

**PENINGKATAN RESILIENSI PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT
MELALUI PENERAPAN ZINGER MODEL****Akhmad Azhar Basyir^{1*}, Hanny Handiyani², Andi Amalia Wildani³, Shanti Farida Rachmi⁴**¹⁻⁴Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia

E-mail Korespondensi: islamsguardian@gmail.com

Disubmit: 19 November 2024

Diterima: 10 Mei 2025

Diterbitkan: 01 Juni 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i6.18434>**ABSTRACT**

Psychological problems are prone to occur in nurses and can be prevented by increasing nurse resilience. Nurse resilience can help overcome psychological problems and affect the quality of nursing care provided to clients. This scientific work aims to implement evidence-based nursing management practice (EBP), namely the application of the Zinger model to the nursing management direction function in improving the resilience of nurses who serve in the inpatient room. Measurement of the level of resilience using the Adult Resilience Measure-Revised (ARM-R) questionnaire before and after implementation. The results of measuring the level of resilience of nurses found that there were differences in the level of resilience, especially in the low and medium categories. There was a 4.5% decrease in the level of resilience in the low category from 22.7% to 18.2%, while in the moderate category there was an increase of 4.6% from 54.5% to 59.1%. Future research is expected to continue the application of the Zinger Model to improve nurse resilience with more interventions and for a longer time, 1-5 months for positive results.

Keywords: Inpatient, Nurse, Resilience, Zinger Model**ABSTRAK**

Masalah psikologis rentan terjadi pada perawat dan dapat dicegah dengan meningkatkan resiliensi perawat. Resiliensi perawat dapat membantu mengatasi masalah psikologis dan mempengaruhi kualitas asuhan keperawatan yang diberikan kepada klien. Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengimplementasikan praktik manajemen keperawatan berbasis bukti/ Evidence Based Practice (EBP) yaitu penerapan Zinger model pada fungsi pengarahan manajemen keperawatan dalam meningkatkan resiliensi perawat yang berdinam di ruang rawat inap. Pengukuran tingkat resiliensi menggunakan kuesioner Adult Resilience Measure-Revised (ARM-R) sebelum dan sesudah dilakukan implementasi. Hasil pengukuran tingkat resiliensi perawat didapatkan ada perbedaan pada tingkat resiliensi terutama kategori rendah dan sedang. Ada penurunan 4,5% tingkat resiliensi kategori rendah dari 22,7% menjadi 18,2%, sedangkan pada kategori sedang ada peningkatan 4,6% dari 54,5% menjadi 59,1%. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penerapan Zinger Model untuk meningkatkan resiliensi perawat dengan intervensi yang lebih banyak dan dalam waktu yang lebih lama, 1-5 bulan untuk hasil yang positif.

Kata Kunci: Perawat, Rawat Inap, Resiliensi, Zinger Model.

PENDAHULUAN

Resiliensi yang rendah pada perawat mengakibatkan risiko masalah psikologis. Sirois & Owens (2021) mendapatkan bahwa 40% tenaga kesehatan mengalami gangguan stres akut, 28% kecemasan, dan 24% gejala depresi. *Burnout* pada tenaga medis, perawat, dan bidan di Indonesia masing-masing sebesar 44,6%, 33,5%, dan 36,2% (Lamuri et al., 2023).

Ruang rawat inap x adalah ruang yang baru difungsikan sebagai ruang rawat inap medikal bedah, bedah, dan infeksius di rumah sakit x, memiliki 43 bed. Ada 15 ners atau perawat baru dari total 22 ners yang bertugas. Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dengan *Head nurse* dan para ners yang bertugas pada fungsi pengarahannya ruang rawat inap x telah menjalankan metode *preceptorship* untuk staf yang baru, adanya kegiatan *ronde* dan *briefing*, serta adanya manajemen konflik. Namun, perlu ditingkatkan lagi dari sisi mengembangkan iklim memotivasi staf dan komunikasi internal organisasi. Para ners terutama ners yang baru bertugas tampak kelelahan dan perlu beradaptasi dengan penambahan kapasitas bed baru.

Tinjauan literatur sistematis terhadap 38 artikel yang dilakukan oleh (Yu et al., 2024) menunjukkan bahwa stres, kelelahan, dan perundungan di tempat kerja berdampak negatif pada resiliensi, sedangkan sumber daya pekerjaan seperti keterampilan beradaptasi, efikasi diri, dukungan sosial, kepuasan kerja, retensi pekerjaan, dan kesejahteraan umum berdampak positif pada resiliensi (Huey & Palaganas, 2020) menemukan bahwa ada empat tema utama yang mempengaruhi ketahanan, yaitu pengaruh faktor

individu, faktor lingkungan dan organisasi (misalnya budaya tempat kerja), pendekatan yang diambil seseorang ketika berinteraksi dengan keadaan profesionalnya, dan intervensi edukasi yang efektif.

Intervensi yang berbasis bukti diperlukan untuk meningkatkan resiliensi perawat saat situasi sulit. Diantara intervensi tersebut adalah seperti strategi keberanian untuk menghadapi ketakutan, optimisme yang realistis, dukungan sosial, koping aktif seperti olahraga, nutrisi yang baik, strategi relaksasi, dan tidur, meditasi, pernapasan perut yang dalam, dan yoga, strategi kognitif, pemahaman makna hidup, aktifitas spiritual, serta hubungan sosial yang positif (Kelly et al., 2017).

Zinger model merupakan konsep tentang sebuah manajemen dapat mempertahankan staf dengan memaksimalkan keterlibatan staf. Model Zinger berfokus pada 4 komponen utama yaitu *Connect/* terhubung, *Authentic/* otentik, *Recognition/* pengakuan, *Engage/* keterlibatan (CARE), aktifitasnya seperti memberikan penghargaan kepada staf, memberikan gaji dan tunjangan yang kompetitif, dan keseimbangan kehidupan kerja yang sehat (Gause et al., 2024).

Peningkatan tingkat resiliensi perawat berdasarkan *Zinger Model* pada perawat yang bertugas di ruang rawat inap, dilihat melalui Laporan karya ilmiah ini untuk menganalisis penerapan *Zinger Model* terhadap tingkat resiliensi perawat yang bertugas di ruang rawat inap rumah sakit x.

KAJIAN PUSTAKA

Connor & Davidson (2003) mendefinisikan resiliensi merupakan kualitas pribadi yang memungkinkan satu untuk berkembang dalam menghadapi kesulitan. Kamus Oxford Bahasa Inggris tahun 2017 dalam Vella & Pai (2019) mendefinisikan ketahanan sebagai kapasitas untuk pulih dengan cepat dari kesulitan; ketangguhan atau kemampuan suatu zat atau benda untuk kembali ke bentuk semula; dan sifat elastisitas. Resiliensi dikonseptualisasikan sebagai fenomena keadaan atau sifat, karakteristik pribadi, atau sebagai proses sekaligus sebagai hasil

Resiliensi dalam keperawatan didefinisikan oleh para peneliti sebagai ukuran kemampuan perawat dalam mengatasi stressor dan ancaman kesehatan mental sehingga perawat yang memiliki resiliensi yang baik menjadi lebih tenang secara emosional saat menghadapi situasi bencana (Foster et al., 2019). Lebih jauh lagi, resiliensi memungkinkan perawat untuk mengelola emosi secara cerdas dan membangun hubungan interpersonal yang efektif (Mazzella Ebstein et al., 2019).

Model ini dinamai oleh konsultan manajemen sekaligus psikolog yang berbasis di Kanada,

David Zinger. Dalam model ini ia menyoroti berbagai aspek keterlibatan, dedikasi, dan keterlibatan karyawan. Terdapat 12 kunci dari zinger model, yaitu: meraih hasil, menyusun strategi, memaksimalkan peran, berprestasi ditempat kerja, terhubung, menjadi otentik, pengakuan langsung, pelibatan staf sepenuhnya, teridentifikasi dengan organisasi, melayani customer, pengembangan pribadi, dan meraih kebahagiaan dalam bertugas (Delbahari et al., 2019) .

METODOLOGI PENELITIAN

Studi kasus dilakukan pada perawat yang bertugas di ruang rawat inap rumah sakit X. Intervensi berbasis *Zinger Model* dilakukan selama 1 (20-28 September 2024). Tingkat resiliensi perawat diukur dengan menggunakan kuesioner *Adult Resilience Measure-Revised* (ARM-R) dengan 17 item pertanyaan yang harus diisi responden. Pengukuran dilakukan sebelum serta sesudah intervensi (*pre* dan *post*).

Intervensi yang dilakukan berupa diskusi refleksi kasus, pemilihan kandidat *Nurse of Year*, pembuatan *Feedback Box for Manager* (FBM), dan pembuatan media sosial untuk ruang rawat inap.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Demografi Responden (Ners) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Usia (Tahun)		
Mean	: 25,91	
Median	: 25	
Min-max	: 23-33	
SD	: 2,653	
Lama Bekerja (Bulan)		
Mean	: 18,59	

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Median: 7.50		
Min-max : 1-60		
SD : 22,101		
Jenis Kelamin		
Laki-laki	3	13,6
Perempuan	19	86,4
Tingkat Pendidikan		
Diploma 3 (Keperawatan)	1	4,5
S1 Ners	19	86,4
S2 (Magister Keperawatan)	2	9,1
Posisi di ruangan		
Head Nurse	1	4,5
Primary Nurse	4	18,2
Nursing in Charge (NIC)	1	4,5
Associate Nurse	16	72,7

Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik data demografi responden untuk rata-rata (*mean*) usia responden adalah 25,91 dengan median nya 25 tahun, usia paling muda adalah 23 tahun dan yang paling tua adalah 33 tahun. Lama bekerja sebagian besar rata-rata (*mean*) usia responden adalah 18,59

dengan median nya 7.50 bulan, lama kerja paling baru adalah 1 tahun dan yang paling lama adalah 60 bulan. Jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan (86,4%), memiliki tingkat pendidikan S1 Ners (86,4%), dan posisi di ruangan sebagai Associate Nurse (72,7%).

Tabel 2. Gambaran Tingkat Resiliensi Perawat yang Bertugas di Ruang Rawat Inap RS X Sebelum dan Sesudah Dilakukan Intervensi dengan Zinger Model

	Nilai			Selisih		
	Pre		Post	Pre & Post		
Mean	76,59		78,50	1,91		
Median	76.50		79,00	2.5		
Standar Deviasi	5,161		5,370	0,209		
Skor terendah	68		68	0		
Skor tertinggi	85		85	0		
Kategori	Frekuensi		Selisih	Persentase (%)		Selisih (%)
	Pre	Post	Pre & Post	Pre	Post	Pre & Post
Rendah	5	4	1	22,7	18,2	4,5
Sedang	12	13	1	54,5	59,1	4,6
Tinggi	5	5	0	22,7	22,7	0

Tingkat resiliensi 22 perawat di ruang rawat inap sebelum dilakukan intervensi diukur menggunakan kuesioner ARM-R menunjukkan hasil sebagian responden perawat (54,5%) di kategori tingkat resiliensi sedang. Hasil pengukuran tingkat resiliensi perawat setelah dilakukan

intervensi Zinger model selama 1 pekan adalah mayoritas responden (59,1%) berada di kategori resiliensi sedang, ada peningkatan 4,6% dari persentase sebelumnya yaitu 54,5%. Sebaliknya, persentase kategori resiliensi rendah menurun 4,5% dari 22,7% menjadi 18,2%.

PEMBAHASAN

Pekerjaan yang dilakukan perawat berpotensi membahayakan psikologis, dengan tingkat kelelahan yang tinggi dan kondisi terkait stres lainnya, bukti yang jelas telah didapatkan bahwa profesi keperawatan dan lingkungan kerja menimbulkan risiko bunuh diri yang tinggi. Peningkatan resiliensi dapat berperan dalam mengurangi kelelahan di kalangan perawat. Intervensi yang ditujukan untuk membangun ketahanan dapat bermanfaat mengurangi kelelahan dan meningkatkan kinerja profesional. (Craigie et al., 2016; Nawaz et al., 2024; Woo et al., 2020).

Perawat dengan skor resiliensi tinggi pada pola situasional, sedangkan skor terendah adalah pada pola relasional, studi tersebut menyimpulkan bahwa menjadi tangguh dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas hidup perawat selama situasi penuh tekanan, seperti saat pandemi Covid-19. Ketika perawat dan pimpinan perawat menjadi lebih siap dengan strategi untuk meningkatkan ketahanan, kualitas perawatan dan kesejahteraan tim perawat akan meningkat. (Abdulmohdi, 2024; George et al., 2024).

Relasi atau hubungan dekat yang memuaskan merupakan salah satu sumber daya resiliensi eksternal yang paling penting. Sejak masa kanak-kanak, hubungan dekat membentuk konteks sosial dasar

kehidupan dan membentuk perkembangan sistem adaptif individu, sehingga memainkan peran penting dalam meningkatkan resiliensi. Dukungan sosial yang dirasakan individu dibagi menjadi tiga dimensi: keluarga (orang-orang yang memiliki hubungan kekerabatan atau afinitas), teman (orang-orang yang saling berbagi kasih sayang tetapi tidak memiliki hubungan darah) dan orang-orang terdekat (orang-orang yang dianggap penting, berpengaruh, atau sangat dekat) (Dey & Amponsah, 2020; Wilson et al., 2017).

Dukungan sosial mempengaruhi tingkat resiliensi perawat. Persahabatan dan dukungan keluarga merupakan prediktor positif terhadap resiliensi fungsi psikologis dan lingkungan keluarga merupakan faktor utama yang membentuk cara seseorang mengatasi kesulitan. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan langsung antara resiliensi dan dukungan sosial serta dukungan organisasi pada perawat (Mehdizadeh et al., 2024; Orozco-Solis et al., 2021; van Harmelen et al., 2017).

Intervensi yang telah dilakukan pada fungsi pengarahan yaitu peningkatan iklim yang memotivasi dan komunikasi organisasi, meliputi pelaksanaan diskusi refleksi kasus, pemilihan *Nurse of the year*, pembuatan *Feedback Box for Manager* (FBM), pembuatan media

sosial ruang rawat inap x. Intervensi ini didasarkan pada komponen dari *Zinger Model* yang akronimnya menyerupai identitas perawat yaitu CARE yang merupakan singkatan dari *Connect, Authentic, Recognize, and Engagee* agar staf semakin termotivasi untuk terlibat dalam kegiatan manajemen organisasi.

Berbagai intervensi telah dikembangkan untuk meningkatkan ketahanan perawat. Intervensi ini mencakup berbagai pendekatan, termasuk program edukasi seperti pengurangan stres, teknik kognitif-perilaku, strategi perawatan diri, dan pendidikan berbasis tempat kerja (Badu et al., 2020; Kunzler et al., 2022).

Intervensi untuk meningkatkan resiliensi akan memiliki dampak yang positif saat dilakukan secara berkelanjutan dan dalam waktu yang lama. Intervensi resiliensi berbasis digital maupun tatap muka tidak memiliki efek pada resiliensi perawat pada rentang waktu 1 bulan atau kurang, 1-2 bulan, dan 3 bulan, intervensi memiliki efek positif pada evaluasi 4-5 bulan (Da et al., 2020; Dossett et al., 2021; Henshall et al., 2023).

Penelitian ini memiliki keterbatasan di antaranya adalah waktu penelitian yang singkat hanya selama 1 pekan, sehingga peningkatan resiliensi belum maksimal. Implementasi yang dilakukan juga belum terlalu banyak dan beragam, intervensi yang belum dilaksanakan saat penelitian adalah rencana *gathering* dan olahraga bersama antara semua staf.

Hasil analisis ini diharapkan mampu menjadi referensi dan masukan bagi rumah sakit dan unit untuk meningkatkan iklim motivasi serta komunikasi organisasi diantara para perawat dalam konteks fungsi pengarahan (*actuating / directing*) manajemen keperawatan. Penggunaan *Zinger model* dapat

menjadi alternatif dalam meningkatkan resiliensi perawat, sehingga akan berdampak pada kualitas asuhan keperawatan dan keselamatan klien secara menyeluruh. Secara khusus, manajer dapat mempertimbangkan penerapan program atau inisiatif yang berbasis *Connect/* terhubung, *Authentic/* otentik, *Recognition/* pengakuan, *Engage/* keterlibatan (CARE) dalam menghargai prestasi perawat serta memberikan kesempatan bagi mereka untuk berkembang secara profesional meningkatkan keterlibatan mereka dalam proses manajemen keperawatan.

KESIMPULAN

Intervensi yang berkelanjutan dan rentang waktu yang lebih lama (4-5 bulan) serta implementasi yang lebih beragam dapat memberikan dampak yang lebih signifikan bagi tingkat resiliensi perawat. Hasil analisis ini diharapkan mampu menjadi referensi dan masukan bagi rumah sakit dan unit untuk meningkatkan iklim motivasi serta komunikasi organisasi diantara para perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdumohdi, N. (2024). The Relationships Between Nurses' Resilience, Burnout, Perceived Organisational Support And Social Support During The Second Wave Of The Covid-19 Pandemic: A Quantitative Cross-Sectional Survey. *Nursing Open*, 11(1). <https://doi.org/10.1002/nop.2.2036>
- Badu, E., O'brien, A. P., Mitchell, R., Rubin, M., James, C., Mcneil, K., Nguyen, K., & Giles, M. (2020). Workplace

- Stress And Resilience In The Australian Nursing Workforce: A Comprehensive Integrative Review. *International Journal Of Mental Health Nursing*, 29(1), 5-34. <https://doi.org/10.1111/inm.12662>
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. T. (2003). Development Of A New Resilience Scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (Cd-Risc). *Depression And Anxiety*, 18(2), 76-82. <https://doi.org/10.1002/da.10113>
- Craigie, M., Osseiran-Moisson, R., Hemsworth, D., Aoun, S., Francis, K., Brown, J., Hegney, D., & Rees, C. (2016). The Influence Of Trait-Negative Affect And Compassion Satisfaction On Compassion Fatigue In Australian Nurses. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, And Policy*, 8(1), 88-97. <https://doi.org/10.1037/tra000050>
- Da, S., He, Y., & Zhang, X. (2020). Effectiveness Of Psychological Capital Intervention And Its Influence On Work-Related Attitudes: Daily Online Self-Learning Method And Randomized Controlled Trial Design. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 17(23), 8754. <https://doi.org/10.3390/ijerph17238754>
- Delbahari, V., Soltani, I., & Khorasgani, A. E. (2019). Designing An Organizational Engagement Model Using Structural Equation Modeling: Case Study Of National Iranian Oil Company. *Problems And Perspectives In Management*, 17(3), 1-13. [https://doi.org/10.21511/ppm.17\(3\).2019.01](https://doi.org/10.21511/ppm.17(3).2019.01)
- Dey, N. E. Y., & Amponsah, B. (2020). Sources Of Perceived Social Support On Resilience Amongst Parents Raising Children With Special Needs In Ghana. *Heliyon*, 6(11), E05569. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.E05569>
- Dossett, M. L., Needles, E. W., Nittoli, C. E., & Mehta, D. H. (2021). Stress Management And Resiliency Training For Healthcare Professionals. *Journal Of Occupational & Environmental Medicine*, 63(1), 64-68. <https://doi.org/10.1097/jom.0000000000002071>
- Foster, K., Roche, M., Delgado, C., Cuzzillo, C., Giandinoto, J., & Furness, T. (2019). Resilience And Mental Health Nursing: An Integrative Review Of International Literature. *International Journal Of Mental Health Nursing*, 28(1), 7185. <https://doi.org/10.1111/inm.12548>
- Gause, G., Sehularo, L. A., & Matsipane, M. J. (2024). *Factors That Influence Resilience Among Undergraduate First-Year Nursing Students: A Cross-Sectional Descriptive Study*. <https://doi.org/10.20944/preprints202404.0452.v1>
- George, N., Nora Warshawsky, N. E., & Jeffrey Doucette, F. (2024). Nursing Resilience An Evidence-Based Approach To Strengthening Professional Well-Being. *Jona*, 54(10). <https://doi.org/10.1097/nna.0000000000001488>
- Henshall, C., Davey, Z., Srikesavan, C., Hart, L., Butcher, D., & Cipriani, A. (2023). Implementation Of A Web-Based Resilience Enhancement Training For Nurses: Pilot

- Randomized Controlled Trial. *Journal Of Medical Internet Research*, 25, E43771. <https://doi.org/10.2196/43771>
- Huey, C. W. T., & Palaganas, J. C. (2020). What Are The Factors Affecting Resilience In Health Professionals? A Synthesis Of Systematic Reviews. *Medical Teacher*, 42(5), 550-560. <https://doi.org/10.1080/0142159x.2020.1714020>
- Lamuri, A., Shatri, H., Umar, J., Sudaryo, M. K., Malik, K., Sitepu, M. S., Saraswati, Muzellina, V. N., Nursyirwan, S. A., Idrus, M. F., Renaldi, K., & Abdullah, M. (2023). Burnout Dimension Profiles Among Healthcare Workers In Indonesia. *Heliyon*, 9(3), E14519. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.E14519>
- Nawaz, N., Ahmed, F., & Mumtaz, A. (2024). Assessment Of Burnout Of Nurses And Its Impact On Resilience In Major Hospital Departments. *Biological And Clinical Sciences Research Journal*, 2024(1), 931. <https://doi.org/10.54112/Bcsrj.V2024i1.931>
- Orozco-Solís, M. G., Bravo-Andrade, H. R., Ruvalcaba-Romero, N. A., & Alfaro-Beracoechea, L. N. (2021). Teen Resilience: The Role Of School And Family Connectedness. *Revista De Estudios E Investigación En Psicología Y Educación*, 8(1), 20-36. <https://doi.org/10.17979/Reipe.2021.8.1.7097>
- Sirois, F. M., & Owens, J. (2021). Factors Associated With Psychological Distress In Health-Care Workers During An Infectious Disease Outbreak: A Rapid Systematic Seview Of The Evidence. *Frontiers In Psychiatry*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2020.589545>
- Vella, S.-L., & Pai, N. (2019). A Theoretical Review Of Psychological Resilience: Defining Resilience And Resilience Research Over The Decades. *Archives Of Medicine And Health Sciences*, 7(2), 233. https://doi.org/10.4103/Amhs.Amhs_119_19
- Wilson, A., Yendork, J. S., & Somhlaba, N. Z. (2017). Psychometric Properties Of Multidimensional Scale Of Perceived Social Support Among Ghanaian Adolescents. *Child Indicators Research*, 10(1), 101-115. <https://doi.org/10.1007/s12187-016-9367-1>
- Yu, F., Chu, G., Yeh, T., & Fernandez, R. (2024). Effects Of Interventions To Promote Resilience In Nurses: A Systematic Review. *International Journal Of Nursing Studies*, 157, 104825. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2024.104825>