasiaannya, serta hasil penelitian hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik.

2.3 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara akan dianalisis menggunakan metode analisis tematik (Braun & Clarke, 2006). Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu transkripsi wawancara, pengkodean data, identifikasi tema utama, serta interpretasi temuan (Kogen, 2024). Data yang telah dikode kemudian dikelompokkan berdasarkan tema yang muncul untuk menemukan pola-pola yang relevan dengan *work engagement* dokter gigi. Untuk meningkatkan validitas data, dilakukan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara dari beberapa subjek untuk melihat kesesuaian pola temuan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Berdasarkan hasil wawancara, tenaga kesehatan gigi di Poli Gigi RS X menunjukkan tingkat *work engagement* yang tinggi. Mereka menunjukkan karakteristik yang konsisten dengan tiga dimensi keterikatan kerja menurut Schaufeli dan Bakker (2004), yaitu *vigor* (energi dan ketahanan dalam bekerja), *dedication* (antusiasme, makna, dan kebanggaan terhadap pekerjaan), serta *absorption* (konsentrasi penuh hingga lupa waktu).

Vigor merujuk pada tingkat energi, ketahanan, dan kemauan individu untuk berinvestasi dalam pekerjaannya meskipun dalam tekanan tinggi. Seluruh narasumber menunjukkan *vigor* yang kuat, terutama dalam menghadapi beban kerja dan tekanan dari sistem pelayanan kesehatan. Narasumber B menegaskan bahwa ia sudah terbiasa dengan beban kerja tinggi sejak masa kuliah: “Dari dulu sudah terbiasa dengan beban kerja tinggi, bahkan hari pertama kuliah di sarjana materinya manajemen stres, jadi saya terbiasa dengan beban kerja.” Sementara itu, narasumber A menyoroti semangat yang muncul karena dukungan tim kerja: “Capek sih, setiap hari tantangan baru, tapi justru itu yang bikin semangat. Juga karena rekan kerja yang menyenangkan, lingkungan kerja yang nyaman jadi bikin energi keisi lagi.” Narasumber T juga menggambarkan *vigor*-nya saat harus beradaptasi dengan tekanan: “Sangat menarik dan *draining at the same time*. Ngga menyesal atas semua hal yang saya lakukan, banyak yang bisa saya pelajari di sini.” Pernyataan-pernyataan ini memperkuat bahwa semangat dan ketangguhan tenaga kesehatan gigi menjadi salah satu fondasi utama keterikatan kerja mereka dalam menghadapi tantangan profesional sehari-hari.

Dimensi *dedication* mencerminkan perasaan bangga, semangat, dan makna dalam menjalani pekerjaan. Para narasumber menunjukkan bahwa pekerjaan mereka lebih dari sekadar rutinitas; itu adalah bentuk pengabdian dan realisasi nilai-nilai personal. Narasumber G mengekspresikan kebanggaan ketika dapat melayani tanpa memungut biaya: “Bisa membantu pasien tanpa dipungut biaya, membuat pasien merasa senang dan bersyukur.” Sementara itu, narasumber A menemukan makna besar saat mampu mengubah pengalaman pasien: “Senang karena bisa pelayanan kepada orang lain apalagi jika hasil perawatan membuat pasien puas”. Narasumber T juga menyampaikan bahwa melalui pekerjaan ini, ia bisa melampaui ekspektasinya sendiri: “Ternyata saya banyak *underestimate* diri sendiri dan cemas *for things I actually capable of*. Ternyata bisa, ternyata lewat juga.” Nilai-nilai seperti pelayanan, kontribusi sosial, dan pertumbuhan pribadi menjadi pondasi kuat dalam membangun *dedication* yang tinggi pada masing-masing narasumber.

Absorption adalah kondisi di mana seseorang sepenuhnya tenggelam dalam pekerjaannya sehingga lupa waktu dan sulit melepaskan diri dari aktivitas kerja. Seluruh narasumber menggambarkan pengalaman ini sebagai bagian alami dari keseharian mereka. Narasumber B menegaskan pentingnya fokus ekstrem dalam praktik medis: “Karena dalam bidang ini kesalahan tidak bisa ditoleransi sehingga fokus selalu dibutuhkan.” Narasumber T mengaku sering tidak menyadari kebutuhan fisiknya sendiri karena terlalu larut dalam pekerjaan: “Sering sekali sampai nggak ingat makan minum.” Hal serupa disampaikan oleh narasumber G: “Ketika lagi merawat pasien, kadang saya nggak sadar, ‘loh udah jam segini’”. Pengalaman ini menggambarkan tingginya *absorption*, di mana pekerjaan bukan hanya dilakukan secara teknis, tetapi menyerap penuh perhatian, pikiran, dan emosi para tenaga kesehatan.

Melalui tiga dimensi utama *work engagement*, dapat dilihat bahwa tenaga kesehatan gigi dalam penelitian ini menunjukkan keterikatan kerja yang kuat. *Vigor* mereka tercermin dari energi dan daya tahan menghadapi tekanan, *dedication* muncul dari rasa bangga dan makna terhadap pekerjaan, serta *absorption* yang tampak dalam keterfokusan yang intens saat menjalani aktivitas klinis. Meski demikian, tantangan seperti stres kerja, beban kerja tinggi, dan dukungan sistem yang minim tetap menjadi isu yang perlu diperhatikan lebih lanjut.

Tenaga kesehatan gigi dalam penelitian ini memang menunjukkan tingkat *work engagement* yang tinggi, namun mereka tetap tidak luput dari tantangan psikologis yang dapat mengganggu keterikatan kerja. Stres, kelelahan, dan bahkan tanda-tanda *emotional exhaustion* muncul sebagai bagian tak terhindarkan dari pengalaman kerja mereka. Dalam kerangka teori *Job Demands-Resources* (JD-R), hal ini merupakan konsekuensi dari tingginya *job demands*, seperti beban kerja yang berat, tekanan emosional, dan tuntutan kognitif. Jika tidak diimbangi dengan *job resources* yang memadai, kondisi ini dapat memicu *burnout* (Bakker & Demerouti, 2007).

Salah satu sumber stres utama yang diungkapkan oleh para narasumber adalah beban kerja dan waktu kerja yang panjang, terutama ketika dihadapkan dengan kasus-kasus sulit di waktu-waktu kritis. Narasumber A mengungkapkan: “Tantangannya jika ada kasus yang sulit dan dikerjakaan saat posisi sudah lelah dan udah sore.” Hal ini menunjukkan bagaimana waktu kerja yang panjang, intensitas tinggi, dan kebutuhan untuk tetap akurat dalam tindakan medis dapat menimbulkan kelelahan yang menumpuk. Di sisi lain, interaksi dengan pasien juga menjadi sumber stres tersendiri. Tidak semua pasien bersikap kooperatif atau bertanggung jawab terhadap proses perawatannya. Narasumber B menyampaikan rasa frustrasinya ketika menghadapi pasien yang bersikap pasif: “Orang yang hanya ingin disembuhkan tapi tidak mau bertanggung jawab terhadap dirinya sendiri jadi tantangan buat saya, karena kita tidak bisa menolong orang yang tidak mau menolong dirinya sendiri”. Narasumber G mengungkapkan, “Terkadang sulit menyocokkan jadwal dengan pasien, pasien tidak mau melanjutkan perawatan bikin semangat saya kurang”.

Keterikatan kerja tenaga kesehatan gigi juga sangat dipengaruhi oleh kondisi eksternal yang mereka hadapi dalam keseharian. Berdasarkan wawancara mendalam, muncul berbagai faktor pendukung dari luar diri individu yang secara nyata memengaruhi semangat kerja, mulai dari kenyamanan lingkungan kerja, kualitas hubungan antar rekan, hingga bentuk penghargaan dan pengakuan dari institusi maupun pemerintah. Faktor-faktor ini dapat dipahami sebagai bagian dari *job resources* dalam kerangka teori *Job Demands-Resources* (Bakker & Demerouti, 2007), yaitu aspek-aspek dari pekerjaan yang membantu dalam pencapaian tujuan kerja, mengurangi tuntutan kerja, serta menstimulasi pertumbuhan dan perkembangan pribadi.

Beberapa narasumber menyoroti pentingnya lingkungan kerja yang nyaman dan rekan kerja yang suportif. Narasumber A menjelaskan bahwa suasana kerja yang positif sangat berkontribusi terhadap semangat dan keterikatan dalam bekerja: “Rekan kerja yang menyenangkan, lingkungan kerja yang nyaman, sama fasilitas yang memadai itu ngaruh banget”. Hal ini sejalan dengan temuan narasumber T, yang menyebut bahwa kebersamaan dengan sesama koas membuat beban terasa lebih bisa ditanggung bersama: “Mungkin bisa lebih semangat dengan banyak-banyak berteman, lebih *happy* untuk merasa bebannya bareng-bareng”.

Selain dari lingkungan kerja langsung, pengakuan dan penghargaan dari pihak eksternal, seperti pemerintah dan masyarakat, juga muncul sebagai kebutuhan emosional yang belum sepenuhnya terpenuhi. Narasumber B menyoroti minimnya apresiasi dari pemerintah terhadap profesi tenaga kesehatan, meskipun beban kerja dan proses pendidikannya sangat berat: “Apresiasi pemerintah masih sangat kurang dalam bidang ini”. Isu lain yang juga disorot adalah gaji atau kompensasi yang dianggap tidak sebanding dengan beban kerja. Narasumber T, dalam wawancaranya secara eksplisit menyebut soal harapan terhadap peningkatan kesejahteraan setelah menjadi dokter gigi penuh: “Harapan saya kedepannya mohon gajinya digedein”.

Beberapa narasumber memilih untuk melepaskan diri dari tekanan melalui aktivitas rekreatif atau hobi, sebagai bentuk *emotion-focused coping* (Lazarus & Folkman, 1984). Kegiatan ini tidak secara langsung menyelesaikan sumber stres, tetapi mampu menciptakan jarak emosional yang memberi ruang bagi pemulihan. Misalnya, narasumber B mengungkapkan bahwa ia meredakan stres dengan melakukan aktivitas fisik dan musik, yang juga berfungsi sebagai penyaluran energi: “Kalau lagi stres biasanya saya melakukan hobi kalau lagi di luar pekerjaan, kebetulan saya suka olahraga judo dan nge-band”. Sementara itu, narasumber G lebih memilih aktivitas yang bersifat santai dan menenangkan, seperti menikmati tontonan hiburan ringan: “Biasanya kalau sudah merasa stres atau kelelahan saya ambil waktu untuk beristirahat melakukan hal yang saya sukai, kek nontonin *YouTube* atau drakor (Drama Korea)”. Selain aktivitas pribadi, ada pula bentuk pengalihan stres yang melibatkan interaksi sosial dan kebersamaan. Narasumber A menyampaikan bahwa ia sering mengobrol atau bercengkrama dengan rekan kerja ketika merasa lelah atau tertekan: “Istirahat sejenak, bercengkrama dengan rekan kerja, atau ambil cuti” Hal ini serupa dengan yang dikatakan narasumber T: “Kalo capek ya istirahat”.

3.2 Pembahasan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun tenaga kesehatan gigi menunjukkan tingkat keterikatan kerja (*work engagement*) yang tinggi, ada beberapa faktor yang memengaruhi tercapainya tingkat keterikatan tersebut. Di antaranya, lingkungan kerja yang mendukung, dukungan sosial dari rekan kerja, serta kenyamanan fisik di tempat kerja menjadi elemen penting yang membantu tenaga kesehatan gigi untuk tetap termotivasi dan terlibat dalam pekerjaan mereka. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja dan supervisor serta kenyamanan lingkungan kerja dapat memperkuat keterikatan kerja karena memberikan rasa aman dan dorongan emosional yang diperlukan untuk bertahan dalam pekerjaan yang penuh tantangan (Bakker & Demerouti, 2013; Orgambidez-Ramos & de Almeida, 2017).

Salah satu temuan yang signifikan adalah peran dukungan tim kerja dalam meningkatkan *vigor*, yang merupakan dimensi utama dari keterikatan kerja. Sebagaimana dijelaskan dalam penelitian sebelumnya, adanya dukungan sosial dari rekan kerja dan supervisor dapat memperkuat keterikatan kerja, karena memberikan rasa aman dan dorongan emosional yang diperlukan untuk bertahan di bawah tekanan kerja yang tinggi (Bakker & Demerouti, 2013). Misalnya, salah satu narasumber menyebutkan bahwa meskipun bekerja di bawah beban kerja tinggi, semangatnya tetap terjaga berkat dukungan rekan-rekan kerja yang baik, serta lingkungan kerja yang menyenangkan. Hal ini sesuai dengan temuan dalam penelitian yang menunjukkan bahwa hubungan yang baik antar rekan kerja dapat

meningkatkan keterikatan kerja dan mengurangi kemungkinan burnout (Orgambódez-Ramos & de Almeida, 2017).

Selain itu, kenyamanan fisik di tempat kerja juga berperan penting. Beberapa narasumber menyebutkan bahwa kenyamanan tempat kerja membantu mereka untuk lebih fokus pada pekerjaan, sehingga meningkatkan tingkat *absorption* dalam pekerjaan mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kenyamanan fisik di tempat kerja dapat meningkatkan perasaan terhubung dengan tempat kerja dan memfasilitasi keterikatan kerja yang lebih tinggi (Mura et al., 2023). Faktor kenyamanan ini bukan hanya terkait dengan faktor fisik seperti peralatan kerja yang memadai, tetapi juga dengan kondisi sosial di lingkungan kerja yang mendukung.

Namun, meskipun faktor dukungan sosial dan kenyamanan lingkungan kerja sangat membantu dalam menjaga *work engagement*, tantangan yang datang dari stres kerja dan interaksi dengan pasien tetap menjadi hambatan yang tidak bisa dihindari. Penelitian ini menemukan bahwa stres kerja yang disebabkan oleh beban kerja yang berat dan interaksi dengan pasien yang tidak selalu kooperatif dapat menurunkan tingkat keterikatan kerja. Hal ini sejalan dengan teori *Job Demands-Resources* (JD-R), yang mengemukakan bahwa *job demands* yang tinggi, jika tidak diimbangi dengan *job resources* yang memadai, dapat mengarah pada *burnout* dan penurunan keterikatan kerja (Schaufeli & Bakker, 2004). Seperti yang ditemukan dalam penelitian ini, tantangan yang datang dari pasien yang tidak kooperatif atau sulit dijadwalkan untuk perawatan lanjutan memang dapat menurunkan semangat kerja tenaga kesehatan, meskipun mereka memiliki dukungan tim yang baik.

Lebih jauh lagi, dalam konteks *dedication*, beberapa narasumber mengungkapkan bahwa pekerjaan mereka bukan hanya rutinitas sehari-hari, tetapi juga sebagai bentuk pengabdian yang penuh makna. Nilai-nilai yang mereka anut, seperti keinginan untuk membantu pasien tanpa imbalan finansial, memberi mereka rasa kebanggaan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Dedikasi semacam ini tercermin dalam penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa *dedication* dalam pekerjaan sering kali berhubungan dengan rasa puas dan makna yang ditemukan dalam pekerjaan, yang berkontribusi pada keterikatan kerja (Mura et al., 2023)

Namun, meskipun temuan ini menunjukkan bahwa keterikatan kerja yang tinggi dapat dicapai, tantangan terkait stres, waktu kerja yang panjang, dan ketidakpastian interaksi dengan pasien tetap menjadi hambatan yang perlu ditangani dengan lebih baik dalam sistem kesehatan. Pengelolaan *job demands* yang lebih baik, melalui strategi pengurangan stres dan perbaikan dukungan sosial, akan sangat membantu dalam menjaga tingkat keterikatan kerja yang tinggi, sebagaimana diungkapkan dalam banyak studi sebelumnya (Vander Elst et al., 2016)

4. Simpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis literatur, penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun tenaga kesehatan gigi di RS X menunjukkan tingkat *work engagement* yang tinggi, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi tercapainya tingkat keterikatan kerja tersebut. Faktor-faktor eksternal seperti dukungan sosial dari rekan kerja, kenyamanan fisik di tempat kerja, serta lingkungan kerja yang mendukung berperan penting dalam menjaga dan

meningkatkan semangat serta keterikatan kerja tenaga kesehatan gigi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja dan supervisor, serta kenyamanan tempat kerja, dapat memperkuat keterikatan kerja dengan memberikan rasa aman dan dorongan emosional yang diperlukan untuk bertahan di tengah tantangan pekerjaan yang tinggi. Meskipun demikian, tantangan seperti stres kerja, beban kerja tinggi, dan interaksi dengan pasien yang tidak selalu kooperatif tetap menjadi hambatan yang signifikan dalam mempertahankan keterikatan kerja yang tinggi. Penelitian ini juga mengindikasikan bahwa meskipun *vigor*, *dedication*, dan *absorption* berperan penting dalam meningkatkan keterikatan kerja, tantangan seperti waktu kerja yang panjang dan ketidakpastian interaksi dengan pasien tetap memengaruhi tingkat keterikatan tersebut.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keterikatan kerja tenaga kesehatan gigi, namun masih banyak area yang dapat dieksplorasi lebih lanjut. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi pengaruh budaya terhadap keterikatan kerja di profesi kesehatan gigi, khususnya dalam konteks Indonesia yang memiliki keanekaragaman budaya. Selain itu, penelitian “longitudinal” yang memantau dampak jangka panjang dari perubahan dalam lingkungan kerja atau kebijakan rumah sakit terhadap tingkat keterikatan kerja dan *burnout* juga perlu dilakukan. Terakhir, penting untuk mengeksplorasi lebih lanjut tentang bagaimana pengelolaan hubungan dengan pasien dapat membantu mengurangi stres dan meningkatkan keterikatan kerja tenaga kesehatan.

Daftar Rujukan

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). The spillover-crossover model. In *New frontiers in work and family research*. (pp. 55–70). Psychology Press.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Demerouti, E., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The Job Demands–Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Freaney, Y. M., & Tiernan, J. (2009). Exploration of the facilitators of and barriers to work engagement in nursing. *International Journal of Nursing Studies*, 46(12), 1557–1565. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2009.05.003>
- Gao, X. L., Zhao, T., Du, M. X., Hao, R., & Wang, L. N. (2024). Relationship Between Emotional Intelligence, Occupational Well-Being, and Work Engagement Among Chinese Clinical Nurses. *Asian Nursing Research*, 18(3), 253–259. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2024.07.003>
- Gorter, R., Freeman, R., Hammen, S., Murtomaa, H., Blinkhorn, A., & Humphris, G. (2008). Psychological stress and health in undergraduate dental students: Fifth year outcomes compared with first year baseline results from five European dental schools. *European Journal of Dental Education*, 12(2), 61–68. <https://doi.org/10.1111/j.1600-0579.2008.00468.x>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Mura, A. L., Nonnis, M., Scrima, F., & Fornara, F. (2023). Promoting the work engagement of the health worker: The role of secure workplace attachment, perceived spatial-physical comfort, and relationship with patients. *Journal of Environmental Psychology*, 85, 101937. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2022.101937>
- Mustikawati, E. I., & Ernawaty. (2023). Work Engagement of Healthcare Workers during the COVID-19 Pandemic. *Unnes Journal of Public Health*, 12(2), 14–25. <https://doi.org/10.15294/ujph.v12i2.67079>

- Orgambídez-Ramos, A., & de Almeida, H. (2017). Work engagement, social support, and job satisfaction in Portuguese nursing staff: A winning combination. *Applied Nursing Research*, 36, 37–41. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.05.012>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92.
- van Mol, M. M. C., Nijkamp, M. D., Bakker, J., Schaufeli, W. B., & Kompanje, E. J. O. (2018). Counterbalancing work-related stress? Work engagement among intensive care professionals. *Australian Critical Care*, 31(4), 234–241. <https://doi.org/10.1016/j.aucc.2017.05.001>
- Vander Elst, T., Cavents, C., Daneels, K., Johannik, K., Baillien, E., Van den Broeck, A., & Godderis, L. (2016). Job demands–resources predicting burnout and work engagement among Belgian home health care nurses: A cross-sectional study. *Nursing Outlook*, 64(6), 542–556. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.outlook.2016.06.004>