

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat (Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44, 2009). Pelayanan kesehatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Pelayanan kesehatan rumah sakit meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan rawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan pelayanan penunjang medik (Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44, 2009).

Pelayanan bermutu antara pasien dan pemberi pelayanan (provider) disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan provider mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan (Azwar 1999). Rumah sakit bergerak dalam bidang jasa yang dituntut dapat memberikan pelayanan prima agar citra

layanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk mendapatkan pelayanan yang baik maka di rumah sakit menerapkan pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu juga didukung dengan sumber daya manusia yang ada di rumah sakit. Pelayanan ini tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang berkompeten (Subanegara, 2005).

Sumber daya manusia (*human resources*) merupakan salah satu sumber daya penting yang dimiliki oleh organisasi, karena sumber daya ini merupakan motor penggerak untuk semua sumber daya yang lainnya. Dalam mencapai tujuan organisasi, peranan manusia sangatlah penting. Menggerakkan manusia untuk berperilaku sesuai dengan yang diharapkan organisasi, maka haruslah dipahami mengenai beberapa faktor pendorong atau motivasi manusia yang bekerja pada organisasi (Sutrisno, 2009). SDM dibagi menjadi 2 yaitu tenaga kesehatan meliputi dokter, perawat, apoteker, analis, ahli gizi, fisioterapis, radiografer, perekam medis dan juga tenaga non kesehatan meliputi keuangan, administrasi, personalia, keamanan dan sebagainya. Sumber daya manusia yang lebih banyak dan dominan adalah tenaga keperawatan.

Keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat (UU RI No. 38, 2014). Perawat mempunyai posisi penting dalam memfasilitasi pembentukan pengetahuan dan keterampilan ini. Perawat yang menganut paham konstruktivisme akan melihat klien sebagai mitra yang aktif dalam menambah pengetahuannya. Sistem edukasi kesehatan di

rumah sakit bergeser dari edukasi yang sifatnya tradisional yaitu materi yang disajikan berdasarkan perspektif tenaga kesehatan menjadi edukasi yang berorientasi pada kebutuhan klien. Oleh karena itu dibutuhkan pendekatan yang bersifat individual, karena setiap klien mempunyai pengetahuan dasar dan kebutuhan yang berbeda-beda. Proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan baru ini diawali dengan interaksi, kemudian membandingkan dengan pengetahuan sebelumnya, mengkritiknya sampai akhirnya terbentuk suatu pengetahuan atau keterampilan baru. Perawat sebagai salah satu tenaga medis merupakan tenaga yang paling dominan dibandingkan dengan tenaga lainnya. Perawat memiliki peran dalam pergerakan pelayanan dan berinteraksi dengan pasien secara langsung serta memiliki fungsi untuk mendukung pelayanan medik berupa pelayanan keperawatan, pelayanan rontgen, dan pelayanan penunjang lainnya sehingga jam kerja dan tugas perawat lebih banyak dibanding tenaga lain (Subanegara, 2005).

Dalam menjalankan tugas – tugas keperawatam maka peran manajemen keperawatan juga penting. Manajemen keperawatan adalah suatu proses bekerja melalui anggota staf keperawatan untuk memberikan asuhan keperawatam secara professional (Nursalam, 2007). Manajemen keperawatan adalah suatu tugas khusus yang harus dilaksanakan oleh pengelola keperawatan untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan serta mengawasi sumber-sumber yang ada baik SDM, alat, maupun dana sehingga dapat memberikan pelayanan keperawatan yang

efektif, baik kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat. Manajemen keperawatan mempunyai lingkup manajemen operasional untuk dapat merencanakan, mengatur dan menggerakkan karyawan dalam memberikan pelayanan keperawatan sebaik-baiknya pada pasien melalui manajemen asuhan keperawatan (Anonim, 2011).

Tingkat keinginan untuk keluar yang tinggi pada perawat dapat berpengaruh pada kesejahteraan perawat yang kemudian berpengaruh pada kualitas pelayanan terhadap pasien (Riani et al., 2019). Permasalahan *turnover* ini membutuhkan cara untuk menanggulangnya, agar permasalahan ini tidak menjadi sebuah lingkaran yang terus bertambah besar. *Turnover* merupakan suatu kejadian dimana berpindahnyanya karyawan dari suatu organisasi dan biasanya merupakan pilihan terakhir. *Turnover* seringkali digunakan oleh karyawan untuk mendapatkan atau mencari keadaan yang lebih baik, namun hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi yang ditinggalkannya (Rokhmah dan Riani, 2005). *Intention to leave* adalah mengacu pada niat sukarela karyawan untuk meninggalkan organisasi (Berry 2008). *Intention to leave* merupakan pendahulu (*precussor*) terkuat dari aktual turnover. Hal ini membuktikan bahwa sebelum karyawan benar-benar meninggalkan organisasi didahului adanya niat untuk meninggalkan perusahaan (*intention to leave*) (Rini Ratna Nafita Sari, Armanu, 2016).

Faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* yaitu kepuasan kerja. Menurut Robbins (2008) kepuasan kerja merupakan sikap umum

terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Seseorang dikatakan puas dalam bekerja apabila keinginan tersebut tercapai. Kepuasan kerja didapat dilingkungan kerja seperti kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja, promosi karyawan, dan gaji karyawan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi *turnover intention* adalah stres kerja sebagai respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi (Luthans, 2006). Stres kerja yaitu suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang (David dan Newstrom, 2007). Stres kerja merupakan bentuk tanggapan seseorang baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu. Menurut Luthans (2006) penyebab terjadinya stres kerja adalah dari faktor organisasi dan non organisasi. Penyebab yang bersifat organisasi salah satunya adalah struktur dalam organisasi sehingga dapat menimbulkan konflik dalam hubungan antara karyawan, spesialisasi, serta lingkungan yang kurang mendukung. Hal ini dalam desain organisasi juga dapat menyebabkan stres antara lain adalah level diferensiasi dalam perusahaan serta adanya sentralisasi yang menyebabkan karyawan tidak mempunyai hak untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Sedangkan faktor yang bersifat non organisasi yaitu faktor individual, antara lain adalah tipe kepribadian karyawan.

Sebagaimana yang diketahui, *turnover intention* karyawan dapat terjadi karena adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan. Dalam hal ini karyawan merasa tertarik dengan pekerjaan perusahaan/rumah sakit yang lain. Apabila seseorang ingin meninggalkan pekerjaan yang tidak disenangi (dengan kendala misalnya: kurangnya pekerjaan yang menarik, karier pasangan hidup) maka bentuk *turnover intention* dan pengunduran diri dapat berupa kelesuan.

Tabel 1.2 Data Karyawan Rumah Sakit X

No.	Tahun	Jumlah yang Keluar	Jumlah Karyawan	Turnover
1	2017	44	456	10%
2	2018	59	578	10%
3	2019	73	600	12%

Dari data 1.2 diatas terjadi peningkatan setiap tahun. Hal ini menjadi sangat penting karena jika dibiarkan maka Rumah Sakit. Menurut Mobley (1978) tingginya rendahnya *turnover intention* akan membawa beberapa dampak pada karyawan maupun perusahaan seperti (1) Beban Kerja jika *turnover intention* tinggi maka beban kerja untuk karyawan juga akan bertambah karena karyawan akan menggantikan kekosongan kerja karyawan lain. (2) Biaya Penarikan Karyawan hal ini menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan pengunduran diri. (3) Biaya Latihan ini menyangkut waktu pengawasan, karyawan yang baru yang akan dilatih. Pelatihan ini berikan untuk karyawan baru. Jika tingkat *turnover intention* tinggi dan banyak

karyawan keluar maka akan mengakibatkan peningkatan pada biaya pelatihan karyawan. (4) Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan. Jika karyawan banyak yang keluar dari rumah sakit, dalam hal ini berkurangnya jumlah karyawan akan mengurangi jumlah produksi atau pencapaian target penjualan. (5) Banyak pemborosan karena adanya karyawan baru, imbas dari tingginya *turnover intention* ini membuat rumah sakit mengeluarkan biaya – biaya yang sebenarnya bisa dihindari jika dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik agar karyawan dapat bertahan di rumah sakit. (6) Memicu stress karyawan hal ini akan mengakibatkan stres karyawan jika harus beradaptasi dengan karyawan baru. Dampak yang paling buruk dari stres ini adalah memicu karyawan yang tinggal untuk berkeinginan keluar dari rumah sakit. Maka dari itu hal ini perlu ditindak lanjuti demi keberlangsungan organisasi dan rumah sakit.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya *Turnover Intention* Perawat di Rumah Sakit X.

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Menganalisis faktor penyebab *turnover intention* perawat di Rumah Sakit dengan pendekatan *literatur review*.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi Faktor Kepuasan Kerja Terhadap *turnover intention*;

2. Mengidentifikasi Faktor Lingkungan Kerja Terhadap *turnover intention*;
3. Mengidentifikasi Faktor Komitmen Organisasi Terhadap *turnover intention*.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

##### **1.4.1. Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan memecahkan salah satu masalah yang ada di rumah sakit. Penelitian ini juga sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi Administrasi Rumah Sakit.

##### **1.4.2. Manfaat Bagi Rumah Sakit**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk rumah sakit. Memperoleh informasi faktor penyebab terjadinya *turnover intention*.

##### **1.4.3. Manfaat Bagi STIKES YRSDS**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bacaan dan dapat digunakan sebagai tambahan referensi bacaan untuk penelitian karya ilmiah dalam pengembangan pengetahuan.