

ABSTRAK

Salah satu permasalahan bagi manajemen sumber daya manusia adalah keinginan untuk keluar (*turnover intentions*) yang dapat berujung pada keputusan perawat meninggalkan pekerjaannya. Salah satu cara agar perawat bertahan di rumah sakit adalah dengan meningkatkan retensi karyawan. Tujuan penelitian ini adalah menyusun rekomendasi sebagai upaya peningkatan retensi karyawan berdasarkan pendekatan *Internal service quality* di RSUD Batu Bara. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di RSUD Batu Bara pada bulan September 2020 sampai dengan Maret 2022. Populasi penelitian yang digunakan yaitu perawat yang aktif bekerja di RSUD Batu Bara yang berjumlah 105 orang dengan jumlah sampel sebanyak 105 responden. Uji Regresi linier dan uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen. Hasil penelitian menunjukkan variabel kerjasama dan variabel konflik peran tidak memiliki pengaruh terhadap peningkatan retensi perawat, dan variabel kesesuaian terhadap pekerjaan, kesesuaian terhadap teknologi, kemampuan kontrol diri, sistem pengawasan, dan ambiguitas peran berpengaruh terhadap peningkatan retensi perawat di RSUD Batu Bara. Dalam penelitian ini secara bersama – sama variabel independent memiliki pengaruh terhadap variabel dependent dengan besar pengaruh yaitu 95,9%. Saran bagi RSUD Batu Bara harus lebih memperkuat hubungan antar perawat dengan mengadakan kegiatan pertemuan secara rutin, memberikan pengetahuan kepada perawat tentang komponen organisasional RSUD Batu Bara melalui pembimbingan dari manajer/atasan dan pelatihan secara berkala kepada perawat, memperbaiki kualitas rancangan pekerjaan yang sudah ada yang dapat dilakukan dengan cara melengkapi peralatan serta teknologi yang dibutuhkan oleh perawat, dan meninjau kembali sistem penghargaan yang ada, dimana sistem penghargaan harus menerapkan sistem keadilan yang didasarkan atas beban kerja, pendidikan, pengalaman kerja dan prestasi perawat.

Kata Kunci : Retensi, Perawat, Internal Service Quality

ABSTRACT

One of the problems for human resource management is the desire to leave (turnover intentions) which can lead to the nurse's decision to leave her job. One way for nurses to stay in the hospital is to increase employee retention. The purpose of this study was to develop recommendations as an effort to increase employee retention based on the Internal service quality approach at Batu Bara Hospital. This research is a descriptive research with a quantitative approach. This research was conducted at the Batu Bara Hospital from September 2020 to March 2022. The research population used was nurses who were actively working at the Batu Bara Hospital, totaling 105 people with a total sample of 105 respondents. Linear regression test and multiple linear regression test were used to determine the effect between the dependent variable and the independent variable. The results showed that the cooperation variable and role conflict variable had no effect on increasing nurse retention, and the variables of suitability to work, suitability to technology, self-control ability, supervisory system, and role ambiguity had an effect on increasing nurse retention at Batu Bara Hospital. In this study together the independent variables have an influence on the dependent variable with a large effect of 95.9%. Suggestions for the Batu Bara Hospital should further strengthen the relationship between nurses by holding regular meetings, providing knowledge to nurses about the organizational components of Batu Bara Hospital through guidance from managers/supervisors and regular training to nurses, improving the quality of existing job designs that can This is done by completing the equipment and technology needed by nurses, and reviewing the existing reward system, where the reward system must implement a justice system based on the workload, education, work experience and achievements of nurses.

Keywords: Retention, Nurse, Internal Service Quality