

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan Rumah Sakit sangat dipengaruhi oleh kinerja perawat. Menurut Siahaan (2022) kinerja perawat dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah faktor kepuasan kerja. Menurut Robbins kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya, seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi memiliki ungkapan perasaan yang positif terhadap pekerjaannya yang berdampak pada peningkatan kinerja (Hartini *et al.*, 2021). Namun, pada kenyataannya masih banyak perawat ditemukan tidak puas terhadap pekerjaannya. Di lingkungan rumah sakit, perawat adalah kelompok personel yang dominan, berinteraksi secara rutin, berkolaborasi, dan menghadapi jadwal kerja yang padat, situasi ini sering kali menjadi pemicu timbulnya berbagai konflik. Maka, perlu adanya manajemen konflik agar konflik yang terjadi menjadi konstruktif dan meningkatkan kepuasan kerja.

Terkait permasalahan kepuasan kerja perawat terdapat beberapa penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Sapat dan Oducado (2021) pada perawat Rumah Sakit di Filipina menunjukkan hasil bahwa 58,3% perawat tidak puas dengan pekerjaan mereka. Penelitian di Indonesia juga terdapat ketidakpuasan kerja perawat yang tinggi seperti penelitian yang dilakukan oleh Setiawati (2023) di RS Dustria Jawa Barat, menunjukkan hasil 71,4%

perawat merasa kurang puas dengan pekerjaannya. Di Sumatera Barat terdapat penelitian yang dilakukan oleh Musmiler *et al.*, (2020) di RSUD dr. Rasidin Padang menunjukkan hasil bahwa persentase perawat pelaksana yang menyatakan tidak puas dengan pekerjaannya yaitu 51,4%. Dengan hasil yang ditunjukkan oleh penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat masih menjadi permasalahan.

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja salah satunya bagaimana hubungan sosial dalam pekerjaan dan ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia (Sinambela, 2017). Konflik adalah ungkapan ketidaksepahaman antara dua pihak atau lebih yang muncul dari perbedaan pendapat, kebutuhan, atau keinginan (Petter Elish, 2019). Konflik yang tidak segera ada pemecahan masalahnya akan dapat menjadi sumber dari stress berkepanjangan dan dapat menciptakan suatu konflik baru yang akan mempengaruhi keefektifan individu, kelompok, organisasi dan institusi tersebut (Anisah, 2022). Bila kita lihat di lapangan masih banyak perawat mengalami konflik kerja.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ceyda Baçoğul RN dan PhD (2020) di Rumah Sakit Turkey dengan hasil yang didapatkan sebanyak 91,2% perawat mengalami konflik. Penelitian di Indonesia yang dilakukan oleh Amin dan Ekwinaldo (2020) di RSUD Kepahiang dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa, sebanyak 53,8% perawat mengalami konflik kategori tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Wardhana *et al.*, (2021) di RSUD Wangaya Denpasar menunjukkan hasil bahwa 74,4%

mengalami konflik kategori sedang. Maka, adanya konflik yang terjadi pada perawat dapat menurunkan kinerja perawat, sementara dengan menurunnya kinerja perawat dapat memberi dampak yang negatif seperti ketidakpuasan kerja perawat. Oleh karena itu, perawat harus mampu mengelola konflik dengan berbagai cara, salah satunya dengan kemampuan manajemen konflik untuk meningkatkan kepuasan kerja perawat.

Manajemen konflik adalah metode untuk menangani keluhan atau perselisihan sehingga dapat menemukan alternatif jalan tengah untuk pengambilan keputusan (Aftikasari, 2021). Manajemen konflik adalah upaya untuk menyelesaikan masalah yang timbul dari konflik. Untuk menyelesaikan konflik, diperlukan keterampilan dalam pemecahan masalah, kesadaran diri terhadap jenis dan penyebab konflik, serta kemampuan merencanakan strategi penyelesaian yang tepat (Asnawati & Lihu, 2018). Terdapat penelitian yang dilakukan oleh Bugis *et al.* ., (2021) di RSUD Al Fatah Kota Ambon menunjukkan hasil bahwa 60,0% perawat memiliki manajemen konflik kurang baik. Maka, untuk menciptakan suasana kerja menjadi lebih kondusif diperlukan suatu strategi dalam mengelola konflik.

Strategi manajemen konflik yang tidak tepat dapat membuat konflik berlarut-larut atau bahkan memburuk. Menurut Saifudin *et al.* ., (2021) strategi yang dibutuhkan dalam manajemen konflik tersebut berupa, kompromi atau negosiasi, kompetisi, akomodasi atau *smoothing*, menghindar, dan kolaborasi. Menurut Maulidiyah *et al.* ., (2022) strategi

menghindar adalah strategi yang dapat dilakukan bila masalah yang memicu konflik tidak terlalu penting atau jika potensi konfrontasinya tidak seimbang dengan akibat yang akan ditimbulkan. Strategi akomodasi adalah memberikan kesempatan kepada orang lain untuk menentukan cara penyelesaian masalah, terutama jika masalah tersebut lebih penting bagi mereka. Strategi kompetisi adalah strategi yang digunakan ketika pihak yang mengalami konflik memiliki lebih banyak informasi dan keahlian dibandingkan dengan pihak lain. Strategi kompromi adalah ketika masing-masing pihak memberikan dan menawarkan sesuatu secara bersamaan, saling memberi dan menerima, serta meminimalkan kekurangan untuk mencapai keuntungan bersama. Strategi kolaborasi adalah pemecahan masalah dimana semua pihak menang, dengan tujuan kerja yang sama.

Kemampuan perawat dalam mengelola konflik memiliki potensi untuk menghasilkan dampak yang signifikan, baik positif maupun negatif, bagi organisasi tempat mereka bekerja serta bagi individu yang terlibat. Pada penelitian yang dilakukan oleh Doris et al, (2019) di RS Tk. III Reksodiwiryo Padang mengenai strategi manajemen konflik terdapat hasil hubungan yang bermakna antara strategi kompromi dengan kepuasan kerja perawat dengan hasil *P-value* pada *chi-square* sebesar $0,017 < 0,05$. Jadi, strategi manajemen konflik yang baik dalam suatu organisasi atau kelompok dapat mengubah konflik menjadi sesuatu yang positif. Hal ini dapat meningkatkan perasaan positif seseorang terhadap pekerjaannya, sehingga kepuasan kerja tercapai. Sebaliknya, manajemen konflik yang

buruk akan menghasilkan konflik yang tidak diinginkan, meningkatkan emosi negatif seseorang terhadap pekerjaannya, dan menghambat tercapainya kepuasan kerja.

Terkait hubungan manajemen konflik dengan kepuasan kerja terdapat beberapa penelitian, salah satunya penelitian oleh Bugis *et al.* , (2022) di RSUD Al Fatah Kota Ambon, terdapat hubungan dengan hasil 60% manajemen konflik kurang baik dengan kepuasan kerja kurang puas. Dan 40% manajemen konflik baik dengan kepuasan kerja puas. Penelitian oleh Sakinah *et al.*, (2021) di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar terdapat hubungan antara strategi manajemen konflik dengan kepuasan kerja dengan hasil, manajemen konflik baik dengan kepuasan kerja puas sebanyak 33,3%, dan manajemen konflik kurang baik dengan kepuasan kerja kurang puas sebanyak 66,7%. Di Sumatera Barat terdapat penelitian yang dilakukan oleh Doris *et al.* , (2019) RS Tk. III Reksodiwiry Padang, terdapat hubungan signifikan dengan hasil yang memiliki kemampuan manajemen konflik lemah dengan kepuasan kerja yang kurang puas sebanyak 61,0%, sedangkan yang memiliki manajemen konflik kuat sebanyak 16,7%.

Berdasarkan survey awal dengan wawancara yang dilakukan peneliti pada 10 perawat di RSUD dr. Rasidin Padang, terkait kepuasan kerja terdapat 3 perawat merasa puas dengan pekerjaannya, dan 7 perawat merasa kurang puas dengan pekerjaannya. Dan mengenai konflik para perawat mengatakan konflik merupakan hal yang bisa saja terjadi dan pernah mengalami konflik. Terdapat 4 perawat yang pernah mengalami

konflik, saat terjadi konflik 2 perawat mengatakan menggunakan strategi menghindar, dan yang lainnya menggunakan strategi akomodasi seperti mencoba menghindari konflik dengan cara merendahkan diri atau mengalah agar hubungan tetap baik dan strategi kompromi seperti menyelesaikan konflik dengan cara kedua belah pihak sama-sama menyerah dan bekerja sama untuk membuat keputusan yang dapat diterima bersama. Konflik tersebut terjadi diantara sesama perawat disebabkan oleh berbagai hal seperti adanya hambatan komunikasi, beban pekerjaan yang banyak, dan lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai hubungan kemampuan manajemen konflik perawat pelaksana dengan kepuasan kerja di RSUD dr. Rasidin Padang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah melalui pertanyaan penelitian berikut ini “Apakah ada Hubungan antara strategi manajemen konflik perawat dengan kepuasan kerja di RSUD dr. Rasidin Padang?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk diketahuinya hubungan antara strategi manajemen konflik perawat dengan kepuasan kerja perawat di RSUD dr. Rasidin Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui distribusi frekuensi demografi perawat di RSUD dr. Rasidin Padang.
- b. Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan kerja perawat di RSUD dr. Rasidin Padang,
- c. Mengetahui distribusi frekuensi kemampuan manajemen konflik perawat meliputi strategi kompromi, kompetisi, akomodasi, menghindar, dan kolaborasi di RSUD dr. Rasidin Padang.
- d. Mengetahui hubungan strategi kompromi dengan kepuasan kerja perawat di RSUD dr. Rasidin Padang.
- e. Mengetahui hubungan strategi kompetisi dengan kepuasan kerja perawat di RSUD dr. Rasidin Padang.
- f. Mengetahui hubungan strategi akomodasi dengan kepuasan kerja perawat di RSUD dr. Rasidin Padang.
- g. Mengetahui hubungan strategi menghindari dengan kepuasan kerja perawat di RSUD dr. Rasidin Padang.
- h. Mengetahui hubungan strategi kolaborasi dengan kepuasan kerja perawat di RSUD dr. Rasidin Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi tenaga keperawatan di RSUD dr. Rasidin Padang dalam memilih dan

memperbaiki strategi manajemen konflik yang tepat sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas kerja.

2. Bagi Instutusi pendidikan keperawatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan bahan tinjauan keilmuan bagi pendidikan keperawatan khususnya di bidang manajemen keperawatan untuk mengetahui hubungan antara kemampuan manajemen konflik perawat pelaksana dengan kepuasan kerja perawat.

3. Bagi Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi praktisi keperawatan dalam melaksanakan peran dalam pelayanan keperawatan secara professional.

4. Bagi Penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber data awal bagi peneliti selanjutnya dan dapat dipergunakan sebagai bahan kajian yang lebih lanjut dimasa yang akan datang.

