

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perawat sebagai profesi pemberi jasa keperawatan yang dalam melaksanakan pekerjaannya tidak hanya bekerja secara individual memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Fitri & Kamil, 2018). Dalam melaksanakan pekerjaannya, perawat membentuk interaksi dan terjadi hubungan yang saling bergantung antara perawat dengan teman sejawat atau tim kesehatan lain. Ketergantungan tersebut dapat menyebabkan munculnya percikan konflik di lingkungan pekerjaan (Basuki, 2018). Tuntutan-tuntutan pekerjaan yang dialami seperti menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, kurangnya dukungan supervisi, tanggung jawab besar terhadap kelangsungan hidup pasien, atau persaingan dalam tim keperawatan menjadi sebuah tekanan yang mendukung konflik terjadi.

Potensi perawat mengalami konflik cukup besar karena sumber daya manusia dengan jumlah besar dan dalam 24 jam memberikan pelayanan kepada klien (Marlina *et al*, 2020). Konflik sendiri merupakan perselisihan secara eksternal dan internal yang diakibatkan karena perbedaan nilai, gagasan atau perasaan antara dua orang atau lebih (Asnawati & Lihu, 2021). Hal ini berhubungan erat dengan perasaan manusia seperti perasaan tertekan, diabaikan, tidak dihargai yang memicu sebuah amarah serta mempengaruhi individu dalam melaksanakan kegiatannya dan dapat menurunkan produktifitas kerja. Konflik yang dapat berpotensi dialami antara lain perawat dengan teman sejawat, perawat dengan klien, atau perawat dengan tim kesehatan lainnya.

Konflik yang tidak dapat dihindari sebaiknya dapat dikelola dengan efektif sebagai upaya penyelesaian dengan memperhatikan individu yang berbeda dan gaya pemecahan konflik yang berbeda (Pangetuti *et al*, 2020). Hal ini menyebabkan diperlukannya manajemen konflik yang baik sehingga berdampak positif dan konstruktif (Asnawati & Lihu, 2021). Manajemen konflik dapat dilakukan dengan gaya penyelesaian konflik yang disesuaikan dengan situasi dimana mempengaruhi kesuksesan konflik tersebut selesai atau semakin lebih besar.

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti kepada 1 kepala ruangan dan 7 perawat pelaksana memperoleh hasil bahwa kepala ruangan cenderung menerapkan gaya manajemen kompromi untuk penyelesaian masalah dan 70% perawat juga memilih gaya kompromi sedangkan 30% memilih gaya manajemen menghindar. Kepala ruangan menyatakan konflik yang sering terjadi adalah konflik interpersonal dan konflik antar unit. Konflik interpersonal yang terjadi berdampak pada pengunduran diri salah satu pihak yang berkonflik dimana hal ini dapat mempengaruhi sumber daya rumah sakit.

Penelitian terdahulu memperlihatkan perawat menggunakan gaya yang berbeda dalam menyelesaikan permasalahan. Penelitian Young, S, K & Kim, K (2018) dengan 165 responden menyatakan dengan gaya manajemen kompromi akan berpengaruh pada semakin tinggi derajat otonomi dan semakin sedikit hambatan lingkungan yang dirasakan selama konflik. Sedangkan penelitian oleh Sharma, *et al* (2021) dengan 297 orang, lebih banyak menggunakan teknik gaya akomodasi. Gaya manajemen konflik menghindar mayoritas dipilih oleh perawat muda pada penelitian (Lahana *et al* (2019).

Konflik yang tidak tertangani dengan baik akan berdampak pada lingkungan kerja yang kurang nyaman sehingga kepuasan kerja menjadi terpengaruh, sedangkan profesi perawat bergerak di bidang jasa (memberikan pelayanan) dimana dituntut untuk menguasai semua keterampilan kesehatan dan sering berinteraksi dengan orang lain. Dalam menjalankan pekerjaannya, perasaan individu (perawat) harus terjaga positif sehingga kepuasan kerja terpelihara dan kualitas pelayanan terjaga.

Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang dinikmati dalam pekerjaan baik mendapatkan perlakuan, pujian, penempatan dan suasana lingkungan yang baik (Nopita Wati *et al*, 2020). Kepuasan kerja yang tinggi mempengaruhi kondisi kerja yang positif dan dinamis sehingga dapat memberikan keuntungan bagi pegawai tersebut ataupun instansi terkait. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain faktor gaji, faktor rekan kerja, faktor supervisor, faktor lingkungan tempat kerja, faktor motivasi, faktor prestasi, faktor promosi, faktor keamanan dan faktor kondisi kerja (Fitnanto *et al*, 2021). Kepuasan kerja setiap individu akan berbeda tergantung dari kebutuhan dan harapan individu,

apabila faktor-faktor tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan maka kepuasan kerja individu dapat tercapai.

Hal tersebut sesuai dengan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti bahwa terdapat 14% perawat merasa beban yang ditanggung lebih berat dan 86% perawat merasa hubungan dengan rekan sejawat lebih baik, namun dari segi promosi belum optimal yang dapat berdampak pada perputaran perawat antar ruangan. Berdasarkan hal itu, penelitian lanjutan dibutuhkan untuk menemukan gaya manajemen konflik yang tepat sehingga kepuasan kerja perawat dapat terpenuhi dengan baik.

I.2 Rumusan Masalah

Peneliti melakukan wawancara kepada 1 kepala ruangan dan 7 perawat pelaksana secara acak di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu pada 3 April 2023. Hasil wawancara didapatkan salah satu kepala ruangan menyatakan konflik yang terakhir kali terjadi dapat berupa konflik interpersonal (antar rekan sejawat) dimana salah satu pihak memilih menangani masalah tersebut dengan menghindar dan berdampak pada keputusan *resign* pegawai tersebut dan konflik antar unit (tim perawat dengan bagian IPSRS) namun sudah terselesaikan dengan metode kompromi oleh kepala ruangan. Hasil dari wawancara perawat pelaksana, sebanyak 70% perawat menggunakan gaya penanganan konflik kompromi dan 30% gaya *avoiding* (menghindar) ketika menghadapi masalah di pekerjaannya. Aspek kepuasan kerja yang rendah dari segi promosi sebanyak 86% perawat dan 14% perawat merasa tanggung jawab pekerjaan yang dilakukan lebih berat. Hal tersebut dapat berdampak pada perputaran/*rolling* perawat di RSUD Pasar Minggu.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian ini dengan merumuskan pertanyaan penelitian yaitu:

- a. Bagaimana gambaran karakteristik perawat yang terdiri dari umur, jenis kelamin, masa kerja, tingkat pendidikan, dan status pernikahan di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu?
- b. Bagaimana gambaran gaya manajemen konflik (kolaborasi, akomodasi, kompetisi, menghindar, kompromi) perawat di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu?

- c. Bagaimana gambaran kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu?
- d. Apakah terdapat hubungan antara karakteristik perawat dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu?
- e. Apakah terdapat hubungan antara gaya manajemen konflik (*integrating style*) dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu?
- f. Apakah terdapat hubungan antara gaya manajemen konflik (*obliging style*) dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu?
- g. Apakah terdapat hubungan antara gaya manajemen konflik (*dominating style*) dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu?
- h. Apakah terdapat hubungan antara gaya manajemen konflik (*avoiding style*) dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu?
- i. Apakah terdapat hubungan antara gaya manajemen konflik (*compromising style*) dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu?

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Secara umum, penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui hubungan antara gaya manajemen konflik dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu pada Tahun 2023.

I.3.2 Tujuan Khusus

Penelitian ini memiliki tujuan khusus untuk menganalisis suatu variabel, yaitu:

- a. Mengidentifikasi gambaran karakteristik perawat yang terdiri dari umur, jenis kelamin, masa kerja, tingkat pendidikan, dan status pernikahan di RSUD Pasar Minggu.

- b. Mengidentifikasi gambaran gaya manajemen konflik (kolaborasi, akomodasi, kompetisi, menghindar, kompromi) perawat di RSUD Pasar Minggu.
- c. Mengidentifikasi gambaran kepuasan kerja perawat di RSUD Pasar Minggu.
- d. Menganalisis hubungan antara karakteristik perawat dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu.
- e. Menganalisis hubungan antara gaya manajemen konflik (*integrating style*) dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Pasar Minggu.
- f. Menganalisis hubungan antara gaya manajemen konflik (*obliging style*) dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Pasar Minggu.
- g. Menganalisis hubungan antara gaya manajemen konflik (*dominating style*) dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Pasar Minggu.
- h. Menganalisis hubungan antara gaya manajemen konflik (*avoiding style*) dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Pasar Minggu.
- i. Menganalisis hubungan antara gaya manajemen konflik (*compromising style*) dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Pasar Minggu.

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian yang dilakukan dapat membuktikan bahwa adanya hubungan antara gaya manajemen konflik dengan kepuasan kerja perawat di rumah sakit.

I.4.2 Manfaat Aplikatif

a. Bagi Pelayanan Rumah Sakit

Peneliti memiliki harapan bahwa hasil penelitian yang dilakukan dapat menjadi bahan masukan untuk mempertahankan dan meningkatkan manajemen konflik yang sudah ada sehingga tercapainya kepuasan dan produktifitas yang lebih baik.

b. Bagi Profesi Perawat

Peneliti memiliki harapan bahwa hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan landasan bagi seluruh perawat untuk memperhatikan dan menerapkan manajemen konflik yang baik dalam menghadapi sebuah situasi sehingga memaksimalkan peran perawat dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik dan tercapainya kepuasan kerja.

c. Bagi Pendidikan

Peneliti memiliki harapan bahwa hasil penelitian yang dilakukan dapat memperluas wawasan dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi praktisi akademik, serta menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya sebagai bentuk referensi untuk mengembangkan dan melengkapi keterbatasan penelitian.