

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Kemampuan menyelesaikan konflik merupakan salah satu keterampilan manajemen yang harus dimiliki oleh tenaga profesi yang memberikan pelayanan di rumah sakit, termasuk perawat (Sabarguna, 2011). Keterampilan manajemen konflik menjadi penting, mengingat insiden konflik yang terjadi dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, seringkali terjadi pada pelayanan keperawatan, karena keperawatan merupakan bagian dari organisasi rumah sakit, yang padat karya, padat teknologi serta padat sumber daya, yang berpotensi mengalami banyak konflik (Ćavar & Petrak, 2018). Pada saat menghadapi konflik, perawat yang tidak memiliki keterampilan penyelesaian konflik, sering memilih strategi menghindar dan menarik diri. Hal ini yang akan menyebabkan masalah menjadi lebih luas dan kompleks (Moeta & Du Rand, 2019). Kompleksitas konflik dalam keperawatan, serta kemampuan perawat dalam penyelesain konflik, yang masih beragam menyebabkan konflik yang muncul tidak segera diselesaikan bahkan muncul masalah baru akibat konflik yang tidak selesai tersebut.

Konflik tidak dapat dihindari, konflik harus berhasil dikelola, karena jika tidak dikelola dengan baik, akan menyebabkan lebih banyak kesulitan, serta efisiensi organisasi yang lebih rendah (Mosadeghrad & Mojbafan, 2019). Bagi sebagian orang, resolusi konflik bisa datang secara alami, namun banyak perawat masih membutuhkan pendidikan dan panduan tentang cara meningkatkan

kemampuan penyelesaian konflik tersebut. Perawat sebagai pemberi pelayanan harus menerapkan kompetensi pengetahuan, keterampilan motorik dan kasih sayang secara bersamaan (Ibrahim, *et al.* 2016), salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh perawat adalah kompetensi komunikasi, yang didalamnya berisi komponen keterampilan penyelesaian konflik (Sabarguna, 2011).

Penelitian tentang pendekatan yang digunakan dalam penyelesaian konflik dilakukan oleh Moisoglou, *et al.* (2014), yang menemukan sekitar 62 % perawat dalam penelitian memilih mengadopsi pendekatan penghindaran untuk menyelesaikan konflik, hal ini juga diperkuat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Obied dan Ahmed (2016), yang menyatakan bahwa sepertiga perawat dalam penelitian mereka mengadopsi teknik penghindaran, motivasi yang kurang disebut sebagai alasan penggunaan strategi ini, oleh sebab itu perlu adanya upaya untuk meningkatkan penggunaan strategi yang tepat., namun studi tentang model strategi penyelesaian konflik bagi perawat di Indonesia, masih belum dilakukan, oleh karena itu perlu dilakukan pengembangan dan penelitian tentang topik tersebut.

Studi pendahuluan menggunakan *google form* pada perawat di rumah sakit dr Mohammad Zyn, yang dilakukan terhadap 50 orang, tujuannya adalah untuk mengidentifikasi jenis konflik, penyebab serta strategi yang digunakan dalam penyelesaian konflik. Berdasarkan studi tersebut diketahui bahwa 49 % perawat berkonflik dengan keluarga dan pasien dalam pelayanan dan 56 % penyebab

konflik tersebut adalah masalah komunikasi. Dua puluh delapan persen lainnya menyatakan bahwa penyebab konflik adalah peran dan batasan tanggung jawab yang tidak jelas, sedangkan pada pemilihan strategi penyelesaian konflik, 65 % perawat memilih strategi negosiasi, cara ini dianggap paling nyaman bagi kedua belah pihak yang berkonflik, dari studi pendahuluan diketahui juga bahwa 42 % perawat masih belum memahami dengan baik tentang tahapan penyelesaian konflik. Penggunaan strategi penyelesaian konflik didasarkan pada pengalaman bukan pelatihan formal.

Selain dengan menggunakan *google form*, studi pendahuluan dilakukan dengan wawancara terhadap 8 kepala ruang dan 5 orang perawat, dalam wawancara tersebut, diketahui bahwa untuk menyelesaikan konflik, sebagian besar kepala ruang (80%) dan perawat (40%), mempergunakan tehnik negosiasi dalam penyelesaian konflik. Cara ini dianggap paling nyaman karena meminimalkan ketegangan antara pihak yang berkonflik, meskipun tidak selalu efektif karena kompleksitas baik jenis maupun penyebab konflik dalam keperawatan.

Sumber atau penyebab konflik di rumah sakit itu, dapat berasal dari organisasi dan pribadi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mosadeghrad & Mojbafan (2018), menunjukkan bahwa variabel organisasi menghasilkan konflik yang lebih besar bagi eksekutif rumah sakit daripada faktor pribadi. Manajer perawat menghadapi konflik yang lebih tinggi karena variabel organisasi. Beban

kerja yang menuntut, sumber daya yang tidak mencukupi, peraturan organisasi yang ambigu dan bertentangan, serta perubahan organisasi adalah beberapa sumber konflik dalam organisasi, sedangkan alasan pribadi yang paling umum menyebabkan konflik adalah perbedaan dalam pengetahuan, kemampuan, kepribadian, miskomunikasi serta adanya kesalahpahaman, yang semakin diperburuk oleh adanya perbedaan pribadi dan budaya (Mosadeghrad & Mojbafan, 2019).

Konflik dapat menimbulkan efek negatif jika tidak dikelola dengan baik, karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan keselamatan pasien (Raphael, *et al.* 2015). Konflik dalam keperawatan sering dilihat sebagai masalah negatif, padahal konflik yang dikelola dengan baik, konflik dapat membantu manajemen perawatan untuk mengarah pada pertumbuhan pribadi dan organisasi (Lahana, *et al.* 2019). Dalam penyelesaian konflik perawat terdapat strategi yang perlu dipahami dan diambil oleh perawat, untuk memperoleh penyelesaian konflik yang tepat. Vestal (1994) dalam Nursalam (2020), menjabarkan langkah-langkah penyelesaian konflik yang meliputi pengkajian, identifikasi serta intervensi. Pengkajian merupakan tahapan awal untuk mengumpulkan fakta, yang dilanjutkan dengan proses mengidentifikasi sumber penyebab konflik, serta identifikasi adanya kemungkinan hambatan dan sumber penyelesaian konflik, yang selanjutnya akan dilakukan intervensi penyelesaian konflik oleh perawat.

Perawat dalam perannya untuk mengelola konflik memegang peran yang penting (Kusworo, 2019). Perawat harus memiliki keahlian dalam mengidentifikasi perkembangan konflik yang timbul, serta dituntut untuk memiliki pengalaman dan keterampilan penyelesaian konflik, perlu didukung oleh strategi yang tepat untuk menyelesaikan konflik tersebut (Kusworo, 2019). Tanggung jawab tersebut dikerjakan bersama dengan profesi kesehatan lain, untuk memenuhi tuntutan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memenuhi harapan konsumen kesehatan (Kemenkes RI, 2017). Meningkatkan produktivitas kerja harus terus diupayakan, salah satu diantaranya adalah produktivitas perawat dalam menyelesaikan konflik. Dalam pelayanan, perawat berinteraksi secara langsung dengan pasien, kemampuan ini mempengaruhi produktivitas serta peningkatan citra organisasi, yang berdampak pula pada kualitas perawatan serta kepuasan pasien (Kim, 2011).

Perawat berbagi tanggung jawab bersama dengan profesi kesehatan lainnya, untuk menciptakan lingkungan yang sehat lingkungan tempat kerja, serta memastikan bahwa konflik tidak berdampak negatif terhadap hasil kesehatan pasien atau hubungan di antara rekan kerja. Oleh sebab itu belajar memberikan respon terhadap konflik adalah cara yang tepat mengembangkan penyelesaian konflik (Baddar, *et al.* 2016), oleh sebab itu manajemen konflik harus menjaga konflik berada pada tingkat yang cukup rendah, untuk menumbuhkan tempat kerja yang dinamis, eksis dan tetap kreatif, yang mendorong individu untuk

menjadi lebih inovatif dan produktif (Mosadeghrad, 2015). Terkait hal tersebut Kopelman (1986) dalam teorinya menyebutkan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi produktivitas petugas, faktor tersebut antara lain faktor organisasi, faktor individu, dan faktor pekerjaan. Mengembangkan pendekatan untuk mengidentifikasi faktor yang menjadi penyebab dapat menjadi upaya awal mengembangkan keterampilan manajemen konflik, karena manajemen konflik memegang peranan penting dalam sebuah organisasi (Tuncay, *et al.* 2018).

Resolusi konflik mengarah pada hasil yang positif, namun strategi manajemen konflik yang bervariasi memerlukan pemahaman terhadap karakteristik penggunaannya, oleh sebab itu perlu adanya sebuah sistem yang mengatur pengembangan strategi penyelesaian konflik berkelanjutan untuk melengkapi kompetensi manajerial seorang perawat (Lahana, *et al.* 2019). Dalam kajian keilmuan diperlukan sebuah konsep atau model yang dapat diterapkan guna memecahkan permasalahan yang ada, karena kesadaran, kepekaan, kecermatan dan kecerdasan dalam menemukan penyebab konflik dan melakukan pengelolaan merupakan langkah yang sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi (Rapanna, 2016). Pada penelitian ini peneliti menerapkan model strategi penyelesaian konflik dalam upaya meningkatkan kemampuan penyelesaian konflik dengan pendekatan teori Kopelman (1986).

Penjelasan diatas mengindikasikan pentingnya mengeksplorasi isu konsep penyelesaian konflik pada tingkat yang berbeda, mulai dari individu hingga

organisasi. perlu adanya suatu model dari tingkat individu hingga organisasi terkait strategi penyelesaian konflik. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan, untuk meneliti model strategi penyelesaian konflik terhadap kemampuan manajemen konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang.

## **1.2 Rumusan masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh faktor organisasi terhadap faktor perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang?
2. Apakah ada pengaruh faktor pekerjaan terhadap faktor perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang?
3. Apakah ada pengaruh faktor organisasi terhadap strategi penyelesaian konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang?
4. Apakah ada pengaruh faktor perawat terhadap strategi penyelesaian konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang?
5. Apakah ada pengaruh faktor pekerjaan terhadap strategi penyelesaian konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang?
6. Apakah ada pengaruh faktor organisasi terhadap kemampuan penyelesaian konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang?
7. Apakah ada pengaruh faktor perawat terhadap kemampuan penyelesaian konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang?

8. Apakah ada pengaruh faktor pekerjaan kemampuan terhadap penyelesaian konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang?
9. Apakah ada pengaruh faktor strategi penyelesaian konflik terhadap kemampuan penyelesaian konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang?
10. Bagaimana modul strategi penyelesaian konflik terhadap kemampuan manajemen konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang?

### **1.3 Tujuan penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan umum**

Mengembangkan model strategi penyelesaian konflik terhadap kemampuan penyelesaian konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang.

#### **1.3.2 Tujuan khusus**

1. Menganalisis pengaruh faktor organisasi terhadap faktor perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang.
2. Menganalisis pengaruh faktor pekerjaan terhadap faktor perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang.
3. Menganalisis pengaruh faktor organisasi terhadap strategi penyelesaian konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang.
4. Menganalisis pengaruh faktor perawat terhadap strategi penyelesaian konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang.
5. Menganalisis pengaruh faktor pekerjaan terhadap strategi penyelesaian konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang.

6. Menganalisis pengaruh faktor organisasi terhadap kemampuan penyelesaian konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang.
7. Menganalisis pengaruh faktor perawat terhadap kemampuan penyelesaian konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang.
8. Menganalisis pengaruh faktor pekerjaan kemampuan terhadap penyelesaian konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang.
9. Menganalisis pengaruh faktor strategi penyelesaian konflik terhadap kemampuan penyelesaian konflik perawat
10. Menyusun modul strategi penyelesaian konflik bagi perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang.

## **1.4 Manfaat penelitian**

### **1.4.1 Teoritis**

Hasil penelitian ini berguna untuk perkembangan ilmu keperawatan sebagai bahan ilmiah di lingkup akademik keperawatan yang dapat digunakan oleh staf pengajar maupun mahasiswa keperawatan dalam mengembangkan konsep-konsep ilmiah tentang strategi penyelesaian konflik dan sebagai bahan rujukan dalam meningkatkan pengetahuan di institusi pendidikan yang terkait dengan pengembangan strategi penyelesaian konflik dalam meningkatkan keterampilan perawat untuk penyelesaian konflik dalam pelayanan keperawatan

#### 1.4.2 Praktis

1. Memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dalam penyelesaian konflik
2. Memberikan masukan dan meningkatkan pengetahuan pihak manajemen pelayanan keperawatan dalam pengambilan keputusan yang terkait penyelesaian konflik dalam keperawatan
3. Memberikan sumber referensi yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya