BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini telah datang masa milenium, ditandai dengan hadirnya globalisasi disegala bidang. Terutama pada sumber daya manusia mempunyai tugas yang besar dalam kinerja sebuah perusahaan. Jika perusahaan gagal dalam mengelola sumber daya manusianya maka nantinya dapat menyebabkan timbulnya gangguan dalam pencapaian suatu tujuan di dalam organisasi, baik profit, kinerja, maupun untuk kelangsungan hidup organisasi. Masalah yang timbul ketika terdapat kesalahan di dalam mengelola sumber daya manusia yaitu kinerja karyawan menurun. Kesuksesan perusahaan tergantung pada bagaimana integritas, efisiensi, ketekunan, kejujuran dan kinerja karyawan. Kinerja suatu karyawan sangat mempunyai peranan cukup penting dalam perusahaan, apabila kinerja yang ditunjukkan karyawan kurang maka tujuan dari perusahaan menjadi terhambat.

Kemajuan dalam bidang kesehatan membuat pemerintah mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat, disingkat Puskesmas, beberapa puskesmas di setiap desa atau kelurahan, dengan persaingan yang berfokus pada kepuasan pasien dituntut untuk dapat menyempurnakan mutu pelayanan pada masyarakat dan pemberi jasa kesehatan. Masyarakat mempunyai tingkat ekonomi yang berbeda-beda dengan ini pemerintah mendirikan puskesmas untuk membantu pelayanan kesehatan bagi setiap warga. Puskesmas penempatannya di daerah kecamatan dengan tujuan memudahkan dan terjangkau pelayan kesehatan bagi masyarakat. Di puskesmas pemerintah menyediakan beberapa pelayanan tenaga kesehatan terutama perawat yang bersikap ramah disamping juga peralatan kedokteran untuk membantu pekerjaan tenaga medis di puskesmas.

Puskesmas adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh

masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Suhadi dan Rais, (2018:10). Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Menurut Suhadi dan Rais (2018:9) Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Hal ini disepakati oleh puskesmas dan dinas kesehatan yang bersangkutan. Perawat memberikan pelayanan di masyarakat, puskesmas biasanya memiliki subunit pelayanan seperti puskesmas pembantu, puskesmas keliling, posyandu, pos kesehatan desa maupun pos bersalin desa (polindes).

Perawat merupakan tenaga kerja terbesar di kesehatan, dimana perawat memiliki tanggung jawab untuk memonitor pasien setiap hari dan manajemen pelayanan bagi pasien menurut Hendrick, dkk (2008, dalam Arlina, 2016). Sebanyak 40-75% pelayanan di kesehatan merupakan pelayanan keperawatan Gillies (1994, dalam Arlina 2016). Tanggung jawab dan beban kerja yang berat mengharuskan seorang perawat mampu melaksanakan asuhan keperawatan dengan baik. Beban kerja perawat rumah sakit biasanya berat, sering membutuhkan shift panjang dan memaksakan tuntutan fisik. Salah satu studi terhadap lebih dari 5.000 shift keperawatan melaporkan 40% dari shift kerja melebihi 12 jam, hal ini menunjukkan bahwa perawat sering bekerja lebih lama dari yang dijadwalkan Rogers dkk (2004, dalam Hendrich dkk, 2008, dalam Arlina 2016). Perawat diharapkan harus ramah, baik, bertabiat halus/lembut,jujur, dapat di percaya, cerdas, cakap, terampil, dan mempunyai tanggung jawab moral yang baik. Perawat harus berperilaku yang dapat dihargai oleh orang lain, menyadari bahwa dirinya adalah perawat yang perilakunya

akan mempengaruhi pasien, teman, keluarga, dan masyarakat. Apabila perilakunya tidak diterima, dia akan dikritik oleh teman sejawat atau masyarakat.

Namun sangat disayangkan terdapat fakta saat ini mutu pelayanan kesehatan dan mutu perawatan di Indonesia masih tergolong rendah. Kelemahan tersebut terindikasi masih banyaknya keluhan terhadap pelayanan tenaga keperawatan. Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang masih banyak dibutuhkan dan sedang ditingkatkan kualitas keprofesionalannya. Dapat juga diartikan bahwa dunia keperawatan memerlukan profesionalisme yang meliputi kode etik dan konsep-konsep keilmuannya.

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas tidak lepas dari mutu pelayanan keperawatan puskesmas tersebut, bahwa perawat sebagai tenaga pelaksanaan dalam unit pelayanan keperawatan, dapat pula dikatakan perawat memiliki peranan yang sangat penting dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan. Dengan adanya upaya peningkatan mutu pelayanan perawat pada puskesmas di kabupaten Tulungagung membutuhkan *Perceived organizational support* terhadap para perawatnya, karena apabila seorang karyawan dalam sebuah organisasi, dapat merasakan adanya dukungan dari organisasi yang sesuai dengan norma, keinginan, harapan yang dimiliki perawat, maka dengan sendirinya akan terbentuk sebuah komitmen dari perawat untuk memenuhi kewajibannya kepada organisasi, dan tidak akan pernah meninggalkan organisasi, karena karyawan telah memiliki ikatan emosional yang kuat terhadap organisasinya. *Perceived Organizational Support* (POS) akan meningkatkan kinerja karyawan dengan menciptakan sebuah kewajiban untuk peduli terhadap kesejahteraan organisasi, dan berdasarkan timbal balik organisasi juga wajib untuk memperhatikan kesejahteraan karyawannya. Pengalaman yang muncul dari karyawan sebagai hasil dari proses timbal balik yang berkelanjutan dengan organisasi, akan mengarahkan kepada kepuasan karyawan atas kesejahteraan organisasi.

Didalam suatu organisasi puskesmas yang sering menjadi permasalahan adalah lingkungan kerja di organisasi tidak baik, maka akan menimbulkan munculnya

suatu konflik dari seorang perawat. Konflik ini bisa muncul karena selain sebagai anggota organisasi, seorang perawat juga merupakan anggota suatu profesi yang diatur oleh kode etik dan standar kinerja profesi. Sedangkan sebagai anggota organisasi, ia harus patuh pada norma dan peraturan yang berlaku. Lingkungan kerja yang baik yang diperlukan untuk menjaga perawat agar tetap bertahan di sebuah organisasi. perawat merasa lebih puas dan komit terhadap perusahaan dan apabila ia mempunyai pengalaman positif dari lingkungan kerja, perawat tersebut akan lebih lama bertahan di rumah sakit tersebut. (Nitisemito, 1996:109), menyebutkan bahwa lingkungan kerja yaitu suatu keadaan atau sesuatu yang berada disekitar karyawan dan yang nantinya akan mempengaruhi karyawan tersebut di dalam menjalankan sebuah tugas yang diberikan. Beban kerja perawat merupakan seluruh kegiatan atau aktifitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas di suatu unit pelayanan keperawatan. Bahwa beban kerja merupakan jumlah total waktu keperawatan baik secara langsung atau tidak langsung dalam memberikan pelayanan keperawatan yang diperlukan oleh pasien dan jumlah perawat yang diperlukan untuk memberikan pelayanan tersebut. Beban kerja yang terlalu tinggi akan menyebabkan komunikasi yang buruk antara perawat dan pasien, kegagalan komunikasi antara perawat dan dokter, tingginya *drop out/turnover* perawat, dan rasa ketidakpuasan kerja perawat. Menjaga tingginya retensi karyawan akan dapat meningkatkan efektifitas dan kinerja perusahaan karena dengan tingginya retensi, maka tentu saja *turnover* akan menjadi rendah. Dengan rendahnya *turnover*, perusahaan akan menghemat biaya-biaya salah satunya adalah biaya seleksi dan rekrutmen. (Hasibuan, 2009:179), menyatakan jika pemeliharaan karyawan yang kurang diperhatikan semangat kerja, sikap, dan loyalitas karyawan akan menurun. Retensi karyawan sangat dibutuhkan dalam hal meningkatkan kinerja karyawan. Jika dalam retensi perawat lemah, maka nantinya akan meningkatkan *turnover* yang kemungkinan secara negatif mempunyai efek terhadap kinerja dan efektifitas perusahaan. tingginya retensi perawat akan mempengaruhi kinerja organisasi dalam mencapai suatu tujuan dan misi organisasi.

Penelitian ini menggunakan obyek penelitian puskesmas di karenakan puskesmas merupakan intitusi kesehatan yang mempunyai tingkatan di bawah intitusi kesehatan lainnya, seperti rumah sakit. Di karenakan mempunyai tingkatan yang rendah di intitusi kesehatan maka akan mempermudah penelitian ini. Obyek yang saya gunakan adalah Kabupaten Tulungagung, di kabupaten tulungagung sendiri merupakan kota yang mempunyai UMK dengan nilai rendah dan masyarakat kurang pedulinya dengan kesehatan dengan adanya puskesmas masyarakat tulungagung bisa berobat ke puskesmas dengan biaya yang rendah dikarenakan adanya bantuan dari pembiayaan pemerintah, dengan ini puskesmas di tulungagung mempunyai banyak pasien setiap harinya membuat perawat merasa kelelahan akan pekerjaan ini.

Suatu organisasi yang berhasil dapat diukur dengan melihat pada sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Puskesmas memiliki tujuan agar pasien dan keluarga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Rasa puas ini berasal dari pelayanan perawat yang terbagi atas bidang medis dan non medis, yang juga akan merasa puas dan bangga bekerja di rumah sakit tersebut. Sangat sulit mengharapkan adanya pelayanan prima dari perawat yang tidak betah bekerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor mana yang mampu meningkatkan retensi karyawan di puskesmas kabupaten tulungagung menguji pengaruh dua faktor yang mampu mempengaruhi retensi karyawan, yaitu *perceived organizational support* dan lingkungan kerja terhadap retensi karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived organizational support* (POS) berpengaruh positif terhadap retensi perawat puskesmas di kabupaten Tulungagung ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap retensi perawat puskesmas di kabupaten Tulungagung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support* (POS) terhadap retensi perawat di kabupaten Tulungagung.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap retensi perawat di kabupaten Tulungagung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan pada puskesmas kabupaten Tulungagung tentang pengaruh *perceived organizational support* dan lingkungan kerja terhadap retensi perawat. Sehingga dapat lebih meningkatkan kinerja perawat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan pada puskesmas kabupaten Tulungagung tentang pengaruh *perceived organizational support* dan lingkungan kerja terhadap retensi perawat. Sehingga dapat lebih meningkatkan kinerja perawat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disajikan dalam lima bab, yang disusun secara sistematis sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab satu ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dalam skripsi.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab dua ini berisi tentang landasan teori yang terdiri dari *perceived organizational support*, lingkungan kerja, dan retensi karyawan, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka konseptual dalam penelitian.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Pada bab tiga ini berisi tentang desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, serta analisis data.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat ini berisi tentang analisis dan pembahasan yang nantinya akan diuraikan dalam gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan penelitian yang sudah berlangsung.

BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Pada bab terakhir atau bab lima ini menguraikan tentang simpulan, keterbatasan penelitian dan saran untuk perbaikan yang bermanfaat bagi manajemen puskesmas di kabupaten tulungagung maupun penelitian yang akan datang.