

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan memainkan peran krusial dalam menjaga kualitas layanan yang optimal bagi masyarakat, di mana sumber daya manusia (SDM) menjadi elemen utama yang menentukan keberhasilan operasional dan kepuasan pasien (Lubis dkk., 2022). Kualitas layanan kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh infrastruktur fisik dan teknologi, tetapi juga oleh kompetensi, motivasi, dan stabilitas tenaga medis serta non-medis yang bekerja di dalamnya (*World Health Organization*, 2016). Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian dari integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan komprehensif, penyembuhan (*kuratif*), dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Selain itu, rumah sakit diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, sejalan dengan meningkatnya persaingan dan kemajuan teknologi khususnya di bidang kesehatan (Makmun, 2022).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan maupun kegagalan sebuah organisasi dalam meraih tujuannya, baik pada sektor publik maupun swasta (Nendah dkk., 2020). Adanya SDM di dalam organisasi, yakni karyawan, membuat banyak organisasi menjadikan pengelolaan manajemen SDM sebagai aspek utama yang banyak diprioritaskan organisasi untuk memperoleh keunggulan kompetitif (Lubis dkk., 2022). SDM memiliki peran, di mana karyawan mampu memberikan kontribusi berharga bagi

organisasi apabila dikelola, diberdayakan, serta dimanfaatkan secara efektif dan efisien sehingga tujuan organisasi dapat tercapai (Mira & Margaretha, 2012).

Salah satu sumber daya manusia yang terpenting di rumah sakit adalah perawat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan, perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan dan memiliki kewenangan memberikan asuhan keperawatan holistik, meliputi pengkajian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan dokumentasi untuk memastikan keselamatan serta pemulihan pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2014). Perawat berperan langsung dalam menjaga mutu pelayanan dan keselamatan pasien di setiap lini layanan rumah sakit, sehingga ketersediaan jumlah perawat harus sebanding dengan peningkatan jumlah dan kapasitas rumah sakit. Ketidakseimbangan antara pertumbuhan fasilitas kesehatan dengan ketersediaan perawat dapat mengakibatkan peningkatan beban kerja, kelelahan (*burnout*), penurunan kinerja, hingga meningkatnya risiko *turnover* (Aiken et al., 2012; Buchan et al., 2013).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingginya tuntutan dan tekanan kerja membuat profesi perawat sering menghadapi tantangan serius dalam hal retensi tenaga kerja. Kondisi seperti kompensasi yang kurang memadai, beban kerja berlebihan, dan kurangnya dukungan organisasi berkontribusi terhadap meningkatnya niat untuk keluar dari pekerjaan (Buchan et al., 2013). Oleh karena itu, rumah sakit perlu menerapkan berbagai strategi retensi perawat yang berkelanjutan, seperti pemberian kompensasi yang kompetitif, pengembangan karier, pelatihan profesional, serta penciptaan lingkungan kerja yang aman dan

suportif (De Vries et al., 2023). Dukungan terhadap keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) juga terbukti meningkatkan loyalitas dan menurunkan niat keluar dari pekerjaan (Boamah et al., 2022). Selain itu, kesempatan promosi internal dan mentoring profesional dapat menumbuhkan rasa memiliki terhadap organisasi dan menekan angka *turnover* (Zhang et al., 2024). Budaya organisasi yang positif, komunikasi terbuka, dan penghargaan atas kinerja juga menjadi faktor penting dalam mempertahankan tenaga perawat yang berpengalaman (Al-Hamdan et al., 2021). Dengan demikian, keseimbangan antara kebutuhan tenaga perawat dan pertumbuhan rumah sakit, disertai strategi retensi yang efektif, menjadi kunci dalam menjaga mutu pelayanan serta keberlanjutan organisasi rumah sakit.

Fenomena *turnover* perawat masih menjadi permasalahan serius di berbagai rumah sakit karena jumlahnya yang relatif tinggi dari tahun ke tahun (Lee et al., 2020). Tingkat pergantian perawat di rumah sakit dilaporkan berkisar antara 10% hingga 21% setiap tahunnya (Rindu et al., 2020). Di Indonesia sendiri, tingkat *turnover* perawat pada tahun 2019 tercatat mencapai 20,8%, menunjukkan bahwa keinginan perawat untuk berpindah kerja masih cukup tinggi (Susanti et al., 2020). Menurut Kreitner dan Kinicki dalam Suryati (2020), tingginya angka *turnover* di kalangan perawat berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien, karena berkurangnya jumlah tenaga keperawatan yang berpengalaman. Peristiwa *turnover* menjadi perhatian penting bagi organisasi, sebab tingginya angka keluar-masuk karyawan dapat mengganggu stabilitas operasional dan meningkatkan biaya organisasi. Pada dasarnya, *turnover* terjadi

karena karyawan merasa tidak nyaman dengan pekerjaannya, baik secara fisik maupun psikologis. Kondisi tersebut dapat menimbulkan stres kerja dan akhirnya memengaruhi niat individu untuk meninggalkan pekerjaannya (Sali et al., 2023).

Berkaitan dengan hal tersebut, *turnover intention* adalah karyawan yang mempunyai niat untuk meninggalkan pekerjaannya yang sekarang dan mencari pekerjaan baru dalam rentang waktu tertentu (Fernandez et al. 2020). Menurut Ike dkk. (2023) *turnover intention* adalah niat sadar, terencana, dan disengaja dari seseorang untuk meninggalkan atau keluar dari organisasi tempat ia bekerja. Selain itu, menurut Pawesti dan Wikansari (2017), *turnover* adalah hal yang sebenarnya tidak diinginkan oleh organisasi, namun tetap dianggap sebagai sesuatu yang wajar terjadi dalam pengelolaan sumber daya manusia di setiap perusahaan. Aktivitas *turnover* dapat mengganggu aktivitas pekerjaan dan menghambat prestasi kerja seseorang di suatu organisasi tersebut, jika *turnover* terjadi di rumah sakit maka pelayanan kesehatan di rumah sakit akan menjadi terhambat dan mengakibatkan kerugian pada pasien yang seharusnya mendapatkan pelayanan kesehatan secara terus menerus dan tanpa henti demi mendapatkan kepuasan pasien (Allen, Bryant & Vardaman 2010). *Turnover* menurut Surji (2013) dapat merugikan perusahaan karena menimbulkan beban bagi perusahaan karena akan timbul biaya yang lebih besar dalam hal rekrutmen, wawancara, pelatihan, dan orientasi.

Fenomena *turnover* perawat juga perlu dilihat dalam konteks lokal. Di Kota Padang, sistem dan layanan kesehatan swasta terus berkembang, baik dari segi fasilitas, jumlah tenaga kesehatan, maupun kualitas pelayanannya (Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Padang, 2023). Pertumbuhan fasilitas kesehatan swasta ini

menunjukkan peningkatan signifikan pada sektor pelayanan kesehatan di Kota Padang. Kondisi tersebut berimplikasi pada meningkatnya dinamika pasar tenaga kerja kesehatan, khususnya bagi perawat. Berdasarkan data *Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Barat* tahun 2024, terdapat 3.746 tenaga kesehatan yang tersebar di berbagai fasilitas kesehatan di Kota Padang. Banyaknya rumah sakit swasta memberikan peluang bagi perawat untuk memilih dan berpindah ke tempat kerja yang dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan atau harapannya, seperti kompensasi, lingkungan kerja, maupun kesempatan karier, sehingga dapat meningkatkan *turnover intention* di kalangan perawat (Boamah et al., 2022; De Vries et al., 2023).

Kondisi tersebut terlihat dari hasil studi pendahuluan di salah satu rumah sakit swasta di Kota Padang, yang menunjukkan bahwa jumlah perawat yang keluar pada tahun 2024 mencapai 12 orang dari 130 perawat (9,2%) dan pada tahun 2025 meningkat menjadi 21 orang dari 134 perawat (15,6%). Angka *turnover* ini melebihi angka normal yang dinyatakan oleh Gilles yaitu sebesar 5% sampai 10% per tahun, hal ini tentunya menimbulkan kendala dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya perawat (Indah dkk., 2024). Selain itu, frekuensi keterlambatan juga menunjukkan peningkatan, dari 54 orang pada periode Juli hingga Desember 2024 menjadi 61 orang pada Januari hingga April 2025. Tidak hanya itu, ketidakhadiran dengan alasan sakit pun tercatat cukup tinggi, dari 15 orang pada periode Juli hingga Desember 2024 menjadi 23 orang pada Januari hingga April 2025, sebagian besar disebabkan oleh kelelahan fisik. Hal ini dapat dilihat dari surat sakit yang masuk setiap harinya.

Berdasarkan informasi yang didapatkan melalui wawancara dengan 10 perawat dari berbagai rumah sakit swasta di Kota Padang pada tanggal 15-21 September 2025, ditemukan bahwa *turnover intention* muncul dalam tiga bentuk utama, yaitu sekadar terpikir untuk keluar, mencari alternatif pekerjaan lain, hingga benar-benar berniat keluar. Terdapat 4 perawat menyatakan sering muncul pikiran untuk keluar karena faktor beban kerja yang berat, jam kerja tidak teratur, serta status kontrak tahunan yang dianggap tidak memberikan kepastian. Kemudian, terdapat 3 perawat yang sudah mulai mencari informasi atau melamar ke rumah sakit lain. Hal ini dipengaruhi oleh semakin banyaknya rumah sakit swasta di Kota Padang yang menawarkan gaji lebih tinggi, tunjangan lebih lengkap, dan peluang kerja yang lebih jelas. Selanjutnya, terdapat 3 perawat bahkan menyampaikan niat serius untuk pindah jika ada tawaran yang lebih baik, terutama terkait gaji, kontrak tetap, serta lokasi rumah sakit yang lebih dekat dengan tempat tinggal mereka. Selain itu, secara keseluruhan, informasi yang didapatkan menunjukkan bahwa semakin banyaknya rumah sakit swasta di Kota Padang menjadi faktor eksternal penting yang mendorong perawat untuk mempertimbangkan *resign*, karena mereka merasa memiliki lebih banyak pilihan dan kesempatan kerja yang lebih menguntungkan.

Tingginya *turnover intention* pada perawat dapat menimbulkan dampak serius bagi rumah sakit maupun pelayanan kesehatan. Ketika banyak perawat memiliki keinginan untuk pindah kerja, rumah sakit berisiko kehilangan tenaga keperawatan yang berpengalaman. Hal ini bisa mengakibatkan kekurangan tenaga perawat, sehingga perawat yang tersisa harus menanggung beban kerja lebih berat.

Beban kerja yang berlebihan dapat memicu stres, kelelahan, serta menurunkan motivasi kerja perawat, yang pada akhirnya juga berdampak pada kesehatan mental dan fisik mereka (Okstoria, 2022). Dari sisi organisasi, *turnover intention* yang tinggi dapat meningkatkan biaya operasional rumah sakit karena manajemen perlu melakukan rekrutmen, seleksi, dan pelatihan perawat baru secara berulang. Proses ini tidak hanya memakan biaya, tetapi juga waktu, sehingga mengganggu stabilitas tenaga kerja di rumah sakit (Faramita, 2015).

Selain itu, tingginya *turnover intention* berdampak langsung pada kualitas pelayanan. Kekurangan tenaga perawat membuat rasio perawat dengan pasien tidak seimbang, sehingga perawat tidak mampu memberikan perhatian optimal kepada pasien. Kondisi ini dapat menurunkan mutu pelayanan, mengurangi kepuasan pasien, bahkan berisiko pada keselamatan pasien karena potensi terjadinya kesalahan medis meningkat. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa *turnover intention* erat kaitannya dengan rendahnya kepuasan kerja, komitmen organisasi yang melemah, serta tingginya tingkat stres pada perawat (Chan et al., 2013; Lu et al., 2019). Dengan demikian, *turnover intention* yang tinggi bukan hanya menjadi masalah bagi perawat secara individu, tetapi juga menjadi ancaman bagi keberlangsungan organisasi rumah sakit dan mutu layanan kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi dkk. (2024), terdapat hubungan yang signifikan antara status pekerjaan dan *turnover intention*, di mana perawat dengan status kontrak cenderung memiliki keinginan pindah kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan perawat tetap. Selanjutnya, penelitian yang

dilakukan oleh Sari dan Pratiwi (2023) menunjukkan bahwa tingginya beban kerja dan kurangnya dukungan organisasi menjadi faktor yang memengaruhi meningkatnya *turnover intention* pada perawat di rumah sakit swasta. Selain itu, penelitian Rahmawati (2022), menemukan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki hubungan negatif dengan *turnover intention*, artinya semakin tinggi kepuasan dan komitmen organisasi perawat terhadap rumah sakit, maka semakin rendah keinginan mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa fenomena *turnover intention* pada perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari individu maupun organisasi.

Penelitian mengenai *turnover intention* pada perawat telah banyak dilakukan baik di tingkat internasional maupun nasional. Hasil penelitian sebelumnya secara umum menunjukkan bahwa *turnover intention* dipengaruhi oleh faktor internal, seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, stres kerja, dan dukungan sosial (Lu et al., 2019; Zhang et al., 2021). Di Indonesia, sejumlah studi juga menemukan bahwa faktor beban kerja, kepemimpinan, serta sistem penghargaan turut berperan dalam meningkatkan niat berpindah kerja pada perawat (Fitriani & Nurhidayah, 2020; Sari et al., 2022). Namun, sebagian besar penelitian tersebut lebih banyak dilakukan di rumah sakit pemerintah atau rumah sakit umum daerah, sementara penelitian di rumah sakit swasta relatif masih terbatas. Selain itu, jumlah rumah sakit swasta di Kota Padang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Kondisi ini membuka peluang yang lebih besar bagi perawat untuk berpindah kerja ke tempat yang dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan atau

harapannya. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menggambarkan *turnover intention* pada perawat yang bekerja di rumah sakit swasta di Kota Padang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah seperti apa gambaran *turnover intention* pada perawat rumah sakit swasta di Kota Padang.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran *turnover intention* pada perawat rumah sakit swasta di Kota Padang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoretis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan khususnya di bidang PIO terkait *turnover intention* pada perawat rumah sakit swasta di Kota Padang. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai penunjang untuk penelitian selanjutnya.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Selain secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberi manfaat juga secara praktis, sebagai berikut:

#### a. Bagi Perawat

Penelitian ini dapat membantu perawat memahami faktor-faktor yang memengaruhi munculnya niat untuk pindah kerja. Dengan adanya gambaran tersebut, perawat dapat lebih menyadari kebutuhan, tantangan, serta kondisi kerja yang mungkin menjadi penyebab timbulnya *turnover intention*.

b. Bagi Rumah Sakit

Bagi Rumah Sakit Swasta di Kota Padang, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam mengevaluasi kebijakan manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait retensi perawat. Rumah sakit dapat mengetahui sejauh mana perawat memiliki niat untuk pindah dan faktor apa saja yang paling berpengaruh.

