

PENGARUH *TURNOVER INTENTION* TERHADAP *JOB PERFORMANCE* TENAGA KESEHATAN DI RUMAH SAKIT : *LITERATURE REVIEW*

Hani Mutia Azmi Handhoko^{1*}, Inge Dhamanti²

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, Universitas Airlangga^{1,2}

*Corresponding Author : hani.mutia.azmi-2020@fkm.unair.ac.id

ABSTRAK

Rumah sakit bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan, tenaga kesehatan memiliki peran penting sebagai tangan pertama dalam pemberian layanan yang berkualitas. Sehingga perlunya memiliki tenaga yang cukup dan kompeten dalam memberikan melakukan pekerjaannya. Dalam 4 tahun terakhir terdapat peningkatan kasus *turnover* perawat di rumah sakit hingga mencapai 20,8%. Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh niat berpindah kerja (*turnover intention*) pada tenaga kesehatan terhadap performa kerja yang dilakukan. Studi ini mengadopsi metodologi tinjauan pustaka, dengan memeriksa artikel-artikel yang relevan dari berbagai sumber dengan menggunakan *keyword* pencarian *Turnover OR Turnover Intention AND Impact AND Hospital AND Health workforce OR Health Workers AND Job AND Performance* dengan kriteria inklusi jurnal diterbitkan minimal 5 tahun terakhir, *open access*, serta relevan dengan tujuan pada penelitian ini. Didapatkan 4 artikel yang relevan dengan penelitian berasal dari berbagai negara. Tinjauan ini berfokus pada niat berpindah kerja dalam tenaga kerja kesehatan dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. Dari sintesis artikel yang dilakukan didapatkan bahwa tingkat *turnover intention* yang tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan. Namun, karena masih banyaknya penelitian yang belum membahas topik ini, kedepannya penelitian lebih lanjut perlu dilakukan.

Kata kunci: Niat, Perputaran, Karyawan, Tenaga, Kesehatan, Kinerja

ABSTRACT

Hospitals are responsible for the quality of services provided, health workers have an important role as the first hand in providing quality services. So it is necessary to have sufficient and competent personnel to carry out their work. In the last 4 years, there has been an increase in nurse turnover cases in hospitals, reaching 20.8%. This article aims to explore the influence of turnover intention among health workers on their work performance. This study adopted a literature review methodology, by examining relevant articles from various sources using the search keywords Turnover OR Turnover Intention AND Impact AND Hospital AND Health workforce OR Health Workers AND Job AND Performance with the inclusion criteria of journals published at least in the last 5 years, open access, and is relevant to the objectives of this research. There were 4 articles relevant to the research from various countries. This review focuses on turnover intentions in the healthcare workforce and their impact on employee performance. From the synthesis of articles carried out, it was found that the level of turnover intention does not have a direct effect on employee performance. However, because there is still a lot of research that has not discussed this topic, further research needs to be carried out in the future.

Keywords: *Turnover Intention, Health, Workforce, Job Performance.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai *provider quality of care* yang artinya rumah sakit bertanggung jawab atas keamanan dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. *Service quality* didefinisikan sebagai bagaimana kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi ekspektasi dan harapan dari para konsumen (Sutrisno, 2018). Pada dasarnya jasa atau pelayanan merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan dan diukur karena sifatnya yang abstrak dan bersifat subyektif, sehingga masing-masing orang dapat memiliki definisi dan ukuran yang berbeda mengenai jasa

(Endeshaw, 2020). Jasa atau layanan dapat diukur melalui kepuasan konsumen setelah menggunakan jasa tersebut. Dalam bukunya parasuraman juga menjelaskan antara perbedaan harapan serta layanan yang dirasakan oleh konsumen. Berbeda dengan sebuah barang, dalam menjalankan sebuah *service* diperlukan ‘seseorang’ untuk melakukan atau memberikan jasa tersebut. Maka performa karyawan dalam menjalankan layanan kesehatan penting untuk diperhatikan (Islamiyah & Parawu, 2021).

Sumber daya manusia kesehatan atau tenaga kesehatan merupakan tangan pertama bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanannya terhadap pasien. Kuantitas, kualitas dan kapasitas tenaga kesehatan dalam melakukan pekerjaannya sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk sistem kesehatan yang berfungsi dengan baik (Atika, 2020). Memiliki tenaga kesehatan yang kompeten dan cukup jumlahnya tentu berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Dall’Ora et al., 2023). Kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat, akurat, memuaskan, tanggap, berkomunikasi dengan baik, memahami dan mendengarkan kebutuhan dan keluhan pasien merupakan beberapa ekspektasi pasien mengenai kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Zahlimar et al., 2020)

Dalam menjaga kualitas pelayanan rumah sakit diperlukan juga stabilitas karyawan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menjaga stabilitas karyawan adalah dengan mengendalikan tingkat *turnover* pada tenaga kesehatan. Karyawan yang meninggalkan pekerjaannya disebut sebagai *turnover*, dimana terdapat dua tipe dari turnover yaitu secara sengaja dan tidak disengaja bergantung pada keputusan pribadi karyawan, Sedangkan *Turnover intention* didefinisikan sebagai indikator yang paling kuat untuk memperkirakan *turnover* karyawan yang sebenarnya (Lazzari et al., 2022).

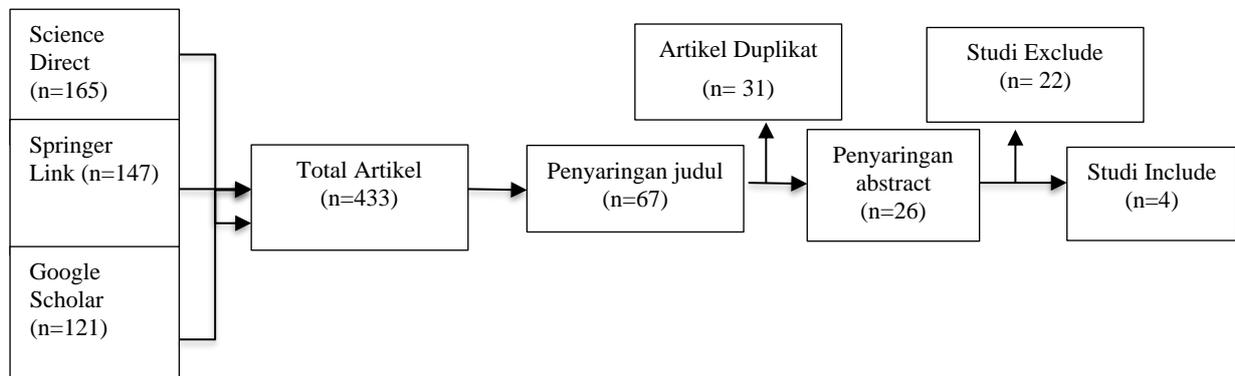
Dalam 4 tahun terakhir terdapat peningkatan kasus *turnover* perawat di rumah sakit hingga mencapai 20,8%, utamanya bagi perawat dengan kontrak (Susanti et al., 2020). Menurut Gallup (2002) Pada dasarnya tidak ada nilai absolut dari *turnover rate*, presentase *turnover* karyawan pada masing-masing perusahaan dapat berbeda-beda namun secara umum digambarkan bahwa nilai *turnover rate* yang normal digunakan adalah 10% setiap tahunnya. Dibandingkan dengan angka *turnover* perawat di rumah sakit Indonesia yang sebesar 20,8%, Tingginya *turnover rate* dapat berakibat pada kualitas pelayanan yang diberikan dan berdampak pada keamanan serta *outcomes* dari pasien rumah sakit (Daouda et al., 2021). Tujuan Artikel ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *turnover intention* tenaga kesehatan terhadap *Job Performance* tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit.

METODE

Pada artikel kali ini penelitian dilakukan dengan cara *literature review* dari beberapa sumber yaitu jurnal terkait. *Literature Review* sebagai salah satu metodologi untuk melakukan penelitian baru yang dapat dilakukan untuk *me-review* penelitian dengan metode yang berbeda-beda (Snyder, 2019). Beberapa artikel masing-masing akan ditinjau dan di review untuk mengetahui *turnover intention* tenaga kesehatan di rumah sakit dan dampaknya pada kinerja karyawan.

Pencarian *literature review* menggunakan pencarian melalui Science Direct, SpringerLink dan Google Scholar. Keywords yang digunakan adalah *Turnover OR Turnover Intention AND Impact AND Hospital AND Health workforce OR Health Workers AND Job AND Performance AND* Jurnal yang dipilih adalah jurnal dengan kriteria inklusi waktu publikasi 5 tahun terakhir, dalam penelitiannya yang relevan dengan tujuan pembahasan pada artikel ini yaitu mengetahui pengaruh *turnover intention* yang dilakukan tenaga kesehatan terhadap *work performance*. Jurnal yang dipilih tidak dibatasi dengan wilayah atau negara tertentu. Peninjauan dilakukan dengan menyaring Jurnal berdasarkan tahun terbit, *original article*, *full text*, dan

open access. Hasil pencarian artikel terkait dapat dilihat melalui diagram prisma pada gambar 1 berikut



Gambar 1. Diagram Prisma

HASIL

Kebanyakan artikel mengambil penelitian yang berlokasi di berbagai negara. Dari 4 artikel, 2 diantaranya ter-indeks jurnal internasional dan 2 sisanya belum terindeks secara internasional. 2 artikel memiliki lokasi di indonesia, sedangkan 2 artikel berlokasi di mancanegara yaitu China dan Taiwan. Penelitian yang diambil secara khusus untuk melihat pengaruh antara *turnover intention* dengan kinerja karyawan di rumah sakit. Tinjauan dilakukan pada 4 artikel yang kemudian di *ekstraksi* untuk menemukan pengaruh *turnover intention* terhadap *job performance* dapat dilihat pada tabel 1.

Berdasarkan hasil pada tabel 1, diperoleh beberapa hasil pengaruh *turnover intention* terhadap *job performance*. Namun, karena banyak penelitian terbaru yang terbatas perlu adanya peninjauan kembali kedepannya. Belum banyak artikel baru yang membahas topik ini, sehingga memungkinkan untuk selanjutnya dilakukan penelitian mendalam terkait topik ini.

Tabel 1 Review Artikel

Nama Penulis	Tujuan	Metode Penelitian	Sampel	Lokasi penelitian	Hasil
Azura et al., 2023	Menguji dan mengetahui pengaruh kepemimpinan, pelatihan, dan <i>turnover intention</i> terhadap kinerja karyawan di rumah sakit prima Pekanbaru	Pengumpulan data menggunakan metode interview, observasi, dan kuisisioner, Analisis data menggunakan metode kuantitatif menggunakan analisis regresi berganda	149 orang karyawan rumah sakit	Rumah sakit prima pekanbaru	<i>Turnover Intention</i> memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung (-0,053) < t tabel (1,7441) dan Sign. (0,0958) > 0,05. Artinya <i>turnover intention</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Prima Pekanbaru.
Rahargo and	Mengetahui analisa beban	Menggunakan pendekatan	180 orang karyawan di	Rumah sakit Pondok	Secara parsial Turn Over Intention (Y) berpengaruh

Nama Penulis	Tujuan	Metode Penelitian	Sampel	Lokasi penelitian	Hasil
Adiseputra, 2023)	kerja, kompensasi dan kepemimpinan terhadap <i>turn over intention</i> perawat yang berdapak pada kinerja perawat di lingkungan Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI) Bintaro	kuantitatif dengan metode survey menggunakan data primer dari kuisioner serta analisis data menggunakan regresi linear berganda	lingkungan Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI) Bintaro.	Indah Bintaro	negatif dan signifikan terhadap Kinerja (Z), t hitung - 0,293 < t tabel 1,974 atau nilai Sig 0,770 > 0,05. 19 Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel <i>turnover intention</i> tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan perolehan nilai sebesar - 0,5% atau dianggap 0.
(Jia et al., 2022)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara <i>Public Service Motivation</i> (PSM), Stres kerja, serta kinerja dengan <i>turnover intention</i>	menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan <i>pearson's correlation</i> untuk mengetahui keterkaitan hubungan	total 109 rumah sakit, termasuk 80 rumah sakit umum tingkat kabupaten dan 29 rumah sakit umum perkotaan. Selanjutnya, kami mengambil sampel 30 tenaga medis, termasuk dokter dan perawat, dari masing-masing rumah sakit dengan menggunakan sampling kuota.	Rumah Sakit di China	Task performance yang dilakukan oleh perawat memiliki nilai signifikansi negatif dengan <i>turnover intention</i> ($r = -0.283$, $p < 0.01$). Artinya <i>turnover intention</i> tidak memiliki pengaruh dengan kinerja yang dilakukan perawat di rumah sakit.
(Wang et al., 2023)	Untuk mengetahui hubungan antara <i>emotional intelligence</i> , <i>job performance</i> , dan <i>turnover intention</i>	Menggunakan analisis korelasi dan analisis <i>variance</i> untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variabel	673 perawat yang bekerja di rumah sakit pusat medis di Taiwan utara yang direkrut dari November 2020 hingga April 2021.	Rumah sakit di Taiwan Utara	Kinerja memiliki pengaruh langsung terhadap <i>turnover intention</i> dengan nilai signifikansi $p = 0,004$.

Dari tabel ekstraksi artikel di atas dapat diketahui bahwa 3 artikel menyatakan tidak adanya pengaruh antara *turnover intention* dengan work performance, sedangkan 1 artikel menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara *turnover intention* dengan work performance. Hasil pembahasan masing-masing artikel dapat dilihat pada pembahasan dibawah ini.

PEMBAHASAN

Dari 4 artikel yang telah di ekstraksi di atas, dapat diketahui bahwa 3 dari 4 penelitian menyebutkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara *turnover intention* dengan *work performance* . sedangkan 1 penelitian yang dilakukan oleh Wang et al., (2023) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *job performance* dengan *turnover intention*. Penelitian ini menyebutkan bahwa kinerja perawat memiliki peran penting dalam mengurangi niat berpindah perawat. Penelitian yang dilakukan oleh Azura et al., (2023) menyebutkan bahwa tidak adanya pengaruh *turnover intention* terhadap kinerja karyawan dikarenakan *turnover intention* hanya merupakan sebatas keinginan karyawan untuk berpindah kerja namun tidak menurunkan tingkat performa karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Sementara penelitian yang dilakukan Rahargo and Adiseputra (2023) menyebutkan bahwa perlunya dilakukan penelitian lebih mendalam terkait faktor-faktor yang menyebabkan tidak adanya pengaruh antara *turnover intention* dengan performa karyawan.

Jia et al., (2022) pada penelitiannya ditemukan hasil bahwa pria memiliki tingkat *turnover intention* yang lebih besar daripada wanita namun tidak ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara *turnover intention* dengan kinerja yang dilakukan oleh karyawan. Hal ini dapat disebabkan karakteristik pekerja medis di rumah sakit yang memiliki peraturan dan ketentuan yang terpadu, SOP ataupun *guideline* yang bersifat ketat dan wajib dilakukan dalam praktiknya di lapangan. Rumah sakit sering memiliki sistem dan prosedur yang dirancang untuk menjaga kinerja kerja yang stabil. Misalnya, banyak rumah sakit menerapkan praktik pengawasan ketat dan evaluasi kinerja rutin yang dapat membantu mengurangi dampak negatif dari *turnover intention* pada kinerja. Penelitian ini juga menemukan bahwa kinerja karyawan menjadi variabel mediasi antara *public service motivation* dengan *turnover intention*

Secara umum tidak adanya pengaruh antara *turnover intention* dengan *job performance* tidak sejalan dengan teori yang menyebutkan bahwa *turnover intention* dapat langsung berdampak kualitas serta kinerja kerja tim yang buruk, tidak mampu memberikan perawatan berkualitas yang baik (Zaheer et al., 2019). Penelitian lain juga menyebutkan bahwa semakin tinggi *turnover intention* maka semakin menurun kinerja karyawan (Asmara, 2018). Penelitian Dall'Ora et al., (2023) menyebutkan bahwa angka *turnover intention* yang tinggi dapat menyebabkan persepsi tenaga kesehatan terhadap keselamatan pasien menjadi lebih rendah. *Turnover intention* sendiri atau niat berpindah kerja sebenarnya dapat disebabkan oleh berbagai macam faktor seperti faktor internal atau demografis meliputi usia, gender dan juga dapat disebabkan oleh faktor eksternal seperti lingkungan kerja, dukungan sekitar, work life balance serta kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Lin and Huang, (2021) menyatakan bahwa *job satisfaction* atau kepuasan kerja menjadi faktor mediasi antara hubungan *turnover intention* dengan *job performance*. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya akan lebih bisa beradaptasi terhadap perubahan sehingga meskipun organisasi mengalami perubahan karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi akan tetap bisa memenuhi tugas dan pekerjaannya serta menunjukkan keinginan berpindah yang cenderung lebih rendah.

Tidak adanya pengaruh antara *turnover intention* dengan *job performance* dapat disebabkan oleh beberapa hal antara lain yaitu adanya komitmen karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan, semakin berkomitmen karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan maka semakin karyawan merasa bertanggung jawab untuk memberikan kinerja yang baik (Jamal et al., 2021). Dalam menumbuhkan komitmen karyawan peran pelatihan dan pengembangan profesional dalam sektor kesehatan sangat penting. Tenaga kesehatan sering terlibat dalam program pelatihan yang berkelanjutan yang tidak hanya meningkatkan keterampilan mereka tetapi juga memperkuat komitmen mereka terhadap organisasi. Pelatihan yang konsisten ini dapat membuat tenaga kesehatan merasa lebih terikat pada tempat kerja mereka, sehingga

meskipun ada niat untuk berpindah kerja, hal ini tidak langsung mempengaruhi kinerja yang mereka lakukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan tinjauan pustaka yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya penelitian mengenai pengaruh *turnover intention* terhadap *job performance* di rumah sakit menunjukkan adanya kesenjangan dalam literatur yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Meskipun ada bukti bahwa *turnover intention* dapat berdampak negatif terhadap kinerja pegawai, kurangnya studi empiris yang mendalam membuat pemahaman kita tentang mekanisme dan faktor spesifik yang terlibat menjadi terbatas. Penelitian yang ada cenderung fokus pada faktor-faktor individual seperti kepuasan kerja dan *work life balance*, tetapi kurang memperhatikan bagaimana niat untuk berhenti bekerja mempengaruhi kinerja secara langsung dan bagaimana interaksi antar faktor-faktor tersebut terjadi dalam konteks rumah sakit.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih disampaikan kepada Ibu Inge Dhamanti selaku pembimbing dalam penulisan artikel ini

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, A. P. (2018). Pengaruh *Turnover Intention* terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Bedah Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(2), 123. <https://doi.org/10.20473/jaki.v5i2.2017.123-129>
- Atika, N. (2020). Why Health Workforce Matters: Reflections From Current Pandemic And Past Programs Experiences. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 106. <https://doi.org/10.20473/jaki.v8i2.2020.106-108>
- Azura, N., Setianingsih, R., & Siregar, D. I. (2023). *Pengaruh Kepemimpinan, Pelatihan Dan Turnover Intention Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Prima Pekanbaru. 1.*
- Dall’Ora, C., Rubbo, B., Saville, C., Turner, L., Ball, J., Ball, C., & Griffiths, P. (2023). The association between multi-disciplinary staffing levels and mortality in acute hospitals: A systematic review. *Human Resources for Health*, 21(1), 30. <https://doi.org/10.1186/s12960-023-00817-5>
- Daouda, O. S., Hocine, M. N., & Temime, L. (2021). Determinants of healthcare worker turnover in intensive care units: A micro-macro multilevel analysis. *PLOS ONE*, 16(5), e0251779. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0251779>
- Endeshaw, B. (2020). Healthcare service quality-measurement models: A review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106–117. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>
- Islamiyah, A. N., & Parawu, H. E. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. 2.*
- Jamal, R. S., Firdaus, S., Bakhtiar, Y., & Sanjaya, V. F. F. (2021). Pengaruh Komitmen Dan *Turnover Intention* Terhadap Kinerja Karyawan. *Jambura Economic Education Journal*, 3(1), 38–44. <https://doi.org/10.37479/jeej.v3i1.8583>
- Jia, H., Gao, S., Shang, P., Cao, P., Yu, J., & Yu, X. (2022). The relationship between public service motivation and *turnover intention*: The mediating role of work stress and task performance. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 27(0), 31–31. <https://doi.org/10.1265/ehpm.22-00045>

- Lazzari, M., Alvarez, J. M., & Ruggieri, S. (2022). Predicting and explaining employee turnover intention. *International Journal of Data Science and Analytics*, 14(3), 279–292. <https://doi.org/10.1007/s41060-022-00329-w>
- Lin, C.-Y., & Huang, C.-K. (2021). Employee turnover intentions and job performance from a planned change: The effects of an organizational learning culture and job satisfaction. *International Journal of Manpower*, 42(3), 409–423. <https://doi.org/10.1108/IJM-08-2018-0281>
- Rahargo, P. A., & Adiseputra, R. Y. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Kompensasi Dan Kempemimpinan Terhadap Turn Over Intention dan Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah (Rspi) Bintaro, Tangerang Selatan. 6(2), 13–21.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Susanti, R., Hasyim, ., & Rita, K. (2020). Turnover Intention and Behavior Organizational Citizenship on Indonesian Hospital Case. *European Journal of Business and Management Research*, 5(4). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.4.434>
- Sutrisno, A. (2018). *Measuring Interactive Service Quality: Some Opportunities For Further Study. 4.*
- Wang, C.-Y., Lin, Y.-K., Chen, I.-H., Wang, C.-S., Peters, K., & Lin, S.-H. (2023). Mediating effect of job performance between emotional intelligence and turnover intentions among hospital nurses during the COVID-19 pandemic: A path analysis. *Collegian*, 30(2), 247–253. <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2022.09.006>
- Zaheer, S., Ginsburg, L., Wong, H. J., Thomson, K., Bain, L., & Wulffhart, Z. (2019). Turnover intention of hospital staff in Ontario, Canada: Exploring the role of frontline supervisors, teamwork, and mindful organizing. *Human Resources for Health*, 17(1), 66. <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0404-2>
- Zahlimar, Zuriati, Z., & Chiew, L. (2020). Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enfermería Clínica*, 30, 168–170. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.11.047>