



Work Engagement Pengemudi Layanan Ambulans Muhammadiyah dalam Masa Covid-19

Grandikha Faatih Suwandi¹

Program Studi Magister Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta
Grandikha1808044064@webmail.uad.ac.id

Khoiruddin Bashori²

Program Studi Magister Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta
khoiruddinbashori@gmail.com

Erita Yuliasesti Diah Sari³

Program Studi Magister Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta
erita.sari@psy.uad.ac.id

Abstract

This study aims to determine the description of Work Engagement on Muhammadiyah ambulance service drivers in the Special Region of Yogyakarta and the factors that influence it. This study uses a qualitative method with a phenomenological approach. The subjects in this study are 6 drivers of Muhammadiyah ambulance service who continued to run services during the early days of the pandemic COVID-19. Data collection was done by using the interview method. Analysis of the data that being used is content analysis. Informants were selected based on the characteristics of the subject in accordance with the objectives of the research to be carried out. The results found that the description of Work Engagement on the drivers Muhammadiyah ambulance service in the Special Region of Yogyakarta is the presence of strong mental energy and resilience, willingness to work hard, not easily tired, ready to face difficulties, willing to work full time, strong involvement in work, spend a lot of time, time and effort, feelings of importance, worth and pride in work, preparing for work, resilience in the face of adversity, enjoying work, being happy when working, flow at work and having control over body and mind. The researcher also found several findings regarding the factors that affect Work Engagement on the drivers of the Muhammadiyah Ambulance service in the Special Region of Yogyakarta, namely job resources, job demands, personal resources, ideological resources, engagement outcomes and family support.

Keywords: ambulance, covid-19, driver, Muhammadiyah, work engagement

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *Work Engagement* pada Pengemudi Layanan Ambulans Gratis Muhammadiyah di Daerah Istimewa Yogyakarta dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Subjek dalam penelitian ini adalah 6 orang pengemudi layanan Ambulans Muhammadiyah yang tetap menjalankan pelayanan pada masa awal terjadinya pandemi COVID-19. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara. Analisis data yang digunakan adalah analisis isi. Informan dipilih berdasarkan ciri-ciri yang dimiliki subjek sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan. Hasil yang ditemukan bahwa gambaran *work engagement* pada pengemudi layanan ambulans gratis Muhammadiyah di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah adanya energi dan ketahanan mental yang kuat, kemauan bekerja keras, tidak mudah lelah, siap menghadapi kesulitan, bersedia bekerja penuh waktu, keterlibatan kuat dalam pekerjaan, mengeluarkan banyak waktu dan usaha, perasaan penting, berharga dan bangga dalam pekerjaan, mempersiapkan pekerjaan, ketahanan menghadapi kesulitan, menikmati pekerjaan, bahagia dan senang ketika bekerja, sulit lepas dari pekerjaan serta adanya kontrol terhadap tubuh dan pikiran. Peneliti juga menemukan beberapa temuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* pada pengemudi layanan ambulans gratis Muhammadiyah di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu *job resources*, *job demands*, *personal resources*, *ideological resources*, *engagement outcome* dan *family support*.

Kata kunci: ambulans, covid-19, Muhammadiyah, pengemudi, *work engagement*

PENDAHULUAN

Wabah *Coronavirus* (COVID-19) yang statusnya saat ini telah ditetapkan menjadi pandemi merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh coronavirus versi baru, ditemukan pada akhir 2019. Individu yang terinfeksi virus *Covid-19* akan mengalami penyakit pada pernapasan ringan hingga sedang, prosentase penularannya lebih cenderung pada individu usia lanjut dan mereka yang memiliki riwayat masalah medis seperti kardiovaskular, diabetes, penyakit pernapasan kronis, dan kanker akan berakibat menjadi penyakit yang lebih serius serta berakibat kematian. Selain mengancam kesehatan, *Covid-19* juga melumpuhkan sektor aktivitas masyarakat contohnya dalam bidang pendidikan, kesehatan dan sosial (Khasanah, Pramudibyanto, & Widuroyekti, 2020; Hanoatubun, 2020; Ehrlich, McKenney & Elkbuli, 2020). Pandemi *covid-19* juga memiliki dampak serius pada sektor fasilitas pelayanan kesehatan, banyak tenaga kesehatan yang mengalami ketakutan, traumatik dan kelelahan pasca melaksanakan pekerjaan pasca menangani pasien terinfeksi *covid-19* (Benfante, Di Tella,

Romeo & Castelli, 2020; Rosyanti & Hadi, 2020).

Pohan (2007) mengungkapkan terdapat *flexibility* dan *accessibility* yang berhubungan dengan proses pelayanan kesehatan. Pengguna jasa pelayanan akan merasa bahwa institusi penyedia pelayanan jasa, lokasi, jam kerja, dan sistem dirancang dengan baik akan memudahkan pengguna untuk mengakses pelayanan sesuai dengan kondisi pengguna jasa atau yang disebut dengan fleksibilitas, sedangkan aksesibilitas yaitu keadaan penyesuaian dengan keadaan sakit pasien, jarak yang harus ditempuh, tarif pelayanan, dan kemampuan ekonomi pasien atau keluarga untuk membayar tarif pelayanan. Menurut Undang-Undang Kesehatan nomor 36 tahun 2009 pasal 52 ayat (1) pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari dua bentuk yaitu: pelayanan kesehatan perseorangan (*medical service*) yang diselenggarakan oleh perorangan secara mandiri (*self care*), dan keluarga (*family care*) atau kelompok anggota masyarakat yang bertujuan untuk menyembuhkan dan memulihkan penyakit (Depkes RI, 2009).

Upaya yang dilakukan oleh kelompok anggota masyarakat serta bertujuan membantu permasalahan aksesibilitas pelayanan kesehatan adalah adanya kegiatan layanan ambulans yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif serta dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat (Mujaddid, 2019). Hal ini dapat digunakan sebagai sarana pendukung upaya mempermudah aksesibilitas pelayanan kesehatan serta menjadi bentuk pelayanan kesehatan yang dapat diselenggarakan oleh kelompok dari unsur non pemerintah seperti organisasi masyarakat. Muhammadiyah merupakan organisasi Islam yang bergerak di bidang sosial keagamaan (Mulkhan, 2010). Muhammadiyah berperan melakukan pelayanan sosial terlihat dari adanya layanan ambulans gratis Muhammadiyah non rumah sakit dengan maksud mempermudah aksesibilitas pelayanan kesehatan, hal ini dapat dijumpai dengan tetap beroperasinya beberapa pelayanan ambulans transportasi pasien terlebih dalam masa pandemi *covid-19*.

Berdasarkan hasil wawancara awal, pada masa awal pandemi *covid-19* diketahui dari 33 titik pelayanan ambulans Muhammadiyah di Daerah Istimewa Yogyakarta tidak lebih dari 10 titik layanan yang tetap melakukan pelayanan. Hal tersebut terjadi karena adanya kekhawatiran dan ketakutan pada beberapa pengemudi. Resiko terhadap pekerjaan yang lebih besar memang dialami oleh para pengemudi dalam melakukan pekerjaannya terlebih dalam masa pandemi *covid-19*, namun sebagian pengemudi tetap melaksanakan pekerjaannya dan mengungkapkan jika menjalankan tugas pekerjaan di tengah wabah pandemi *covid-19* adalah

bentuk tanggung jawab terhadap pekerjaan serta tanggung jawab terhadap sosial. Hasil wawancara awal kepada salah seorang pengemudi layanan ambulans Muhammadiyah yang tetap menjalankan pelayanan dalam masa *covid-19* menunjukkan adanya perilaku dan sikap positif dalam bekerja. Resiko dan beban pekerjaan yang bertambah tidak mengurangi profesionalitas dan semangat dalam melakukan pelayanan.

Individu yang memiliki perilaku dan sikap positif dalam pekerjaannya disebut dengan *work engagement* dimana individu yang mengalami keadaan ini sering mengalami emosi positif sehingga mereka akan lebih produktif untuk melakukan sesuatu didalam pekerjaannya (Bakker & Demerouti 2008). Begitu pula Baumruk dan Gorman (2006) yang berpendapat jika seseorang memiliki rasa *engaged*, secara konsisten akan meningkatkan tiga perilaku umum serta memiliki dampak pada meningkatkan produktifitas. Pertama *say* (mengatakan), karyawan akan memberikan masukan untuk organisasi dan rekan kerjanya, dan akan memberikan masukan mengenai pekerja dan penerima manfaat yang berpotensi, kedua *strive* (upaya), karyawan akan memberikan lebih banyak waktu, usaha dan inisiatif untuk dapat berkontribusi demi kesuksesan organisasi, dan ketiga *stay* (tetap tinggal), karyawan tetap akan bekerja di organisasi tersebut walaupun ada peluang untuk bekerja di tempat lain. *Work engagement* tidak hanya dapat meningkatkan performansi karyawan, tetapi juga dapat berdampak pada peningkatan *personal resources* (efikasi diri, kreatifitas, optimisme dan harga diri), serta *Job resources* (otonomi, dukungan sosial dari rekan kerja, pembinaan dan umpan balik) dari waktu ke waktu (Bakker & Demerouti, 2008).

Penelitian sebelumnya terkait dengan *work engagement* pernah dilakukan oleh Schaufeli dan Bakker (2004) yang mengungkapkan terkait dengan *vigor* ditandai dengan tingkat energi dan ketahanan mental yang kuat selama bekerja, kemauan untuk bekerja keras dalam pekerjaan, presistensi, tidak mudah lelah dan ketekunan bahkan dalam menghadapi kesulitan apapun, *dedication* atau perasaan terlibat dalam diri individu secara kuat, mengeluarkan banyak waktu dan usaha, mengalami rasa penting, antusiasme, inspirasi, serta bangga dengan pekerjaan yang dijalannya, *absorption* yang merupakan kondisi dalam diri karyawan dengan menunjukkan adanya konsentrasi penuh, bahagia dan senang dalam melakukan pekerjaan sehingga waktu terasa cepat berlalu dan merasa sulit melepaskan diri dari pekerjaan. Disamping itu terdapat penelitian dari Park, Kim, Park, J & Lim (2018) yang memaparkan mengenai *work engagement* dalam seting organisasi non profit dan penjelasan terkait *job resources*, *job demands*, *personal resources*, *ideological resources*, *engagement*

outcome di dalam *work engagement*. Karakteristik lembaga atau organisasi non profit ini lebih bersifat sukarela, independen, tidak berfokus pada keuntungan, dan memiliki tujuan memperbaiki keadaan orang-orang yang kurang beruntung atau menangani masalah publik yang luas (Schiavo-Campo & Sundaram, 2001). Hal tersebut selaras dengan situasi dan kondisi seting penelitian yang dilakukan kepada pengemudi layanan ambulans Muhammadiyah di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Tidak semua pengemudi ambulans Muhammadiyah menunjukkan *work engagement* yang sama dalam menjalankan pekerjaan, terlebih pada masa pandemi *covid-19*. Hanya sebagian pengemudi layanan ambulans Muhammadiyah Daerah Istimewa Yogyakarta yang tetap menjalankan pelayanan pada masa *covid-19*. Hal ini tentu memiliki dampak yang positif bagi dirinya maupun bagi organisasi dalam memberikan manfaat kepada pengguna layanan. Pengemudi layanan Ambulans Muhammadiyah yang tetap melaksanakan tugas dalam masa pandemi *covid-19* memang lebih banyak mengalami beban kerja karena harus menggantikan respon permohonan yang seharusnya dilayani oleh titik yang tidak aktif, waktu kerja yang tidak menentu, waktu istirahat yang kurang serta kondisi kesehatan yang lebih beresiko terkena paparan virus *covid-19*. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran *work engagement* pengemudi layanan ambulans Muhammadiyah yang tetap memberikan pelayanan dalam masa pandemi *covid-19*.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Subjek penelitian berjumlah enam orang diambil dari lima institusi berbeda yang memiliki pelayanan ambulans Muhammadiyah. Penelitian ini dilakukan berdasarkan kepada ciri-ciri yang dimiliki subjek penelitian yang dipilih, hal itu dikarenakan ciri-ciri tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan. Pengambilan sampel peneliti menggunakan strategi pengambilan sampel homogen. Hal tersebut dilakukan agar peneliti dapat mendeskripsikan subkelompok tertentu secara mendalam.

Subjek penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan yaitu 1). Pengemudi layanan ambulans Muhammadiyah Daerah Istimewa Yogyakarta yang berasal dari kota dan kabupaten di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. 2). Pengemudi tersebut telah

bekerja pada layanan ambulans Muhammadiyah sekurang-kurangnya satu tahun. 3). Memiliki intensitas keterlibatan dalam menjalankan aktivitas pelayanan ambulans Muhammadiyah. 4). Tetap melakukan pelayanan di masa wabah pandemi *covid-19* serta 5). Siap untuk menjadi subjek penelitian.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis isi yaitu mencari unit-unit makna dimana orang-orang telah ditentukan untuk kategori-kategori kultural dari subjek penelitian. Analisis isi dilakukan mengacu pada kata-kata, arti atau makna, gambar, simbol, atau tema-tema yang didapatkan. Peneliti menggunakan coding guna mempermudah pengelompokan dan mensistematisasikan data, sehingga dapat memunculkan gambaran atau pengertian yang lebih terperinci dan mendalam terkait dengan topik yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, didapatkan hasil jika keenam informan tersebut memiliki tingkat energi dan ketahanan mental yang kuat ketika sedang menjalankan pekerjaannya. Hal tersebut ditandai dengan adanya resiko pekerjaan pada informan namun informan memiliki usaha untuk menyelesaikan segala kesulitan yang dialami. Semua informan memiliki permasalahan dalam tugas pekerjaan, baik yang berhubungan dengan pengguna pelayanan maupun secara teknis bagaimana menjalankan pelayanan ambulans. Semua informan mengupayakan agar kesulitan-kesulitan yang dialami dapat terselesaikan. Perilaku tidak mudah menyerah dan semangat ketika menjalankan pekerjaan tampak dari komitmen untuk bertanggung jawab menyelesaikan pekerjaan serta menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi. Informan mencoba menjalankan pekerjaan sesuai dengan standar pelayanan, namun kejadian-kejadian sulit pada saat melakukan pekerjaan tidak dapat dihindari baik yang datang dari pekerjaan itu sendiri atau yang datang dari lingkungan kerjanya. Hal tersebut sesuai dengan *vigor* atau semangat dalam melakukan pekerjaan, ditandai dengan adanya tingkat energi dan ketahanan mental yang kuat selama bekerja, adanya kemauan untuk bekerja keras dalam melakukan pekerjaan, presistensi dan tidak mudah lelah serta ketekunan bahkan dalam menghadapi kesulitan apapun (Schaufeli dan Bakker, 2004; Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006).

Semangat kerja diartikan sebagai kekuatan-kekuatan psikologis yang menekan sehubungan dengan pekerjaan pegawai. Semangat kerja diartikan juga sebagai iklim atau suasana kerja yang berada di organisasi, menunjukkan rasa kegairahan di dalam melaksanakan

pekerjaan dan mendorong pegawai untuk bekerja secara lebih baik serta lebih produktif (Assagaf & Dotulong, 2015). Semangat kerja menghasilkan pengalaman sensasi fisik yang ditandai dengan keadaan positif gairah atau energi, pengaruh positif yang ditandai dengan perasaan sejahtera dan gembira yang mendalam, kesadaran penyelarasan antara nilai-nilai keyakinan dan pekerjaan yang bermakna memiliki tujuan lebih tinggi, dicirikan oleh rasa keterkaitan dengan orang lain dan kesamaan tujuan (Kinjerski & Skrypnek 2004; Bell-Ellis, Jones, Longstreth & Neal, 2015). Sejumlah informan memiliki jam kerja yang tidak terbatas waktu. Kesiapan dan kemauan untuk bekerja keras ditandai dengan kesiapan dan semangat dalam melakukan pelayanan sepanjang waktu, turut mengelola dan berfikir terkait keberlangsungan pelayanan, berusaha untuk mengembangkan pelayanan serta memberikan yang terbaik untuk organisasi.

Dalam melakukan pekerjaannya, seluruh informan mengalami perasaan terlibat dalam pekerjaan secara kuat, hal tersebut ditandai dengan kesiapan dari informan untuk mengeluarkan banyak waktu dan usaha dalam melakukan pelayanan selama sepanjang waktu bahkan bersedia dalam kondisi siaga selama 24 jam. Kesiapan dan kesiapan untuk merespon permohonan pelayanan sepanjang waktu merupakan bentuk dedikasi dalam pekerjaan. Adanya perasaan terlibat dalam diri individu secara kuat, mengeluarkan banyak waktu dan usaha, mengalami rasa penting, antusiasme, inspirasi, serta bangga dengan pekerjaan yang dijalannya. Kemauan untuk menginvestasikan segala upaya dalam suatu pekerjaan, dan tetap bertahan ketika menghadapi kesulitan (Schaufeli & Bakker, 2004).

Keenam informan mengalami pengalaman akan rasa penting dan merasa berharga berada dipekerjaannya saat ini. Antusiasme dalam aktivitas pekerjaan, inspirasi, serta rasa bangga dalam diri muncul terhadap aktivitas pekerjaan yang dijalani. Masing-masing informan memiliki kemauan untuk menginvestasikan segala upaya dalam pekerjaan dari bagaimana mempersiapkan kondisi fisik agar dapat maksimal melakukan pekerjaan, hingga upaya lain seperti memberikan pelayanan dan mengusahakan upaya terbaik berkaitan dengan pekerjaan dalam melakukan pelayanan.

Seluruh informan tetap bertahan dalam pekerjaan saat ini sebagai pengemudi pelayanan Ambulans Muhammadiyah meski merasakan dan menghadapi kesulitan-kesulitan, hal tersebut ditandai dengan masih bertahannya semua informan untuk bekerja pada pekerjaan yang sama serta adanya kemauan untuk mengupayakan penyelesaian dari kesulitan-kesulitan yang dialami. Informan merasa benar-benar menikmati pekerjaannya dan sulit untuk memisahkan

diri dengan pekerjaan tersebut. Terdapat kesesuaian antara apa yang diinginkan dengan aktifitas pekerjaan yang sekarang dilakukan. Perasaan tidak nyaman akan muncul jika informan tidak melakukan pelayanan disaat terdapat panggilan pertolongan. Hal tersebut selaras dengan pernyataan Schaufeli, Salanova, Roma dan Bakker (2002) dimana hal tersebut merupakan suatu kondisi dalam diri karyawan yang menunjukkan adanya konsentrasi yang penuh, bahagia dan senang dalam melakukan pekerjaan sehingga terasa waktu berlalu dengan cepat dan merasa sulit melepaskan diri dari pekerjaan.

Semua informan bekerja dengan penuh konsentrasi, merasakan adanya kebahagiaan, senang dan serius yang ditandai dengan adanya ketertarikan melaksanakan tugas dalam pekerjaan serta kondisi lelah dalam pekerjaan yang tidak dihiraukan. Kebahagiaan yang dimaksud berkaitan dengan tanggapan positif dari pengguna layanan kepada para informan serta keberadaan rekan kerja yang saling memberikan dukungan. Schaufeli dan Bakker (2004) berpendapat karyawan yang menghayati pekerjaannya disebut dengan istilah *flow*, sebuah kondisi yang ditandai dengan pikiran yang jernih, memiliki kontrol terhadap tubuh dan pikirannya, serta merasakan perasaan senang ketika melakukan aktifitas pekerjaan.

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa ada faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* pada pengemudi mobil ambulans Muhammadiyah D.I. Yogyakarta. Pertama, yaitu *job resources* (sumber daya kerja), *job resources* merupakan aspek fisik, sosial, psikologis, atau organisasional dari pekerjaan yang mampu mengurangi tuntutan pekerjaan dalam kaitannya dengan pengorbanan psikologis (*psychological cost*) yang diberikan karyawan, memberikan pengaruh pada pencapaian tujuan, menstimulasi pengembangan dan pembelajaran (Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006).

Organisasi mengharapkan anggotanya harus proaktif, menunjukkan inisiatif, *self-directed*, dan bertanggung jawab atas perkembangan dan performa individu itu sendiri (Bakker & Demerouti, 2008). Organisasi memberikan dukungan kepada sebagian besar informan yang berdampak pada pengurangan tuntutan dalam pekerjaan, seperti hadirnya peran dari organisasi ketika informan mengalami kesulitan di jalan atau pada saat menjalankan aktivitas pekerjaan. Disamping itu, informan menganggap keberadaan dari rekan kerja sangat membantu mencapai target penyelesaian pekerjaan, keberadaan rekan kerja juga memiliki peranan untuk saling menyemangati dan memberikan bantuan. Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, Schaufeli (2012) dalam penelitian mengungkapkan bahwa karyawan yang merasa antusias dan berenergi karena rekan kerjanya seperti mendapatkan dorongan pada efikasi diri dan sikap optimis. Hal ini

membuktikan bahwa dukungan yang tinggi dari rekan kerja dapat membuat individu memiliki kepercayaan diri dan merasa optimis dalam melakukan pekerjaannya.

Selanjutnya adanya kebebasan dalam melakukan pekerjaan dan kewenangan atau otonomi dalam pengambilan keputusan terkait pekerjaan yang diberikan oleh organisasi direspon positif oleh sebagian besar informan. Hal tersebut berdampak pada perasaan nyaman dalam menjalankan pekerjaan karena diberikan kebebasan yang bertanggungjawab kepada semua informan untuk menjalankan pekerjaannya. Selaras dengan pernyataan Schaufeli, Bakker, & Rhenens (2009), bahwa otonomi didalam pekerjaan merupakan salah satu faktor dari *work engagement*. Adanya sumberdaya kerja ini dapat secara ekstrinsik memotivasi karena berkontribusi untuk pencapaian tujuan kerja dan secara intrinsik memotivasi ketika dapat memenuhi keinginan dasar karyawan. Karyawan lebih terikat dengan pekerjaannya sehari-hari ketika semakin banyak sumberdaya kerja yang tersedia. Selain itu, karyawan akan lebih terikat dengan pekerjaan apabila mereka memiliki otonomi dan menerima pelatihan yang lebih baik (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, Schaufeli, 2012).

Kedua, yaitu *job demands* hal ini diasosiasikan dengan biaya fisik dan atau psikologis oleh informan. Keseluruhan informan menganggap pekerjaan yang dilakukan membutuhkan usaha dalam bentuk fisik, kognitif maupun emosional secara terus menerus. Hal tersebut karena banyaknya permintaan dan lamanya waktu bersinggungan dengan pekerjaan, meski begitu semua informan merasa tidak mengalami stres kerja dan dampak negatif dari hal tersebut. Studi yang berkembang memang mengungkapkan *job demands* dapat berubah menjadi stres kerja bila disertai dengan tuntutan yang membutuhkan usaha yang besar, yang pada akhirnya dapat menimbulkan efek negatif seperti depresi, kecemasan, dan *burnout*, namun dijelaskan bahwa *job resources* akan memberikan kontribusi yang signifikan pada *work engagement* apabila *job demands* juga tinggi (Bakker & Leiter, 2010). Walaupun individu merasa lelah setelah seharian bekerja keras, individu menggambarkan kelelahan itu sebagai suatu keadaan yang menyenangkan karena terkait dengan prestasi positif (Bakker, Albrecht, & Leiter, 2011).

Permintaan terhadap pekerjaan yang dialami informan juga tidak dapat diprediksi. Studi terkait dengan bahaya fleksibilitas yang digerakkan oleh pemberi kerja, diwujudkan dalam waktu kerja yang tidak dapat diprediksi, penyesuaian jam kerja untuk karyawan memiliki konsekuensi pada kesejahteraan, kesehatan dan, kemungkinan besar, kinerja jangka panjang. Penemuan ini memang menantang retorika kerja fleksibel yang ramah karyawan sebagai praktik peningkatan kesejahteraan karyawan. Dalam prakteknya, fleksibel bekerja di dalam

konteks peningkatan variabilitas yang digerakkan oleh pemberi kerja dengan sendirinya dapat merugikan beberapa kelompok karyawan (Scholarios, Hesselgreaves, & Pratt, 2017). Meskipun demikian, semua informan merasa jika fleksibilitas dalam melakukan pekerjaannya justru memudahkan dan sama sekali tidak merasa dirugikan.

Ketiga yaitu *personal resources*, semua informan memiliki sumber daya diri yang positif terkait dengan kemampuan untuk mengendalikan dan memberikan dampak baik di lingkungannya. Disamping itu, juga terdapat dorongan dan perilaku untuk berkontribusi terlibat dalam memberikan manfaat kepada orang lain. *Personal resources* adalah sumber daya diri positif terkait dengan ketahanan dan mengacu pada kemampuan mereka untuk mengendalikan dan memberikan dampak baik pada lingkungan. Penelitian Bakker dan Demerouti (Bakker & Leiter, 2010) menegaskan bahwa *engagement* berhubungan dengan sumber daya personal (*personal resources*) yang pada akhirnya akan memperlihatkan tingkat kinerja. Disisi lain terdapat gambaran kemampuan merasakan situasi tentang keadaan sekitar yang menuntut sebagian informan untuk dapat merasakan dan mengatur emosi. *Work engagement* berpengaruh signifikan positif terhadap perilaku proaktif karyawan, karena karyawan yang terikat dengan pekerjaan akan memiliki emosi positif sehingga memiliki rasa ketertarikan yang tinggi atas pekerjaan dan memiliki usaha-usaha yang lebih gigih untuk membuatnya semakin berkembang, dan semakin produktif. Karyawan akan memiliki kemampuan untuk memberdayakan sumberdaya-sumberdaya dalam dirinya sehingga menghasilkan tindakan-tindakan yang lebih proaktif (Deviyanti & Sasono, 2015).

Keempat yaitu *ideological resources*, adanya sumber daya dalam diri informan terkait dengan orientasi religius dan *sacred calling*, hal tersebut menjadi kekuatan pada informan untuk merasakan adanya keterikatan dengan aktivitas pekerjaan. Pengaplikasian paham agama ditampakkan semua informan dalam pekerjaan, hal tersebut juga dimaknai sebagai dorongan keterpanggilan dalam melakukan pelayanan. Perasaan dekat kepada Tuhan serta munculnya rasa nyaman dan terjadinya pengalaman-pengalaman baik dalam kehidupan informan dialami sebagian besar informan ketika menjalankan aktivitas pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan ambulans Muhammadiyah. Informan memaknai bahwa bekerja merupakan suatu bentuk ibadah kepada Tuhan yang menunjukkan keterhubungannya dengan Sang Pencipta, sehingga karyawan merasa bahwa bekerja memiliki arti yang sangat penting serta membawa perubahan pada kehidupan pribadinya. Kondisi ini menunjukkan bahwa spritualitas sebagai bentuk kesadaran akan kebutuhan kebermaknaan dan tujuan hidup dapat memperbaharui

pandangan tentang organisasi dan kerja. Kerja dipandang tidak hanya mencari kebutuhan ekonomi tetapi juga bagian dari pemenuhan kebutuhan kebermaknaan dan tujuan yang lebih jauh, sehingga tempat kerja dimaknai sebagai lingkungan untuk menumbuhkan pribadi secara utuh (Srinivasan, 2003).

Karyawan pada *non profit organization* cenderung lebih puas dan berkomitmen untuk pekerjaan mereka serta menunjukkan *work engagement* yang lebih tinggi karena motivasi intrinsik (Leete, 2006; Selander, 2015). Esensi ini berasal dari komponen "ideologis" atau "spiritual" dari sumber daya pribadi yang mendukung *work engagement*. Ideologis yang didorong secara internal atau orientasi spiritual *sacred calling* menjadi kekuatan untuk *work engagement* yang lebih tinggi bagi karyawan organisasi non profit. Semua informan merasa cocok dengan orientasi nilai-nilai dalam bekerja yang diyakini serta mengimplementasikannya. Hal ini terjadi karena ketika orientasi ideologis atau keterkaitan spiritual dari organisasi non profit cocok dengan orientasi karyawan, maka akan menjadi pengaruh mendasar untuk mengubah dan mempertahankan sistem nilai internal karyawan. Secara khusus, pekerja dalam organisasi non profit memainkan peran penting dalam melakukan layanan, kesesuaian nilai, merealisasikan nilai dan tujuan organisasi serta mengimplementasikan rencana aksi dan strategi untuk menyelesaikan misi organisasi (Benz, 2005; Phills, 2005).

Kelima yaitu *engagement outcome*, didasarkan pada studi *organizational citizenship behaviour* dan *turnover intention* (Park, 2018). *Organizational citizenship behaviour* adalah dimana pekerja menjalankan aktivitas pekerjaan diluar tugas utamanya (extra-role), hal tersebut memiliki dampak pada peningkatan fungsi organisasi secara efektif (Organ, Podsakoff & MacKenzie, 2006; Román-Calderón et al., 2013) Semua informan menjalankan aktivitas pekerjaan diluar tugas utamanya sebagai pengemudi layanan ambulans. Sebagai pengemudi ambulans, informan tidak hanya menjalankan tugas untuk mengantarkan pasien saja, terdapat hal-hal lain seperti merespon permohonan dari titik pelayanan lain, memperhatikan dan peduli kepada pasien, mengembangkan pelayanan hingga membantu memikirkan bagaimana keberlanjutan pelayanan.

Dalam studi yang dilakukan oleh Ng, Choong, Kuar, Tan, & Teoh, (2019) terkait dengan praktik *organizational citizenship behaviour* di kalangan tenaga kesehatan, perilaku sukarela mendampingi tenaga lain yang mengalami masalah, banyak beban kerja, atau rekan kerja yang sedang mengalami masalah memiliki peranan penting dalam memastikan keselamatan pasien dan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Perilaku seperti itu

sangat penting apabila terdapat permohonan pelayanan yang meningkat secara signifikan. Kasus tersebut selaras dengan dinamika dilapangan yang dialami oleh pengemudi pelayanan Ambulans Muhammadiyah, adanya dorongan untuk melaksanakan tugas diluar tugas utamanya memberikan sinergitas dan kerjasama yang memiliki dampak positif untuk organisasi. *Organizational citizenship behaviour* sangat diperlukan dalam membangun penyampaian layanan yang efektif. *Organizational citizenship behaviour* mempromosikan peran misalnya kerjasama di antara anggota tim, informasi berbagi, dan umpan balik yang konstruktif (Parveen, Maimani, & Kassim, 2017). Secara kolektif, *organizational citizenship behaviour* menyediakan sumber daya tambahan misalnya pengetahuan, waktu dan upaya yang dapat mempertahankan pelanggan dan karyawan (Organ, 2018). Semua informan menyatakan kesediaannya untuk saling membantu serta melakukan pekerjaan yang bukan menjadi tugas pokok sebagai pengemudi ambulans Muhammadiyah.

Selanjutnya, Semua informan menyampaikan keinginannya untuk tetap bertahan dalam pekerjaan saat ini. Semua informan menyamapaikan tidak ada atau belum ada keinginan dari untuk keluar dari aktivitas sebagai pengemudi layanan Ambulans Muhammadiyah. Hal tersebut merupakan gambaran dari tidak terdapatnya intensitas *turnover* yang berarti, *turnover* dalam konteks ini dimaknai sebagai keinginan atau niat berpindah dari tempat bekerja (De Oliveira & Da Silva, 2015).

Terakhir adalah adanya dukungan dari keluarga, semua informan mengungkapkan adanya dukungan dari pihak keluarga yang diterima pada saat melakukan aktivitas pekerjaan. Keluarga memberikan pengertian dan perhatian kepada informan untuk dapat menjalankan pekerjaan sebagai pengemudi mobil ambulans dengan baik. Siu dkk (2010) menerangkan bahwa karyawan memiliki rasa semangat dan optimis untuk menyelesaikan pekerjaannya karena akibat dari perilaku yang diberikan oleh keluarga, seperti membantu karyawan memenuhi apa yang dibutuhkan oleh dirinya dan menyediakan rasa cinta sebagai bentuk dukungan secara emosional.

Dukungan keluarga memberikan cinta dan harapan untuk memotivasi karyawan dan memungkinkan mereka mencapai tujuan yang berhubungan dengan pekerjaan. Adanya hubungan antara dukungan keluarga dan keterlibatan kerja yang menambah arus pengetahuan dalam penelitian keterlibatan kerja. Konsisten dengan penelitian Siu, (2010), dukungan keluarga sebagai sumber peran dalam proses motivasi dan menguji efek tidak langsungnya pada hasil pekerjaan melalui peran mediasi dari *work engagement*. Adanya dukungan keluarga

memotivasi karyawan untuk menerima pelayanan dan melakukan pekerjaan dengan sejumlah permintaan serta melampaui persyaratan peran formal pekerjaan mereka. Anggota keluarga informan memberikan dukungan untuk menghabiskan waktu dan energi di tempat kerja, informan sangat terlibat dalam pekerjaan mereka. Dalam istilah teknis, keterlibatan informan dalam pekerjaan sepenuhnya memediasi hubungan antara dukungan keluarga dan hasil pekerjaan.

SIMPULAN

Work engagement pada pengemudi pelayanan Ambulans Muhammadiyah D.I. Yogyakarta yang tetap melakukan pelayanan dalam masa *covid-19* dapat digambarkan dengan adanya *vigor* (semangat, energi yang tinggi, gigih, tekun), *dedication* dan *absorption* dalam menjalankan pekerjaan. *Vigor* tampak dari adanya energi dan ketahanan mental yang kuat, kemauan bekerja keras, tidak mudah lelah, siap menghadapi kesulitan serta kesediaan bekerja penuh waktu. Selanjutnya *dedication* terlihat dari keterlibatan secara kuat dalam pekerjaan mampu mengeluarkan banyak waktu dan usaha dalam pekerjaan merasakan perasaan penting dan berharga dalam pekerjaan, bangga dengan pekerjaan, kesediaan mempersiapkan pekerjaan untuk menghadapi kemungkinan kesulitan yang akan datang. *Absorption* ditandai dengan adanya konsentrasi yang penuh serta menikmati pekerjaan, bahagia, senang ketika bekerja, sulit lepas dari pekerjaan serta mampu mengontrol tubuh dan pikiran. *Work engagement* pada pengemudi Ambulans Muhammadiyah D.I. Yogyakarta dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah *job resources*, *job demands*, *personal resources*, *ideological resources*, *engagement outcome* dan *family support*.

Saran kepada pengemudi pelayanan mobil Ambulans Muhammadiyah diharapkan dapat menjaga semangat serta mempertahankan *work engagement* dalam melakukan pekerjaan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara tetap melaksanakan pekerjaan yang didasari dengan rasa bangga, melakukan evaluasi positif dengan melihat dan memaknai setiap kejadian-kejadian yang memunculkan kebersyukuran dan keikhlasan. Tetap melaksanakan pekerjaan yang didasari atas dorongan untuk menolong dan bermanfaat bagi lingkungan serta percaya dan yakin akan kebaikan yang didapat setelah melaksanakan pelayanan.

Penelitian ini hanya mengungkap *work engagement* pada pengemudi pelayanan Ambulans Muhammadiyah D.I. Yogyakarta yang memenuhi kriteria subjek penelitian seperti pengemudi yang aktif melakukan pelayanan. Gambaran mengenai *work engagement* dari

kondisi pengemudi yang tidak aktif melakukan pelayanan belum dilakukan sehingga penelitian ini masih belum komprehensif dan mendalam untuk menggambarkan secara menyeluruh keadaan pengemudi Ambulans Muhammadiyah. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai *work engagement* pada pengemudi Ambulans Muhammadiyah untuk dapat mengungkap bagaimana dinamika *work engagement* tidak terbatas pada pemilihan kriteria subjek yang aktif melakukan pelayanan, namun dapat lebih jauh melihat dinamika *work engagement* pada pengemudi mobil Ambulans Muhammadiyah yang tidak aktif melakukan pelayanan agar didapatkan hasil yang lebih komperhensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Assagaf, S. C. Y., & Dotulong, L. O. (2015). Pengaruh disiplin, motivasi dan semangat kerja terhadap produktivitas kerja pegawai dinas pendapatan daerah kota manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(2), 639-649. <https://doi.org/10.35794/emba.v3i2.8692>
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). Where to go from here: Integration and future research on work engagement. In A. B. Bakker (Ed.) & M. P. Leiter, *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 181–196). Psychology Press.
- Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European journal of work and organizational psychology*, 20(1), 4-28. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.485352>
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2008). Toward a model of work engagement. *Journal Of Career Development International*, 13(3), 209-223. <https://doi.org/10.1108/13620430810870476>
- Baumruk R., & Gorman B. (2006). Why managers are crucial to increasing engagement. *Strategic HR Review*. 5, 24-27. <https://doi.org/10.1108/14754390680000863>
- Bell-Ellis, R. S., Jones, L., Longstreth, M., & Neal, J. (2015). Spirit at work in faculty and staff organizational commitment. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 12(2), 156-177. <https://doi.org/10.1080/14766086.2014.992355>
- Benfante, A., Di Tella, M., Romeo, A., & Castelli, L. (2020). Traumatic stress in healthcare workers during COVID-19 pandemic: A review of the immediate impact. *Frontiers in psychology*, 11, 1-7.
- Benz, M. (2005). Not for the profit, but for the satisfaction? Evidence on worker well-being in

- non-profit firms. *Kyklos*, 58(2), 155-176. <https://doi.org/10.1111/j.0023-5962.2005.00283.x>
- De Oliveira, L. B., & da Silva, F. F. R. A. (2015). The effects of high performance work systems and leader-member exchange quality on employee engagement: Evidence from a Brazilian non-profit organization. *Procedia Computer Science*, 55, 1023-1030. <https://doi: 10.1016/j.procs.2015.07.092>
- DepKes, R. I. (2009). Undang-undang republik indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Depkes RI.
- Deviyanti, A. D., & Sasono, A. D. (2015). Pengaruh sumber daya pekerjaan (job resources) dengan keterikatan kerja (work engagement) sebagai mediator terhadap perilaku proaktif (studi pada karyawan pt rga international indonesia). *Jurnal Ilmu Manajemen Magistra*, 1(1).
- Ehrlich, H., McKenney, M., & Elkbuli, A. (2020). Protecting our healthcare workers during the COVID-19 pandemic. *The American journal of emergency medicine*, 38(7), 1527-1528.
- Hanoatubun, S. (2020). Dampak Covid-19 terhadap Prekonomian Indonesia. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 146-153.
- Khasanah, D. R. A. U., Pramudibyanto, H., & Widuroyeki, B. (2020). Pendidikan dalam masa pandemi covid-19. *Jurnal Sinestesia*, 10(1), 41-48.
- Kinjerski, V. M., & Skrypnek, B. J. (2004). Defining spirit at work: Finding common ground. *Journal of organizational change management*. 17(1), 26-42. <https://doi.org/10.1108/09534810410511288>
- Leete, L. (2006). Work in the nonprofit sector. in w. w. powell & r. steinberg (eds.), the nonprofit sector: A research handbook. Yale University Press.
- Mujaddid. (2019). Pedoman Teknis Ambulans. Kementerian Kesehatan RI Direktorat Jenderal Pelayanan. Kementerian Kesehatan RI.
- Mulkhan, A. M. (2010). Abad muhammadiyah: gagasan pembaharuan sosial keagamaan. Kompas.
- Ng, L. P., Choong, Y. O., Kuar, L. S., Tan, C. E., & Teoh, S. Y. (2019). Job satisfaction and organizational citizenship behaviour amongst health professionals: The mediating role of work engagement. *International Journal of Healthcare Management*, 1-8.
- Organ, D. W. (2018). Organizational citizenship behavior: Recent trends and developments.

- Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 80(5), 295-306. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104536>
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). Organization citizenship behavior: Its nature, antecedents and consequences. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452231082>
- Park, S., Kim, J., Park, J., & Lim, D. H. (2018). Work engagement in nonprofit organizations: A conceptual model. *Human Resource Development Review*, 17(1), 5-33. <https://doi.org/10.1177/1534484317750993>
- Parveen, M., Maimani, K., & Kassim, N. M. (2017). A comparative study on job satisfaction between registered nurses and other qualified healthcare professionals. *International Journal of Healthcare Management*, 10(4), 238-242. <https://doi.org/10.1080/20479700.2016.1265781>
- Phills Jr, J. A. (2005). Integrating mission and strategy for nonprofit organizations. Oxford University Press.
- Pohan, Imbalo. (2007). Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan. EGC.
- Román Calderón, J. P., Battistelli, A., & Odoardi, C. (2013). Work engagement as mediator between perceived participation, supervisor support and altruistic behaviors: Empirical results from the Italian social enterprise sector. *Universitas Psychologica*, 12(3), 899-909. <https://doi:10.11144/Javeriana.UPSY12-3.wemp>.
- Rosyanti, L., & Hadi, I. (2020). Dampak psikologis dalam memberikan perawatan dan layanan kesehatan pasien COVID-19 pada tenaga profesional kesehatan. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 12(1), 107-130.
- 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(1), 71-92.
- Schaufeli, W., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire a cross national study. *Educational and Psychological Measurement*, (66)4, 701- 716. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004). UWES, utrecht work engagement scale preliminary manual version 1.1. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.
- Schiavo-Campo, S., & Sundaram, P. (2000). To serve and to preserve: Improving public

administration in a competitive world. Asian Development Bank.

- Scholarios, D., Hesselgreaves, H., & Pratt, R. (2017). Unpredictable working time, well-being and health in the police service. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(16), 2275-2298. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1314314>
- Selander, K. (2015). Work engagement in the third sector. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 26(4), 1391-1411.
- Siu, O., Lu, J., Brough, P., Lu, C., Bakker, A.B., Kalliath, T., O'Driscoll, M., Phillips, D.R., Chen, W., Lo, D., Sit, C., & Shi, K. (2010). Role resources and work-family enrichment: The role of work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 77, 470-480.
- Srinivasan, M. S. (2003). The meeting of business and spirituality: its evolutionary significance. *Journal of Human values*, 9(1), 65-73.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2012). A diary study on the happy worker: How job resources relate to positive emotions and personal resources. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 21(4), 489-517. <https://doi:10.1080/1359432x.2011.584386>