

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Definisi Rumah Sakit

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sedangkan menurut World Health Organization (2010), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

2.1.2 Tujuan Penyelenggaraan Rumah Sakit

Adapun tujuan penyelenggaraan rumah sakit menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan
2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit
3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit

2.1.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Dalam Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit tepatnya pada pasal 4 menjelaskan bahwa rumah sakit mempunyai tugas yaitu memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan tugas tersebut, maka rumah sakit memiliki fungsi yang dijelaskan pada pasal (5) yaitu :

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

2.1.4 Rumah Sakit Kelas B

Rumah Sakit Islam Surabaya merupakan rumah sakit swasta kelas B yang berada dibawah naungan Yayasan Rumah Sakit Islam Surabaya (YARSIS). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, rumah sakit tipe B mempunyai pelayanan minimal yang harus diberikan, yaitu :

a. Pelayanan Medik

Pelayanan Medik yang dimaksud meliputi paling sedikit terdiri dari :

1. Pelayanan gawat darurat, yaitu pelayanan yang harus diselenggarakan 24 (dua puluh empat) jam sehari secara terus menerus.
 2. Pelayanan medik spesialis dasar, yaitu pelayanan kesehatan yang meliputi pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah dan obstetri dan ginekologi.
 3. Pelayanan medik spesialis penunjang, yaitu pelayanan kesehatan yang meliputi pelayanan anesthesiologi, radiologi, patologi klinik, patologi anatomi dan rehabilitasi medik.
 4. Pelayanan medik lain, yaitu pelayanan kesehatan yang paling sedikit berjumlah 8 pelayanan dari 13 pelayanan yang meliputi pelayanan mata, telinga hidung tenggorokan, syaraf, jantung dan pembuluh darah, kulit dan kelamin, kedokteran jiwa, paru, orthopedi, urologi, bedah syaraf, bedah plastik dan kedokteran forensik.
 5. Pelayanan medik subspecialis, yaitu pelayanan kesehatan yang paling sedikit berjumlah 2 pelayanan subspecialis dari 4 subspecialis dasar yang meliputi pelayanan subspecialis di bidang spesialis bedah, penyakit dalam, kesehatan anak, dan obstetri dan ginekologi.
 6. Pelayanan medik spesialis gigi dan mulut, yaitu pelayanan kesehatan yang paling sedikit berjumlah 3 pelayanan yang meliputi bedah mulut, konservasi / endodonti, dan orthodonti.
- b. Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik.

c. Pelayanan Keperawatan Dan Kebidanan

Pelayanan keperawatan dan kebidanan meliputi asuhan keperawatan dan asuhan kebidanan.

d. Pelayanan Penunjang Klinik

Pelayanan penunjang klinik meliputi pelayanan bank darah, perawatan intensif untuk semua golongan umur dan jenis penyakit, gizi, sterilisasi instrument dan rekam medik.

e. Pelayanan Penunjang Nonklinik

Pelayanan penunjang nonklinik meliputi pelayanan laundry/linen, jasa boga/dapur, teknik dan pemeliharaan fasilitas, pengelolaan limbah, gudang, ambulans, sistem informasi dan komunikasi, pemulasaran jenazah, sistem penanggulangan kebakaran, pengelolaan gas medik, dan pengelolaan air bersih.

f. Pelayanan rawat inap

Pelayanan rawat inap harus melengkapi dengan fasilitas sebagai berikut :

1. Jumlah tempat tidur perawatan kelas III paling sedikit 20% (dua puluh persen) dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit milik swasta.
2. Jumlah tempat tidur perawatan intensif sebanyak 5% (lima persen) dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit milik pemerintah dan Rumah Sakit milik swasta.

2.2 Perawat

2.2.1 Definisi Perawat

Keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat. Perawat

adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi Keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang - undangan (Johnson et al., 1998). Perawat adalah mereka yang memiliki kemampuan dan wewenang melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang dimilikinya. Pelayanan keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan kepada individu, kelompok, atau masyarakat dalam keadaan sehat maupun sakit (Kemenkes, 2017).

2.2.2 Peran Perawat

Peran perawat menurut konsorsium ilmu kesehatan tahun 1989 dalam Hidayat (2004) :

- a. Peran sebagai pemberi asuhan keperawatan.
- b. Peran sebagai advokat klien untuk berbagi informasi tentang pelayanan, mempertahankan, dan melindungi hak-hak pasien.
- c. Peran edukator untuk meningkatkan pengetahuan kesehatan.
- d. Peran koordinator dalam mengorganisasi pelayanan kesehatan dari tim kesehatan.
- e. Peran kolaborator untuk diskusi atau tukar pendapat dalam penentuan bentuk pelayanan selanjutnya.
- f. Peran konsultan sebagai tempat konsultasi terhadap masalah atau tindakan keperawatan yang tepat untuk diberikan.
- g. Peran pembaharu untuk mengadakan perencanaan, kerjasama, perubahan yang sistematis dan terarah sesuai dengan metode pemberian layanan keperawatan.

2.2.3 Fungsi Perawat

Fungsi perawat dalam menjalankan perannya sebagai perawat menurut Hidayat (2004) :

- a. Fungsi Independen merupakan fungsi mandiri dan tidak tergantung pada orang lain dalam keputusan sendiri dalam melakukan tindakan.
- b. Fungsi dependen merupakan fungsi perawat dalam melaksanakan kegiatannya atas pesan atau instruksi perawat lain.
- c. Fungsi interdependen dilakukan dalam kelompok tim yang bersifat saling ketergantungan diantara tim satu dengan lainnya.

2.3 Karakteristik Individu

2.3.1 Pengertian Karakteristik Individu

Menurut Thoha. M (2010) berkaitan dengan karakteristik individu, bahwa individu membawa kedalam tatanan organisasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Ini semua adalah karakteristik yang dimiliki individu dan karakteristik ini akan memasuki suatu lingkungan baru, yakni organisasi. Sumber daya yang terpenting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia, setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Masa depan seorang individu dalam organisasi tidak bergantung pada kinerja saja. Manajer juga menggunakan ukuran subyektif yang bersifat pertimbangan. Apa yang dipersepsikan oleh penilai sebagai karakter/prilaku karyawan yang baik atau buruk akan mempengaruhi penilaian.

Sementara itu Robbins (2006), mengemukakan beberapa ciri-ciri individu

meliputi: jenis kelamin, status perkawinan, usia, pendidikan, pendapatan keluarga, dan masa jabatan. Sedangkan menurut Nimran (Sopiah, 2008) bahwa karakteristik individu adalah ciri-ciri biografis, kepribadian, persepsi dan sikap.

2.3.2 Faktor Karakteristik Individu

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi karakteristik individu, antara lain :

a. Umur

Usia (umur) adalah lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan). Robbins (2006) menyatakan bahwa, semakin tua usia pegawai, makin tinggi komitmennya terhadap organisasi, hal ini disebabkan karena kesempatan individu untuk mendapatkan pekerjaan lain menjadi lebih terbatas sejalan dengan meningkatnya usia. Keterbatasan tersebut dipihak lain dapat meningkatkan persepsi yang lebih positif mengenai atasan sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka terhadap organisasi.

b. Jenis Kelamin

Sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, manusia dibedakan menurut jenis kelaminnya yaitu pria dan wanita. Robbins (2006) menyatakan bahwa, tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas atau kemampuan belajar. Namun studi-studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya dari pada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses. Satu masalah yang tampaknya membedakan antar jenis kelamin, khususnya saat karyawan mempunyai anak-anak pra sekolah.

Ibu-ibu yang biasanya bekerja *full time* mungkin akan memilih bekerja dengan paruh waktu, jadwal kerja yang lebih fleksibel, dan telekomuting (mengerjakan pekerjaan kantor dirumah) agar bisa menampung tanggung jawab terhadap keluarga.

c. Status Perkawinan

Perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga atau rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Perkawinan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting. Seseorang yang telah menikah merasa lebih mantap dengan pekerjaannya yang sekarang, hal ini dikarenakan bahwa mereka melihat sebagai jaminan untuk masa depannya. Karyawan yang menikah akan lebih sedikit absensinya, tingkat perputaran tenaga kerja yang rendah, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka dari pada rekan kerjanya yang masih bujangan atau lajang. Selain itu, karyawan yang telah menikah memiliki tanggungan yang lebih besar dibandingkan karyawan yang belum menikah. Sehingga dapat dikatakan status pernikahan dapat memberikan kontribusi terhadap produktivitas kerja karyawan (Robbins 2006).

d. Tingkat Pendidikan

Robbins (2001) berpendapat bahwa tingkat pendidikan berpengaruh pada dorongan untuk melakukan *turnover intention*. Dalam hal ini Robbins (2001) membahas pengaruh intelegensi terhadap *turnover intention*. Dikatakan bahwa mereka yang mempunyai tingkat intelegensi tidak terlalu tinggi akan

memandang tugas-tugas yang sulit sebagai tekanan dan sumber kecemasan. Ia mudah merasa gelisah akan tanggung jawab yang diberikan padanya dan merasa tidak aman. Sebaliknya mereka yang mempunyai tingkat intelegensi yang lebih tinggi akan merasa cepat bosan dengan pekerjaan-pekerjaan yang monoton. Mereka akan lebih berani keluar.

e. Lama Kerja

U. S. Civil Service Commision (1997) menyatakan bahwa pada setiap kelompok tertentu dari orang-orang yang dipekerjakan, dua pertiga sampai tiga perempat bagian dari mereka yang keluar terjadi pada akhir tiga tahun pertama masa bakti. Hasil penelitian yang pernah dilakukan menunjukkan adanya korelasi negative antara masa kerja dengan *turnover intention*, yang berarti semakin lama masa kerja semakin rendah kecenderungan keinginan *turnover*nya (Robbins, 2001). *Turnover intention* lebih banyak terjadi pada perawat dengan masa kerja lebih singkat. Interaksi dengan usia, kurangnya sosialisasi awal merupakan keadaan-keadaan yang memungkinkan terjadinya *turnover intention* tersebut.

f. Status Pegawai

Mobley (1986) menyatakan bahwa status kerja mempengaruhi seseorang dalam keinginan keluar dan mencari pekerjaan. Karyawan dengan status kontrak lebih tinggi tingkat keinginan keluarnya dibandingkan dengan karyawan yang berstatus sebagai karyawan tetap (Kurniadi, 2013).

g. Pendapatan

Pendapatan sebagai aliran masuk dari manfaat ekonomi yang berasal dari

kegiatan normal bisnis. Pendapatan didefinisikan sebagai aliran masuk bruto dari manfaat ekonomis selama periode, muncul dari aktivitas bisnis normal, dan menghasilkan kenaikan ekuitas yang jelas bukan dari kontribusi pemilik ekuitas menurut Greuning, *et al* (2013). Pendapatan adalah penghasilan yang timbul dari pelaksanaan aktivitas entitas yang normal dan dikenal dengan sebutan yang berbeda seperti penjualan, penghasilan jasa, bunga, dividen, royalty, dan sewa menurut Ikatan Akuntan Indonesia (2015).

h. Jarak dari rumah ke rumah sakit

Di Rumah Sakit Islam Surabaya – A.Yani sebagian besar karyawan berasal dari berbagai kota dan daerah. Sebagian besar karyawan rumah sakit bertempat tinggal diluar kota Surabaya yang jaraknya cukup jauh dari rumah sakit. Keterjangkauan antara lokasi satu dengan lokasi lain mudah dijangkau atau tidaknya, terutama kemudahan menuju lokasi rumah sakit. Hal ini menjadi penyebab karyawan berfikir untuk pindah ke tempat kerja baru.

i. Status Tempat tinggal

Karyawan Rumah Sakit Islam Surabaya – A.Yani terdiri dari berbagai macam. Status tempat tinggal tidak bisa dilihat dengan kasat mata, kita hanya bisa melihat dari latar belakang seseorang tersebut.

2.4 Iklim Organisasi

Iklim organisasi merupakan salah satu aspek kajian dari fungsi MSDM yakni fungsi pemeliharaan karyawan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Tujuan dari organisasi yang dapat tercapai bisa dilihat apabila lingkungan kerja dapat menunjang terhadap kinerja para anggotanya, lingkungan kerja menyangkut

seluruh aspek lingkungan sosial, baik formal maupun informal yang dirasakan oleh para anggota organisasi, dan lingkungan itu dapat mempengaruhi pekerjaannya. Suasana lingkungan kerja yang dirasakan oleh masing-masing individu dalam sebuah organisasi sering disebut sebagai iklim organisasi.

Iklim organisasi satu organisasi dengan organisasi yang lain tentunya akan berbeda-beda. Perbedaan iklim organisasi disebabkan oleh keanekaragaman pekerjaan yang ada di dalam suatu organisasi atau sifat SDM yang ada. (Altman, 2000) mengemukakan bahwa studi yang dilakukan oleh pakar iklim organisasi menunjukkan paling tidak terdapat 460 jenis lingkungan kerja dengan iklim organisasinya sendiri sendiri.

Begitu pentingnya iklim organisasi karena iklim organisasi diakui mempunyai pengaruh terhadap perilaku para karyawan dan pemimpin sebagai anggota organisasi. Iklim organisasi mempengaruhi karyawan sehingga mereka dapat mengerti tatanan yang berlaku dalam lingkungan kerja dan memberi petunjuk kepada mereka dalam upaya penyesuaian diri dalam organisasi. Konsep iklim organisasi dianggap mempunyai kedudukan sebagai jembatan yang menghubungkan manajemen atau pimpinan dan perilaku karyawan dalam mewujudkan kinerja organisasi guna pencapaian tujuan organisasi.

2.4.1 Pengertian Iklim Organisasi

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki cara tersendiri dalam menyajikan usahanya. Oleh karena itu, suatu organisasi mempunyai iklim berbeda dengan organisasi lainnya. Iklim dapat bersifat menekan, netral atau dapat pula bersifat mendukung, tergantung bagian mengaturnya, karena itu setiap organisasi

selalu mempunyai iklim kerja yang unik. Organisasi cenderung menarik dan mempertahankan orang-orang yang sesuai dengan iklimnya, sehingga dalam tingkatan tertentu polanya dapat langgeng. Untuk lebih memahami iklim organisasi berikut ini akan dijelaskan pengertian iklim organisasi menurut beberapa ahli, diantaranya :

Taguiri dan Litwin (1968) mendefinisikan iklim organisasi adalah kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi.

Sementara menurut Gibson dkk (1975) bahwa iklim merupakan satu set perlengkapan dari suatu lingkungan kerja yang dirasakan secara langsung atau tidak langsung oleh karyawan yang bekerja di lingkungan ini dan beranggapan akan menjadi kekuatan utama yang mempengaruhi tingkah laku mereka dalam bekerja.

Keith Davis (1985) mendefinisikan iklim organisasi adalah yang menyangkut semua lingkungan yang ada atau yang dihadapi oleh manusia di dalam suatu organisasi tempat mereka melaksanakan pekerjaannya. Sedangkan Owens (1995), iklim organisasi merupakan studi persepsi individu mengenai berbagai aspek lingkungan organisasinya. Kesimpulan dari definisi-definisi tersebut adalah bagaimana persepsi individu di dalam organisasi mengenai lingkungan kerjanya.

Menurut Wirawan (2007), Iklim organisasi adalah :“Persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap

berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi”.

Menurut Luthans dalam Simamora (2011:34) menyebutkan bahwa iklim organisasi adalah :“Lingkungan internal atau psikologi organisasi. Iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan SDM yang diterima oleh anggota organisasi. Perlu diketahui bahwa setiap organisasi akan memiliki iklim organisasi yang berbeda. Keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi, atau sifat individu yang ada akan menggambarkan perbedaan tersebut”.

Selain definisi iklim organisasi ada beberapa teori iklim organisasi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Teori Steers

Steers (1977) mengemukakan hubungan antara sebagian faktor penentu iklim, hasil individu dengan efektivitas organisasi dimana faktor penentu iklim organisasi adalah kebijakan dan praktek manajemen, struktur organisasi, teknologi dan lingkungan luar.

2. Teori Miles

Sergiovanni (1983) mengemukakan bahwa terdapat sepuluh indikator untuk mengetahui sehat atau kurang sehatnya iklim organisasi, yaitu: tujuan (*goal focus*), komunikasi (*communication adequacy*), optimalisasi kekuasaan (*optimal power equalization*), pemanfaatan sumber daya (*resource utilization*), kohesifitas (*cohesiveness*), moral, inovatif (*innovativeness*), otonomi

(*autonomy*), adaptasi (*adaptation*), pemecahan masalah (*problem solving adequacy*).

3. Teori Likert

Likert (1967) mengembangkan sebuah instrumen yang memuat pada kondisi-kondisi perilaku dan gaya-gaya manajemen yang digunakan. Karakteristik yang dicakup oleh skala Likert adalah perilaku pemimpin, motivasi, komunikasi, proses pengaruh interaksi, pengambilan keputusan, penentuan tujuan, dan control.

4. Teori Litwin dan Stringer

Litwin dan Stringer (1968) menggunakan teori tiga kebutuhan (berprestasi, berafiliasi, dan berkuasa) dari McClelland sebagai tipe utama motivasi, ditemukan bahwa ketiga kebutuhan tersebut dipengaruhi oleh iklim organisasi. Juga terdapat sembilan dimensi iklim organisasi, yaitu struktur, tanggung jawab, imbalan, resiko, keramahan, kehangatan hati, dukungan, standar, konflik, dan identifikasi.

Dari beberapa teori yang telah dikemukakan di atas, dimana para ahli memiliki konsep iklim organisasi yang berbeda-beda. Namun ada beberapa kata kunci dalam definisi iklim organisasi yang perlu mendapat penjelasan yakni:

1. Persepsi, dimana iklim organisasi merupakan persepsi anggota organisasi yakni sebagai individual dan kelompok serta berhubungan dengan organisasi. Persepsi orang mengenai apa yang ada di dalam lingkungannya berbeda antara sejumlah individu dengan individu lainnya.
2. Hal yang ada atau terjadi dalam lingkungan internal organisasi. Persepsi

orang mengenai apa yang ada atau apa yang terjadi dalam lingkungan internal organisasi.

3. Praktik rutin. Persepsi anggota organisasi dalam pengertian persepsi rutin anggota organisasi mengenai apa yang terjadi secara rutin dalam organisasi.
4. Sikap dan perilaku organisasi. Persepsi orang mengenai lingkungan organisasi mempengaruhi sikap orang.
5. Mempengaruhi kinerja organisasi. Iklim organisasi mempengaruhi produktivitas anggota dan selanjutnya mempengaruhi efektivitas dan efisiensi organisasi.

Dari definisi dan teori yang dikemukakan tersebut jelas bahwa iklim organisasi berhubungan erat dengan persepsi individu terhadap lingkungan internal organisasi yang mempengaruhi organisasi dan perilaku anggota organisasi. Konsep iklim organisasi didasarkan pada persepsi pribadi anggota organisasi, maka pengukuran iklim organisasi kebanyakan dilakukan melalui kuisioner.

Ada beberapa kuisioner yang telah dikembangkan untuk mengukur konsep iklim organisasi diantaranya adalah *The Organizational Climate Description Questionnaire* (OQDQ) yang dikembangkan oleh Andrew W. Halpin dan Don B. Croft. Kuesioner ini dipakai untuk mengukur iklim organisasi sekolah. *The Organizational Climate Questionnaires* (OCQ) oleh Litwin dan Stringer serta *The Business Organizational Climate Index* (BOCI) oleh RL. Payne dan D.C Pheysey yang dikembangkan untuk perusahaan bisnis.

Iklm organisasi secara objektif eksis, terjadi di setiap organisasi, dan mempengaruhi perilaku anggota organisasi dan hanya dapat diukur secara tidak langsung melalui persepsi anggota organisasi. Jadi dimensi dan indikator iklim organisasi harus dikembangkan guna mengukur iklim organisasi.

2.4.2 Dimensi dan Indikator Iklim Organisasi

Dimensi iklim organisasi adalah unsur, faktor, sifat, atau karakteristik variabel iklim organisasi. Dimensi iklim organisasi terdiri atas beragam jenis dan berbeda pada setiap organisasi. Berikut ini merupakan dimensi iklim organisasi menurut Rob Altman dalam (Wirawan, 2007:125)

1. Keadaan Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik adalah lingkungan yang berhubungan dengan tempat, peralatan, dan proses kerja. Persepsi karyawan mengenai tempat kerjanya menciptakan persepsi karyawan mengenai iklim organisasi. Contoh yang baik disini adalah karyawan bisa kerjasama dalam melaksanakan tugas, menjalin hubungan antara atasan dan bawahan, menjalin hubungan antar teman kerja, karyawan mendapat kompensasi yang memuaskan, dan menciptakan iklim organisasi yang positif di rumah sakit.

2. Keadaan Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial merupakan interaksi antara anggota organisasi. Hubungan tersebut dapat bersifat hubungan formal, informal, kekeluargaan, atau profesional. Semua bentuk hubungan tersebut menentukan iklim organisasi.

3. Pelaksanaan Sistem Manajemen

Sistem manajemen adalah pola proses pelaksanaan manajemen organisasi. Indikator faktor manajemen yang mempengaruhi iklim kerja jumlahnya sangat banyak, misalnya: karakteristik organisasi yang berbeda menimbulkan iklim organisasi yang berbeda.

4. Produk

Produk adalah barang atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Produk suatu organisasi sangat menentukan iklim organisasi. Misalnya: iklim organisasi dinas kebersihan yang memberikan layanan kebersihan akan berbeda dengan organisasi perbankan yang memberikan layanan keuangan.

5. Konsumen, Klien, dan nasabah yang dilayani

Konsumen yang dilayani dan untuk siapa produk ditujukan, memengaruhi iklim organisasi. Misalnya iklim organisasi klinik bagian anak-anak di suatu rumah sakit berbeda dengan klinik bagian rematik yang umumnya melayani orang dewasa di rumah sakit yang sama.

6. Kondisi Fisik dan Kejiwaan Anggota Organisasi

Persepsi mengenai kondisi fisik dan kejiwaan anggota organisasi sangat memengaruhi iklim organisasi. Termasuk dalam kondisi fisik adalah kesehatan, kebugaran, kengerikan, dan ketangkasan. kondisi kejiwaan merupakan faktor yang menenrukan terjadinya iklim organisasi. Kondisi kejiwaan misalnya adalah komitmen, moral, kebersamaan, dan keseriusan anggota organisasi.

7. Budaya Organisasi

Budaya suatu organisasi sangat mempengaruhi iklim organisasi. baik budaya organisasi maupun iklim organisasi memengaruhi perilaku organisasi anggota organisasi yang kemudian memengaruhi kinerja mereka. Misalnya jika kode etik dilaksanakan dengan sistematis, maka akan memengaruhi persepsi karyawan mengenai lingkungan sosialnya, lalu terjadilah iklim etis dalam lingkungan organisasi. Demikian juga, dalam budaya organisasi terdapat norma tertulis, tetapi banyak dilanggar oleh anggota organisasi dan tanpa sanksi, sehingga menimbulkan iklim organisasi negatif.

Dimensi iklim organisasi menurut Litwin dan Stringer (1968) ada 6 (enam) dimensi yang diperlukan yakni ;

1. Struktur.

Struktur merefleksikan perasaan bahwa karyawan diorganisasi dengan baik dan mempunyai definisi yang jelas mengenai peran dan tanggung jawab mereka. Meliputi posisi karyawan dalam perusahaan.

2. Standar-standar.

Mengukur perasaan tekanan untuk memperbaiki kinerja dan derajat kebanggaan yang dimiliki karyawan dalam melakukan pekerjaannya dengan baik. Meliputi kondisi kerja yang dialami karyawan dalam perusahaan.

3. Tanggung jawab.

Merefleksikan perasaan karyawan bahwa mereka menjadi “pimpinan diri sendiri” dan tidak pernah meminta pendapat mengenai keputusannya dari orang lain. Meliputi kemandirian dalam menyelesaikan pekerjaan.

4. Pengakuan.

Perasaan karyawan diberi imbalan yang layak setelah menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Meliputi imbalan atau upah yang diterima karyawan setelah menyelesaikan pekerjaan.

5. Dukungan.

Merefleksikan perasaan karyawan mengenai kepercayaan dan saling mendukung yang berlaku dikelompok kerja. Meliputi hubungan dengan rekan kerja yang lain.

6. Komitmen.

Merefleksikan perasaan kebanggaan dan komitmen sebagai anggota organisasi. Meliputi pemahaman karyawan mengenai tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Dimensi iklim organisasi menurut Koys et al. (1991) adalah sebagai berikut :

1. Otonomi (*outonomy*).

Persepsi mengenai penentuan sendiri prosedur kerja, tujuan, dan prioritas.

2. Kebersamaan (*cohesion*).

Perasaan kebersamaan diantara altar organisasi, termasuk kemauan anggota organisasi untuk menyediakan bahan-bahan bantuan.

3. Kepercayaan (*trust*).

Persepsi kebersamaan untuk berkomunikasi secara terbuka dengan anggota organisasi level atas mengenai isu sensitif dan personal dengan harapan bahwa integritas komunikasi seperti itu tidak dilanggar.

4. Tekanan (*pressure*).

Persepsi mengenai tuntutan waktu untuk menyelesaikan tugas dan standar kinerja.

5. Dukungan (*support*).

Persepsi toleransi perilaku organisasi oleh atasannya, termasuk membiarkan anggota belajar dari kesalahannya tanpa ketakutan dan hukuman.

6. Pengakuan (*recognition*).

Persepsi bahwa kontribusi anggota organisasi kepada organisasi diakui dan dihargai.

7. Kewajaran (*fairness*).

Persepsi bahwa praktik organisasi adil, wajar, dan tidak sewenang-wenang atau berubah-ubah.

8. Inovasi (*Innovation*).

Persepsi bahwa perubahan dan kreatifitas didukung, termasuk pengambilan resiko mengenai bidang-bidang baru dimana anggota organisasi tidak atau sedikit mempunyai pengalaman sebelumnya.

Berbeda dengan iklim organisasi yang dikemukakan oleh Ekvall (1996) :

1. Tantangan (*challenge*), keterlibatan dan komitmen terhadap organisasi.
2. Kemerdekaan (*freedom*), sampai seberapa tinggi karyawan diberi kebebasan.
3. Dukungan untuk ide-ide (*support for ideas*), sikap manajemen dan karyawan terhadap ide baru.
4. Kepercayaan (*trust*), keamanan emosional dan kepercayaan hubungan antar anggota dalam organisasi.

5. Semangat (*liveliness*), dinamika dalam organisasi.
6. Keintiman/humor (*playfulness/humor*), kemudahan yang ada dalam organisasi.
7. Debat (*debate*), sampai seberapa tinggi perbedaan pendapat serta ide-ide dan pengalaman ada dalam organisasi.
8. Konflik (*conflicts*), adanya tensi personal dan emosional.
9. Pengambilan risiko (*risk taking*), kemauan untuk menoleransi insekuri dalam organisasi.
10. Ide dan waktu (*Idea and time*), waktu yang digunakan untuk mengembangkan ide-ide baru.

2.5 *Intention To Leave*

2.5.1 Definisi *Intention To Leave*

Intensi adalah niat atau keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. *Intention to leave* yaitu niat karyawan untuk meninggalkan organisasi sebagai sadar dan hasrat disengaja dari karyawan untuk meninggalkan organisasi Menurut Tett dan Meyer (1993) dalam Rodly (2012). Sementara *quit* adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela. Dengan demikian intensi *quit* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. Ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap terjadinya *quit*, diantaranya adalah faktor eksternal, yakni pasar tenaga kerja, faktor institusi yakni kondisi ruang kerja, upah, keterampilan kerja, dan supervisi, karakteristik personal

karyawan seperti intelegensi, sikap, masa lalu, jenis kelamin, minat, umur, dan lama kerja serta reaksi individu terhadap pekerjaannya (Zeffane, 1994).

Intention to quit menjelaskan keinginan individu untuk meninggalkan dan berhenti dari organisasi tempatnya bekerja. Studi yang dilakukan, variabel ini digunakan dalam cakupan luas meliputi keseluruhan tindakan penarikandiri (*withdrawal cognitions*) yang dilakukan karyawan. Tindakan penarikan diri menurut (Abelson, 1987).

Keinginan berpindah mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain. Dalam beberapa studi yang dilakukan, variabel ini digunakan dalam cakupan luas meliputi keseluruhan tindakan penarikan diri (*withdrawal cognitions*) yang dilakukan karyawan. Tindakan penarikan diri menurut Abelson (1987) terdiri atas beberapa komponen yang secara simultan muncul dalam individu berupa adanya pikiran untuk keluar, keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain, mengevaluasi kemungkinan untuk menemukan pekerjaan yang layak di tempat lain, dan adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Mobley (1986) mengemukakan bahwa batasan umum tentang pergantian karyawan adalah : “berhentinya individu sebagai anggota suatu organisasi dengan disertai pemberian imbalan keuangan oleh organisasi yang bersangkutan”. Dari kedua definisi di atas, disimpulkan bahwa *quit* adalah aliran para karyawan yang masuk dan keluar perusahaan. Namun definisi yang dikemukakan Mobley lebih menekankan pada karyawan yang berhenti.

Seorang karyawan yang merasa puas dalam pekerjaannya, akan menunjukkan sikap yang baik secara keseluruhan di tempat kerja dan menyebabkan meningkatnya komitmen terhadap organisasi yang akhirnya akan menyebabkan rendahnya niat untuk keluar dari perusahaan *intention to quit* (Suhanto, 2009).

2.5.2 Indikator *Intention To Leave*

Beberapa indikasi bisa digunakan sebagai acuan untuk memprediksikan terjadinya *intention to leave* karyawan dalam sebuah organisasi Harnoto (2002) :

a. Absensi yang meningkat

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat tanggung jawab karyawan dalam fase ini sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya.

b. Mulai malas bekerja

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, akan lebih malas bekerja karena orientasi karyawan ini adalah bekerja di tempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan karyawan bersangkutan.

c. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja

Berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan sering dilakukan karyawan yang akan melakukan *turnover*. Karyawan lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya.

d. Peningkatan protes terhadap atasan

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan organisasi kepada atasan. Materi protes yang ditekankan biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan karyawan.

e. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

Biasanya hal ini berlaku untuk karyawan yang karakteristik positif. Karyawan ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan, dan jika perilaku positif karyawan ini meningkat jauh dan berbeda dari biasanya justru menunjukkan karyawan ini akan melakukan *turnover*.

2.5.3 Tahapan *Intention To Leave*

Menurut Triaryati (2002), beberapa tahapan yang dilalui seorang karyawan sebelum memutuskan tetap bekerja pada pekerjaan yang sekarang atau berhenti bekerja, adalah :

1. Mengevaluasi pekerjaan yang sekarang
2. Mengalami *job dissatisfaction*, merupakan pernyataan emosional mengenai tingkat kepuasan dan ketidakpuasan seseorang.
3. Berpikir untuk keluar dari pekerjaan saat ini, salah satu konsekuensi dari ketidakpuasan adalah menstimulasi pemikiran untuk keluar dari pekerjaan saat ini. Ada bentuk lain dari *withdrawal* sebagai konsekuensi dari ketidakpuasan yang tidak se extreme keluar dari pekerjaan, seperti;absen dan perilaku yang pasif.

4. Evaluasi dari manfaat yang mungkin didapatkan dari mencari pekerjaan lain (memperkirakan kemungkinan untuk menemukan pekerjaan lainnya, evaluasi terhadap alternatif yang ada, termasuk biaya pencarian) dan biaya yang ditanggung karena keluar dari pekerjaan saat ini (seperti; pertimbangan karena kehilangan senioritas, kehilangan kepangkatan danlainnya).
5. Jika ada kesempatan untuk menemukan alternarif dan jika biaya tidak menjadi halangan, yang timbul selanjutnya adalah perilaku yang bermaksud untuk mencari alternatif. Beberapa faktor di luar pekerjaan saat ini juga dapat mempengaruhi pencarian alternatif sepeerti; pemindahan pasangan ke tempat lain, masalah kesehatan, dan yanglainnya.
6. Perilaku tersebut kemudian dilanjutkan oleh pencarian yangsesungguhnya. Jika tidak menemukan alternatif, individu terus mengusahakan pencarian, mengevaluasi kembali manfaat yang diperoleh dari mencari pekerjaan lainnya, mengevaluasi kembali pekerjaan saat ini, mengurangi pikiran untuk berhenti, menarik diri (*withdrawlbehavior*).
7. Jika alternatif tersedia, maka evaluasi alternatif dilakukan. Tiap individu memiliki faktor yang spesifik untuk mengevaluasi alternatif yangada.
8. Evaluasi alternatif yang dilanjutkan dengan membedakan alternatif hasil pilihan dengan pekerjaan saatini.
9. Jika alternatif lebih baik dibandingkan pekerjaan saat ini, maka hal ini akan menstimulasi perilaku yang bermaksud untuk keluar dari pekerjaan, yang akan diikuti oleh penarikan diri yang sesungguhnya. Sedangkanjika pekerjaan saat ini lebih baik dari alternatif yang ada, terdapat beberapa ke mungkinan perilaku,

seperti; individu terus mengusahakan pencarian, mengevaluasi kembali manfaat yang diperoleh dari mencari pekerjaan lainnya, mengevaluasi kembali pekerjaan saat ini, mengurangi pikiran untuk berhenti, dan menarik diri (withdrawl behavior).

2.6 *Intention To Stay*

2.6.1 Definisi *Intention To Stay*

Intention adalah niat atau keinginan yang timbul dari individu untuk melakukan sesuatu (Siahan, 2014). Sedangkan menurut Widyawati (2013) *Intention to stay* didefinisikan sebagai keinginan karyawan untuk tetap tinggal diperusahaan dalam jangka waktu yang panjang yang menunjukkan adanya komitmen terhadap perusahaan dan kesediaan untuk tetap tinggal di perusahaan. *Intention to Stay* dapat didefinisikan sebagai kecenderungan atau niat karyawan untuk tetap bekerja dalam pekerjaannya secara suka rela menurut pilihannya sendiri (Siahan, 2014).

2.6.2 Indikator *Intention To Stay*

Pengukuran variabel *intention to stay* dikembangkan dari Lum et al. (1998) dalam Widyawati (2013) yang indikatornya meliputi :

1. Kecenderungan individu berfikir untuk bertahan dalam organisasi
2. Kemungkinan individu tidak akan mencari pekerjaan pada organisasi lain
3. Kemungkinan individu untuk bertahan dalam organisasi
4. Kemungkinan individu untuk bertahan dalam organisasi waktu dekat
5. Kemungkinan individu untuk bertahan dalam organisasi meskipun ada kesempatan yang lebih baik.

Sedangkan menurut Weiss et al. (1967), ada dua instrument yang dipakai yaitu :

1. Niat untuk meninggalkan
2. Niat untuk bekerja dengan organisasi

2.7 Pengaruh Karakteristik individu terhadap *intention to leave*

Karakteristik individu adalah karakter-karakter yang dimiliki oleh setiap orang yang berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya. Sumber daya yang terpenting dalam organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi dapat tetap mempertahankan eksistensinya (Siagian, 2005). Karakteristik personal atau individu mencakup usia, jenis kelamin, masa kerja, tingkat pendidikan, status kepegawaian, dan status perkawinan (Mobley, 1986). Menurut Robbins, (2003) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mudah didefinisikan dan tersedia data yang dapat diperoleh sebagian besar dari informasi yang tersedia dalam berkas personalia seorang pegawai mengemukakan karakteristik biografis yang meliputi usia, jenis kelamin, status perkawinan, banyaknya tanggungan, dan masa kerja dalam organisasi. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa 80% dari perawat itu meninggalkan profesi mereka yang dimaksudkan untuk pergi tahun terakhir, karakteristik individu dan factor pekerjaan dengan masalah ini, misalnya usia yang lebih rendah sangat kuat perawat niat untuk pergi (Nantsupawat *et al*, 2017). Pada penelitian ini karakter yang digunakan untuk melihat pengaruh variabel karakteristik individu terhadap *intention to leave* adalah usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, masa kerja, dan status pegawai dan

pendapatan.

2.8 Pengaruh Iklim Organisasi terhadap *intention to leave*

Iklim organisasi Haryanti (2005), adalah sebagai suatu set dari sifat-sifat terukur (Measurable properties) dari lingkungan kerja yang dirasakan atau dilihat secara langsung atau tidak langsung oleh orang hidup yang bekerja dilingkungan tersebut dan diasumsikan mempengaruhi perilaku mereka. Menurut Vardi (2001) iklim organisasi merupakan organisasi sebagai suatu konsep atau gagasan multi factor yang merupakan pencerminan dari fungsi-fungsi organisasi atau tujuan-tujuan organisasi, seperti iklim yang kondusif atau iklim pelayanan. Menurut Srivastav (2006) iklim organisasi adalah perpaduan dari karakteristik-karakteristik organisasi yang terintegrasi secara konseptual. Karakteristik organisasi dijabarkan dalam kepribadian organisasi dan pengaruhnya terhadap motivasi dan tingkah laku dari anggota dalam suatu organisasi.

Menurut Wirawan (2007), iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi.

Menurut West (2002) mengatakan bahwa persepsi positif karyawan terhadap iklim organisasi dapat menimbulkan perasaan senang, gembira dan penuh percaya diri terhadap pekerjaan dan tanggung jawabnya, oleh karena itu persepsi tersebut dapat mempengaruhi motivasi serta kinerja karyawan.

Sebaliknya, jika karyawan memiliki persepsi negatif terhadap lingkungan organisasinya, maka karyawan akan merasakan pekerjaan sebagai suatu beban, yang akhirnya akan meningkatkan *turnover intention*. West (2002) mengatakan bahwa lingkungan sosial dan psikologis terdekat dari individu yang bersangkutan sangat penting dalam mempertimbangkan bagaimana cara merangsang kinerja di tempat kerja. Jika iklim organisasi tidak mendukung, maka akan muncul ketidakpuasan dari karyawan terhadap perusahaan, sehingga dapat menyebabkan frustrasi atau meningkatnya absen dan dapat mengarah pada *turnover intention*.

Rumah Sakit juga perlu mengelola iklim yang baik dan kondusif dalam aktivitas kerja karyawan untuk mengurangi tingkat *turnover intention* yang dapat dialami oleh karyawan. Iklim yang terbentuk akan sangat mempengaruhi orang-orang yang berada dalam organisasi. Iklim organisasi yang buruk dapat meningkatkan *turnover intention* karyawan. Sementara itu, apabila karyawan merasa bahwa iklim yang ada pada organisasi tempat ia bernaung cukup kondusif dan menyenangkan baginya untuk bekerja dengan baik, maka akan membuat karyawan tersebut merasa nyaman dan betah bekerja di perusahaan tersebut, sehingga dapat menurunkan *turnover intention*. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Jyoty (2013) menyatakan iklim organisasi dengan *turnover intention* memiliki hubungan negatif. Menurut Mamewe (2015) mengemukakan bahwa iklim organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.