

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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 memiliki tugas yaitu memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Rumah sakit juga memiliki fungsi memberikan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan serta memelihara dan meningkatkan kesehatan (UU No. 44 Tahun 2009). Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Pelayanan kesehatan yang optimal untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat ditunjang berbagai aspek, yaitu fasilitas, teknologi, sumber daya keuangan, dan sumber daya manusia (SDM). Perawat sebagai salah satu sumber daya manusia merupakan bagian dari pelayanan terintegrasi rumah sakit yang turut berperan dalam menentukan mutu pelayanan. Perawat ialah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang – Undangan (UU No. 38 Tahun 2014).

Seseorang yang baru lulus dari pendidikan tinggi keperawatan, tidak langsung dapat memberikan asuhan keperawatan yang optimal dalam bekerja di pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan mengharapkan perawat lulusan baru siap bekerja dan mandiri dalam pengetahuan dan keterampilan klinis (Missen et al., 2015). Perawat baru sebagai anggota yang baru bergabung dalam suatu organisasi rumah sakit perlu mendapat dukungan utama terkait dengan perubahan peran. Perubahan peran perawat baru saat menjadi mahasiswa dan saat bekerja setelah lulus terjadi karena adanya perbedaan nilai antara tempat belajar dengan lahan praktik yang

sesungguhnya. Perawat baru sering merasa frustrasi karena beberapa konflik terkait perubahan peran tersebut (Marquis & Huston, 2015).

Perbedaan kondisi dan peran saat menjadi mahasiswa dan saat bekerja setelah lulus merupakan tantangan bagi perawat baru saat melalui masa transisi. Banyak tantangan yang dihadapi perawat baru saat beralih ke dunia kerja, diantaranya yaitu beragamnya kasus dan tingkat keparahan pasien, kurangnya akses ke pembimbing yang berpengalaman, keragaman generasi dalam tim kerja, kecemasan terkait kinerja, serta adanya intimidasi dari tempat kerja. Masa transisi menjadi lebih sulit saat tantangan tersebut datang bersamaan (Hofler & Thomas, 2016).

Masa transisi perawat baru semakin terasa sulit untuk dilalui apabila kurangnya kesiapan kerja yang dimiliki seorang perawat baru. Walker et al (2015), menyatakan bahwa masalah transisi perawat baru dapat dikaitkan dengan kurangnya kesiapan kerja. Kesiapan kerja merupakan sejauh mana lulusan baru dianggap memiliki sikap dan atribut yang membuat mereka siap dan sukses beradaptasi di lingkungan kerja (Caballero et al, 2016). Kurangnya kesiapan kerja sering mengakibatkan stres dan rasa lelah yang berlebihan.

Stres dan kelelahan yang dirasakan perawat baru selama masa transisi semakin memperburuk keadaan karena mereka dalam kesehariannya tetap harus mengelola pasien, mengatur hubungan dengan penyedia layanan dan keluarga, dan bekerja dalam tim interprofesional. Kondisi seperti ini, apabila tidak diberikan hubungan suportif, perawat baru sering merasa kewalahan dan kelelahan, dan mereka mungkin menderita kecemasan yang signifikan, yang semuanya dapat menyebabkan gesekan. Stres pada masa transisi ini menyebabkan kinerja kerja yang buruk. Jika tidak diatasi dengan strategi yang efektif, maka perawat baru sulit untuk berhasil melalui transisi ke tempat kerja yang dapat berpengaruh kepada kemungkinan *turnover* (Hofler & Thomas, 2016).

*Turnover* merupakan masalah bagi seluruh organisasi karena organisasi mengeluarkan biaya yang sangat besar bagi setiap karyawan yang meninggalkan organisasi. Oleh karena itu, mengetahui niat karyawan untuk meninggalkan tempat kerja (*turnover intention*) menjadi sangat penting untuk

diketahui (Abid & Hassan Butt, 2017). *Turnover intention* adalah niat seseorang untuk meninggalkan pekerjaan (Unruh & Zhang, 2014). Angka turnover perawat di Amerika yaitu sebesar 56% (International Centre of Nurse Migration & Nurses, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Indrayani S. di Balikpapan dinyatakan bahwa 44,3% perawat menyatakan memiliki keinginan untuk meninggalkan pekerjaan (Indrayani, 2016).

Perawat yang baru lulus lebih rentan terhadap keinginan untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*). Hal ini disebabkan oleh banyak hal yang akhirnya mengakibatkan stres kerja, diantaranya: pengalaman kerja yang kurang dan kurangnya pengetahuan terhadap klinis (Yang et al., 2017). Angka turnover perawat baru pada tahun pertama mencapai 22,6% hingga 60% (Huber, 2018). Data lain menyebutkan bahwa 33-61% dari perawat yang baru lulus meninggalkan pekerjaan mereka dalam tahun pertama (Walker et al., 2015 dalam Hayter, 2017).

Faktor – faktor yang menghambat perawat baru dalam melalui masa transisinya dapat mengarahkan niat mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Karakteristik perawat baru, seperti usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan berpengaruh terhadap *turnover intention* pada perawat baru. Usia yang lebih muda cenderung memiliki niat untuk meninggalkan pekerjaan yang lebih besar karena mempunyai fisik yang lebih kuat, dinamis, kreatif, cepat bosan, kurang bertanggung jawab, cenderung sering tidak masuk kerja, masih memiliki banyak peluang untuk bekerja di tempat lain, dan kurangnya pengalaman kerja. 64,8% dari perawat yang menyatakan ingin pindah ke pekerjaan lain ialah perempuan karena perempuan memiliki peran ganda yaitu di dalam rumah tangga, mengurus anak, serta ikut pasangan yang bekerja di luar kota. Sedangkan 82,9% dari perawat yang menyatakan ingin pindah ke pekerjaan lain memiliki tingkat pendidikan D3. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka diasumsikan akan semakin mudah beradaptasi dan semakin kecil kemungkinan untuk melakukan pindah kerja (Dasgupta, 2018; Indrayani, 2016)

Ekspektasi kerja merupakan aspek berikutnya yang turut meningkatkan stres bagi perawat baru. Seorang perawat baru yang memasuki lahan praktek memiliki harapan kerja (ekspektasi kerja) yang tinggi yang berasal dari dalam

diri dan yang diharapkan orang lain terhadap diri mereka karena mereka diharapkan dapat mengambil peran baru dan beradaptasi dengan lingkungan dalam waktu singkat. Perawat baru memandang ekspektasi tersebut sebagai tantangan yang memengaruhi mereka dalam menjalani praktek klinis. Ekspektasi kerja yang muncul dalam diri perawat baru, meliputi: adanya tuntutan bahwa perawat baru harus memiliki manajemen waktu yang baik karena harus menyelesaikan tugas mereka sebelum waktunya, serta adanya keinginan untuk dapat bekerja secara mandiri dan kompeten karena mereka tidak ingin mengecewakan rekan kerja (Wong et al., 2018). Ekspektasi kerja tersebut meningkatkan kecemasan bagi perawat baru karena munculnya rasa takut untuk menerima kritik dan atau menjadi bahan pembicaraan diantara tim di dalam area kerja. Ketidakselarasan antara ekspektasi kerja dengan pengalaman kerja yang sesungguhnya dihadapi perawat baru di lingkungan kerja dapat mempersulit mempersulit masa transisi perawat baru yang berujung pada meninggalkan pekerjaan (Thrysoe et al., 2011).

Lingkungan dimana perawat baru berada juga turut berpengaruh terhadap keberhasilan perawat baru dalam melalui masa transisi mereka. Lingkungan yang mendukung praktik memberikan hasil yang baik bagi kualitas perawat, profesional, lembaga kesehatan, dan pasien. Lingkungan klinik adalah suatu sarana bagi *preceptee* untuk menerapkan dasar-dasar pengetahuan teori ke dalam pembelajaran dengan menerapkan berbagai keterampilan intelektual dan psikomotor yang diperlukan untuk memberikan asuhan yang berkualitas. (Nottingham University Hospitals, 2012). Lingkungan praktik yang positif juga berpengaruh terhadap kualitas asuhan keperawatan, tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, tingkat kelelahan yang lebih rendah, dan niat untuk meninggalkan pekerjaan ataupun profesi yang lebih rendah (Dorigan & De Brito Guirardello, 2017). Sedangkan masalah dalam kondisi lingkungan kerja yang mempengaruhi praktik diantaranya staf yang tidak memadai, memberikan perawatan yang tidak aman, jam kerja yang panjang, perasaan tidak dihargai, dan kurangnya dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan terkait masalah pasien. Masalah-masalah ini menyebabkan perawat meninggalkan profesi di awal karir mereka. (SMA, 2017). Masalah dalam kondisi lingkungan kerja

tersebut mempengaruhi kepuasan kerja perawat yang berkorelasi dengan niat untuk meninggalkan pekerjaan. Semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki perawat, maka semakin tinggi juga niat mereka untuk tetap tinggal pada pekerjaan mereka (Dorigan & De Brito Guirardello, 2017).

Faktor – faktor yang menghambat perawat baru dalam melalui masa transisi dapat mengarahkan niat mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Oleh sebab itu, kemampuan perawat baru untuk bertahan dalam pekerjaannya perlu dipertimbangkan dalam setiap organisasi karena pergantian perawat baru tidak hanya mengganggu pelayanan keperawatan tetapi juga merugikan secara finansial bagi organisasi. Rumah sakit sebagai organisasi perlu melakukan upaya pengorganisasian khusus terhadap staf perawat baru. Para pemimpin keperawatan di rumah sakit memiliki tugas untuk membantu pegawai dalam mengembangkan strategi untuk mengatasi transisi peran pada perawat baru serta menyediakan metode khusus untuk memenuhi kebutuhan orientasi lulusan baru (Marquis & Huston, 2015).

Rumah sakit perlu mendukung dan mengembangkan program pembimbingan tertentu untuk membantu perawat baru dalam mengembangkan pengetahuan dan keterampilan mereka di lahan praktik sebagai salah satu strategi dalam menurunkan angka *turnover* pada perawat baru (Huber, 2018). Program orientasi atau pembimbingan dengan menggunakan metode tertentu diperlukan untuk menurunkan angka *turnover* perawat baru. Kamolo & Krchn (2017), menyatakan bahwa walaupun para pembimbing merupakan seorang ahli dalam klinisi, diperlukan dukungan program tertentu untuk meningkatkan ketrampilan pembimbingan terhadap perawat baru. Program *preceptorship* membentuk karakteristik *preceptor* untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan perawat baru dalam menjalankan fungsinya (Otoo, 2016). Adanya program pengembangan bagi *preceptor* memiliki dampak yang positif dalam kegiatan *preceptorship* yang dilaksanakan.

*Preceptorship* adalah model pengajaran klinis di mana mahasiswa yang baru lulus difasilitasi untuk memperoleh kompetensi awal yang memungkinkan mereka bekerja secara efektif di lingkungan kerja setelah lulus (Kamolo & Krchn, 2017). *Preceptorship* terbukti menunjukkan keefektifan dalam

meningkatkan pengetahuan perawat, mendukung pemberian perawatan yang efektif dan aman oleh perawat baru, meningkatkan dukungan organisasi, serta menurunkan tingkat *turnover*. *Preceptorship* dapat mengurangi tingkat stres tersebut sehingga dapat meningkatkan adaptasi terhadap peran baru. Hubungan yang signifikan terlihat antara program preceptor dan retensi perawat baru (Johnson & Forgrave, 2018).

*Preceptorship* merupakan “*one to one relationship*” yang formal dalam jangka waktu tertentu antara perawat berpengalaman (*preceptor*) dan perawat baru (*preceptee*) yang dirancang untuk membantu perawat baru dalam menyesuaikan diri dan melaksanakan peran baru. Program *preceptorship* memiliki dampak signifikan terhadap pengetahuan *preceptor*. Perawat yang menerima program pelatihan *preceptorship* menunjukkan adanya peningkatan terkait pengetahuan mereka tentang belajar – mengajar, keterampilan sebagai *role model*, keterampilan dalam memberikan umpan balik, serta mengevaluasi perawat baru dengan cara yang lebih tepat. Peningkatan pengetahuan dan keterampilan para *preceptor* memfasilitasi tercapainya tujuan *preceptorship* sehingga ketika perawat baru mendapat bimbingan dari para *preceptor* yang telah mengikuti program pembimbingan, mereka akan memahami budaya lingkungan kerja yang dapat meningkatkan kenyamanan perawat baru lulus dan mengurangi stres untuk mencegah atau mengurangi tingkat *turnover* perawat yang baru lulus selama tahun pertama. Hasil ini menunjukkan pentingnya program *preceptorship* dalam mengurangi tingkat *turnover* perawat baru yang mengarah pada penghematan biaya organisasi (Johnson & Forgrave, 2018).

Metode *preceptorship* menegaskan teori Benner mengenai *Skill Acquisition* yang menyatakan bahwa pembelajar (*learner*) mengembangkan praktek intuitifnya melalui pengalaman yang dialami sebelumnya. Hal ini memvalidasi bahwa perawat baru belajar melalui keterampilan dan pengetahuan orang lain serta berkembang secara progresif ketika mendapatkan pengalaman langsung di situasi klinik. (Benner, 2005)

Rumah Sakit X merupakan rumah sakit swasta tipe B di Jakarta. Rumah Sakit X memiliki jumlah perawat kurang lebih 450 perawat dan 82 orang diantaranya merupakan perawat baru (masa kerja di bawah 1 tahun/pra-PK). Berdasarkan

wawancara dengan 3 perawat baru yang dalam masa orientee (masa kerja kurang dari 1 tahun) di Rumah Sakit X, menunjukkan bahwa mereka mengalami kesulitan adaptasi dengan lingkungan baru. Mereka merasa stres terhadap aktivitas sehari-hari di lingkungan kerja terkait dengan kurangnya pengalaman terhadap praktek klinik secara nyata, adanya gesekan dengan rekan kerja, merasa bingung karena kurang mendapat pendampingan dalam melaksanakan asuhan keperawatan pada pasien sehari-hari, serta perbedaan budaya di tempat kerja. Harapan perawat baru terkait lingkungan yang baru bagi mereka ialah adanya kelas untuk belajar, berlatih keterampilan, dan melakukan simulasi terkait terkait hal yang ditemukan di praktik klinik. Selain itu, mereka juga berharap memiliki pembimbing khusus bagi mereka yang dapat memberikan umpan balik dan dapat hadir secara penuh dalam proses pembimbingan sehingga harapan mereka untuk dapat melakukan yang terbaik di lingkungan kerja yang baru dapat tercapai. Perawat baru merasa kurangnya umpan balik dan pendampingan dari *preceptor* dan merasa sering dititipkan dengan perawat senior lainnya yang dirasa kurang mendampingi perawat baru secara optimal dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan direktur keperawatan di Rumah Sakit X, jumlah *preceptor* di Rumah Sakit X yang telah mengikuti pelatihan *preceptorship* yaitu sebanyak 14 orang. Rumah Sakit X sudah menerapkan program *preceptorship* sekitar 5 tahun, namun dinilai belum berjalan optimal dan belum pernah dievaluasi terkait efektivitas program *preceptorship* tersebut. Hasil wawancara dengan bagian komite keperawatan juga didapatkan hasil bahwa RS. X belum memiliki standar operasional prosedur ataupun protokol pelaksanaan program *preceptorship* serta belum adanya uraian tugas *preceptor* (masih dalam proses pembuatan dan belum resmi digunakan di RS. X). Rumah Sakit X juga memiliki materi tentang *preceptorship* yang diberikan kepada calon *preceptor* dalam pelatihan internal, sehingga peneliti melakukan pengembangan dari materi yang sudah ada untuk diterapkan dalam penelitian ini. Hasil wawancara dengan bidang keperawatan menunjukkan bahwa setiap bulannya terdapat 1-2 orang perawat baru dengan rata-rata masa kerja < 3 tahun mengundurkan diri dari pekerjaan mereka.

Dengan melihat penjabaran masalah transisi pada perawat baru yang dapat mengakibatkan *turnover* pada perawat baru, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “*Pengaruh Pelatihan Pengembangan Program Preceptorship Bagi Preceptor Terhadap Ekspektasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Turnover Intention Perawat Baru di Rumah Sakit X*”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Perbedaan kondisi dan peran saat menjadi mahasiswa dan saat bekerja setelah lulus merupakan tantangan bagi perawat baru saat melalui masa transisi. Banyaknya tantangan yang harus dihadapi di lingkungan kerja sering mengakibatkan stres dan kelelahan yang dapat mengarahkan niat mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Ekspektasi kerja yang muncul dalam diri perawat baru juga turut meningkatkan kecemasan bagi perawat baru. Ketidakselarasan antara ekspektasi kerja dengan situasi sesungguhnya yang dihadapi perawat baru dapat mempersulit masa transisi yang berujung pada meninggalkan pekerjaan. Metode bimbingan yang optimal diperlukan dalam rangka membantu perawat baru melalui masa transisi perawat baru. Melihat dasar permasalahan di atas, menurut peneliti perlu adanya pelatihan pengembangan program *preceptorship*. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana pelatihan pengembangan program *preceptorship* mempengaruhi tingkat pengetahuan *preceptor* serta bagaimana karakteristik demografi perawat baru (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan), dan bagaimana pengaruh pelatihan pengembangan program *preceptorship* terhadap ekspektasi kerja, lingkungan kerja, dan *turnover intention* perawat baru.

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini untuk menganalisis pengaruh pelatihan pengembangan program *preceptorship* bagi *preceptor* terhadap ekspektasi kerja, lingkungan kerja, dan *turnover intention* perawat baru di Rumah Sakit X.

### 1.3.2 Tujuan Khusus



- 1.3.2.1 Menganalisis perbedaan tingkat pengetahuan *preceptor* sebelum dan sesudah intervensi pelatihan pengembangan program *preceptorship*.
- 1.3.2.2 Menganalisis gambaran karakteristik demografi perawat baru yang meliputi usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan.
- 1.3.2.3 Menganalisis perbedaan ekspektasi kerja perawat baru antara sebelum dan sesudah intervensi pelatihan pengembangan program *preceptorship* pada *preceptor*.
- 1.3.2.4 Menganalisis perbedaan lingkungan kerja perawat baru antara sebelum dan sesudah intervensi pelatihan pengembangan program *preceptorship* pada *preceptor*.
- 1.3.2.5 Menganalisis perbedaan *turnover intention* perawat baru antara sebelum dan sesudah intervensi pelatihan pengembangan program *preceptorship* pada *preceptor*.
- 1.3.2.6 Menganalisis pengaruh usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan perawat baru, dan pelatihan pengembangan program *preceptorship* pada *preceptor* terhadap ekspektasi kerja perawat baru.
- 1.3.2.7 Menganalisis pengaruh usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan perawat baru, dan pelatihan pengembangan program *preceptorship* pada *preceptor* terhadap lingkungan kerja perawat baru.
- 1.3.2.8 Menganalisis pengaruh usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan perawat baru, dan pelatihan pengembangan program *preceptorship* pada *preceptor* terhadap *turnover intention* perawat baru.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat bagi Tempat Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan untuk menerapkan pelatihan pengembangan program *preceptorship* yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah bagi perawat baru.

#### 1.4.2 Manfaat bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan untuk institusi pendidikan keperawatan mengenai pengaruh pelatihan pengembangan program *preceptorship* terhadap ekspektasi kerja, lingkungan kerja, dan *turnover intention* sehingga dapat dijadikan pertimbangan sebagai salah satu program di institusi pendidikan.

#### 1.4.3 Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat memperkaya keberagaman penelitian keperawatan dan dapat dikembangkan sebagai penelitian berikutnya.

### 1.5 Ruang Lingkup

Pengembangan program *preceptorship* bagi *preceptor* diharapkan dapat membantu perawat baru melalui masa transisi dari mahasiswa. Tujuan penelitian ini menganalisis pengaruh pelatihan pengembangan program *preceptorship* bagi *preceptor* terhadap ekspektasi kerja, lingkungan kerja, dan *turnover intention* perawat baru di Rumah Sakit X. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2020 hingga bulan Agustus 2020 menggunakan desain penelitian kuasi eksperimental dengan *one group pre-test post-test* menggunakan *purposive sampling*. Peneliti melakukan intervensi pelatihan pengembangan program *preceptorship* di RS.X. Pengambilan data dilakukan dengan metode pengisian instrumen berupa kuesioner. Data dianalisis secara univariat, bivariat, dan multivariat dengan bantuan komputer *SPSS for Windows* versi 25.