

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan sektor yang krusial dimana dokter umum memegang peranan penting sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Indonesia. Dokter umum merupakan seorang profesional medis yang terlatih untuk memberikan perawatan medis primer kepada pasien. Dokter umum bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan medis, meliputi pencegahan, penegakan diagnosis, pemberian pengobatan serta rehabilitasi pasien, hingga perujukan untuk penanganan lebih lanjut ke dokter spesialis (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Dalam menjalankan tugas, dokter umum memiliki hak dan kewajiban sesuai dengan undang-undang dan kode etik profesi kedokteran. Dokter umum harus memiliki surat tanda registrasi (STR) dan surat izin praktek (SIP), dimana dokter umum diperbolehkan untuk bekerja di rumah sakit, klinik, ataupun praktik pribadi dengan maksimal tiga lokasi. Pembatasan ini memiliki tujuan untuk menjaga kualitas dokter dan memaksimalkan pelayanan terhadap pasien (Widodo, 2024).

Pelayanan kesehatan yang optimal dipengaruhi oleh jumlah tenaga medis dan fasilitas yang tersedia. Jumlah dokter umum semakin meningkat setiap tahunnya (Dapat dilihat pada Gambar 1.1). Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2024), per Mei 2024, terdapat sebanyak 156,310 orang dokter umum di Indonesia. Namun, jumlah tersebut masih belum mencukupi kebutuhan dokter di Indonesia. Saat ini, rasio dokter umum per jumlah penduduk masih sangat rendah, yaitu 0,47 per 1.000 penduduk (Dapat dilihat pada Tabel 1.1). Disamping

itu, kebutuhan pelayanan kesehatan terus mengalami peningkatan dimana keanggotaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan saat ini telah mencapai 98,19% atau 276.520.647 jiwa per 01 Agustus 2024 (CNN Indonesia, 2024). Hal ini semakin menggambarkan bahwa Indonesia masih sangat kekurangan dokter umum. Permintaan layanan kesehatan yang tinggi dan tidak diimbangi oleh pemerataan jumlah dokter, akan meningkatkan beban dan stress kerja seorang dokter, yang akan berdampak pada kualitas layanan kesehatan di Indonesia.



Gambar 1. 1 : Diagram peningkatan jumlah dokter 2018-2023 (Yonatan, 2024).

Tabel 1. 1: Jumlah dan Rasio kebutuhan dokter umum di Indonesia tahun 2024 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024)

Jumlah dokter umum (per Mei 2024)	156,310 orang
Jumlah kekurangan dokter umum	124,294 orang
Rasio dokter umum dibanding jumlah penduduk	0,47 per 1,000 penduduk
Target rasio dokter umum dibanding jumlah penduduk	1 per 1,000 penduduk

Beban kerja (*workload*) merupakan jumlah dan intensitas tugas yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu (Ahmad et al., 2019). Seorang dokter akan memiliki beban kerja yang semakin banyak seiring dengan

pertambahan jumlah pasien dan kebutuhan layanan medis. Selain jumlah pasien, jam kerja, shift malam, jumlah dan komposisi tim, tanggung jawab administrasi dan kelengkapan dokumen medis, dan panggilan darurat juga berkontribusi terhadap beban kerja yang dihadapi oleh dokter umum (Cordero-Guevara et al., 2022). Adanya beban kerja yang terus meningkat dapat memengaruhi fisik dan mental seorang dokter yang dapat menyebabkan dokter menjadi *burnout*.

*Burnout* merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan gejala-gejala yang timbul akibat stress yang berkaitan dengan pekerjaan. Stress kerja yang intens dan berkepanjangan dapat menimbulkan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang merupakan sindrom dari *burnout*. Menurut penelitian oleh del Carmen et al. (2019), 45,6% dokter memiliki tingkat burnout yang tinggi dan paling banyak dipengaruhi oleh kelelahan (*exhaustion*). Penelitian tersebut juga menyebutkan dokter umum yang memberikan pelayanan kesehatan primer berisiko 1,3 kali lipat lebih tinggi untuk mengalami burnout dibandingkan dengan dokter spesialis (del Carmen et al., 2019). Adapun lingkungan kerja, beban kerja, kemampuan manajemen stress, serta faktor organisasi seperti kepemimpinan dan penghargaan/upah yang kurang, merupakan beberapa faktor yang dapat berkontribusi dalam menyebabkan dokter menjadi *burnout*, dan tidak puas dengan pekerjaan (Patel et al., 2018).

Tingkat kepuasan kerja (*job satisfaction*) didefinisikan sebagai keadaan emosional yang positif atau menyenangkan terhadap pengalaman kerja atau pekerjaan seseorang (Asgarian et al., 2021). Kepuasan dokter dalam menjalani pekerjaan dapat berdampak pada kualitas dan keamanan pelayanan yang diberikan kepada pasien serta dapat berdampak terhadap kepuasan pasien. Kepuasan kerja

seorang dokter dipengaruhi oleh beberapa hal seperti hubungan antara dokter dengan pasien dan rekan kerja, serta insentif (Verulava, 2022). Disamping itu, beban kerja yang tinggi dan burnout, akan memengaruhi tingkat kepuasan dokter dalam bekerja yang nantinya dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan (Montuori et al., 2022; Verulava, 2022).

Ketiga hal tersebut diduga memiliki keterkaitan terhadap keinginan dokter untuk keluar dari pekerjaan ataupun pindah kerja (*turnover intention*) ke tempat yang lebih sesuai dengan kebutuhan individu tersebut (Lestari & Margaretha, 2021). Penelitian oleh Rotenstein et al. (2023) menyatakan sebanyak 47,3% dokter mengalami burnout dan 24,3% dokter ingin meninggalkan pekerjaan selama pandemi. Penelitian tersebut juga menyebutkan bahwa dokter yang memiliki beban kerja berlebih akan berisiko 2,2-2,9 kali lipat lebih tinggi untuk mengalami burnout dan 1,7-2,1 kali lipat lebih tinggi untuk meninggalkan pekerjaan (Rotenstein et al., 2023).

Selain itu, fenomena yang diangkat di dalam penelitian ini berkaitan dengan adanya tingkat keinginan pindah kerja (*turnover intention*) yang tinggi pada dokter umum di China yang bekerja di kegawatdaruratan, yaitu sebanyak 55.18%. Hal ini dipengaruhi oleh adanya pendapatan yang rendah, beban fisik dan mental, kesalahan medis, dan pelayanan gawat darurat (Feng et al., 2022). Disamping itu, penelitian oleh Suwandi et al. (2023) di Rumah Sakit Universitas Indonesia juga menyebutkan adanya peningkatan *turnover rate* dokter umum dari tahun ke tahun yaitu, tahun 2020 sebanyak 42%, tahun 2021 sebanyak 55%, dan tahun 2022 sebanyak 101%. Adanya peningkatan *turnover intention* pada dokter umum tersebut seiring dengan peningkatan beban kerja, dimana jumlah pasien semakin

banyak setelah rumah sakit bekerja sama dengan BPJS dan adanya pandemi COVID-19 (Suwandi et al., 2023).

Wawancara singkat dilakukan terhadap 10 orang dokter umum baik yang bekerja di rumah sakit maupun klinik swasta untuk mengetahui keinginan pindah kerja, faktor-faktor yang memengaruhi pindah kerja, serta faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam mencari tempat kerja yang baru. Adapun hasil wawancara singkat tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1. 2 : Wawancara singkat terhadap 10 orang dokter umum.

Inisial	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2
	Apakah ada keinginan untuk pindah kerja? Berikan alasan	Faktor apa saja yang akan dipertimbangkan kalau ingin mencari tempat kerja baru?
DW	Ya. Manajemen kurang komunikatif, dan sering lembur/ <i>overtime</i> .	Gaji sesuai dengan beban kerja, pekerjaan sesuai dengan perjanjian kontrak
DA	Ya. Manajemen kurang baik, hubungan dan komunikasi dengan rekan kerja/perawat kurang bagus	Gaji, beban kerja, rekan kerja yang suportif
EA	Ya. Manajemen, jarak jauh, beban kerja berlebih	Jarak tempat kerja dengan tempat tinggal, beban kerja, tingkat keramaian pasien
VG	Ya. Gaji dan kondisi fisik tempat kerja kurang nyaman	Gaji, lokasi strategis dan nyaman
WDS	Ya. Beban kerja, lingkungan kerja, rekan kerja tidak suportif, dan gaji	Keuntungan di tempat yang baru (surat rekomendasi, gaji, pengalaman dan variasi kasus)
SPS	Ya. Stres, terlalu sering jaga malam dengan kondisi pasien yang sangat ramai	Gaji, jumlah dokter umum yang bekerja dalam 1 shift, dan tingkat keramaian pasien
NPSW	Ya. Fasilitas dan obat-obatan tidak lengkap/memadai sehingga membatasi pelayanan kesehatan	Jenis kasus yang bervariasi, peralatan lebih lengkap, dapat memberikan surat rekomendasi untuk melanjutkan pendidikan
RP	Ya. Pembayaran gaji sering terlambat, dan tidak sesuai dengan jumlah pasien yang ditangani.	Gaji sesuai dengan beban kerja dan jasa pelayanan, lokasi strategis, manajemen tepat waktu
ARW	Tidak. Penghasilan sudah sesuai.	Gaji yang sebanding dengan beban kerja
RDW	Tidak. Baru diterima di tempat kerja dan masih mau adaptasi dan mengamati lingkungan kerja saat ini.	Popularitas tempat, market lebih banyak, gaji sesuai dengan beban kerja

Berdasarkan hasil survei singkat, 8 dari 10 orang dokter umum yang diwawancarai menyebutkan bahwa mereka memiliki niat untuk pindah kerja. Beberapa faktor yang memengaruhi keinginan untuk pindah kerja yaitu perihal gaji kurang sesuai dengan beban kerja, manajemen yang kurang baik, komunikasi dengan rekan kerja, lingkungan dan kondisi fisik tempat kerja, stress, pembayaran terlambat dan fasilitas kurang lengkap. Mayoritas responden mengatakan akan mempertimbangkan jumlah gaji yang akan diterima ketika mencari atau menerima tawaran pekerjaan yang baru. Mereka mengharapkan agar kompensasi yang diterima sesuai dengan beban kerja yang dilakukan di tempat kerja. Selain itu, jarak tempat kerja, popularitas, dan tingkat keramaian pasien juga menjadi bahan pertimbangan.

Adanya tingkat *turnover intention* yang tinggi di dalam suatu perusahaan dapat memberikan dampak terhadap ekonomi perusahaan dan kualitas terhadap pelayanan pasien. Peningkatan *turnover intention* akan meningkatkan pengeluaran operasional rumah sakit, dimana rumah sakit harus melakukan rekrutmen, orientasi, pengembangan dan pelatihan untuk dokter umum yang baru (Suwandi et al., 2023). Selain itu, tingkat pergantian dokter yang tinggi akan memengaruhi pemahaman terhadap riwayat pasien dan mengganggu hubungan antara dokter-pasien dalam pemberian perawatan berkelanjutan. Adanya *turnover intention* yang tinggi juga akan memengaruhi waktu pelayanan akibat berkurangnya tenaga kerja ataupun adaptasi dokter yang baru. Dengan demikian, *turnover intention* merupakan aspek penting yang harus diperhatikan dikarenakan dapat memengaruhi efisiensi dan produktivitas organisasi serta kepuasan pasien (Prasetyo & Rosyada, 2023; Raman et al., 2024).



Oleh karena itu penelitian ini ditujukan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja (*workload*), *burnout*, kepuasan kerja (*job satisfaction*) terhadap kejadian *turnover intention* pada dokter umum, dengan harapan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas dokter dan pelayanan kesehatan kepada pasien di Indonesia. Model penelitian ini akan diuji secara empiris pada populasi tertentu yaitu dokter umum yang sudah bekerja baik di rumah sakit ataupun klinik di Indonesia.

## 1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fenomena permasalahan penelitian yang telah ditentukan, berikut pertanyaan penelitian (*research question*) yang digunakan, antara lain :

1. Apakah *workload* mempunyai pengaruh positif pada *burnout*?
2. Apakah *workload* mempunyai pengaruh negatif pada *job satisfaction*?
3. Apakah *workload* mempunyai pengaruh positif pada *turnover intention* ?
4. Apakah *job satisfaction* mempunyai pengaruh negatif pada *turnover intention* ?
5. Apakah *burnout* mempunyai pengaruh positif pada *turnover intention*?
6. Apakah *burnout* mempunyai pengaruh negatif pada *job satisfaction*?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *workload* terhadap *burnout*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *workload* terhadap *job satisfaction*.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *workload* terhadap *turnover intention*.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention*.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention*.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *burnout* terhadap *job satisfaction*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para akademisi dan praktisi, khususnya yang bergerak di bidang manajemen administrasi rumah sakit.

Bagi para akademisi, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan terkait faktor-faktor yang berkontribusi terhadap *turnover intention* dan dapat membuka wawasan baru untuk dilakukan penelitian selanjutnya.

Bagi para praktisi, khususnya tim manajemen rumah sakit / klinik, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan mengenai hal-hal apa saja yang harus diperhatikan untuk mencegah terjadinya *turnover* pada dokter umum, sehingga tim manajemen dapat mengevaluasi, memperbaiki, dan meningkatkan kinerja dalam mempertahankan kualitas sumber daya manusia.



## 1.5. Sistematika Penelitian

Penelitian ini memiliki susunan sistematika penelitian yang terdiri atas lima bab, yang disusun secara berurutan dan berkesinambungan sebagai suatu naskah akademis. Adapun uraian masing-masing bab adalah sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab I merupakan pendahuluan dari karya tulis ini, yang berisi tentang latar belakang penelitian, uraian fenomena yang menjadi dasar permasalahan dan alasan dilakukan penelitian ini, dan pengenalan singkat mengenai variabel yang akan diteliti. Selain itu, terdapat penjabaran pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan penjelasan sistematika penulisan.

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisi tinjauan pustaka yang berisikan dasar teori mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, yaitu beban kerja (*workload*), *burnout*, kepuasan kerja (*job satisfaction*), dan keinginan pindah kerja (*turnover intention*) berdasarkan literatur sebelumnya. Terdapat pengembangan hipotesis yang berisi uraian landasan teori mengenai asumsi hubungan antar variabel disertai dengan gambar kerangka penelitian (*conceptual framework*).

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III membahas tentang metode yang digunakan di dalam penelitian, menjabarkan objek penelitian, unit analisis, jenis penelitian, skala pengukuran dan definisi operasional variabel penelitian, populasi dan besar sampel, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan dan analisis data dengan menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Model* (PLS-SEM).

#### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dipresentasikan di dalam Bab IV. Hasil pengolahan data penelitian yang meliputi demografi responden, analisis deskriptif variabel penelitian, dan hasil analisa PLS-SEM akan dilampirkan di dalam bab ini. Terdapat pembahasan yang menjelaskan hasil penelitian berdasarkan kepustakaan sebelumnya.

#### BAB V : KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan di bab sebelumnya, kesimpulan dari penelitian ini akan dituliskan di dalam Bab V. Kesimpulan penelitian dilengkapi dengan keterbatasan penelitian dan saran bagi peneliti selanjutnya.

