

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Pengertian Rumah sakit

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi memberikan pelayanan secara menyeluruh (komprehensif), kuratif, dan preventif (pencegahan) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi staf medis dan pusat penelitian medis.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 (2009) tentang Rumah Sakit, Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, dinyatakan bahwa Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan.

2.1.2 Tugas dan Fungsi rumah sakit

Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Kesehatan perorangan secara paripurna merupakan pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Untuk menjalankan tugas Rumah Sakit memiliki fungsi sebagai berikut (UU No 44, 2009):

- a. Menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai standar pelayanan rumah sakit;
- b. Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan tingkat ketiga sesuai kebutuhan medis;
- c. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan SDM dalam rangka meningkatkan kemampuan dalam memberi pelayanan kesehatan; dan
- d. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika keilmuan di bidang kedokteran.

2.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit

Menurut undang-undang no. 44 (2009) tentang rumah sakit, Rumah sakit dibagi berdasarkan jenis pelayanan dan jenis pengelolaannya.

1. Berdasarkan jenis pelayanan yang Diberikan Rumah Sakit dikategorikan sebagai Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus.
 - a. Rumah Sakit Umum merupakan Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah Sakit umum diklasifikasikan atas, Rumah Sakit umum kelas A, Rumah Sakit umum kelas B, Rumah Sakit Umum kelas C dan Rumah Sakit umum kelas D. Rumah Sakit Umum diklasifikasikan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan Rumah Sakit.

- b. Rumah Sakit Khusus merupakan Rumah Sakit yang memberikan pelayanan utama pada bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya. Rumah Sakit Khusus diklasifikasikan atas, Rumah Sakit Khusus kelas A, Rumah Sakit Khusus kelas B dan Rumah Sakit khusus kelas C. Sebagaimana Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus juga diklasifikasikan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan Rumah Sakit.
2. Berdasarkan jenis pengelolaannya Rumah Sakit dikategorikan sebagai Rumah Sakit Publik dan Rumah Sakit Privat.
 - a. Rumah Sakit Publik merupakan Rumah Sakit yang dikelola oleh pemerintah, pemerintah daerah dan badan hukum yang bersifat nirlaba. Rumah Sakit Publik yang dikelola Pemerintah dan Pemerintah Daerah diselenggarakan berdasarkan pengelolaan Badan Layanan Umum atau Badan Layanan Umum Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - b. Rumah Sakit Privat merupakan Rumah Sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan tujuan mencari keuntungan dalam bentuk perseroan terbatas atau persero.

2.2 Perawat

2.2.1 Pengertian Perawat

Menurut Undang-undang no 38 (2014) tentang Keperawatan dinyatakan bahwa 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 (UU RI, 2014).

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 (PERMENKES, 2019) .

Menurut ICN (International Council of Nursing) (1965), Perawat adalah seseorang yang telah menyelesaikan pendidikan keperawatan yang memenuhi syarat serta berwenang di negeri bersangkutan untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bertanggung jawab untuk meningkatkan kesehatan, pencegahan penyakit dan pelayanan penderita sakit.

Taylor *et al.* (1989) menyatakan bahwa perawat adalah seseorang yang memiliki peran dalam merawat atau memelihara, membantu dengan melindungi seseorang yang sakit, luka dan proses penuaan.

2.2.2 Tugas dan Peran Perawat

Dalam menyelenggarakan Praktik Keperawatan, Menurut PERMENKES (2019) Perawat bertugas sebagai:

- a. Pemberi asuhan keperawatan;
- b. Penyuluh dan konselor bagi klien;
- c. Pengelola pelayanan keperawatan;
- d. Peneliti keperawatan;
- e. Pelaksana tugas berdasarkan pelimpahan wewenang; dan/atau
- f. Pelaksana tugas dalam keadaan keterbatasan tertentu.

Menurut Info Datin Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI (2017), Peran perawat secara umum di antaranya:

- a. *Care provider* (pemberi asuhan) yaitu dalam memberi pelayanan berupa asuhan keperawatan perawat dituntut menerapkan keterampilan berpikir kritis dan pendekatan sistem untuk penyelesaian masalah serta pembuatan keputusan keperawatan dalam konteks pemberian asuhan keperawatan komprehensif dan holistik berlandaskan aspek etik dan legal.
- b. *Manager dan Community leader* (pemimpin komunitas) yaitu dalam menjalankan peran sebagai perawat dalam suatu komunitas/kelompok masyarakat, perawat terkadang dapat menjalankan peran kepemimpinan, baik komunitas profesi maupun komunitas sosial dan juga dapat menerapkan kepemimpinan dan manajemen keperawatan dalam asuhan klien.
- c. *Educator* yaitu dalam menjalankan perannya sebagai perawat klinis, perawat komunitas, maupun individu, perawat harus mampu berperan sebagai pendidik klien dan keluarga yang menjadi tanggung jawabnya.
- d. *Advocate* (pembela) yaitu dalam menjalankan perannya perawat diharapkan dapat mengadvokasi atau memberikan pembelaan dan perlindungan kepada pasien atau komunitas sesuai dengan pengetahuan dan kewenangannya.
- e. *Researcher* yaitu dengan berbagai kompetensi dan kemampuan intelektualnya perawat diharapkan juga mampu melakukan penelitian sederhana di bidang keperawatan dengan cara menumbuhkan ide dan rasa ingin tahu serta mencari jawaban terhadap fenomena yang terjadi

pada klien di komunitas maupun klinis. dengan harapan dapat menerapkan hasil kajian dalam rangka membantu mewujudkan *Evidence Based Nursing Practice* (EBNP)

2.3 Faktor Determinan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Faktor determinan adalah faktor yang menentukan. Menurut John M. Echols dan Hassan Sadily determinan adalah hal/faktor yang menentukan. Dari pengertian diatas faktor determinan bisa juga diartikan sebagai faktor yang menentukan atau faktor yang menyebabkan terjadinya suatu hal/kejadian. Dalam kajian ini faktor determinan diartikan sebagai faktor penyebab terjadinya *turnover intention*. Faktor determinan *turnover* menurut Mobley (1978) terdiri dari faktor internal dan eksternal. Kejadian *turnover* diawali dengan munculnya keinginan untuk keluar (*turnover intention*). Faktor internal dan eksternal yang akan dibahas dalam kajian ini untuk mengetahui faktor determinan *turnover intention* meliputi faktor individu dan kepuasan kerja.

2.3.1 Faktor Individu

Menurut Mobley (1978) salah satu faktor terjadinya *turnover* adalah faktor eksternal, dimana dalam faktor eksternal terdapat aspek individu. Individu adalah manusia perseorangan yang mempunyai kepribadian serta tingkah laku dan mempunyai peran di lingkungan masyarakat atau lingkungan lainnya seperti dalam lingkungan politik. Menurut Blum (1956) faktor individual adalah faktor yang meliputi umur, kesehatan, watak dan harapan. Menurut Pangaben (2001) karakteristik individu terdiri dari :

1. Umur

Umur (usia) merupakan waktu lamanya hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan) (Hoetomo, 2005). Maire dalam (Simamora, 1999) mengatakan bahwa pekerja muda mempunyai tingkat intensi turnover yang lebih tinggi dari pada pekerja yang lebih tua. Orang yang lebih muda memiliki tahap percobaan pada awal kehidupan profesional mereka, sehingga lebih sering berpindah kerja. Depkes RI (2009) mengategorikan umur sebagai berikut :

- a. Masa balita = 0 – 5 th
- b. Masa kanak-kanak = 5 – 11 th
- c. Masa remaja awal = 12 – 16 th
- d. Masa remaja akhir = 17 – 25 th
- e. Masa dewasa awal = 26 – 35 th
- f. Masa dewasa akhir = 36 – 45 th
- g. Masa lansia awal = 46 – 55 th
- h. Masa lansia akhir = 56 – 65 th
- i. Masa manula = > 65 th

2. Jenis Kelamin

Menurut Hungu (2016:43) jenis kelamin adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seseorang itu dilahirkan. Tewal dkk. (2017) menyatakan bahwa beberapa penelitian tidak menunjukkan perbedaan *turnover* antara laki-laki dan perempuan. Akan tetapi pada penelitian lain mengatakan bahwa perempuan memiliki tingkat *turnover* yang lebih tinggi.

3. Masa Kerja

Menurut KBBI, masa kerja adalah jangka waktu orang sudah bekerja (pada suatu kantor, badan, dan sebagainya). Semakin lama seseorang yang bekerja di suatu organisasi maka keinginan untuk keluar akan semakin kecil karena karyawan tersebut memiliki rasa ketertarikan atau loyalitas terhadap perusahaannya dan merasa akan semakin sulit untuk pindah ke perusahaan lainnya (Triatmojo, 2018). Kategori masa kerja menurut Handoko (2010) dibagi menjadi dua yaitu :

- a. Masa kerja dengan kurun waktu ≤ 3 Tahun merupakan kategori baru
- b. Masa kerja dengan waktu > 3 Tahun merupakan kategori lama.

4. Tingkat pendidikan

Pendidikan merupakan faktor penting dalam menentukan kemampuan kerja karyawan. Pendidikan merupakan indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan (Hasibuan, 2011). Menurut Mobley (1986), tingkat pendidikan bisa berpengaruh terhadap terjadinya turnover. Hal tersebut diasumsikan bahwa karyawan yang merasa beban kerja dan tugas yang diberikan tidak sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki kemungkinan pernah memiliki niatan untuk keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan baru.

5. Status Perkawinan

Menurut Suekanto (2000) perkawinan adalah ikatan yang sah antara seorang pria dan wanita yang menimbulkan hak-hak dan kewajiban-

kewajiban antara mereka maupun turunannya. Christiani and Ilyas, (2018) menyatakan bahwa perawat yang sudah menikah akan mempunyai tanggung jawab yang lebih besar dalam hal kebutuhan finansial, sehingga akan membutuhkan banyak pertimbangan ketika akan memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya.

6. Jumlah tanggungan

Jumlah tanggungan adalah banyaknya jumlah jiwa (anggota rumah tangga) yang masih menempati atau menghuni satu rumah dengan kepala rumah tangga, serta masih menjadi beban tanggungan rumah tangga dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari (Hanum,2018). Menurut Ahmadi (2007) jumlah tanggungan dapat digolongkan sebagai berikut :

- a. Tanggungan besar, apabila jumlah tanggungan ≥ 5 orang.
- b. Tanggungan kecil, apabila jumlah tanggungan < 5 orang.

2.3.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins, 2003:78).

Luthans (2008) menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional pegawai dimana terjadi atau tidak terjadi titik temu antara batas jasa pegawai dengan tingkat nilai jasa baik finansial maupun non finansial.

Menurut Sutrisno (2010:74) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar

karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal lain yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Kepuasan kerja dapat diukur melalui beberapa indikator, Smith 1969 dalam (Indrasari, 2017) menyatakan terdapat 5 dimensi kepuasan kerja, meliputi :

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, pekerjaan memberikan kesempatan pegawai belajar sesuai dengan minat serta kesempatan untuk bertanggung jawab.
2. Gaji, menurut Handoko (2009:218) Gaji adalah pemberian finansial kepada karyawan sebagai balas jasa untuk pekerjaan yang dilaksanakan pembayaran finansial kepada karyawan sebagai balas jasa untuk pekerjaan yang dilaksanakan dan sebagai motivasi pelaksanaan kegiatan di waktu yang akan datang. Kepuasan kerja pegawai akan terbentuk jika besar uang yang diterima pegawai sesuai dengan beban kerja dan seimbang dengan pegawai lainnya.
3. Kesempatan promosi, promosi adalah bentuk penghargaan yang diterima pegawai dalam organisasi. Kepuasan kerja akan tinggi apabila pegawai dipromosikan atas dasar prestasi kerja yang dicapai pegawai tersebut.
4. Supervisi, hal ini ditunjukkan oleh atasan dalam bentuk memperhatikan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan pegawai, menasehati dan membantu pegawai serta komunikasi yang baik dalam pengawasan.
5. Rekan kerja, jika dalam sebuah organisasi terdapat hubungan antara pegawai yang harmonis, bersahabat, dan saling membantu akan

menciptakan suasana kelompok kerja yang kondusif, sehingga akan menciptakan kepuasan kerja pegawai.

Luthans (2006:244) menyatakan bahwa kepuasan kerja meliputi 6 (enam) dimensi yakni gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Gaji. Berkaitan dengan kompensasi yang diperoleh pegawai atas pekerjaan yang dilakukan. Uang yang diperoleh pegawai tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan dasar pegawai namun juga untuk kebutuhan yang lebih tinggi. Oleh karena itu gaji yang diterima pegawai haruslah memenuhi kebutuhan nominal, bersifat mengikat, menimbulkan semangat, diberikan secara adil, dan bersifat dinamis
- b. Pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan harus menarik bagi pegawai, memberikan kesempatan belajar, dan kesempatan menerima tanggung jawab. Pekerjaan yang terlalu mudah memberikan rasa jenuh, akan tetapi pekerjaan terlalu berat membuat pegawai tertekan.
- c. Promosi. Merupakan proses pemindahan dari satu jabatan ke jabatan lainnya yang lebih tinggi di dalam organisasi. Promosi diikuti oleh tugas, tanggungjawab, dan wewenang yang baru yang lebih tinggi dari jabatan sebelumnya. Kesempatan promosi ini memberikan pengaruh yang bervariasi terhadap kepuasan kerja pegawai dalam organisasi.
- d. Kelompok kerja. Teman kerja yang ramah dan mudah diajak kerjasama memberikan kepuasan kerja bagi pegawai lainnya. Teman kerja seperti ini jika terjadi secara merata diantara kelompok kerja akan membuat

pekerjaan menjadi mudah dilakukan dan akibatnya pegawai mendapat kepuasan kerja.

- e. Pengawasan. Gaya atasan dalam menjalankan pengawasan terhadap pegawai dapat berupa memberikan perhatian dan partisipasi pegawai. Pengawasan yang memberikan perhatian terhadap kepentingan pegawai dan mengajak pegawai berpartisipasi dalam pengambilan keputusan terhadap pekerjaan pegawai sendiri akan sulit dilupakan pegawai
- f. Kondisi Kerja. Di dalam organisasi pegawai masuk ke dalam kelompok kerja. Kelompok kerja yang kondusif akan memberikan kemudahan pegawai bekerja dan pada akhirnya memberikan kepuasan pegawai.

2.4 Turnover

2.4.1 Pengertian *Turnover*

Menurut rivai (2009) dalam (Salwa, 2019) *turnover* adalah keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan secara sukarela atau pindah dari suatu tempat kerja lain menurut pilihannya sendiri.

Mobley (1986) dalam (Ridlo, 2012) mengatakan bahwa *turnover* adalah berhentinya individu dari anggota suatu organisasi dengan disertai pemberian imbalan keuangan oleh organisasi yang bersangkutan.

Turnover (Perputaran) adalah pengunduran diri yang permanen secara sukarela maupun tidak sukarela dari suatu organisasi (Tewal dkk. 2017).

2.4.2 Dampak *turnover*

Turnover memiliki dampak terhadap organisasi. Menurut Ridlo (2012) dampak *turnover* bagi organisasi, sebagai berikut :

1. Biaya penarikan karyawan, menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi, penarikan dan mempelajari pergantian;
2. Biaya latihan, menyangkut waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih;
3. Apa yang dikeluarkan untuk karyawan lebih kecil dari yang dihasilkan karyawan baru tersebut;
4. Tingkat kecelakaan para karyawan baru, biasanya cenderung tinggi;
5. Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan;
6. Peralatan produksi yang tidak bisa digunakan sepenuhnya;
7. Banyak pemborosan karena adanya karyawan baru;
8. Perlu melakukan kerja lembur, kalau tidak akan mengalami penundaan produksi. Turnover yang tinggi dalam organisasi menunjukkan perlu diperbaikinya kondisi kerja dan cara pembinaannya.

2.4.3 Faktor Determinan *Turnover*

Menurut teori Mobley (1986) dalam (Christiani and Ilyas, 2018) faktor penyebab terjadinya *turnover* adalah faktor eksternal dan internal.

1. Faktor eksternal

Menurut Mobley (1986) faktor eksternal meliputi aspek lingkungan dan aspek individu. Aspek lingkungan. tersedianya pekerjaan lain dapat menjadi faktor keinginan keluar dan aspek individu meliputi, usia masih muda, jenis kelamin, dan masa kerja lebih singkat, besar kemungkinan menjadikan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya.

2. Faktor internal

- a. Kepemimpinan, menurut Robbins (2003), kepemimpinan adalah suatu kemampuan mempengaruhi suatu kelompok ke arah pencapaian tujuan. seorang pemimpin diharapkan dapat menciptakan dan menunjang suasana dan budaya kerja yang kondusif sehingga memberikan pengaruh positif bagi anggotanya seperti memberikan pujian dan penghargaan, melakukan tindakan korektif, memberikan hukuman atau tekanan untuk hal-hal tertentu, ataupun membantu anggota jika dibutuhkan.
- b. Budaya organisasi, menurut Gibson (2012) Budaya organisasi adalah apa yang para karyawan rasakan dan bagaimana persepsi ini menciptakan suatu pola keyakinan, nilai dan ekspektasi.
- c. Kepuasan kerja. Mangkunegara (2007) dalam mengemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan *turnover*. Tingkat kepuasan yang rendah menyebabkan adanya *turnover* yang lebih tinggi. Mobley (1986) dalam (Siagian 2012) menemukan bahwa secara umum karyawan yang tidak puas akan meninggalkan pekerjaannya.
- d. Karir. Menurut KBBI Karir adalah perkembangan dan kemajuan dalam kehidupan, pekerjaan, jabatan, dan sebagainya. Jika kesempatan karir yang diberikan oleh organisasi sangat mendukung maka banyak karyawan yang akan merasa puas dan bertahan di organisasi tersebut (Yusmi and et al., 2018).

- e. Kompensasi. Menurut Hasibuan (2019) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Dale Yoder Ph. D. mengatakan bahwa balas jasa membuat anggota tim kerja dapat bekerja sama dan berprestasi.

2.5 *Turnover Intention*

2.5.1 *Pengertian Turnover Intention*

Menurut Robbins dan Judge (2015), menyatakan bahwa *turnover intention* adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain.

Menurut Mobley (1978) *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain.

Menurut Abelson dalam (Indrayani, 2016) *turnover intention* adalah keinginan berpindah mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain.

2.5.2 *Dimensi turnover Intention*

Menurut Mobley (1978) dalam (Masruroh, 2018) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi yang bisa digunakan sebagai indikator/ pengukuran *turnover intention* :

1. Pikiran untuk berhenti (*Thinking of quitting*)

Mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berpikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini sehingga mengakibatkan tingginya rendahnya intensitas untuk tidak hadir ke tempatnya bekerja.

2. Mencari alternatif pekerjaan (*Intention to search for alternatives*)

Mencerminkan individu untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

3. Niat untuk keluar (*Intention to quit*)

Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.