

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Sistem yang diperlukan bagi rumah sakit merupakan kebutuhan yang diperoleh dari sumber daya manusia. Tingkat keberhasilan suatu rumah sakit dapat dilihat dengan bagaimana seorang pimpinan dapat memanfaatkan sumber daya manusianya secara efektif. Dalam suatu organisasi sumberdaya manusia merupakan asset yang penting. Dalam suatu tujuan penting organisasi, peran karyawan sangat penting sebagai bagian dari sumber daya manusia. Agar mampu memperoleh suatu tujuan, maka suatu perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kerja karyawan. Di suatu rumah sakit, perawat merupakan sumber daya yang cukup banyak dan berpengaruh. Perawat juga dianggap sebagai jantung organisasi tenaga kesehatan Labrague *et al.*, (2018). Menurut Wardah *et al.*, (2017) mengemukakan bahwa perawat adalah tenaga yang mampu bekerja secara profesional dan memiliki kemampuan, kewenangan serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas asuhan keperawatan. Menurut Departemen Kesehatan RI mengemukakan bahwa perawat yaitu orang yang lulus dari bidang pendidikan sekolah perawat yang terdaftar dari badan terakreditasi dalam negeri maupun luar negeri, sesuai dengan ketentuan yang ada di undang – undang yang berlaku Departemen Kesehatan RI (2001). Perawat merupakan salah satu profesi yang berperan dalam tercapainya kesejahteraan fisik, mental dan spiritual, untuk selalu berpegangan pada sumbernya, yaitu kebutuhan pelayanan keperawatan masyarakat Indonesia Dalam (2018:2).

Beberapa masalah penting yang saat ini sering dihadapi di rumah sakit adalah *turnover* dari tenaga medis yang ada seperti perawat dan dokter. Dalam dunia pelayanan kesehatan, sumber daya manusia yang paling banyak dalam jumlah tenaga medis yang ada sekitar 60% adalah perawat (Elizabeth, 2012). Perawat memiliki tanggung jawab dalam mengawasi kesehatan dan merawat orang-orang yang kita kasih saat mereka berada di rumah sakit. *Turnover* dapat diartikan sebagai penarikan secara sukarela karyawan dari suatu organisasi atau profesi yang dijalankan Labrague *et al.*, (2018). Permasalahan *Turnover* menjadi salah satu masalah yang akan terjadi di suatu organisasi menyangkut sumber daya manusia. *Turnover* perawat dapat menjadi masalah utama dalam bidang kesehatan dan menjadi salah satu faktor penyebab terganggunya kinerja maupun profitabilitas bidang kesehatan.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Jusuf (2010) menunjukkan bahwa kecenderungan *turnover* pada perawat di Pelayanan Kesehatan Sint Carolus di Jakarta sebesar 69,9 % apabila keadaan Pelayanan Kesehatan tetap sama hingga lima tahun kedepan. Penelitian lain juga terdapat dalam Purnasari (2018) menurut data yang sudah diperoleh dari rumah sakit "X" Yogyakarta memiliki *Turnover Intention* tinggi yaitu sebesar 48,98% dan 42,86% memiliki *Turnover Intention* rendah. Selain itu, 8,16% memiliki *Turnover Intention* sangat tinggi. Tenaga kesehatan di rumah sakit "X" Yogyakarta memiliki keinginan yang cukup besar untuk mendapatkan kesempatan / peluang kerja di tempat lain dan secara aktif mencari pekerjaan baru dalam waktu dekat. Permasalahan ini juga terjadi di kota Surabaya. Di beberapa rumah sakit, permasalahan *turnover* dapat terjadi pada tenaga medis, khususnya perawat. Seperti contoh, di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya oleh (Qowi, 2018) tercatat tingkat *turnover* perawat dalam Tabel 1.1.

Berdasarkan Tabel 1.1 tingkat *turnover* di Rumah Sakit Islam Jemursari cenderung rendah, tetapi menurut Qowi (2018), jika ditelaah lebih lanjut kuisioner mengenai *turnover intention* ditemukan 16-20 perawat (dari total 82 perawat) yang memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Dari data tersebut, dapat menerangkan

bahwa relatif terdapat perawat rumah sakit berniat untuk keluar. Selain itu, telah dilakukan juga studi di Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya dan didapatkan data turnover pada tahun 2007 – 2009 sebanyak 28,49%.

Tabel 1.1 Berdasarkan data SDM Keperawatan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya, berikut Data Keluar Masuk Perawat.

TAHUN	Jumlah Turnover Perawat		
	Turnover	Total Perawat	Persentase
2015	18 orang	348	5 %
2016	23 orang	354	6,5 %
2017	14 orang	349	4,01 %

Sumber : Qowi (2018)

Turnover dipicu dari beberapa faktor utama, diantaranya adalah kepuasan kerja dan stres kerja dari karyawan atau perawat yang bekerja pada suatu organisasi. Menurut Putra (2017) sikap dari seorang individu sedang melakukan kinerja adalah merupakan dari karakter kepuasan kerja. Karyawan yang bersikap positif terhadap pekerjaannya otomatis akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, jika seorang karyawan tidak puas dengan pekerjaannya mereka akan bersikap negatif terhadap pekerjaan tersebut. Masih banyak terdapat di berbagai rumah sakit yang memiliki karyawan dengan tingkat kepuasan kerjanya rendah. Perawat di rumah sakit memiliki resiko yang tinggi untuk bekerja dan dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja. Sehingga, dapat berpengaruh besar terhadap kualitas pekerjaannya. Kepuasan kerja perawat sangat dibutuhkan agar mereka mampu memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik kepada para pasien. Ketika suatu individu bekerja untuk organisasi maka hasil kerjanya dapat berpengaruh terhadap tingkat produktivitas organisasi. Dalam meningkatkan produktivitas dan efektifitas dalam bekerja, individu diharapkan untuk memiliki dan meningkatkan kepuasan kinerjanya.

Berikut mengenai penelitian yang bersangkutan dengan kepuasan kerja perawat. Yanidrawati *et al.*, (2012) di RSUD Kabupaten Bekasi mempunyai tingkat kepuasan kerja yang rendah, karena yang yang puas dengan pekerjaannya sebesar 7,04%, jauh lebih kecil jika dibandingkan dengan perawat yang merasa puas dengan pekerjaannya sebesar 92,96%. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa masih banyak terdapat perawat yang tidak merasa puas dalam pekerjaannya.

Stres kerja adalah suatu perasaan dimana seseorang mengalami stres ketika dia saat bekerja maupun melakukan aktivitas tertentu, hal ini sangat berisiko terhadap hasil pekerjaan, karena akan mengganggu mental dan produktivitas skill seseorang tersebut Lindawati (2014). Khoiriah (2019) mengemukakan bahwa stres kerja merupakan suatu keadaan dimana mempunyai hubungan antara manusia dengan pekerjaan. Sedangkan, menurut Khoiriah (2019) stres kerja merupakan suatu keadaan dimana karyawan tidak mampu dalam menghadapi tugas yang diberikan oleh organisasi dan berimbas pada ketidaknyamanan dalam bekerja. Stres kerja sendiri dapat ditandai dengan munculnya emosi yang tidak stabil, perasaan galau, nyaman untuk bersendiri, gejala insomnia, mudah emosi, lebih sering merokok, gugup dan sering mengalami gangguan sistem pencernaan. Perawat rumah sakit swasta di Surabaya adalah merupakan objek yang akan dilakukan oleh peneliti. Dipilihnya perawat pada kesempatan penelitian saat ini karena perawat adalah pekerjaan yang mempunyai resiko tinggi. Seorang perawat memiliki kontribusi yang sangat penting dalam proses penyembuhan pasien di rumah sakit. Selain itu, para perawat di rumah sakit dituntut untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan perihal untuk layanan yang sifatnya humanis terhadap penderita atau pasien. Ada beberapa jenis perawat yang ada di rumah sakit yaitu perawat IGD, Perawat ICU, perawat Anestesi, perawat OK (perawat ruang operasi), perawat jiwa, dan perawat ruang rawat inap. Dalam penelitian ini alasan dipilihnya perawat ICU untuk dilakukan penelitian yaitu karena perawat ICU memiliki tingkat resiko bekerja yang tinggi. Hal ini dibuktikan bahwa tugas utama perawat ICU yaitu mereka harus merawat pasien secara *intensive* sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Tidak itu juga, mereka harus siap kapan pun jika ada pasien yang mengalami masa kritis. Perawat ICU harus tetap mengontrol kondisi pasien secara berkala demi menjaga pasien agar bisa bertahan. Menurut persepsi saya di rumah sakit swasta, seorang perawat dituntut untuk melakukan pelayanan yang baik demi menciptakan kepuasan bagi pasien. Sedangkan, di rumah sakit pemerintah perawat kurang tanggap dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, dalam hal gaji dan tunjangan perawat di rumah sakit swasta mempunyai gaji dan tunjangan yang tinggi dibandingkan dengan perawat di rumah sakit negeri.

Adapun yang menjadi alasan peneliti memilih lokasi penelitian tersebut, karena berdasarkan pengamatan peneliti faktor stres kerja dan kepuasan kerja menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan etos kerja perawat rumah sakit, khususnya perawat ICU di rumah sakit.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan di rumah sakit “X” di kota Surabaya, mengatakan bahwa tingkat *turnover* di rumah sakit “X” pada saat seleksi CPNS berlangsung tinggi sebesar 4% bagi pihak rumah sakit tergolong tinggi karena hal ini dapat berdampak pada perawat rumah sakit yang notabene yang mengundurkan diri demi mengikuti tes CPNS daripada memilih bertahan pada rumah sakit. Hal ini imbasnya rumah sakit mengalami kekurangan tenaga medis khususnya perawat. Stres kerja yang dialami oleh perawat memiliki tanggung jawab yang besar terhadap tugas yang mendesak ketika terjadi pasien yang membutuhkan penanganan secara intensive apabila membutuhkan penanganan darurat dan tentu saja ini membuat kinerja perawat kadangkala tidak optimal karena tanggung yang begitu besar ketika terjadi gawat darurat terhadap pasien. Kepuasan kerja yang dialami perawat pada rumah sakit “X” di Surabaya kadangkala tidak puas terhadap gaji dan kompensasi yang diberikan kurang cukup bagi perawat, sehingga dengan adanya tes CPNS perawat lebih tertarik daripada tetap bertahan di rumah sakit tersebut. Penelitian selanjutnya, terjadi di rumah sakit “Y” di Surabaya mengatakan bahwa tingkat *turnover* yang terjadi relatif tinggi karena beban kerja yang dialami perawat cukup membuat perawat mengalami stres karena tuntutan pekerjaan yang terlalu tinggi dan hal ini mengakibatkan pekerjaan

perawat di rumah sakit maksimal dan mereka memilih untuk meninggalkan pekerjaan mereka dan memilih pekerjaan yang baru. Kepuasan yang dialami perawat rumah sakit kebanyakan mereka tidak puas karena atasan sering memberikan tekanan secara berlebihan seperti memberikan teguran atau surat peringatan pada kesalahan sekecil apapun.

Menanggapi fenomena diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Perawat ICU Rumah Sakit Swasta Di Surabaya ”**

1.2 Rumusan Masalah

Mengenai rumusan masalah yang akan di teliti yaitu :

1. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* perawat ICU rumah sakit swasta di Surabaya ?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* perawat ICU rumah sakit swasta di Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* perawat ICU rumah sakit swasta di Surabaya.
2. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* perawat ICU rumah sakit swasta di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini diharapkan menambah referensi dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi mahasiswa yang ingin mengajukan penelitian dengan judul Stres Kerja dan Kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* perawat ICU rumah sakit swasta di Surabaya.

2. Manfaat Praktis

Penulis mengharapkan manfaat praktis yang sangat bermanfaat dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang berguna nantinya bagi mahasiswa agar mencapai tujuan yang optimal bagi organisasi dan akan mewujudkan manajemen sumber daya manusia yang handal dibidangnya terkait dengan stress kerja dan kepuasan kerja terhadap permasalahan-permasalahan yang terjadi pada *Turnover Intention*.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

untuk memahami penelitian ini, maka sistematika penulisan ini di buat sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan secara singkat mengenai landasan teori yang berkaitan dengan stres kerja, kepuasan kerja dan turnover intention; penelitian terdahulu; hubungan antar variabel; model penelitian; dan hipotesis

BAB 3 METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang jenis penelitian; identifikasi variabel; definisi operasional; data dan sumber data; pengukuran data; alat dan metode pengumpulan data; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; uji validitas dan reliabilitas, uji linear berganda, uji hipotesis; dan teknik analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang karakteristik responden, deskripsi data, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pengujian hipotesis dan pembahasan serta saran yang diajukan oleh peneliti yang diharapkan dapat memberi manfaat bagi manajemen rumah sakit swasta di Surabaya Timur.