

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana prasarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien menurut Azwar, (1988) dalam (Nisak, 2020).

Pelayanan Keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit yang mempunyai posisi yang sangat strategis dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan yang datang ke rumah sakit. Jumlah tenaga Keperawatan mendominasi tenaga kesehatan secara menyeluruh, juga sebagai penjalih kontak pertama dan terlama dengan pelanggan (pasien dan keluarganya). Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan professional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan berbentuk pelayanan biologis, psikologis, sosiologis dan spiritual yang komprehensif / *holistic* yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik dalam keadaan sehat atau sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia yang mengacu pada standar professional keperawatan dan menggunakan etika keperawatan sebagai tuntutan utama (Gillies, 1996). Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan perawatan yang berkualitas bagi klien. (Potter Perry, 2012)

Kontribusi pelayanan keperawatan sangat penting terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan salah satu ukuran keberhasilan pelayanan keperawatan yang baik adalah seberapa besar produktifitas para perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang baik kepada pasien dan keluarganya. Dengan produktifitas kerja para perawat yang tinggi, maka pelayanan di rumah sakit akan semakin baik, keuntungan dalam organisasi keperawatan akan meningkat dan kepuasan klien sebagai penerima jasa pelayanan Keperawatan akan terpenuhi. Produktifitas secara umum dapat didefinisikan sebagai nilai *output* dalam hubungannya dengan satuan *input* tertentu. Produktifitas kerja perawat (individu) adalah bagaimana individu / perawat melaksanakan pekerjaannya atau unjuk kerja (*Job Performance*). Produktifitas perawat merupakan hasil dari salah satu sub variable kepuasan perawat, kepuasan klien, pendokumentasian asuhan keperawatan (pengkajian, diagnosis, intervensi, implementasi dan evaluasi) dan komunikasi perawat-pasien. (Wahyudi & Gunarto, 2019)

Sebuah laporan pada tahun 2014 menunjukkan bahwa tingkat *turnover* perawat di beberapa negara diantaranya Selandia Baru (44,3%), Amerika Serikat (26%), Kanada (19,9%), dan Australia (15,1%) Duffield *et al* (2014). Dalam penelitian Chen *et al* (2018) pada perawat di Provinsi Jiangsu China tahun 2016 di 22 rumah sakit sekunder (45,8%) dan 26 rumah sakit tersier (54,2%) menyatakan terjadi 598 *turnover* perawat dari rumah sakit yang menjadi sampel penelitian, yang terdiri dari 27,6% dari rumah sakit sekunder, dan 72,4% dari rumah sakit tersier. Tingkat *turnover* rata-rata adalah 2,74% (berkisar dari 0,68% hingga 12,71%) di rumah sakit sekunder dan 1,83%

(berkisar antara 0,64% hingga 5,58%) di rumah sakit tersier.(Handayani & Bigwanto, 2019)

Di Indonesia sendiri tingkat *turnover* perawat di rumah sakit swasta cukup tinggi, yaitu melebihi dari 10% tiap tahunnya (diatas batas normal). Itu artinya pada manajemen SDM rumah sakit memiliki masalah khususnya di bidang SDM keperawatan, karena dengan beban kerja yang tinggi, perawat tetap diharuskan bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan (Langitan, 2010).

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa *turnover* karyawan merugikan baik individu maupun organisasi Abubakar *et al* (2014).*Turnover* perawat yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi rumah sakit, baik dari segi biaya, sumber daya maupun motivasi karyawan. *Turnover* perawat dalam rumah sakit dapat diprediksi dari seberapa besar *turnover intention* yang dimiliki oleh para perawat di suatu rumah sakit (Alfiah, 2013). Menurut Mobley (1986) terdapat hubungan yang kuat antara *turnover* dengan *turnover intention* di mana *turnover intention* dapat digunakan untuk memprediksi *turnover*.(Rita Andini, 2006)

Menurut beberapa penelitian penyebab utama dari *turnover intention* adalah kepuasan kerja, di mana kepuasan kerja ini ditinjau dari banyak aspek. Menurut Stamps (1997) dalam Purbowo (2006) kepuasan kerja sendiri dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor demografi yang mencakup karakteristik individu, faktor pekerjaan itu sendiri, dan faktor organisasi. Luthans (2006) dalam Eviyanti (2011) juga menyatakan bahwa terdapat lima dimensi pekerjaan yang menggambarkan tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya yaitu:

pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, dan rekan kerja.

RS Baptis Kediri merupakan salah satu RS swasta Tipe B di Kota Kediri dengan kapasitas 200 tempat tidur. Dan jumlah perawat sampai Bulan Januari 2022 sejumlah 227 perawat dan 21 bidan. Di Kota Kediri memiliki fasilitas pelayanan RS sebanyak 10 mulai dari tipe D, C dan B. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar rumah sakit, baik dari segi pelayanan dan pengelolaan SDM, sehingga perlu adanya tata kelola klinis yang baik bagi pemberi layanan yang salah satunya adalah perawat.

Berdasarkan data dari Bagian SDM RS. Baptis Kediri menunjukkan data Turnover Perawat Periode Januari – September 2021 sebagai berikut :

Tabel 1 : Data Turnover Perawat Rumah Sakit Baptis Kediri Periode Januari – September 2021

	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	JUMLAH
Masuk	0	0	0	2	0	0	6	0	0	8
%	0	0	0	0,81	0	0	2,44	0	0	3,52
Keluar	3	2	4	8	1	3	6	12	3	42
%	1,32	0,82	1,76	3,52	0,44	1,32	2,64	5,28	1,32	18,5
										227

Sumber : Data SDM RS. Baptis Kediri, 2021

Tabel 1.1 menunjukkan tingkat turnover yang tinggi pada tahun 2021 yaitu untuk perawat yang masuk sejumlah 8 perawat (3,52 %) dan perawat yang keluar / *resign* sejumlah 42 perawat (18,5%) dari 227 perawat.

Menurut Gillies (1994) dalam Lisnawati (2019) *turnover* optimum tenaga per tahun untuk suatu organisasi adalah 5 – 10 %, Pada Tabel 1.1 di atas, angka turnover perawat di RS. Baptis Kediri cukup tinggi dan sudah melebihi angka turnover optimum yaitu 10% dan jika diabaikan akan menimbulkan kerugian bagi rumah sakit.

Berdasarkan data dari bagian SDM RS. Baptis Kediri didapatkan ada 18 perawat (42,8%) yang memiliki alasan ketidakpuasan pada gaji / *salary* yang didapatkan saat bekerja di RS. Baptis Kediri. Hal ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan terhadap gaji yang diterima yang merupakan salah satu indikator dari kepuasan kerja berpengaruh terhadap keinginan untuk berpindah tempat kerja. Adapun upaya yang dilakukan oleh Rumah Sakit Baptis Kediri untuk menekan supaya angka *turnover* tidak tinggi yaitu dengan adanya perubahan regulasi ikatan dinas dalam perjanjian kerja khususnya untuk perawat yang berdinas di ruang khusus.

Salah satu elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memaksimalkan kompetensi perawat dalam melayani pasien. Perawat dituntut untuk selalu produktif dalam menjalankan asuhan keperawatan karena persepsi pelanggan terhadap produktivitas jasa merupakan penilaian total atas kebutuhan suatu produk yang dapat berupa barang ataupun jasa. Oleh sebab itu, produktivitas perawat sangat dibutuhkan untuk menciptakan kualitas layanan prima yang berdampak pada kualitasnya pelayanan di rumah sakit. (Kuntjoro, 2005)

Berdasarkan data yang diperoleh dari RS. Baptis Kediri terkait penilaian perawat dalam penerapan MPKP (Model Praktik Keperawatan Profesional) di masing masing unit perawatan menunjukkan bahwa dari 11 ruang perawatan yang tersedia, semua perawat di ruang perawatan tersebut sudah menerapkan MPKP. Hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala bidang pelayanan keperawatan, kepala ruang perawatan serta beberapa rekan perawat mengemukakan bahwa mulai tahun 2020 sudah pernah dilakukan penilaian produktivitas perawat melalui

penilaian tahunan dengan indikator penilaian terdiri dari penilaian perilaku, pengembangan profesional berkelanjutan dan kinerja klinis, hanya dalam pelaksanaannya belum diketahui secara pasti tingkat optimal dan efektifnya di pelayanan keperawatan. Kemudian untuk pemenuhan pemberian asuhan ada system *rolling* harian perawat dimana setiap hari ada perawat yang berdinis tidak di ruangnya sendiri tetapi di ruangan lain yang memerlukan bantuan dalam pemberian asuhan karena keterbatasan SDM.

Hal ini sejalan dengan prinsip manajemen dalam asuhan yang disampaikan oleh Nursalam, 2020 bahwa manajemen adalah kegiatan pengelolaan dan pengambilan keputusan yang selalu dihadapkan dengan factor ketidakpastian (*uncertainty*). Untuk mempertajam pengambilan keputusan dan mengurangi ketidakpastian diperlukan data, informasi dan proses pengendalian. Dalam pengelolaan produktifitas kerja staf yang bisa dilihat adalah berdasarkan pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skills*), kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), sikap (*attitudes*) dan nilai (*value*) dan norma (*norm*).

Sehingga dengan manajemen pengelolaan dalam asuhan di ruang perawatan diperlukan pengelolaan emosi yang baik bagi perawat yang berdinis di ruang yang bukan ruangan kerjanya dan dengan statusnya sebagai tenaga *rolling* harian ditambah dengan tugas dan tanggung jawab perawat sangat tinggi dalam bekerja, tuntutan kerja yang tinggi, bertanggungjawab terhadap keselamatan pasien, heterogenitas personalia, ketergantungan dalam pekerjaan, budaya kompetitif di rumah sakit, serta tekanan – tekanan dari teman sejawat tersebut bisa menimbulkan stress kerja (Widyasari, 2010). Kondisi kerja yang lingkungannya tidak baik sangat potensial untuk menimbulkan stress bagi pekerja. Stres di

lingkungan kerja memang tidak dapat dihindarkan, yang dapat dilakukan adalah bagaimana mengelola, mengatasi atau mencegah terjadinya stress tersebut, sehingga tidak mengganggu pekerjaan. (Notoatmodjo, 2009)

Berdasarkan data dan kajian fakta diatas, maka perlu adanya sebuah studi yang dapat membuktikan adanya pengaruh antara kepuasan kerja perawat dan mekanisme coping perawat terhadap produktivitas kerja dan *turnover intention* perawat. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna menyelidiki apakah ada pengaruh antara kepuasan kerja perawat dan mekanisme coping perawat terhadap produktivitas kerja dan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka telah ditetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri ?
2. Adakah pengaruh kepuasan kerja perawat terhadap *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri ?
3. Adakah pengaruh mekanisme coping terhadap produktivitas kerja perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri ?
4. Adakah pengaruh mekanisme coping perawat terhadap *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri ?

5. Adakah pengaruh antara kepuasan kerja dan mekanisme koping secara simultan (bersama-sama) terhadap produktivitas kerja perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri ?
6. Adakah pengaruh antara kepuasan kerja dan mekanisme koping secara simultan (bersama-sama) terhadap *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri ?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh dari kepuasan kerja dan mekanisme koping terhadap produktivitas kerja dan *turnover intention* pada perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri
- b. Untuk menganalisis pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri
- c. Untuk menganalisis pengaruh variabel mekanisme koping terhadap produktivitas kerja perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri
- d. Untuk menganalisis pengaruh variabel mekanisme koping terhadap *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri
- e. Untuk menganalisis variabel yang paling berpengaruh secara simultan / bersama-sama terhadap produktivitas kerja dan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri



D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjelaskan secara konsep teori mengenai kepuasan kerja perawat dan mekanisme koping perawat serta pengaruhnya terhadap produktivitas kerja perawat dan *turnover intention* perawat pada bidang manajemen keperawatan.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Profesi (Program Studi)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau rujukan untuk mengembangkan penelitian tentang pengaruh dari kepuasan kerja dan mekanisme koping terhadap produktivitas kerja dan *turnover intention* pada perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri.

b. Manfaat Bagi Peneliti

Bagi penulis diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan lebih luas tentang pengaruh dari kepuasan kerja dan mekanisme koping terhadap produktivitas kerja dan *turnover intention* pada perawat di Rumah Sakit Baptis Kediri.

c. Manfaat Bagi Institusi

Menghasilkan rekomendasi kepada pihak manajemen rumah sakit dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) perawat secara optimal sehingga perawat dapat memberikan pelayanan prima dan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan beban kerja perawat yang dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat yang ujungnya pada peningkatan kualitas asuhan Keperawatan yang diberikan.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Tabel 1 : Keaslian Penelitian

Peneliti	Tahun, Nama Jurnal, vol. issue	Digital Object Identifier (doi)	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Populasi penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Dengan Penelitian yang diambil
Asrie Abu	Volume 3, Nomor 2, Desember 2017 Jurnal Kesehatan MANARAN G	p-ISSN: 2443-3861/e-ISSN:2528-5602	Produktifitas Perawat Berdasarkan Standar Asuhan Keperawatan	Penelitian Kuantitatif	Seluruh perawat yang bekerja pada ruang perawatan rawat inap di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto yang berjumlah 124 orang	Produktivitas perawat pada ruang rawat inap di RSUD Lanto Dg Pasewang menunjukkan bahwa mayoritas perawat yang diteliti pada penelitian ini tidak melakukan asuhan Keperawatan sesuai standar yaitu sebesar 64,5%	Penelitian ini melihat detail pada variabel produktivitas kerja perawat sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan produktivitas kerja merupakan salah satu variabel yang akan dilihat tingkat terpengaruhnya terhadap variabel yang akan diteliti.
Lisnawati Sarah Handayani Mouhammad Bigwanto	Tahun 2019	https://doi.org/10.22236/semnas.v1i1.66	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan <i>Turnover Intention</i>	Penelitian Kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i>	Seluruh perawat yang aktif bekerja di Rumah Sakit Permata Depok	Hasil analisa bivariat menunjukkan dari 12 variabel yang diteliti ada 2 variabel yang menyatakan ada	Penelitian yang dilakukan adalah untuk melihat Faktor yang berhubungan dengan <i>Turnover</i> perawat sedangkan penelitian yang akan

Peneliti	Tahun, Nama Jurnal, vol. issue	Digital Object Identifier (doi)	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Populasi penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Dengan Penelitian yang diambil
			Perawat Di Rumah Sakit Permata Depok Tahun 2019		sampai pada bulan Agustus 2019 yang berjumlah 103 perawat	hubungan signifikan yaitu variabel kepuasan terhadap kompensasi dan kepuasan terhadap pekerjaannya dengan <i>p-value</i> < 0.05. Pada penelitian ini perawat yang memiliki niat untuk keluar (<i>turnover intention</i>) berjumlah 39 perawat (37.9%)	dilakukan melihat pengaruh terhadap intention ingin besarnya variabel turnover
Abdul Kadar Muhamma d Masum Md Abul Kalam Azad Kazi Enamul	2016	10.7717/peerj.1896	<i>Job satisfaction and intention to quit: an empirical analysis of nurses in Turkey</i>	Kuantitatif Analisis Deskriptif	417 perawat dari enam rumah sakit swasta besar	Terdapat hubungan negatif antara kepuasan kerja dan niat untuk berhenti dari pekerjaan yang ada. Selain itu, kepuasan	Penelitian yang dilakukan menggunakan 2 variabel yang sama dengan variabel yang akan dilakukan penelitian yang terdiri dari 4 variabel.

Peneliti	Tahun, Nama Jurnal, vol. issue	Digital Object Identifier (doi)	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Populasi penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Dengan Penelitian yang diambil
Hoque Lihat-Beh Peter Wanke Zgun Arslan							dengan dukungan supervisor adalah satu-satunya aspek yang secara signifikan menjelaskan niat berpindah ketika mengontrol jenis kelamin, usia, status perkawina, pendidikan, dan pengalaman

