

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai bagian integral dari sistem kesehatan global menghadapi berbagai tantangan kompleks dalam mengelola sumber daya manusia (SDM). SDM merupakan aset vital yang menentukan keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Khan et al., 2012). Meskipun inovasi teknologi dan layanan kesehatan terus berkembang pesat terutama di Era 5.0, pengelolaan SDM tetap menjadi tantangan utama yang belum sepenuhnya teratasi (Setyawan & Supriyanto, 2019). Tenaga kesehatan wajib memastikan setiap prosedur medis berjalan sesuai standar agar tidak terjadi kesalahan yang dapat membahayakan nyawa pasien. Selain itu, mereka juga dituntut untuk selalu siap menghadapi situasi darurat, memproses informasi dengan cepat, serta berinteraksi dengan berbagai pihak, mulai dari pasien, keluarga pasien, hingga rekan sejawat. Lingkungan kerja yang serba cepat dan penuh tekanan tersebut menuntut tenaga kesehatan untuk selalu sigap dan mampu menjaga kestabilan emosi maupun fisiknya (Krisdiana et al., 2022). Ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan sumber daya yang tersedia, seperti jumlah tenaga kerja yang tidak memadai, fasilitas yang terbatas, atau dukungan organisasi yang kurang optimal, seringkali memicu masalah serius. Salah satu dampak nyata dari kondisi ini adalah tingginya angka turnover, yakni pergantian tenaga kesehatan yang cukup tinggi di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan (Sarantie et al., 2022). Tingginya angka *turnover* tidak hanya berpengaruh terhadap kinerja organisasi, tetapi juga dapat menurunkan

kualitas pelayanan bagi pasien dan menambah beban kerja bagi staf yang tersisa, sehingga menciptakan lingkaran permasalahan yang semakin sulit untuk diatasi. (Sarantie et al., 2022).

Turnover atau perpindahan karyawan dari satu organisasi ke organisasi lain, telah menjadi fenomena global yang mengancam stabilitas dan kinerja rumah sakit. *Turnover* karyawan merupakan masalah penting untuk semua profesi kesehatan, termasuk tenaga kefarmasian (Thin et al., 2022). Tenaga kefarmasian yang terdiri dari Apoteker dan Tenaga Vokasi Kefarmasian (TVK) merupakan tenaga kesehatan yang sering mengundurkan diri dari pekerjaannya (Desselle, 2005; Thin et al., 2021). Peran tenaga kefarmasian tidak hanya terbatas pada manajerial dan administratif, tetapi juga mencakup tanggung jawab klinis yang kompleks, seperti pelayanan resep, rekonsiliasi obat, konseling pasien, dan pemantauan efek samping obat (Al-Muallem and Al-Surimi, 2019). Tenaga kefarmasian sangat terkait dengan profesi medis lainnya dan pelayanan di rumah sakit, sehingga fungsi dan peran tenaga kefarmasian sangat penting di RS (Lorga et al., 2017). Volume pekerjaan semakin meningkat dan peran klasik tenaga kefarmasian telah berubah yang menyebabkan meningkatnya beban kerja (Al-Muallem and Al-Surimi, 2019; Iqbal and Iqbal, 2020).

Turnover tenaga kefarmasian instalasi farmasi rumah sakit tidak hanya berdampak buruk pada finansial RS, namun juga menurunkan kualitas perawatan dan keselamatan pasien (Dewanto and Wardhani, 2018; Thin et al., 2022). Tingginya turnover tenaga kefarmasian menyebabkan beban kerja dan stres semakin meningkat bagi karyawan yang tersisa. Kondisi ini dapat menurunkan konsentrasi dan meningkatkan risiko kesalahan dalam pemberian obat. Akibatnya,

efisiensi dan kualitas pelayanan kefarmasian menjadi menurun, yang berdampak negatif pada keselamatan pasien dan kinerja tenaga kesehatan secara keseluruhan (Thin *et al.*, 2021; Ernest and Meilani, 2023). Salah satu faktor yang paling signifikan yang memengaruhi *turnover* tenaga kefarmasian adalah kepuasan kerja (Al-Muallem and Al-Surimi, 2019).

Di Amerika Serikat *turnover* apoteker pada rumah sakit dan komunitas rata-rata 11% dimana *turnover intention* pada perempuan (15%) lebih tinggi dari laki-laki (9,7%) dengan penyebab utama adalah kurangnya kepuasan terhadap gaji, tunjangan (benefits), dan promosi, serta lokasi kerja yang jauh (Thin *et al.*, 2021). Survei lain di Amerika Serikat tahun 2022 didapatkan 38,4% dari 754 apoteker yang bekerja di rumah sakit menyatakan keinginan (*turnover intention*) untuk keluar dalam 12 bulan kedepan dengan alasan 46,3% karena tidak puas terhadap pekerjaan (*job satisfaction*) secara keseluruhan, 28,2% karena gaji dan 19,5% karena kurangnya promosi (Silverman, 2023). Tidak jauh berbeda pada TTK di Amerika Serikat penyebab utama *turnover intention* adalah kurangnya gaji dan promosi serta jumlah staf yang tidak mencukupi (Desselle, 2005).

Sedangkan penelitian di negara-negara Eropa seperti di Inggris sekitar 8,6% apoteker berniat meninggalkan pekerjaan mereka, karena ketidakpuasan terhadap gaji, tunjangan, bonus, dan insentif, selain dipengaruhi langsung oleh faktor demografis seperti jenis kelamin dimana laki-laki lebih tidak puas dibanding perempuan, dan usia (Seston *et al.*, 2009; Thin *et al.*, 2022). Sejalan dengan penelitian di Rumah Sakit Rumania yang dilakukan pada 78 Apoteker kurangnya *job satisfaction* disebabkan karena faktor gaji dan promosi (Lorga *et al.*, 2017). Penelitian juga dilakukan pada TVK di Inggris didapatkan alasan terkuat penyebab

turnover intention adalah kurangnya kesempatan untuk maju dalam karir (McDermott *et al.*, 2025). Kajian sebelumnya yang berlangsung pada rumah sakit Australia dengan 350 responden yang terdiri dari Apoteker dan TVK didapatkan 37% memiliki niat untuk keluar juga karena kurangnya kepuasan kerja (Liu and White, 2011).

Berdasarkan tinjauan sistematis pemicu *turnover intention* pada Apoteker rumah sakit salah satu faktor pendorong lainnya adalah *burnout* (Thin *et al.*, 2021). *Burnout* merupakan suatu kondisi stress berkepanjangan yang tidak teratasi sehingga menimbulkan kelelahan secara emosi, fisik maupun mental yang ditandai dengan *emotional exhaustion*, *depersonalization* atau sinisme, dan *reduce personal accomplishment* (Ernest & Meilani, 2023; *et al.*, 2021). *Burnout* telah menjadi masalah serius di kalangan tenaga kefarmasian, dengan konsekuensi negatif terhadap fisik, psikologis, dan kinerja (Carandang *et al.*, 2024). Konsekuensi *burnout* sangat luas baik bagi tenaga kefarmasian maupun pasien (Hagemann *et al.*, 2020). Di Amerika Serikat, 53,2% dari 329 apoteker rumah sakit mengalami *burnout*, 62% di antaranya mengalami *burnout* tingkat tinggi (Silverman, 2023).

Burnout yang tinggi pada apoteker di Yunani ditemukan pada dimensi *emotional exhaustion* 94,3%, *depersonalization* 99,7%, dan *reduce personal accomplishment* 74,2% (Katsogiannis *et al.*, 2024). Penelitian di Lebanon didapatkan 76% apoteker mengalami *burnout* (Abilmona *et al.*, 2023). Di Filipina menunjukkan bahwa 75,7% dari 300 apoteker rumah sakit menyatakan keinginan untuk pindah kerja karena *burnout* (Carandang *et al.*, 2024). *Burnout* tidak hanya memiliki pengaruh langsung terhadap *turnover intention*, tetapi juga memengaruhinya secara tidak langsung lewat kepuasan kerja. Penelitian oleh Ran

et al. (2020) membuktikan *burnout* memengaruhi *turnover intention* secara tidak langsung melalui peran penting kepuasan kerja. Temuan ini didukung oleh penelitian di Taiwan, *job satisfaction* berperan sebagai variabel mediator dalam hubungan antara *burnout* dengan keinginan untuk keluar dari pekerjaan (Wu et al., 2024). Akan tetapi berdasarkan penelusuran peneliti, penelitian-penelitian tersebut terbatas dilakukan kepada dokter dan perawat, serta tenaga kesehatan secara umum.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Oktober 2024 pada tiga IFRS swasta di Kota Padang, diperoleh data rata-rata *turnover* tiga tahun terakhir tenaga kefarmasian yang meningkat (lampiran 1 dan 2). Tahun 2022, tingkat *turnover* tertinggi terjadi pada RS Bunda sebesar 17,24%, SPH 16,67%, dan RS Naili DBS 10,52%. Rata-rata tingkat *turnover* pada tahun 2022 sebesar 14,81%. Tahun 2023 menunjukkan lonjakan *turnover* yang signifikan pada SPH yang mencapai 26,22%, diikuti RS Naili DBS (22,72%) dan RS Bunda mengalami penurunan drastis menjadi 6,45%. Rata-rata tahun 2023 terjadi peningkatan menjadi 18,46%. Pada tahun 2024, SPH kembali mencatat angka *turnover* tertinggi sebesar 40,35%, RS Naili DBS 12,50%, dan RS Bunda 6,06% yang menandakan tren kenaikan rata-rata yang tajam dan konstan sejak dua tahun terakhir yaitu 19,63% (data peneliti). Angka ini melebihi standar ideal yang ditetapkan oleh Gilles untuk tenaga kesehatan, yaitu 5-10% per tahun (Sumarni & H, 2024).

Angka *turnover* yang tinggi pada tenaga kefarmasian menunjukkan tingkat ketidakstabilan tenaga kerja yang serius. Untuk mencegah terjadinya peningkatan *turnover* terus-menerus maka harus dilakukan prediksi sebelumnya dengan mengukur niat keluar (*turnover intention*), sehingga seperti uraian sebelumnya, terdapat banyak faktor yang memengaruhi niat keluar (*turnover intention*) pada

tenaga kefarmasian IFRS. Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana pengaruh *job satisfaction*, dan *burnout* baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap *turnover intention*. Sehingga berdasarkan latar belakang dan uraian diatas maka penelitian yang akan dilakukan berjudul “**Pengaruh *Burnout* Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Beberapa Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta Padang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian yaitu bagaimana pengaruh *burnout* dan *job satisfaction* terhadap *turnover intention* dan bagaimana *job satisfaction* memediasi pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* tenaga kefarmasian pada beberapa Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta Padang.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh *burnout* dan *job satisfaction* terhadap *turnover intention*, dan mengetahui pengaruh *burnout* melalui *job satisfaction* sebagai variabel intervening terhadap *turnover intention* tenaga kefarmasian pada beberapa Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta di Kota Padang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus penelitian yang akan dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel *burnout*, *job satisfaction*, dan *turnover intention* pada tenaga kefarmasian pada beberapa

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta Padang berdasarkan kriteria ringan, sedang, dan berat.

2. Mengetahui pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* pada tenaga kefarmasian pada beberapa Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta Padang.
3. Mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada tenaga kefarmasian pada beberapa Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta Padang.
4. Mengetahui pengaruh *burnout* terhadap *job satisfaction* pada tenaga kefarmasian pada beberapa Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Swasta Padang.
5. Mengetahui pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* melalui *job satisfaction* sebagai variabel intervening pada tenaga kefarmasian di beberapa Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta Padang.

1.4 Batasan Penelitian

Berdasarkan kualifikasi SDM Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang terdiri dari pekerjaan kefarmasian klinis dan pekerjaan penunjang, maka penelitian ini membatasi untuk tenaga kefarmasian klinis yang terdiri dari Apoteker dan Tenaga Vokasi Kefarmasian (TVK).

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan mengenai faktor yang memengaruhi *turnover intention* agar tidak terjadi *actual turnover* yang dapat bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan pada ilmu kesehatan masyarakat bagian kajian administrasi rumah sakit.

2. Manfaat bagi rumah sakit

Memberikan kontribusi kepada rumah sakit untuk mengetahui landasan yang objektif untuk mencegah *turnover intention* oleh tenaga kefarmasian. Memberikan kontribusi kepada tenaga kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit swasta Kota Padang untuk melakukan pengukuran kepada diri sendiri mengenai tingkat kelelahan (*burnout*), kepuasan kerja (*job satisfaction*) dan niat keluar (*turnover intention*), sehingga menjadi sarana komunikasi terbuka antara manajemen rumah sakit dengan tenaga kefarmasian.

3. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini sebagai sarana mengembangkan pengetahuan dan menjadi dasar ide atau gagasan bagi peneliti selanjutnya. Penelitian ini juga digunakan sebagai syarat mendapatkan gelar Magister Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran Universitas Andalas.

