

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sejak menyebarnya virus *Covid-19* di Indonesia, pemerintah sampai dengan pihak swasta khususnya sektor kesehatan penanganan *Covid-19* berencana terkait kesiapsiagaan dan respon dalam menghadapi bencana *Covid-19*. Berbagai kerjasama dan koordinasi antar pihak diharapkan mampu mengurangi penyebaran virus *Covid-19*. (Dewi, Shita Listya 2020).

Secara nasional, Kementerian Kesehatan telah menunjuk 259 rumah sakit untuk penanganan virus *Covid-19* yang terdiri dari RS Pemerintah, RS milik TNI, RS Polri dan RS BUMN (Dewi, Shita Listya 2020). Di Kota Jombang beberapa rumah sakit baik swasta maupun rumah sakit pemerintah yang juga menangani *Covid-19* yaitu RSUD Jombang, RSUD Ploso, RSK Mojoarno, RS Nahdlatul Ulama Jombang, RSI Jombang, RS Moedjito Jombang. (Dinas Kesehatan Jombang).

Rumah sakit beroperasi selama 24 jam sehari yakni dalam pelayanan kesehatan berupa pemberian jasa kesehatan. Rumah sakit pada umumnya terdiri dari beberapa pelayanan yang dilakukan oleh pekerja kesehatan terhadap pasien yang terpisah yaitu pelayanan pasien yang membutuhkan penanganan darurat atau *emergency*, *non emergency* dan pelayanan rawat inap. (Aprilia, Friska 2017).

Rumah Sakit Nadhatul Ulama yang berlokasi di Balongbesuk, Diwek ini merupakan salah satu unit pelayanan jasa kesehatan di Kabupaten

Jombang. RSNU termasuk salah satu rumah sakit swasta yang memiliki tipe D yang berbentuk Perseroan Terbatas didirikan oleh Pengurus Cabang Nadhatul Ulama Jombang. (Nofia,2019).

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peranan penting dalam mendukung kegiatan operasional rumah sakit. Tenaga kerja atau pegawai profesional dan kompetitif diperlukan untuk melakukan aktivitas pelayanan terhadap pasien dengan bantuan peralatan modern. Betapa pentingnya sumber daya manusia dalam proses pemberian pelayanan prima rumah sakit sehingga diharapkan bisa bekerja produktif dan profesional. (Sutriniasih,2018)

Kemampuan mengelola sumber daya manusia sesuai sumber daya yang ada di rumah sakit agar melakukan pekerjaan sesuai tugasnya dalam kerangka yang sesuai konsep untuk kemajuan rumah sakit. Keberhasilan sumber daya manusia dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai tugas dan selesai *on time* sangat ditentukan oleh ada atau tidaknya sumber daya manusia yang berkualitas (Anasrulloh,2019). Maka dari itu peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kualitas manajemen sangat diperlukan untuk menghadapi daya saing pelayanan RSNU Jombang dengan rumah sakit yang lain.

Selain sikap cakap, ahli, karyawan diharapkan memiliki rasa loyalitas yang tinggi terhadap suatu organisasi di mana tempat bekerjanya. Rasa loyalitas yang tinggi karyawan mengakibatkan apa yang ditugaskan akan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan dapat terselesaikan sesuai deadline. (Anasrulloh,2019).

Selain itu, ada beberapa aspek loyalitas karyawan untuk perusahaan antara lain: patuh terhadap perusahaan, tanggung jawab, dan rasa memiliki perusahaan. (Citra, 2018) Menurut Sasmitanigrum (2008) mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi loyalitas karyawan, seperti karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan, karakteristik desain perusahaan, dan pengalaman kerja yang diperoleh individu.

Kemudian Steers & Portes (dalam Kurniawan,2019) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang meliputi karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi dan pengalaman kerja.

Loyalitas dapat dikatakan merupakan salah satu bentuk kesetiaan karyawan terhadap suatu hal berupa fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi. (Putra,2019). Gaji dapat menentukan tinggi rendahnya loyalitas karyawan. Loyalitas tinggi karyawan menggambarkan bahwa karyawan nyaman bekerja di perusahaan tersebut dan tidak ingin *resign* untuk pindah ke yang lain. Adapun persentase gaji karyawan bidang pelayanan keperawatan dan kebidanan di bawah ini

Tabel 1.1  
Tingkat Persentase Gaji Karyawan  
Bidang Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan  
Periode Januari – Maret 2021

| <b>Tingkatan Upah</b> | <b>Jumlah Karyawan</b> | <b>Persentase</b> |
|-----------------------|------------------------|-------------------|
| Dibawah UMK           | 62                     | 80.5              |
| Sesuai UMK            | 11                     | 14.3              |
| Diatas UMK            | 4                      | 5.2               |
| Total                 | 77                     | 100.0             |

Sumber : Unit SDM dan Sekretariat (2021)

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan perawat dan bidan di RSNU mendapat gaji di bawah UMK, namun karyawan tetap memiliki loyalitas yang tinggi untuk bekerja di perusahaan tersebut. Hal ini dibuktikan dengan beberapa fenomena yang mencerminkan loyalitas di bawah ini.

Tabel 1.2  
Kehadiran dan Absensi Karyawan  
Bidang Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan  
Periode Januari – Maret 2021

| Bulan    | Jumlah Hari Kerja (Bulan) | Kehadiran |         | Tidak Hadir |               | Total |
|----------|---------------------------|-----------|---------|-------------|---------------|-------|
|          |                           | Jumlah    | % Hadir | Jumlah      | % Tidak Hadir |       |
| Januari  | 1617                      | 1561      | 96.5%   | 56          | 3.5%          | 100%  |
| Februari | 1540                      | 1478      | 96.0%   | 62          | 4.0%          | 100%  |
| Maret    | 1771                      | 1684      | 95.1%   | 87          | 4.9%          | 100%  |

Sumber : Unit SDM dan Sekretariat (2021)

Berdasarkan data pada tabel 1.2 dapat diketahui bahwa tingkat loyalitas yang tinggi pada karyawan bidang pelayanan keperawatan dan kebidanan di Rumah sakit Nahdlatul Ulama Jombang ditandai dengan tingginya tingkat kehadiran karyawan dan absensi di bawah angka 5,7% dalam rekap absensi yang terekam dalam sistem informasi rumah sakit (SIMRS). Rekap absensi ini menggambarkan bahwa tingkat absensi di RSNU tidak melebihi batas kewajaran (Hasibuan dalam Lisnawati, 2018). Hal ini sejalan dengan pernyataan Saydam yang mengemukakan salah satu indikator loyalitas yaitu kepatuhan dan ketaatan.

Kemudian dengan data yang disampaikan oleh staf HRD dan hasil pengamatan peneliti pada lingkungan RSNU Jombang menemukan bahwa semua karyawan mematuhi peraturan pemakaian seragam kerja yang telah ditetapkan oleh Manajemen RSNU Jombang. Mereka beranggapan bahwa seragam kerja merupakan prosedur yang harus dilakukan di tempat kerja.

Tabel 1.3  
Kedatangan Karyawan Bidang Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan  
Periode Januari – Maret 2021

| Bulan    | Kehadiran | Tepat Waktu |              | Terlambat |             | Total |
|----------|-----------|-------------|--------------|-----------|-------------|-------|
|          |           | Jumlah      | %Tepat Waktu | Jumlah    | % Terlambat |       |
| Januari  | 1561      | 1363        | 87.3%        | 198       | 12.7%       | 100%  |
| Februari | 1478      | 1225        | 82.9%        | 253       | 17.1%       | 100%  |
| Maret    | 1684      | 1489        | 88.4%        | 195       | 11.6%       | 100%  |

Sumber : Unit SDM dan Sekretariat (2021)

Dari tabel 1.3 diatas dapat diketahui terdapat banyak karyawan yang datang tepat waktu dan jumlah keterlambatan setiap bulannya dibawah angka 20% yang termasuk dalam kategori kecil menurut HRD RSNU Jombang. Hal ini sejalan dengan indikator loyalitas karyawan yaitu tanggung jawab.

Tabel 1.4  
Data Lembur Karyawan Bidang Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan  
Periode Januari – Maret 2021

| Bulan    | Jumlah Karyawan | Karyawan dengan lembur |            | Karyawan tidak lembur |            | Total |
|----------|-----------------|------------------------|------------|-----------------------|------------|-------|
|          |                 | Banyaknya              | Presentase | Banyaknya             | Presentase |       |
| Januari  | 77              | 71                     | 92.2%      | 6                     | 7.8%       | 100%  |
| Februari | 77              | 75                     | 97.4%      | 2                     | 2.6%       | 100%  |
| Maret    | 77              | 74                     | 96.1%      | 3                     | 3.9%       | 100%  |

Sumber : Unit SDM dan Sekretariat (2021)

Pada data *finger print* terdapat karyawan baik perawat maupun bidan yang akan meneruskan kerja diluar jam kerja standar jika belum selesai sesuai operasional prosedur. Menurut data *finger print* tersebut banyak sekali karyawan memilih lembur, bahkan sampai 4 jam dan ada juga yang lembur masuk di hari yang bukan merupakan hari kerja.

Kejadian lain yang ada di RSNU yaitu etika yang tinggi pada lingkungan kerja Rumah Sakit Nahdlatul Ulama. Menurut HRD Rumah Sakit Nahdlatul Ulama menyampaikan tingginya etika karyawan membuat karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan budaya yang ada menyebabkan mereka enggan menolak tugas dari atasan. Integritas karyawan merupakan suatu sikap dan perilaku konsisten untuk menjunjung tinggi etika kerja dan etika profesi yang dimiliki karyawan dalam jangka panjang untuk mencapai tujuan organisasi (Mardiah,2016).

Kondisi ini berbeda pada fenomena sumber daya manusia secara umum yaitu karyawan akan cenderung keluar dari pekerjaan jika gaji yang diberikan rendah dan akan menjadi loyal jika mendapat gaji di atas standar.

Berdasarkan uraian di atas penulis menduga bahwa karyawan khususnya perawat dan bidan memiliki loyalitas yang tinggi namun dengan rata-rata gaji di bawah UMK. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor- Faktor Loyalitas Karyawan Bidang Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut: Apakah faktor- faktor loyalitas karyawan bidang pelayanan keperawatan dan kebidanan pada RSNU Jombang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan faktor- faktor loyalitas karyawan bidang pelayanan keperawatan dan kebidanan pada RSNU.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Kontribusi Teoritis**

#### **1.4.1.1 Bagi Perguruan Tinggi**

Penelitian ini diharapkan bisa menambah bukti empiris dari penelitian sebelumnya mengenai Analisis Faktor-Faktor Loyalitas Karyawan Bidang Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama.

#### **1.4.1.2 Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai Loyalitas Karyawan Bidang Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama.

### **1.4.1.3 Bagi Pihak Lain**

Penelitian bisa menjadi referensi dan *study pustaka* jika ingin mengambil topik mengenai hal – hal tentang Analisis Faktor-Faktor Karyawan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama.

## **1.4.2 Kontribusi Praktis**

### **1.4.2.1 Bagi Perusahaan**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan loyalitas karyawan sehingga dapat memajukan pelayanan kerja pada pasien yang akhirnya menimbulkan terciptanya citra yang baik untuk Rumah Sakit Nahdlatul Ulama.