

SUMMARY

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF CONFLICT MANAGEMENT STRATEGIES BY HEADS OF DEPARTMENTS AND THE JOB SATISFACTION OF NURSES AT ANWAR MEDIKA GENERAL HOSPITAL

by : Frederix Adi Atmaja

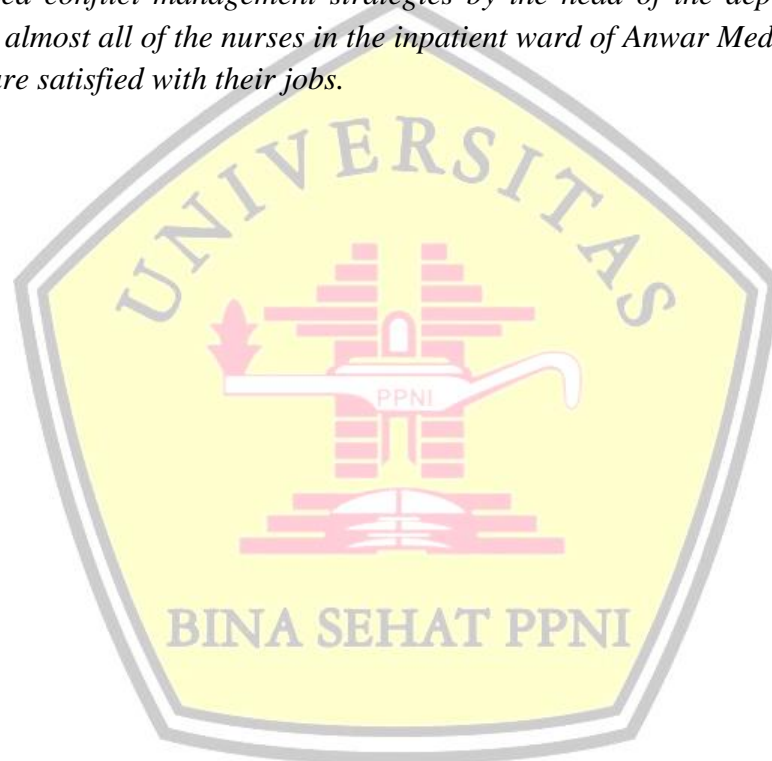
Introduction: The role of human resources (HR) in an organization is highly significant as it serves as the primary driving force within an organization (Sari, 2017). In this context, the primary driving force is the nurses. Nurses are individuals who provide nursing care to patients in need (Wardhono, 2008). Conflict is a situation in which individuals have conflicting cognitive goals or emotions, which can lead to conflicts (Marquis and Huston, 2010). Between the work of nurses and other healthcare professionals, patients, and families, conflicts can arise (Swanburg, 2000). In another context, conflict also contributes to psychological pressure on the staff nurses, as opinions may clash, creating feelings of hostility and an unfavorable working environment (Winardi, 2009). Managers need to understand what needs to be done to improve employee job satisfaction (Wibowo, 2008). This study aims to determine the relationship between the implementation of conflict management strategies by heads of departments and the job satisfaction of staff nurses at Anwar Medika General Hospital.

Method: This research utilizes a descriptive-analytic research design with a cross-sectional approach. Cross-sectional research is conducted to study correlations between risk factors by collecting data at a single point in time (Ariani, 2014). The population in this study comprises all staff nurses in the inpatient ward at Anwar Medika General Hospital. The research instruments include the Thomas Kilmann Instrument questionnaire to identify conflict management strategy types and their implementation, as well as the Job Satisfaction Survey (JSS) questionnaire for nurse job satisfaction. The ethical principle adhered to in this research involves obtaining consent from respondents through an informed consent form.

Research Findings: Data analysis using the Spearman's rank correlation test with the decision to accept hypothesis H1 shows that there is a significant relationship between the implementation of conflict management strategies by department heads and the job satisfaction of staff nurses at Anwar Medika General Hospital (p -value 0.002 $\alpha < 0.05$) with a correlation coefficient value of 0.231 . This can be considered a relatively strong positive relationship with a positive correlation.

Discussion: The research results show that there is a relationship between the implementation of conflict management strategies and job satisfaction among nurses at Anwar Medika General Hospital. When conflict management skills within a group or organization are strong, conflicts have functional impacts that generate positive emotions in individuals towards their work, leading to job satisfaction. Conversely, poor conflict management will result in undesirable dysfunctional effects, giving rise to negative emotions in individuals towards their work, ultimately leading to a lack of job satisfaction.

Conclusion: There is a significant relationship between the implementation of conflict management strategies and job satisfaction among nurses at Anwar Medika General Hospital, as evidenced by the fact that almost all of the implemented conflict management strategies by the head of the department are good, and almost all of the nurses in the inpatient ward of Anwar Medika General Hospital are satisfied with their jobs.



RINGKASAN

ANALISIS IMPLEMENTATIF STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK KEPALA RUANG DENGAN KEPUASAN KERJA PERAWAT PELAKSANA DI RSUD ANWAR MEDIKA

Oleh : Frederix Adi Atmaja

Pendahuluan : Peran sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi sangat dominan, karena merupakan motor penggerak paling utama di dalam suatu organisasi (Sari, 2017). Dalam hal ini penggerak paling utama adalah perawat. Perawat merupakan seseorang yang memberikan asuhan keperawatan kepada pasien yang membutuhkan (Wardhono, 2008). Konflik merupakan situasi di mana seseorang memiliki tujuan kognitif atau perasaan yang tidak sesuai satu sama lain, yang kemudian mengarah pada konflik (Marquis dan Huston, 2010). Antara kerja antara perawat dan petugas kesehatan lainnya, pasien maupun keluarga dapat memicu masalah atau konflik (Swanburg, 2000). Dalam hal lain, konflik turut serta memberikan tekanan psikologis pada perawat pelaksana, terbukti bahwa opini dapat berbenturan, menciptakan perasaan bermusuhan dan menciptakan suasana yang tidak kondusif (Winardi, 2009). Manajer perlu memahami apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Wibowo, 2008). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan implementatif strategi manajemen konflik kepala ruang dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di RSUD Anwar Medika.

Metode : Penelitian ini menggunakan desain penelitian descriptive analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian untuk mempelajari kolerasi antara faktor-faktor resiko dengan cara pendekatan atau pengumpulan data sekaligus pada satu saat tertentu saja (Ariani, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana instalasi rawat inap di Rumah Sakit Anwar Medika. Instrumen penelitian berupa kuesioner *Thomas Kilmann Instument* untuk mengidentifikasi bentuk strategi dan implementatif strategi manajemen konflik dan kuesioner *Job Satisfaction Surveiy* (JSS) untuk kepuasan kerja perawat. Prinsip dalam etika penelitian ini yang akan dilakukan adalah dengan meminta persetujuan responden melalui lembar persetujuan (*informed consent*).

Hasil Penelitian : Analisis data dengan menggunakan uji *spearman rho* dengan pengambilan keputusan H1 diterima, terdapat hubungan implementatif strategi manajemen konflik kepala ruang dengan kepuasan perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum Anwar Medika yang signifikan ($p\text{-value } 0.002 \alpha < 0.05$) dengan nilai korelasi koefisien sebesar 0.231 yang dapat dikatakan kekuatan hubungan cukup kuat dengan hubungan yang searah.

Diskusi : Hasil penelitian didapatkan ada hubungan antara implementatif strategi manajemen konflik dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Anwar Medika. Ketika kemampuan manajemen konflik dalam suatu kelompok atau organisasi baik, maka konflik tersebut memberikan dampak fungsional yang menimbulkan emosi senang atau positif pada seseorang terhadap pekerjaannya sehingga kepuasan kerja dapat timbul dan tercapai. Sebaliknya, manajemen konflik yang buruk akan menghasilkan dampak disfungsional yang tidak diinginkan sehingga menimbulkan emosi negatif pada seseorang terhadap pekerjaannya sehingga kepuasan kerja tidak tercapai.

Kesimpulan: Terdapat hubungan signifikan antara implementatif strategi manajemen konflik dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Anwar Medika dengan dibuktikan oleh hasil hampir seluruhnya implementatif strategi manajemen konflik kepala ruang adalah baik dan hampir seluruhnya kepuasan kerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Anwar Medika merasa puas.

