

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Sebagai fasilitas kesehatan, rumah sakit memainkan pekerjaan yang sangat penting dalam membuat SDM berkualitas sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Banyak profesi di dalam lingkungan rumah sakit yang saling bekerja sama dalam mencapai tujuan. Ruang lingkup tersebut akan terjadi interaksi antara satu profesi dengan profesi kesehatan lainnya. Maka dalam hal ini diperlukan manajemen yang baik dan profesional untuk dapat menciptakan tim kolaborasi yang berkualitas tinggi. Hubungan kolaborasi tersebut tidak terlepas dari ketergantungan yang bisa meningkatkan kerjasama maupun menimbulkan konflik (Doris et al, 2019).

Perawat dalam pelaksanaan tugasnya memiliki risiko terjadinya hal yang yang tidak diinginkan karena adanya perbedaan karakter, kelelahan kerja serta stress kerja yang dapat memicu terjadinya konflik. Konflik bisa menjadi penyebab utama dari penurunan angka produktivitas kerja dari seorang karyawan baik itu dalam lingkup tenaga medis sekalipun. Termasuk seorang perawat, sangat memungkinkan dalam menghadapi konflik selama menjalankan tugasnya. (Gulo, 2019) mengemukakan konflik dapat terjadi karna dipengaruhi oleh motivasi, lingkungan kerja, stress dan perbedaan karakter dari setiap perawat. Menciptakan penyelesaian konflik kreatif adalah strategi manajemen konflik yang efektif. Simamora (2019) menyatakan bahwa sebuah manajemen dibutuhkan sebagai upaya untuk meningkatkan kegiatan dalam keperawatan agar lebih efektif dan efisien.

Manajemen konflik di bidang keperawatan publik mencakup strategi manajemen konflik yang sering digunakan yakni : (1) Menghindar ; Menghindar adalah strategi yang digunakan kedua belah pihak yang sedang berkonflik dengan menghindari atau tidak menyelesaikan konflik dalam waktu yg mendesak. Teknik ini tidak dilakukan dalam situasi gawat. (2) Kompetisi; Dalam situasi ini, pihak yang berkonflik akan mempertahankan argumen masing-masing. Teknik ini bisa bermakna positif dan negatif. Ketidaksamaan ide, argumen, dan keyakinan dalam

jangka waktu yang lama akan merugikan organisasi. Untuk itu manajer yang harus berperan sebagai kolaborator dan mediator. (3) Akomodasi; Teknik akomodasi sering dilaksanakan jika salah satu pihak berusaha memuaskan atau menenangkan pihak lain yang terlibat konflik. Akomodasi dilakukan jika salah satu pihak menyadari bahwa pandangannya salah, sedangkan individu masih ingin mendapatkan posisi untuk dihargai dan didengar. (4) Kompromi; Kompromi dilakukan dengan mengambil jalan tengah yang diikuti kesepakatan antara kedua belah pihak. Penanganan ini disebut juga dengan win-win solution. (5) Kerja sama; Kerja sama pemecahan konflik dilakukan oleh kedua belah pihak. Hal ini dilakukan untuk mencari permasalahan secara bersama-sama dan terintegrasi. (6) Negosiasi atau Perundingan: Negosiasi adalah proses penyepakatan hal-hal lain untuk memecahkan suatu konflik. Jika negosiasi belum mencapai kesepakatan maka dibutuhkan pihak ketiga yang bersifat netral, yang disebut sebagai mediator. (Lahana et.al, 2019)

Mengingat penelitian Asep (2021) tentang konflik kerja pada pengurus medis, diakuisisi bahwa responden yang memiliki bentrokan kerja tinggi adalah 41 responden (62,1%). Juga, *aftereffects* eksplorasi dari M. Amin (2020) menunjukkan bahwa dari 80 responden, sebagian besar responden mengkomunikasikan bentrokan tinggi yang hanya sekitar 44 (55%) Responden.

Asosiasi Kesejahteraan Dunia (WHO) mengatakan pertikaian itu terjadi mengingat tekanan pandemi yang menyebar ke seluruh dunia. American Foundation of Stress menyatakan bahwa tekanan terkait penyakit telah menyebabkan lebih dari \$ 100 miliar dalam kemalangan moneter AS setiap tahun. Survey perawat di Amerika Serikat menemukan bahwa 46% merasa posisi mereka menjengkelkan dan 34% merenungkan menghentikan posisi mereka setahun lebih cepat karena stres lingkungan kerja (Emita, 2014).

Amin (2020) mengungkapkan bahwa di ruang klinik Medis Kepahiang yang terdiri dari 9 individu, 7 orang petugas mengatakan bahwa pasien yang pergi ke klinik medis tinggi mengingat fakta bahwa klinik Darurat Kepahiang adalah klinik soliter di Kepahiang Rule. Jumlah pasien yang normal kebobolan ke Klinik Kepahiang adalah 34.308 pasien setiap tahun dengan jumlah pasien normal setiap harinya naik 93 pasien (Profil klinik Darurat Kepahiang, 2016). Di antara 9 petugas

medis, 6 individu yang menemukan pangkat telah secara efektif terjadi pada pengurus medis di ruang klinik medis Kepahiang di mana senior merasa lebih luar biasa daripada anak-anak, ada tambahan sindiran di media online antara petugas, kehadiran sejumlah petugas medis tertentu yang menyusun pertemuan sehingga pengurus medis yang tidak berada dalam pertemuan berbingkai merasa terpisah.

Sesuai penelitian badzlina (2010) tentang kapasitas promosi perdamaian yang dilihat oleh pengurus medis yang mengeksekusi di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh dengan contoh 63 pengurus medis mendapatkan hasil yang 34 (54%) petugas melihat kapasitas pembuatan perdamaian berada di klasifikasi yang lebih kecil (Daniyati, 2016).

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membuat buku saku sebagai media informasi mengenai manajemen konflik pada kalangan profesi keperawatan sebagai pencegahan terjadinya konflik dan sumber pemecahan masalah yang sering dialami pada perawat. Sehingga diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan kinerja perawat dan mengurangi angka kejadian konflik yang terjadi.

## **I.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dari karya ilmiah akhir ini yaitu :

### **I.2.1 Tujuan Umum**

Penulis membuat produk buku saku ini supaya dapat membantu tenaga kesehatan, serta mahasiswa/i kesehatan dalam meningkatkan pengetahuan mengenai strategi manajemen konflik dalam peningkatan kinerja perawat sebagai salah satu media informasi untuk kalangan profesi keperawatan.

### **I.2.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus pada penelitian ini yaitu :

- a. Memberikan kemudahan untuk mempelajari mengenai strategi manajemen konflik
- b. Meningkatkan pengetahuan mengenai strategi manajemen konflik
- c. Meningkatkan pemahaman mengenai manajemen konflik dan strategi peningkatan kinerja perawat

### **I.3 Target Luran**

Target luaran yang akan diberikan berupa bentuk buku saku yang diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan motivasi kerja perawat di rumah sakit dalam mengelola manajemen konflik dengan baik, serta untuk meningkatkan pelayanan keperawatan di rumah sakit. Selain itu dapat juga bermanfaat untuk masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan dengan baik dengan terkordinasinya manajemen konflik dengan baik maka mutu pelayanan keperawatan juga dapat lebih baik lagi. Juga dapat dijadikan buku saku untuk mahasiswa/i sebagai referensi pembelajaran, dan juga buku saku ini telah mendapatkan sertifikat HKI.