

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kesehatan adalah suatu hal yang mendasar dalam hidup dan merupakan hak asasi manusia. Jadi, semua individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan kesehatan. Kesehatan sangat penting bagi seluruh manusia karena tanpa kesehatan yang baik, setiap manusia akan sulit dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari. Tanpa kesehatan, kegiatan dalam kehidupan sehari-hari akan terhambat dan terganggu. Kesehatan tubuh manusia sangat berperan penting dalam menjalani aktivitas-aktivitas, baik dari fisik atau pikiran di mana kesehatan merupakan modal utama dalam menjalani kehidupan.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 Tentang Klasifikasi 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. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan peran pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Pelayanan publik adalah salah satu hak yang harus diwujudkan pemerintah termasuk hak mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin oleh Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pada Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2013 Tentang Komite Keperawatan Rumah Sakit menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan keperawatan dan kebidanan di rumah sakit ditentukan oleh tiga komponen utama yaitu: jenis pelayanan keperawatan dan kebidanan yang diberikan, sumber daya manusia tenaga keperawatan sebagai pemberian pelayanan, dan manajemen sebagai tata kelola pemberian pelayanan.

Dukungan pemerintah tertulis dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Tenaga Kesehatan Pasal 22 bahwa, dalam rangka penugasan khusus tenaga kesehatan, pemerintah daerah wajib menyediakan sarana prasarana sesuai dengan pelayanan kesehatan yang diperlukan dan fasilitas lainnya serta tunjangan daerah sesuai dengan kemampuan daerah masing-masing. Juga, pada Pasal 23, tenaga kesehatan yang didayagunakan melalui penugasan khusus berhak atas gaji, insentif, dan/atau jasa pelayanan.

Rumah sakit dapat berperan dalam mewujudkan masyarakat yang sehat melalui kegiatan promosi kesehatan. Promosi kesehatan di tatanan rumah sakit telah mengalami perubahan tidak hanya bentuk memberikan informasi kesehatan kepada pasien tetapi juga bagaimana rumah sakit bertanggung jawab membuat kebijakan dan sistem pelayanan yang mendukung upaya peningkatan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan baik bagi

pasien dan keluarganya, staf, masyarakat sekitar dan lingkungan. Kehadiran perawat begitu penting bagi para pasien karena perawatlah yang berada dalam posisi pertama untuk menenangkan, menyembuhkan, mencegah, dan melindungi pasien dari rasa sakit yang dialami. Ketersediaan SDM dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan memegang peranan penting agar pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit bisa prima. Dengan lebih memahami kondisi SDM, maka rumah sakit akan dapat mengelola para perawat dengan baik dan mengurangi keinginan mereka untuk keluar dari pekerjaan.

Menurut Rigio (2003) konflik interpersonal atau *interpersonal conflict* adalah konflik yang terjadi antara dua orang atau lebih, dimana nilai, tujuan, dan keyakinan berbeda. Konflik ini sering terjadi karena seseorang secara konstan berinteraksi dengan orang lain sehingga ditemukan perbedaan-perbedaan. Dalam menjalankan pekerjaannya, karyawan akan saling berinteraksi dengan rekan kerja dan ketika rekan kerja memandang suatu masalah atau situasi dari sudut pandang yang berbeda, maka dapat terjadi sebuah konflik (CNO, 2009). Tentunya konflik di sini perlu dikelola dengan baik sehingga menghasilkan jalan keluar. Bila dibiarkan, maka akan mempengaruhi kinerja dari perawat dan rumah sakit untuk memberi pelayanan.

Konflik merupakan suatu proses dimana satu kelompok menganggap bahwa kepentingannya ditentang atau dipengaruhi secara negatif oleh kelompok lainnya (Kreitner dan Kinnicki, 2014:105). Konflik dapat terjadi antar pegawai rumah sakit, pekerjaan dengan sistem *shift* dapat membuat konflik terjadi antar perawat rumah sakit, begitu dengan tuntutan pekerjaan

yang amat melelahkan bagi perawat rumah sakit akan membuat mereka sensitif terhadap hal-hal yang menyangkut tentang pekerjaan mereka. Perhatian berupa konseling dari pihak manajemen rumah sakit diperlukan agar penyebab permasalahan konflik interpersonal yang terjadi pada perawat dapat diketahui dan terselesaikan dengan baik. Menurut Cronin-Stubbs & Brophs (1985) dalam Nakasis C & Ouzouni C (2008) menyatakan bahwa perawat kejiwaan pada rumah sakit jiwa mengalami keterlibatan yang intens dan sering terjadi konflik interpersonal dengan pasien, keluarga, dokter, dan rekan kerja di lingkungan mereka bekerja. Terlebih di situasi pandemi saat ini, membuat para perawat merasa kewalahan karena mereka berada di garis terdepan dan berisiko lebih tinggi tertular dan mengalami tekanan psikologis (Greenberg, 2020).

Perawat yang mengalami *burnout* juga berisiko melakukan kesalahan yang berpotensi merugikan pasien. *Burnout* juga terbukti menjadi penyebab terjadinya peningkatan *turnover* sehingga membuat biaya rumah sakit semakin meningkat (Hoskins, 2013). Kelelahan kerja dan keinginan untuk keluar adalah hasil yang signifikan yang mengganggu personel keperawatan dan membutuhkan perhatian dan intervensi segera oleh manajer, dokter dan pembuat kebijakan (Flinkman et al.2010; Bria et al.2013; Hayes et al.2012). Perawat di rumah sakit jiwa yang mengalami kelelahan kerja lebih sering mengalami kelelahan emosional dan fisik, ketidakpuasan kerja dengan penurunan kinerja, dan merasa asing dengan rekan kerja (Ashtari, 2009). Perawat di rumah sakit jiwa juga sering dihadapkan pada situasi emosional yang menyedihkan dan mendalam dalam memberikan perawatan kejiwaan kepada

para pasien karena mereka menangani pasien yang memiliki penyakit serius dan jangka panjang (Lasalvia, 2009).

Menurut Suma'mur (2009) kelelahan kerja merupakan suatu keadaan yang dialami tenaga kerja yang dapat mengakibatkan turunnya produktivitas kerja. Kinerja dan kemampuan yang dimiliki oleh perawat dapat merosot atau menurun apabila terjadi konflik antar perawat. Komunikasi yang baik antar karyawan dapat menjalin hubungan yang baik antar karyawan atau kerja tim karyawan sehingga dapat meminimalisir konflik hubungan yang dapat berakibat penurunan kinerja karyawan (Moreno et al, 2009). Kinerja karyawan yang dimiliki oleh karyawan dapat mengakibatkan penurunan apabila karyawan teralalu lelah dalam bekerja. Pernyataan ini didukung oleh Mete et al, (2014) bahwa tingkat kinerja karyawan dapat menurun karena adanya kelelahan pada karyawan sehingga manajer perlu memberikan perhatian, dengan memimpin karyawan dengan baik sehingga tidak terjadi kelelahan dan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Keinginan untuk keluar atau *turnover intention* menurut Zeffane (2003) dalam Muhammad Hanafiah (2014) adalah suatu niat dari karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela dan menurut pilihannya sendiri. Apabila tingkat terjadinya *turnover* yang tinggi pada suatu rumah sakit, maka hal ini bisa berdampak negatif bagi rumah sakit. Menandakan kecenderungan yang bisa mendorong terjadinya ketidakstabilan terhadap kondisi perawat dan meningkatkan pengeluaran biaya sumber daya manusia seperti biaya pelatihan kerja. Meyer dan Tett (1993) mendefinisikan bahwa *turnover intention* sebagai

langkah perilaku terakhir seseorang dalam proses pengambilan keputusan dimana seorang perawat secara aktif mempertimbangkan untuk keluar dari pekerjaannya dan sedang mencari alternatif pekerjaan yang lain. Keperawatan jiwa diidentifikasi sebagai pekerjaan yang membuat stres dan dapat mempengaruhi kesehatan serta keinginan perawat untuk keluar dari organisasi yang akan mempengaruhi kualitas perawatan pasien (Edward, 2000). Happell (2003) menjelaskan pekerjaan ini cenderung lebih sulit karena pasien yang ditangani merupakan pasien yang sedikit berbeda dari biasanya, pasien tersebut mengalami penyakit kejiwaan dan memerlukan penanganan yang bersifat kejiwaan.

Keinginan berpindah dapat disebabkan oleh berbagai hal, salah satunya adalah konflik hubungan. Konflik hubungan yang terjadi antar perawat dapat menyebabkan perawat ingin meninggalkan rumah sakit. Menurut Avgar et al, (2014) bahwa karyawan yang bekerja di unit-unit dalam perusahaan dengan kerjasama yang tinggi rentan dengan konflik hubungan yang dapat mengakibatkan karyawan ingin meninggalkan organisasi. Pekerjaan yang terlalu banyak dan tuntutan organisasi yang terlalu tinggi kepada perawat dapat membuat kelelahan pada perawat sehingga dapat menyebabkan perawat ingin meninggalkan organisasi. Pernyataan ini di dukung oleh Ahmad and Afgan (2016) menjelaskan kelelahan kerja meningkat maka keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi juga meningkat, maka organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor penyebab kelelahan kerja untuk memotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Pada penelitian ini, terdapat variabel mediasi, yakni kelelahan kerja. Variabel mediasi adalah variabel antara yang menghubungkan variabel independen utama pada variabel dependen yang dianalisis. Dalam strategi *Causal Step*, ada tiga persamaan regresi seperti yang dijelaskan oleh Judd dan Kenny (1981 dalam Baron dan Kenny, 1986: 1177), bahwa untuk uji mediasi, perlu mengestimasi tiga uji regresi yaitu (1) pengaruh variabel independen terhadap variabel mediasi, (2) pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dan (3) pengaruh variabel independen dan mediasi terhadap variabel dependen. Jadi, suatu variabel disebut variabel mediasi jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan variabel independen dan variabel dependen. Menurut Foxet al. (2001) dalam Ilieset al. (2010) konflik interpersonal ditempat kerja telah dikaitkan dengan kepuasan kerja yang menurun, komitmen organisasi yang menurun, intensitas keinginan untuk keluar atau *turnover* yang tinggi, dan peningkatan perilaku kerja kontraproduktif, salah satunya yaitu kelelahan kerja.

Dunia kerja yang terus berkembang akan selalu memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat. Dalam hal kesehatan, keberadaan rumah sakit sangat penting. Demi mencapai tujuan, maka rumah sakit sudah sebaiknya memperhatikan kondisi tenaga kerja atau sumber daya manusia (SDM) yang mereka miliki, khususnya perawat sebagai tenaga kerja paling banyak pada rumah sakit karena akan mendukung tercapainya tujuan rumah sakit. Oleh karena itu, diperlukan adanya manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang baik. Bintoro dan Daryanto (2017) mendefinisikan MSDM adalah suatu ilmu



atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan, dan masyarakat menjadi maksimal.

Saat ini persaingan semakin ketat. Untuk menghadapi hal tersebut, maka rumah sakit perlu untuk menurunkan keinginan perawat untuk keluar. Keinginan untuk keluar merupakan hal yang sangat krusial karena akan menimbulkan kurangnya persediaan perawat yang akan membantu untuk merawat pasien. Oleh sebab itu, maka pada penelitian ini penulis ingin menganalisis apakah kelelahan kerja perawat berperan sebagai variabel mediasi pengaruh konflik interpersonal terhadap keinginan untuk keluar perawat Rumah Sakit Jiwa Grhasia.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang, maka rumusan masalah yang telah disusun dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh konflik interpersonal terhadap keinginan untuk keluar perawat Rumah Sakit Jiwa Grhasia?
2. Bagaimana pengaruh konflik interpersonal terhadap kelelahan kerja perawat Rumah Sakit Jiwa Grhasia?
3. Bagaimana pengaruh kelelahan kerja terhadap keinginan untuk keluar perawat Rumah Sakit Jiwa Grhasia?



4. Apakah kelelahan kerja memediasi pengaruh konflik interpersonal terhadap keinginan untuk keluar perawat Rumah Sakit Jiwa Grhasia?

### 1.3. Batasan Masalah

Batasan penelitian ini dibuat supaya penelitian ini lebih spesifik dan terfokus, serta untuk membatasi permasalahan yang akan diteliti.

#### 1. Konflik Interpersonal

Konflik interpersonal yang dimaksud dalam penelitian ini mengacu pada Wilmot dan Hocker (2007) yang mendefinisikan konflik interpersonal sebagai pertentangan antara setidaknya dua pihak yang saling bergantung, yang merasakan tujuan yang tidak sesuai, keterbatasan sumber daya, dan gangguan dari orang lain dalam mencapai tujuan mereka.

#### 2. Kelelahan Kerja

Kelelahan kerja yang dimaksud dalam penelitian ini mengacu pada Wignjosoebroto (2003) yang menjelaskan kelelahan kerja sebagai suatu kondisi menurunnya efisiensi, performa kerja dan berkurangnya kekuatan atau ketahanan tubuh untuk terus melanjutkan kegiatan yang harus dilakukan.

#### 3. Keinginan untuk Keluar

Keinginan untuk keluar yang dimaksud dalam penelitian ini mengacu pada Robbins dan Judge (2017), *turnover intention* merupakan kecenderungan atau tingkat di mana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela, hal ini disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan yang lain.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk menguji dan membuktikan adanya pengaruh konflik interpersonal terhadap keinginan untuk keluar perawat Rumah Sakit Jiwa Grhasia.
2. Untuk menguji dan membuktikan adanya pengaruh konflik interpersonal terhadap kelelahan kerja perawat Rumah Sakit Jiwa Grhasia.
3. Untuk menguji dan membuktikan adanya pengaruh kelelahan kerja terhadap keinginan untuk keluar perawat Rumah Sakit Jiwa Grhasia.
4. Untuk menguji dan membuktikan peran kelelahan kerja dalam memediasi pengaruh konflik interpersonal terhadap keinginan untuk keluar perawat Rumah Sakit Jiwa Grhasia.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

1. Bagi Organisasi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu informasi yang bermanfaat dan menjadi bahan evaluasi untuk Rumah Sakit Jiwa Grhasia.

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan maupun bahan referensi yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian di masa yang akan datang.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan bab yang akan dibahas. Skripsi ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I                    PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan, masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II                    LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan uraian teoritis yang digunakan sebagai dasar teori terkait yang mendukung penelitian ini, hipotesis penelitian, dan kerangka penelitian.

### **BAB III                    METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai desain penelitian, alat analisis yang digunakan, lokasi penelitian, jenis data yang digunakan, populasi dan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, dan metode analisis data.

### **BAB IV                    HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai hasil analisis dengan metode kuantitatif, pembahasan analisis data, serta pembahasan temuan penelitian.

**BAB V                    PENUTUP**

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan hasil dari jawaban atas rumusan masalah, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian serta saran dari penulis.

