

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulisan tugas akhir dengan judul “**Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Turnover Pekerja Medis Wanita (Dokter dan Perawat) (Kasus pada Rumah Sakit Umum SuryaHusadha Ubung)**” ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. Dr. dr. Eka J. Wahjoepramono, SpBS, Ph.D selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan.
- 2) Gracia S. Ugut, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Magister Managemen.
- 3) Ibu Yohanna F. Cahya Palupi Meilani, SP., M.Si, dan Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.Si., M.M., M.Si. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang sudah membimbing, serta memberikan dukungan dan pengarahan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
- 4) dr. Putu Dian Sulistyowati, MM. selaku direktur utama PT. SuryaHusadha yang telah memberikan izin untuk dilakukannya penelitian ini di RSU SuryaHusadha Ubung, dr. Ajeng selaku direktur di RSU SuryaHusadha Ubung, dr. Pram, bli Agus yang memberikan data-data yang diperlukan dalam proses penelitian.
- 5) Oma Lunda, Popo Warti, Kiukung Djamil, Papi Herry, Mami Ratna, om

Amin, ko Raymoon, Herlyn, dan cece Iip yang telah memberikan dukungan doa dan semangat.

- 6) dr. Handelia Phinari sebagai pasangan yang telah mendukung dan berjuang bersama selama masa perkuliahan.
- 7) Seluruh karyawan RSU Surya Husadha Ubung yang telah meluangkan waktunya untuk membantu proses pengumpulan data.
- 8) Teman-teman Magister Administrasi Rumah Sakit angkatan ke 4 & 5 yang selalu membantu dan mendukung selama masa perkuliahan.
- 9) Seluruh dosen yang mengajar dan memberikan ilmu yang bermanfaat sejak awal perkuliahan hingga selesai.
- 10) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis menghargai apabila ada saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan semoga Tuhan membalas semua kebaikan yang kalian telah lakukan untuk membantu tesis ini.

Denpasar, 05 Desember 2019

Richard

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.6 Sistematika Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12

2.1 Rumah Sakit.....	12
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit	12
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	12
2.2 Tim Kerja dalam Tenaga Kesehatan	13
2.3 Kepuasan Kerja (<i>Job Satisfaction</i>).....	14
2.4 Perilaku Organisasi	15
2.4.1 Definisi Perilaku Organisasi	15
2.4.2 Ruang Lingkup Perilaku Organisasi	16
2.4.3 Perilaku Organisasi di Dunia Modern.....	17
2.5 <i>Turnover</i>	18
2.5.1 Definisi <i>Turnover</i>	18
2.5.2 Faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover</i>	19
2.5.3 Proses <i>Turnover</i>	23
2.6 Deskripsi Kerja (<i>Job Description</i>).....	24
2.6.1 Kualifikasi <i>Job Description</i>	25
2.6.2 Manfaat <i>Job Description</i>	26
2.6.3 Muatan-Muatan <i>Job Description</i>	27
2.7 Beban kerja	28
2.8 Lingkungan kerja	29
2.8.1 Jenis Lingkungan Kerja	29
2.9 Stres Kerja	30
2.9.1 Aspek-Aspek Stres Kerja.....	30
2.9.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	31

2.10 Standar Operasional Produk (SOP).....	32
2.10.1 Tujuan dan Fungsi SOP	32
2.10.2 Prinsip Penyusunan SOP	33
2.11 Kualitas Kehidupan Kerja (Quality of Work Life/QWL)	34
2.11.1 Tujuan QWL	34
2.12 Pengembangan Karier	35
2.12.1 Tujuan dan Fungsi Pengembangan Karier.....	35
2.13 Dukungan Organisasi	36
2.14 Kompensasi.....	40
2.14.1 Klarifikasi Kompensasi	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Desain Penelitian	42
3.2 Subjek Penelitian	43
3.3 Objek Penelitian.....	44
3.4 Sumber dan Teknik Pengambilan Data.....	45
3.4.1 Observasi	45
3.4.2 Wawancara	47
3.5 Teknik Analisa Data.....	53
3.5.1 Uji Validitas.....	54
3.5.2 Triangulasi	54
3.6 Analisa data	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Profil Perusahaan	58



4.2 Profil Narasumber	59
4.2.1 Kategori I.....	59
4.2.2 Kategori II.....	59
4.2.3 Kategori III	60
4.2.4 Kategori IV	60
4.3 Hasil observasi.....	60
4.4 Hasil dan Pembahasan.....	61
4.5 Pembahasan Persoalan Penelitian	69
4.5.1 Pembahasan Persoalan Penelitian Pertama.....	69
4.5.2 Pembahasan Persoalan Penelitian Kedua	70
4.6 Proposisi Penelitian.....	71
4.7 Usulan Model.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Keterbatasan Penelitian	88
5.2 Kesimpulan	88
5.3 Implikasi Manajerial	89
5.5 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Strategic Management of turnover: a model for the Health Service Administrator.....	24
Gambar 4.1 Proposisi 1	72
Gambar 4.2 Proposisi 2	73
Gambar 4.3 Proposisi 3	73
Gambar 4.4 Proposisi 4	74
Gambar 4.5 Proposisi 5	75
Gambar 4.6 Proposisi 6	75
Gambar 4.7 Proposisi 7	76
Gambar 4.8 Proposisi 8	77
Gambar 4.9 Proposisi 9	78
Gambar 4.10 Proposisi 10	79
Gambar 4.11 Proposisi 11	79
Gambar 4.12 Proposisi 12	80
Gambar 4.13 Proposisi 13	81
Gambar 4.14 Proposisi 14	82
Gambar 4.15 Proposisi 15	82
Gambar 4.16 Proposisi 16	83
Gambar 4.17 Proposisi 17	84
Gambar 4.18 Proposisi 18	84
Gambar 4.19 Proposisi 19	85

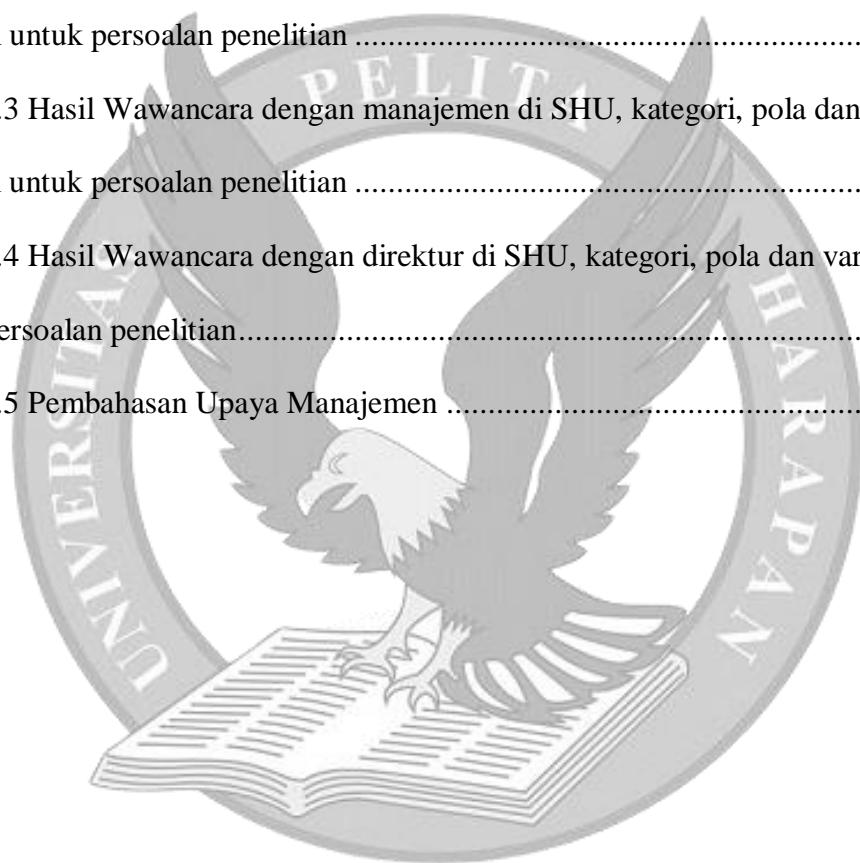
Gambar 4.20 Proposisi 20 86

Gambar 4.21 Usulan Model 87



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian sebelumnya	5
Tabel 4.1 Hasil Wawancara dengan dokter yang bekerja di SHU, kategori, pola dan variabel untuk persoalan penelitian.....	63
Tabel 4.2 Wawancara dengan perawat yang bekerja di SHU, kategori, pola dan variabel untuk persoalan penelitian	65
Tabel 4.3 Hasil Wawancara dengan manajemen di SHU, kategori, pola dan variabel untuk persoalan penelitian	67
Tabel 4.4 Hasil Wawancara dengan direktur di SHU, kategori, pola dan variabel untuk persoalan penelitian.....	69
Tabel 4.5 Pembahasan Upaya Manajemen	72



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	Hasil Wawancara Perawat Y (Kategori I)
LAMPIRAN B	Hasil Wawancara Dokter N (Kategori I)
LAMPIRAN C	Hasil Wawancara Perawat Z (Kategori II)
LAMPIRAN D	Hasil Wawancara Dokter X (Kategori II)
LAMPIRAN E	Hasil Wawancara Perawat IPAS (Kategori III)
LAMPIRAN F	Hasil Wawancara Dokter KP (Kategori III)
LAMPIRAN G	Hasil Wawancara Dokter IGTAK (Kategori IV)
LAMPIRAN H	Foto-foto Rumah Sakit SHU dan Narasumber
LAMPIRAN I	Job Description Perawat
LAMPIRAN J	Job Description Dokter Umum
LAMPIRAN K	Surat Pernyataan Penggunaan Nama Rumah Sakit