

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Pengertian Rumah Sakit

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 Hak dan Kewajiban Rumah Sakit

Menurut Undang – Undang RI Nomor 17 Tahun 2023, hak dan kewajiban rumah sakit adalah sebagai berikut:

1. Hak Rumah Sakit

- a. Menentukan jumlah, jenis dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi rumah sakit
- b. Menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi, insentif dan penghargaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- c. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam mengembangkan pelayanan
- d. Menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- e. Menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian
- f. Mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan pelayanan kesehatan
- g. Mempromosikan layanan kesehatan yang ada di rumah sakit sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

2. Kewajiban Rumah Sakit

- a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat
- b. Memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminatif, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit
- c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya
- d. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana sesuai dengan kemampuan pelayanannya
- e. 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
- f. Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien
- g. Menyelenggarakan rekam medis
- h. 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
- i. Melaksanakan sistem rujukan
- j. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta ketentuan peraturan perundang-undangan
- k. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien
- l. Menghormati dan melindungi hak-hak pasien
- m. Melaksanakan etika Rumah Sakit
- n. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana;
- o. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan, baik secara regional maupun nasional

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

2.2 SDM Rumah Sakit

2.2.1 Pengertian SDM Rumah Sakit

Menurut UU RI Nomor 17 tahun 2020 tentang kesehatan, menjelaskan bahwa sumber daya manusia kesehatan adalah : seseorang yang bekerja secara aktif di bidang Kesehatan, baik yang memiliki pendidikan formal Kesehatan maupun tidak, yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan dalam melakukan Upaya Kesehatan.

Menurut (Rivai, 2008) manajemen SDM merupakan salah satu bidang dalam manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian, karena SDM dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam manajemen SDM. Manajemen SDM dasarnya merupakan bagian integral dari keseluruhan manajemen rumah sakit.

Menurut (Tejanagara, 2020) Strategi manajemen SDM sebenarnya juga merupakan bagian integral dari strategi rumah sakit. Dengan pemahaman bahwa SDM adalah aset utama rumah sakit. Saat ini keberhasilan sebuah rumah sakit sangat ditentukan oleh pengetahuan, keterampilan, kreativitas dan motivasi staf kerjanya. Oleh karena itu, peran manajemen SDM sangat menentukan keberhasilan rumah sakit dalam mencapai tujuannya.

2.2.2 Tujuan Sumber Daya Manusia

1. Untuk mengembangkan efektivitas kerja sdm dalam sebuah perusahaan.
2. Meningkatkan dan memperbaiki kualitas tenaga kerja dalam suatu organisasi sehingga bisa memberikan kontribusi lebih kepada perusahaan.

3. Membuat dan memberikan aturan kerja yang efektif dengan produktivitas tinggi kepada perusahaan.
4. Untuk menyeimbangkan antara tujuan masing-masing individu dan menyelaraskannya hingga mampu bergerak seirama demi tercapainya tujuan bersama yaitu tujuan organisasi.
5. Bertujuan untuk membantu para manajer fungsional dan manajer lini untuk mengelola seluruh tenaga kerja atau karyawan selaku sdm dengan cara yang lebih efektif.

2.3 Turnover Intention

2.3.1 Pengertian Turnover Intention

Menurut Robbins dan Judge (2017) 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. Ronald & Milkha (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.

Kartono (2017) mengemukakan bahwa *turnover intention* adalah suatu perilaku dimana pekerja berencana untuk mengeluarkan diri dari perusahaan tempatnya bekerja atau tetap memutuskan untuk menjadi bagian di perusahaan tersebut. Celik dan Cira dalam Akgunduz dan Erylmaz (2018) menyatakan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan merupakan pikiran karyawan tentang keputusannya untuk keluar atau tidak meneruskan pekerjaannya. Hal ini selaras dengan perkataan yang disampaikan oleh Tett dan Meyer dalam Akgunduz dan Erylmaz (2018) bahwa niat yang terbesit tersebut terjadi secara sadar dan sengaja.

Menurut Mobley (2011) *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. Secara lebih lanjut Mobley menyatakan bahwa dalam hal ini individu tersebut belum merealisasikan tindakannya untuk

meninggalkan perusahaan. Chen et al (2014) menyatakan *turnover intention* sebagai tendensi tingkah laku karyawan untuk pergi dari perusahaan, yang kemudian dapat menyebabkan terealisasinya *turnover* sebenarnya.

Mathis dan Jackson (2012) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah sebuah tahapan saat seorang pekerja memiliki keinginan untuk melepaskan diri dari perusahaan dan dirolling oleh pekerja baru. Menurut Kasmir (2016) *turnover intention* adalah proses keluar masuknya karyawan di suatu perusahaan dalam satu periode/waktu tertentu, dimana adanya karyawan yang masuk melalui rekrutmen dan yang keluar dengan berbagai alasan yang menyebabkan perubahan pada jumlah karyawan. Sementara itu menurut Dharma (2013), *turnover intention* adalah derajat kecondongan perilaku individu untuk mendapatkan pekerjaan baru atau berencana untuk meninggalkan perusahaan selama kurun waktu tertentu.

Bigliardi dalam Salleh et al (2012) mengemukakan bahwa *turnover intention* secara konsisten dianggap oleh para ilmuwan sebagai faktor utama dalam memprediksi *turnover* yang sebenarnya. Menurut Lidia Halim & Kevin Antolis (2021), melonjaknya angka *turnover intention* karyawan dapat berdampak negatif pada perusahaan, baik dalam hal pengeluaran biaya maupun waktu yang terbuang. *Turnover intention* karyawan yang cenderung tinggi juga dapat mengurangi efektivitas perusahaan karena kehilangan karyawan yang kompeten dan memerlukan upaya pelatihan ulang bagi karyawan baru. Nardiana (2014) mengatakan bahwa *turnover intention* yang dialami oleh suatu perusahaan merupakan salah satu indikator buruk bagi perusahaan tersebut, dalam artian dapat dikatakan bahwa hal tersebut menjadi cerminan bahwa perusahaan tidak memiliki kemampuan untuk mengelola perilaku karyawan.

Dari pendapat para peneliti di atas maka dapat dirinci ulang bahwa *turnover intention* merupakan niat dalam diri karyawan untuk melepaskan diri dari perusahaan dan mencari pekerjaan baru dengan berbagai alasan tetapi belum sampai pada tahap merealisasikannya.

2.3.2 Indikator *Turnover Intention*

Menurut Mobley (2011), 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 – faktor yang memengaruhi *Turnover Intention*

Menurut Iskandar dan Rahadi (2021), terdapat beberapa faktor *turnover intention* karyawan, adalah seperti dibawah ini :

1. Umur karyawan

Karyawan yang lebih muda lebih tinggi kemungkinannya untuk keluar. Tingkat *turnover* yang cenderung tinggi pada karyawan berusia muda disebabkan karena mereka masih memiliki keinginan untuk mencoba pekerjaan.

2. Masa kerja karyawan

Turnover lebih banyak terjadi pada karyawan dengan masa kerja lebih singkat. Interaksi dengan usia dan kurangnya sosialisasi awal merupakan keadaan yang memungkinkan untuk terjadinya *turnover*

3. Beban kerja yang dipikul karyawan

Akibat beban kerja yang terlalu berat dapat mengakibatkan seorang pekerja menderita gangguan atau penyakit akibat kerja.

4. Lingkungan kerja organisasi atau perusahaan

Lokasi yang menyenangkan akan menarik bagi karyawan, demikian juga dengan lingkungan fisik yang dapat berpengaruh pada *turnover* karyawan.

5. Tingkat kepuasan kerja

Berdasarkan hasil penelitian Iskandar dan Rahadi (2021) menunjukkan bahwa tingkat *turnover* dipengaruhi oleh kepuasan kerja seseorang.

6. Tingkat kepuasan gaji yang diterima karyawan

Kepuasan kerja karyawan dianggap sebagai penyebab *turnover*, namun persepsi karyawan terhadap perlakuan tidak adil dalam hal kompensasi menjadi penyebab lebih kuat.

7. Nilai organisasi atau perusahaan

Didapatkan bahwa ketika pendatang baru memiliki profil nilai mendekati profil nilai organisasi, maka kemungkinan untuk tetap bertahan di tempat kerja lebih besar.

2.3.4 Perhitungan *Turnover* Karyawan

Turnover dalam suatu perusahaan dapat diukur berdasarkan indeks laju *turnover* secara kuantitatif dan dinyatakan dalam persentase berdasarkan jangka waktu tertentu (biasanya dalam 1 tahun). Persentase *turnover* karyawan dihitung menggunakan rumus sebagai berikut (Hasibuan, 2012:64):

$$\text{Turnover} = \frac{\sum(\text{yang diterima} - \text{yang keluar})}{\frac{1}{2} \sum(\text{karyawan awal} + \text{karyawan akhir})} \times 100$$

Keterangan :

Yang diterima = jumlah karyawan yang diterima dalam suatu perusahaan.

Yang keluar = jumlah karyawan yang keluar dalam suatu perusahaan.

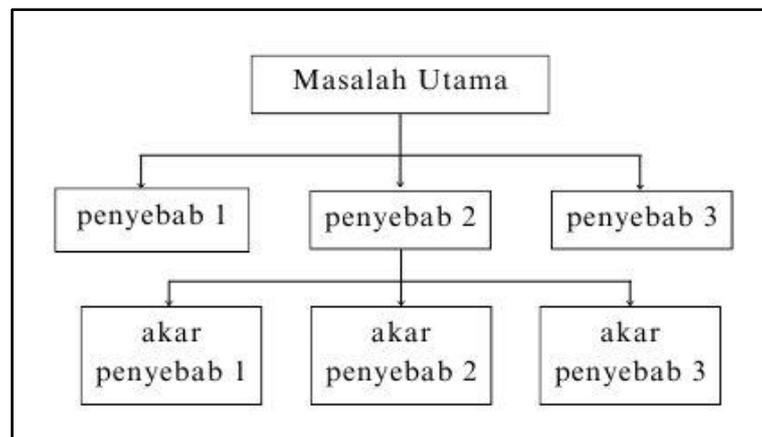
Karyawan awal= jumlah karyawan yang diterima pada awal sebelum adanya perekrutan dan keluarnya karyawan.

Karyawan akhir = jumlah karyawan yang keluar pada akhir setelah adanya karyawan yang keluar.

2.4 Metode Pohon Masalah

Pohon masalah (*issue tree*) adalah pendekatan yang membantu merinci suatu masalah ke dalam komponen-komponen penyebab utama. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan pohon masalah, dimana bertujuan menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat dari beberapa faktor yang saling terkait.

Adapun merupakan gambar dari pohon masalah adalah dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Pohon Masalah

2.5 Metode USG

Metode USG salah satu metode skoring untuk menyusun urutan prioritas isu yang harus diselesaikan. Pada tahap ini masing-masing masalah dinilai tingkat risiko dan dampaknya. Bila telah didapatkan jumlah skor maka dapat menentukan prioritas masalah. Langkah skoring dengan menggunakan metode USG adalah membuat daftar akar masalah, membuat tabel matriks

prioritas masalah dengan bobot skoring 1-5 dan nilai yang tertinggi sebagai prioritas masalah. Untuk lebih jelasnya, pengertian urgency, seriousness, dan growth dapat diuraikan sebagai berikut (Kotler dkk, 2001).

1. Urgency

Seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas dan dihubungkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu tersebut.

2. Seriousness

Berkaitan dengan dampak dari adanya masalah tersebut terhadap organisasi. Dampak ini terutama yang menimbulkan kerugian bagi organisasi seperti dampaknya terhadap produktivitas, keselamatan jiwa manusia, sumber daya atau sumber dana. Semakin tinggi dampak masalah tersebut terhadap organisasi maka semakin serius masalah tersebut.

3. Growth

Berkaitan dengan pertumbuhan masalah, semakin cepat berkembang masalah tersebut maka semakin tinggi tingkat pertumbuhannya. Suatu masalah yang cepat berkembang tentunya semakin menjadi prioritas tersebut untuk diatasi.

Penggunaan metode USG dalam penentuan prioritas masalah dilaksanakan apabila pihak perencana telah siap mengatasi masalah yang ada, serta hal yang sangat dipentingkan adalah aspek yang ada di masyarakat dan aspek dari masalah itu sendiri. Adapun nilai total skor metode USG adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Total Skor} = U + S + G$$

Keterangan pemberian skor pada Metode USG menggunakan skor skala sebagai berikut:

1. Skor 1, tidak mendesak/serius/berdampak
2. Skor 2, kurang mendesak/serius/berdampak
3. Skor 3, cukup mendesak/serius/berdampak
4. Skor 4, mendesak/serius/berdampak
5. Skor 5, sangat mendesak/serius/berdampak