

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang hasil pelayanannya dalam bentuk jasa yang diberikan terhadap pasiennya. Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang hasil pelayanannya dalam bentuk jasa, maka kualitas pelayanan terbaik kepada semua pasien rumah sakit harus diutamakan. Terwujudnya kualitas pelayanan yang baik juga tidak terlepas dari sikap puas Perawat dengan pekerjaannya (Novitasari, 2019).

Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan mutu pelayanannya agar dapat bersaing menjadi pilihan utama bagi masyarakat (Sholekah, 2018). Untuk dapat memberikan pelayanan yang prima dibutuhkan sumber daya manusia (Perawat) yang kompeten sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan optimal.

Rumah sakit yang ingin memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada pelanggan eksternal, harus memberikan pelayanan internal yang baik (Kaonang, 2019). Manusia atau sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang paling penting bagi organisasi (Priyono, 2016). Menurut Batilmurik *et al* (2017) dalam mengelola sumber daya manusia, kualitas layanan internal kepada Perawat adalah titik awal untuk kinerja yang sangat baik dalamnya.

Manajemen sumber daya manusia yang buruk dapat mengakibatkan kerugian bagi rumah sakit, seperti meningkatnya keinginan Perawat untuk berhenti dari pekerjaannya atau disebut juga *turnover intention*. Diperlukan strategi yang tepat dalam pengelolaan SDM, karena tujuan rumah sakit akan tercapai apabila pengelolaan SDM ditangani dengan baik (Muslim, 2019).

Kepuasan Perawat dimulai dengan kebutuhan dasar manusia, terlihat dalam hierarki Maslow kebutuhan, yang harus dipenuhi sebagian untuk memulai. Semakin banyak kebutuhan yang terpuaskan dalam suatu piramida, semakin seorang Perawat dapat fokus untuk memperkuat potensi individu (Tiihonen, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Aprillia & Mukti (2018), menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap retensi Perawat. Peningkatan kepuasan kerja pada Perawat, dapat berdampak pada peningkatan retensi Perawat.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Lisdayanti (2015) yang juga menunjukkan bahwasanya kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi Perawat. Namun, berdasarkan hasil Risnakes 2017 dalam penelitian Damayanti (2021) didapatkan bahwa tingkat kepuasan kerja staf rumah sakit di Indonesia pada kategori rendah (23,9%), kategori sedang (50,0%), kategori tinggi (26,1%).

Secara simultan, kualitas layanan internal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Perawat (Samadara,2019). Pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan eksternal tergantung pada penyediaan kualitas layanan di seluruh internal perusahaan. Manajer perlu mengakui pentingnya dan untuk membangun mekanisme dalam organisasi mereka untuk menganalisis dan mengukur ISQ (Abdullah, 2020).

Internal Service Quality dapat didefinisikan sebagai kualitas layanan dirasakan dan disediakan oleh unit atau Perawat lain dalam perusahaan (Maharani *et al*, 2020). Layanan internal membangun jaringan untuk semua bagian fungsional dengan tujuan memberikan pelayanan kepada pelanggan eksternal.

Retensi Perawat adalah upaya perusahaan dalam mempertahankan Perawat yang berkinerja baik untuk tetap dalam perusahaan (Pratiwi, 2017). Retensi Perawat sangat terkait dengan perputaran Perawat atau keluar masuknya Perawat, di mana sifat hubungannya berbanding terbalik (Suta, 2019). Program retensi pegawai merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen rumah sakit dalam meminimalkan angka *turnover* pegawai (Muslim, 2019). Retensi Perawat yang berharga menjadi strategi terpenting bagi manajer SDM di lingkungan ini (Fahim,2018).

Berdasarkan hasil prasurvei yang dilakukan peneliti di RSUD Batu Bara dari hasil rekap data jumlah perawat di RS yang keluar dan masuk selama lima tahun terakhir menunjukkan jumlah yang lebih tinggi pada perawat yang berhenti bekerja dari RSUD Batu Bara, dari data pada tahun 2017 jumlah perawat yang berhenti bekerja dari seluruh unit sebanyak 10 orang perawat dan jumlah yang masuk hanya 6 orang perawat, selanjutnya untuk data 2018, jumlah perawat yang berhenti bekerja sebanyak 7 orang dan jumlah yang masuk 11 orang, untuk tahun 2019 jumlah perawat yang berhenti bekerja sebanyak 7 orang dan jumlah perawat yang masuk sebanyak 2 orang, tahun 2020 jumlah perawat yang berhenti bekerja sebanyak 8 orang dan jumlah yang masuk sebanyak 14 orang, dan untuk tahun 2021 sampai saat ini untuk jumlah perawat yang berhenti bekerja sebanyak 11 orang, dan jumlah yang

masuk sebanyak 4 orang perawat. Dari data ini dapat kita lihat untuk setiap tahunnya jumlah perawat yang berhenti bekerja terbilang cukup tinggi jika dibandingkan dengan jumlah perawat yang masuk, hal inilah yang menjadi dasar peneliti untuk mengetahui tingkat retensi perawat yang ada di RS Batu Bara.

Selain dari data di atas, peneliti juga melakukan wawancara ke beberapa perawat yang masih aktif bekerja di RS untuk mengetahui apa yang mengakibatkan banyak dari perawat yang memilih berhenti bekerja dari RS Batu Bara. Dari hasil wawancara, rata – rata dari perawat yang di wawancara oleh peneliti mengungkapkan bahwa salah satu penyebab dari tidak betahnya perawat bekerja di RS Batu Bara adalah, jam kerja yang tidak sesuai, kurangnya peran perawat dalam pengambilan kebijakan peraturan yang nantinya akan diterapkan ke perawat, kemudian kepuasan kerja yang diberikan pihak RS kepada para perawat kurang sesuai dengan apa yang selama ini diberikan perawat ke RS yang berdampak pada rasa tidak di hargai bagi perawat yang mengakibatkan perawat yang bekerja tidak betah untuk melanjutkan pekerjaannya di RS Batu Bara.

Dari penjabaran latar belakang diatas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“ Peningkatan retensi perawat berdasarkan pendekatan *internal service quality* di RSUD Batu Bara Tahun 2021”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana peningkatan retensi perawat berdasarkan *internal service quality* di RSUD Batu Bara Tahun 2021 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada dalam penelitian tersebut, maka tujuan penelitian dibagi menjadi tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan Umum pada penelitian ini adalah “peningkatan retensi perawat berdasarkan pendekatan *internal service quality* di RSUD Batu BARA Tahun 2021”.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, status pernikahan, pendidikan terakhir, dan lama bekerja di RSUD Batu Bara Tahun 2021.

2. Untuk mengetahui tingkat *internal service Quality* dalam dimensi kerjasama atau teamwork di RSUD Batu Bara Tahun 2021.
3. Untuk mengetahui tingkat *internal service Quality dalam dimensi* kesesuaian terhadap pekerjaan di RSUD Batu Bara Tahun 2021.
4. Untuk mengetahui tingkat *internal service Quality* dalam dimensi kesesuaian terhadap teknologi di RSUD Batu Bara Tahun 2021.
5. Untuk mengetahui tingkat *internal service Quality* dalam dimensi kemampuan kontrol diri di RSUD Batu Bara Tahun 2021.
6. Untuk mengetahui tingkat *internal service Quality* dalam dimensi sistem pengawasan di RSUD Batu Bara Tahun 2021.
7. Untuk mengetahui tingkat *internal service Quality* dalam dimensi konflik peran di RSUD Batu Bara Tahun 2021.
8. Untuk mengetahui tingkat *internal service Quality* dalam dimensi *ambiguitas peran* di RSUD Batu BARA Tahun 2021.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah kepustakaan bagi penulis pribadi tentang masalah pentingnya peningkatan retensi bagi perawat yang mungkin nantinya dapat diaplikasikan di tempat penulis bekerja.

2. Bagi Pembaca

Memberikan informasi mengenai peningkatan retensi perawat dengan pendekatan *internal service quality* di RSUD Batu Bara.

3. Bagi Medis

Sebagai bahan evaluasi tentang retensi perawat yang dapat diterapkan di setiap Rumah Sakit.