

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Turnover perawat masih menjadi tantangan dan perhatian bagi manajemen keperawatan dan manajemen rumah sakit (Labrague *et al.*, 2018). Perawat yang secara sukarela meninggalkan organisasi merupakan ancaman bagi organisasi keperawatan (Takase, 2014). *Turnover* perawat merupakan faktor penyumbang berkurangnya jumlah perawat di seluruh dunia. *Turnover* yang tinggi menyebabkan kerugian bagi organisasi baik dari segi biaya, sumber daya maupun motivasi perawat (Bobbio and Manganelli, 2015). Tingginya jumlah *turnover* perawat yang meninggalkan organisasi secara sukarela harus ditangani secara serius untuk mengurangi dampak negatif di dalam organisasi. Sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan *intention to stay* perawat di rumah sakit dengan memberikan kesempatan kepada anggota organisasi dengan memberikan motivasi, mengembangkan karir, memberikan penghargaan kepada anggota organisasi dan melakukan pengembangan model komitmen organisasi berdasarkan *perceived organizational support* sebagai upaya mempertahankan penurunan *burnout syndrome* dan *intention to leave*. Namun pengembangan model komitmen organisasi berdasarkan *perceived organizational support* dalam upaya menurunkan *burnout syndrome* dan *intention to leave* belum dapat dijelaskan

Di rumah sakit tingkatan *turnover* mengambil 23% dari keseluruhan tingkat *turnover* individu dan 50% diantaranya adalah perawat (Hesarika, 2018). *Turnover* pada perawat menduduki peringkat tertinggi dalam tim profesional kesehatan. *Joint Commision on Accreditation of Health Care Organization* (JCAHO) menyebutkan bahwa angka *turnover* perawat berkisar antara 18-26% per tahunnya. Presentase *turnover* perawat di rumah sakit berkisar dari 4-68% (Sabanciogullari & Dogan, 2015). *National Healthcare Retention & RN Staffing Report (2015)* melaporkan bahwa terjadi peningkatan presentase *turnover* di *United State of America* (USA) mulai tahun 2013 sampai tahun 2014 sebesar 14,2% menjadi 16,4%. Hasil *Survey Indonesia Employee Intentions Report* yang dilakukan oleh Page (2015) melaporkan bahwa 72% responden di Indonesia memiliki keinginan untuk berganti pekerjaan pada 12 bulan ke depan. Sedangkan hasil *survey* yang dilakukan oleh *American Health Care Association* (2011) melaporkan tingkat *turnover* tertinggi terjadi pada perawat sebesar 39,5%. Penelitian lain yang dilakukan oleh Bobbio and Manganelli (2015) menyatakan bahwa 21% perawat di bawah usia 45 tahun melaporkan niat meninggalkan organisasi (*intention to leave*), 34% menyatakan keinginan untuk meninggalkan organisasi kurang dari setahun. Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lyu *et al.*, (2016) melaporkan bahwa *intention to leave* perawat sebesar 37%. *Intention to leave* mencerminkan keadaan nyata di dalam manajemen organisasi dibandingkan dengan *turnover intention* yang

mudah dipengaruhi oleh faktor luar sehingga *intention to leave* lebih krusial (Loredana, 2019).

Data pendahuluan di RS Petrokimia Gresik dan Grha Husada didapatkan bahwa:

Tabel 1. 1 Tingkat *turnover* 3 tahun terakhir di RS Grha Husada dan RS Petrokimia Gresik

Tahun	Tingkat <i>Turnover</i> Perawat	
	RS Grha Husada	RS Petrokimia Gresik
2017	11,11%	10,31%
2018	20,3%	4,76%
2019	3,44%	4,72%

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa tingkat *turnover* 3 tahun terakhir di RS Grha Husada tertinggi terjadi pada tahun 2018 sebesar 20,3% dan tingkat *turnover* tertinggi di RS Petrokimia Gresik terjadi pada tahun 2017 sebesar 10,31%. Tingkat *turnover* yang ideal dalam organisasi kurang dari 10% dalam setahun.

Tingginya angka *turnover* perawat terjadi karena adanya tekanan dalam melaksanakan pekerjaan, tidak adanya komitmen profesional yang signifikan, dan tidak adanya komitmen dari organisasi serta kepuasan kerja (Siregar, 2014). Menurut Bobbio and Manganelli (2015) *intention to leave* perawat terjadi karena tingginya kelelahan emosional, kejenuhan, kepercayaan perawat terhadap pimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kurangnya dukungan, dan lingkungan kerja. Beban kerja, ketidakpuasan pekerjaan, kualitas perawatan dan keselamatan pasien juga mempengaruhi *intention to leave* perawat (Nantsupawat and Kunaviktikul,

2016). *Intention to leave* perawat mengakibatkan dampak pada produktivitas, efisiensi dan efektivitas organisasi.

Turnover yang terjadi pada perawat merupakan akibat dari intensi perawat yang bertahan di dalam rumah sakit rendah. Hal ini menyebabkan *turnover* menjadi masalah yang serius bagi rumah sakit, dimana ketika rumah sakit mendapatkan perawat yang berkompeten pada akhirnya menjadi sia-sia karena perawat lebih memilih keluar dan bekerja di rumah sakit lain (Takase, 2014). Dampak lain yang dapat terjadi ketika perawat memilih keluar dari rumah sakit yaitu ketidakstabilan kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya yang harus dikeluarkan rumah sakit untuk sumber daya manusia (Liu *et al.*, 2015)

Salah satu faktor yang secara konsisten mempengaruhi perawat untuk bertahan di suatu organisasi adalah komitmen organisasi (Sianipar and Kristiana, 2014). Komitmen organisasi merupakan perasaan sepenuh hati menerima tujuan organisasi dan sikap seseorang untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi (Sianipar and Kristiana, 2014). Selain memiliki komitmen, dukungan yang bersifat positif terhadap individu merupakan upaya untuk mempertahankan individu sehingga individu merasa bahwa dirinya didukung oleh organisasi (Kurtessis *et al.*, 2017). Berdasarkan model komitmen organisasi (Meyer and Allen, 1991) komitmen organisasi dipengaruhi oleh 3 faktor komitmen, yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Model komitmen organisasi Meyer & Allen (1991) belum menyatakan bahwa ada faktor lain yang dapat

mempengaruhi komitmen organisasi, yaitu faktor *burnout syndrome* dan *perceived organizational support*. Komitmen afektif di dalam model komitmen Meyer and Allen (1991) dapat diperkuat dengan variabel *perceived organizational support* yang terdiri dari keadilan, dukungan atasan, *reward* organisasi, dan kondisi kerja (Rhoades and Eisenberger, 2002). Pendekatan ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sosial organisasi dan penentu penting kesetiaan individu terhadap organisasi (Shacklock *et al.*, 2014). Komitmen dalam berorganisasi merupakan konstruk psikologis hubungan antara anggota organisasi dengan organisasi dan memiliki implikasi terhadap keputusan anggota untuk berada di dalam organisasi.

Komitmen organisasi yang baik memberikan efek positif terhadap kinerja perawat bahwa organisasi menghargai kontribusi dan peduli. Perawat yang dihargai kontribusinya akan meningkatkan produktivitas kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan menganggap bahwa organisasi mendukung pekerjaan yang disebut dengan *Perceived Organizational Support* (POS). Menurut Rhoades & Eisenberger (2002), *Perceived Organizational Support* merupakan persepsi anggota organisasi terhadap organisasi, mengenai sejauh mana organisasi memberikan dukungan kepada individu atas kontribusi yang diberikan dan peduli dengan kesejahteraan anggota. *Perceived Organizational Support* menjadi sangat penting untuk membentuk tingkat kepercayaan anggota terhadap organisasi.

Selain *perceived organizational support*, *burnout syndrome* juga mempengaruhi seseorang untuk tetap berada di organisasi dan memiliki

pengaruh yang tinggi dalam komitmen organisasi karena komitmen organisasi memiliki efek pada setiap dimensi *burnout* (Peng *et al.*, 2016). *Burnout* memiliki potensial serius bagi staf, klien, dan organisasi (Maslach and Leiter, 2016). *Burnout syndrome* mengarah pada penurunan kualitas perawatan atau pelayanan yang diberikan perawat yang mempengaruhi semangat dan motivasi kerja yang rendah dan absensi yang bertambah. Hal ini merupakan faktor penyebab terjadinya *turnover* perawat (Santoso, 2018).

Apabila individu di dalam sebuah organisasi dapat merasakan adanya dukungan dari organisasi yang sesuai dengan norma, keinginan dan harapan yang dimiliki individu, maka secara otomatis akan terbentuk sebuah komitmen dari individu untuk memenuhi kewajiban individu kepada organisasi, dan tidak akan pernah meninggalkan organisasi karena telah memiliki ikatan emosional yang kuat terhadap organisasinya (Piers *et al.*, 2019). Oleh karena itu organisasi dapat memberikan dukungan sebagai wujud untuk mengakui keberadaan anggota organisasi (Ross, 2016).

Beberapa hal yang dapat dikembangkan dalam penelitian ini yaitu membuat modul dan pengembangan model komitmen organisasi tentang “Pengembangan model komitmen organisasi berdasarkan *perceived organizational support* sebagai upaya menurunkan *burnout syndrome* dan *intention to leave* perawat”. Model ini dibangun berdasarkan komitmen organisasi Meyer & Allen (1991), *burnout syndrome* (Maslach, 2004) dan *perceived organizational support* (Rhoades and Eisenberger, 2002) yang terdiri dari keadilan, dukungan atasan, *reward* organisasi dan kondisi kerja.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasi
2. Apakah ada pengaruh *perceived organizational support* terhadap *burnout syndrome*
3. Apakah ada pengaruh pengalaman kerja terhadap komitmen organisasi
4. Apakah ada pengaruh faktor organisasi terhadap komitmen organisasi
5. Apakah ada pengaruh lingkungan terhadap komitmen organisasi
6. Apakah ada pengaruh lingkungan terhadap *burnout syndrome*
7. Apakah ada pengaruh komitmen organisasi terhadap *burnout syndrome*
8. Apakah ada pengaruh *burnout syndrome* terhadap *intention to leave* perawat

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan umum

Mengembangkan model komitmen organisasi berdasarkan *perceived organizational support* sebagai upaya mempertahankan penurunan *burnout syndrome* dan *intention to leave* perawat di RS Petrokimia Gresik.

1.3.2 Tujuan khusus

- 1) Menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasi pada perawat.
- 2) Menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *burnout syndrome*.

- 3) Menganalisis pengaruh pengalaman kerja terhadap komitmen organisasi.
- 4) Menganalisis pengaruh faktor organisasi terhadap komitmen organisasi.
- 5) Menganalisis pengaruh lingkungan terhadap komitmen organisasi.
- 6) Menganalisis pengaruh lingkungan terhadap *burnout syndrome*.
- 7) Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *burnout syndrome*.
- 8) Menganalisis pengaruh *burnout syndrome* terhadap *intention to leave* perawat.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bukti ilmiah pada pendidikan keperawatan dalam pengembangan ilmu manajemen keperawatan dengan menggunakan teori komitmen organisasi berdasarkan *perceived organizational support* sebagai upaya mempertahankan penurunan *burnout syndrome* dan *intention to leave* perawat.

1.4.2 Manfaat praktis

- 1) Memberi masukan kepada manajemen keperawatan dan rumah sakit untuk menurunkan *burnout syndrome* dan angka *intention to leave* perawat.
- 2) Memberikan masukan kepada perawat untuk meningkatkan komitmen organisasi sehingga menurunkan angka *turnover* perawat