

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Pengertian Rumah Sakit**

Rumah sakit menurut *World Health Organization (WHO)*, adalah bagian integral dari suatu organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 , rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

##### **2.1.2 Kewajiban Rumah Sakit**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023, kewajiban rumah sakit adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat
2. Memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminatif, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit
3. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya

4. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana sesuai dengan kemampuan pelayanannya
5. Melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan bagi Pasien tidak mampu atau miskin, pelayanan Gawat Darurat tanpa uang muka, ambulans gratis, pelayanan bagi korban bencana dan KLB, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan
6. Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien
7. Menyelenggarakan rekam medis
8. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak, antara lain sarana ibadah, tempat parkir, ruang tunggu, sarana untuk penyandang disabilitas, wanita menyusui, anak-anak, dan lanjut usia
9. Melaksanakan sistem rujukan
10. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta ketentuan peraturan perundang-undangan
11. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien
12. Menghormati dan melindungi hak-hak pasien
13. Melaksanakan etika Rumah Sakit
14. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana;
15. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan, baik secara regional maupun nasional

16. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya;
17. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit
18. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas rumah sakit dalam melaksanakan tugas
19. Memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok.

### 2.1.3 Hak Rumah Sakit

Menurut Undang – Undang RI Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, hak rumah sakit adalah sebagai berikut (Pemerintah Pusat Indonesia, 2023):

1. Menentukan jumlah, jenis dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi rumah sakit
2. Menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi, insentif dan penghargaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
3. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam mengembangkan pelayanan
4. Menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
5. Menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian
6. Mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan pelayanan kesehatan
7. Mempromosikan layanan kesehatan yang ada di rumah sakit sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

#### 2.1.4 Klasifikasi Rumah Sakit

Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan, klasifikasi rumah sakit terdiri atas (Pemerintah Pusat Indonesia, 2021):

##### 1. Rumah Sakit Umum

- a. Rumah sakit umum kelas A, dengan tempat tidur paling sedikit 250 (dua ratus lima puluh) tempat tidur
- b. Rumah sakit umum kelas B, dengan tempat tidur paling sedikit 200 (dua ratus) tempat tidur
- c. Rumah sakit umum kelas C, dengan tempat tidur paling sedikit 100 (seratus) tempat tidur
- d. Rumah sakit umum kelas D, dengan tempat tidur paling sedikit 50 (lima puluh) tempat tidur

##### 2. Rumah Sakit Khusus

- a. Rumah sakit khusus kelas A, dengan tempat tidur paling sedikit 100 (seratus) tempat tidur
- b. Rumah sakit khusus kelas B, dengan tempat tidur paling sedikit 75 (tujuh puluh lima) tempat tidur
- c. Rumah sakit khusus kelas C, dengan tempat tidur paling sedikit 25 (dua puluh lima) tempat tidur

## **2.2 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

### 2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan, dan untuk mengurus relasi kerja mereka, kesehatan, dan keselamatan mereka, serta hal - hal yang berhubungan dengan keadilan. Manajemen sumber daya manusia mempunyai keistimewaan dibandingkan manajemen sumber daya lainnya, karena yang dikelola (*manage*) adalah manusia, sehingga kegagalan MSDM akan mempunyai dampak yang sangat luas (Dessler, 2015)

### 2.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2016) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia mempunyai fungsi yang meliputi :

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Pengarahan
4. Pengendalian
5. Pengadaan
6. Pengembangan
7. Kompensasi
8. Pengintegrasian
9. Pemeliharaan
10. Kedisiplinan
11. Pemberhentian

## **2.3 Turnover Intention**

### 2.3.1 Pengertian *Turnover Intention*

Keinginan untuk pindah (*turnover intention*) adalah niat maupun keadaan dimana individu mempunyai potensi untuk meninggalkan instansi dengan kemauannya sendiri atau secara terpaksa karena suatu tuntutan dan bertujuan mendapatkan pekerjaan di perusahaan lain dengan alasan-alasan tertentu (Judge, T.A & Robbins, 2017). Ronald, S & Mikha (2014) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah suatu kecenderungan atau intensitas seorang karyawan ingin meninggalkan perusahaan dikarenakan beberapa pertimbangan salah satu diantaranya yakni keinginan untuk memiliki karir yang lebih sukses.

*Turnover intention* adalah kecenderungan atau keinginan karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela atau berpindah dari satu tempat ke tempat kerja yang lain didasari oleh keinginannya sendiri (Mobley, 2000). Secara lebih lanjut Mobley menyatakan bahwa dalam hal ini individu tersebut belum merealisasikan tindakannya untuk meninggalkan perusahaan. Menurut Tjahjono (2017) *turnover intention* adalah keinginan untuk berpindah dan belum direalisasikan oleh karyawan.

Dari beberapa pendapat tersebut bahwa dapat disimpulkan *turnover intention* adalah pikiran atau niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya saat ini secara sukarela atau tidak, karena ada pekerjaan atau perusahaan yang lebih baik

### 2.3.2 Indikator *Turnover Intention*

Menurut Mobley (1986), pengukuran *turnover intention* dapat dilakukan dengan indikator sebagai berikut:

1. Memikirkan untuk Keluar (*Thinking of Quitting*)

Karyawan memiliki pikiran untuk melakukan pemutusan hubungan kerja dengan perusahaan atau mempertahankan untuk tetap bertahan di lingkungan tempat kerja saat ini. Hal ini dimulai dengan adanya rasa tidak puas yang karyawan rasakan, setelah itu mereka mulai memiliki pemikiran untuk meninggalkan instansi tempat bekerjanya saat ini.

2. Mencari Alternatif Pekerjaan Lain (*Search for Another Job*)

Berkaitan dengan cerminan sikap seorang karyawan dalam menemukan *another job* di instansi lain. Seorang karyawan cenderung akan mencari peruntungan di instansi lain apabila telah mempunyai pemikiran dalam menarik diri dari perusahaan

3. Niat untuk Keluar (*Intention to Quit*)

Seseorang cenderung berkeinginan untuk meninggalkan perusahaan ketika sudah memiliki pekerjaan yang di rasa lebih unggul dari pekerjaan di perusahaan saat ini dan selanjutnya karyawan tersebut memutuskan apakah akan meninggalkan perusahaan atau tetap berada di perusahaan saat ini.

### 2.3.3 Faktor Penyebab *Turnover Intention*

Beberapa faktor yang menjadi penyebab keinginan untuk pindah kerja (*turnover intention*) menurut Mobley (1986) adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik individu

Karakter individu yang memengaruhi keinginan pindah kerja antara lain usia, pendidikan, dan status pernikahan

2. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat meliputi lingkungan fisik maupun non fisik. Lingkungan fisik meliputi keadaan suhu, cuaca, konstruksi, bangunan, dan lokasi pekerjaan. Adapun lingkungan non fisik meliputi sosial budaya di lingkungan kerjanya dan kualitas kehidupan kerjanya

### 3. Kepuasan Kerja

Pada tingkat individual, kepuasan merupakan variabel psikologi yang paling sering diteliti dalam suatu model *intention to leave*. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan akan gaji dan promosi, kepuasan atas supervisor yang diterima, kepuasan dengan rekan kerja dan kepuasan akan pekerjaan dan isi kerja

### 4. Komitmen Organisasi

Perkembangan selanjutnya dalam studi *intention to leave* memasukkan konstruk komitmen organisasional sebagai konsep yang turut menjelaskan proses tersebut sebagai bentuk perilaku, komitmen organisasional dapat dibedakan dari kepuasan kerja. Komitmen mengacu pada respon emosional (*affective*) individu kepada keseluruhan organisasi, sedangkan kepuasan mengarah pada respon emosional atas aspek khusus dari pekerjaan.

#### 2.3.4 Dampak *Turnover Intention*

Dampak dari *turnover* akan terbagi dua yaitu dampak yang tampak dan dampak tidak tampak. Dampak yang tampak dari *turnover* diantaranya biaya iklan, biaya agensi, karyawan, insentif, biaya perjalanan, penerimaan gaji, dan biaya yang

dikeluarkan selama proses aplikasi dan wawancara kandidat, serta biaya penempatan bagi karyawan baru (Aamodt, 2004).

Dampak yang tidak tampak termasuk hilangnya produktivitas berhubungan dengan pindah karyawan, karyawan lain harus melakukan pekerjaan yang lebih banyak, tidak ada produktivitas pada masa lowong, merendahnya produktivitas berkaitan dengan karyawan yang baru mendapat pelatihan. Sebagai tambahan pada dampak yang tidak terlihat termasuk waktu kerja yang melebihi seharusnya pada karyawan yang menggantikan posisi yang lowong dan biaya pelatihan ketika karyawan pengganti telah diterima (Aamodt, 2004).

## **2.4 Lingkungan Kerja**

### **2.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi diri pekerja dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Nitisemito, 1992). Lingkungan kerja merupakan elemen-elemen organisasi sebagai sistem sosial yang mempunyai pengaruh yang kuat di dalam pembentukan perilaku individu pada organisasi dan berpengaruh terhadap prestasi organisasi (Rivai, 2004).

Definisi lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok (Sedarmayanti, 2009). Selanjutnya, Ahyari (1994) berpendapat bahwa lingkungan kerja berkaitan dengan segala sesuatu yang berada disekitar pekerjaan dan yang dapat memengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugasnya, seperti pelayanan

karyawan, kondisi kerja, dan hubungan karyawan di dalam perusahaan yang bersangkutan.

#### 2.4.2 Jenis - Jenis Lingkungan Kerja

Secara garis besar lingkungan kerja menurut (Sedarmayanti, 2009) terbagi menjadi dua yaitu :

##### 1. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat memengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Indikator lingkungan kerja fisik terdiri atas :

- a. Peralatan kerja
- b. Penerangan atau cahaya
- c. Suhu udara
- d. Keamanan Kerja

##### 2. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah segala keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Indikator lingkungan kerja non fisik terdiri atas :

- a. Hubungan dengan atasan
- b. Hubungan dengan sesama rekan kerja

#### 2.4.3 Faktor- Faktor yang memengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Tyssen (1996) dalam (Wahyudi, A., & Suryono, 2006) lingkungan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

### 1. Fasilitas kerja

Lingkungan kerja yang kurang mendukung pelaksanaan pekerjaan ikut menyebabkan kinerja yang buruk, seperti kurangnya alat kerja, ruang kerja pengap, ventilasi yang kurang, serta prosedur yang tidak jelas.

### 2. Gaji dan Tunjangan

Gaji yang tidak sesuai dengan harapan pekerja akan membuat pekerja setiap saat melirik pada lingkungan kerja yang lebih menjamin pencapaian harapan pekerja

### 3. Hubungan Kerja

Kelompok kerja dengan kekompakan dan loyalitas yang tinggi akan meningkatkan produktivitas kerja, karena antara satu pekerja dengan pekerja lainnya akan saling mendukung pencapaian tujuan dan atau hasil.

## **2.5 Kepuasan Kerja**

### 2.5.1 Pengertian 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 diterima (Robbins, 2003). Selanjutnya, Robbins (2003) berpendapat bahwa kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan itu, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu.

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosi senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian kerja atau pengalaman kerja seseorang. Selanjutnya dikatakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, yang dapat terlihat dari sikap positif pekerja terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi pada lingkungan kerja (Luthans, 2006)

#### 2.5.2 Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menurut Robbins (2003) diukur dengan menggunakan lima indikator:

1. Kepuasan dengan promosi, yaitu kesempatan seseorang untuk meraih atau dipromosikan ke jenjang yang lebih tinggi dalam organisasi
2. Kepuasan dengan rekan kerja, yaitu sejauh mana rekan kerja secara teknis cakap dan secara sosial mendukung tugas rekan kerja lainnya.
3. Kepuasan dengan gaji, yaitu upah yang diperoleh seseorang sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sama dengan upah yang diterima oleh orang lain dalam posisi kerja yang sama.
4. Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri, yaitu sejauh mana pekerjaan menyediakan kesempatan seseorang untuk belajar memperoleh tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu dan tantangan untuk pekerjaan yang menarik.
5. Kepuasan dengan sikap atasan, yaitu kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab para bawahan.

### 2.5.3 Faktor - Faktor yang memengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2005) ada dua faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor yang ada dalam diri karyawan dan faktor pekerjaannya.

1. Faktor pegawai yaitu kecedasan intelektual (IQ), kecapakan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.