

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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). Dan salah satu faktor yang paling berpengaruh dalam kualitas mutu pelayanan di suatu rumah sakit adalah pelayanan keperawatan (Ery et al., 2019). Sehingga kepuasan kerja perawat perlu menjadi titik fokus rumah sakit dalam kesejahteraan perawat yang dimiliki. Kepuasan kerja individu dalam suatu organisasi sangat bervariasi dari satu karyawan ke karyawan lainnya. Hal ini disebabkan karena setiap pegawai memiliki kebutuhan yang berbeda serta keadaan dan kondisi yang berbeda dalam suatu organisasi. sehingga individu merasa puas atau tidak puas terhadap pelaksanaan tugasnya (Ardila Saputra et al., 2022).

Kepuasan kerja perawat di rumah sakit pemerintah di Limpopo afrika menunjukkan bahwa 57% perawat tidak puas, sedangkan di RSUP Fatmawati Jakarta menunjukkan bahwa 77.5% tidak puas. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan Mei di RSU Anwar Medika dari 20 responden 70% tidak puas dengan manajemen konflik yang diterapkan kepala ruangan. Konflik yang memicu ialah kecemburuan sosial, senioritas, jadwal yang telah dibuat terkadang berpihak dengan

perawat pelaksana yang dekat dengan kepala ruangan sehingga perawat pelaksana merasa tidak puas dengan manajemen konflik yang diterapkan oleh kepala ruangan karena di RSUD Anwar Medika tidak memiliki instrumen yang baku tentang bentuk strategi manajemen konflik dan penetapan strategi manajemen konflik yang tepat digunakan di RSUD Anwar Medika. Hal yang dilakukan oleh kepala ruangan jika mendapatkan konflik antar perawat dalam satu unit atau konflik perawat dengan perawat di unit lainnya adalah mendiskusikan secara personal kepada kedua belah pihak untuk mencapai solusi terbaik untuk kedua belah pihak, namun hal ini kurang diterapkan jika konflik tersebut terjadi antara perawat dan kepala ruangan. Kepala ruangan condong menampung dan bahkan terdapat kepala ruangan yang akan mendiskriminasi perawat yang sedang berkonflik dengan dia. Sehingga hal ini juga berdampak akan kepuasan perawat pelaksana terhadap manajemen konflik yang dilakukan kepala ruangan dalam mengatasi masalah yang terjadi di ruangan.

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). Hal ini menimbulkan dampak negatif yang fatal, yaitu kecenderungan konflik mengganggu upaya pencapaian tujuan. Sumber daya organisasi tidak ditujukan untuk mencapai suatu keinginan, tetapi waktu bahkan kompensasi diperuntukkan dalam menyelesaikan

masalah. 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). Konflik di rumah sakit mempengaruhi perawatan pasien dan kepuasan perawat dengan manajer mereka.

Kepuasan kerja adalah sikap positif atau negatif seseorang terhadap pekerjaannya. Anda tidak bisa melihat kepuasannya, tapi anda bisa merasakannya sebagai hasil dari pekerjaan anda. Organisasi perlu menjaga karyawannya agar pekerjaan selalu menyenangkan dan kepuasan kerja tidak dipaksakan pada mereka. Kepuasan kerja bervariasi dari orang ke orang, dan kepuasan juga bervariasi sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku bagi anda. Manajer perlu memahami apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Wibowo, 2008). Kepuasan perawat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor mulai dari konflik antar perawat, konflik dengan kepala ruangan, konflik dengan keluarga pasien dan pasien, serta konflik dengan organisasi, gaji, fasilitas dan kenyamanan dalam bekerja. Jika terjadi konflik antar perawat, konflik dengan kepala ruangan, konflik dengan organisasi dan konflik dengan keluarga pasien dan pasien maka peranan kepala ruangan menjadi ujung tombak dalam mengatasi masalah tersebut. Dalam penyelesaian masalah memerlukan manajemen konflik yang tepat dan dapat memberikan solusi terbaik dari kedua belah pihak. Pada hal ini manajemen konflik digunakan untuk menyelesaikan konflik dengan bekerja sama untuk mendapatkan hasil yang memuaskan karena semua pihak

bersinergi dalam menyelesaikan masalah dengan tetap memperhatikan kepentingan semua pihak. Jadi, kepentingan pihak-pihak yang berkonflik tercapai dan menghasilkan *win-win solution*. Sehingga perawat yang berkonflik dapat merasa puas dengan penyelesaian konflik yang terjadi.

Penelitian yang dilakukan oleh *American Management Association* menyatakan bahwa perawat manager membutuhkan 20% waktu untuk menyelesaikan konflik, serta manajemen konflik dipandang serius daripada *softskill, communication, motivation* dan *problem solving* (McElhane, 1996 dalam Marquis & Huston, 2003). Menurut Pérez (2017) masalah yang muncul antar perawat di Australia sejumlah 38%, Amerika 32% dan di Korea 23% serta di Indonesia menurut Noviasari setiap rumah sakit memiliki catatan masalah antar perawat sebesar 15% perawat mengalami konflik setiap tahunnya. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan kerja perawat di Malaysia, Alam & Fakir (2010) menunjukkan korelasi yang signifikan antara kepuasan kerja supervisor, variasi tugas, otonomi pekerjaan, gaji, kolega dan manajemen dalam sampel 153 perawat. Manajemen konflik adalah suatu proses yang dimulai ketika salah satu pihak merasa bahwa pihak lain telah atau akan segera terpengaruh secara negatif oleh sesuatu yang mengganggu pihak pertama (Wahyono, S.I, 2010). Berdasarkan penelitian Rachman. Hamzah & Jafar, (2013) yang berjudul perilaku kelompok terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa menyatakan konflik ialah salah satu yang mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan kerja perawat (Doris et al., 2019).

Oleh karena hal itu penulis tertarik melakukan penelitian tentang analisis implementatif strategi manajemen konflik kepala ruang dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di RSUD Anwar Medika.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas ditarik rumusan masalah yaitu bagaimana implementatif strategi manajemen konflik kepala ruang dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di RSUD Anwar Medika?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementatif strategi manajemen konflik kepala ruang dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di RSUD Anwar Medika.

1.3.2 Tujuan Khusus Penelitian

1.3.1.1 Mengidentifikasi bentuk strategi - strategi manajemen konflik kepala ruang di RSUD Anwar Medika

1.3.1.2 Mengidentifikasi implementatif manajemen konflik kepala ruang di RSUD Anwar Medika

1.3.1.3 Mengidentifikasi kepuasan kerja perawat pelaksana di RSUD Anwar Medika

1.3.1.4 Menganalisis hubungan bentuk strategi manajemen konflik kepala ruang dengan implementatif strategi manajemen konflik kepala ruang di RSUD Anwar Medika

1.3.1.5 Menganalisis hubungan bentuk strategi manajemen konflik kepala ruang dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di RSUD Anwar Medika

1.3.1.6 Menganalisis hubungan implementatif strategi manajemen konflik kepala ruang dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di RSUD Anwar Medika

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah referensi tentang konsep dari strategi manajemen konflik dan kepuasan kerja perawat.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Memberikan referensi tentang strategi manajemen konflik kepala ruang terhadap kepuasan kerja perawat

1.4.2.2 Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai referensi perkuliahan manajemen keperawatan untuk manajemen konflik

1.4.2.3 Bagi Responden

Meningkatkan dan mengevaluasi tentang pengetahuan strategi manajemen konflik kepala ruang pada kepuasan kerja perawat