

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan suatu organisasi yang memiliki visi, misi, struktur dan tujuan yang jelas dalam mencapai tujuan di suatu organisasi. Organisasi merupakan tempat manusia berinteraksi yang mempunyai kemungkinan terjadinya konflik (Kuntoro, 2010). Terlalu banyak konflik dapat mengurangi keefektifan organisasi dan pada akhirnya melumpuhkan pegawai, akibatnya kinerja mereka akan menurun (Marquis dan Huston, 2010 ; Wirawan, 2013).

Konflik di pelayanan keperawatan yang terjadi di rumah sakit menurut hasil penelitian Sepsusilawati (2015) di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai perawat pelaksana mengalami konflik interpersonal (56,7%), konflik antar kelompok (65,0%) dan konflik pelayanan keperawatan (51,7%). Penyelesaian konflik dalam suatu organisasi diperlukan seorang pemimpin.

Kepala Ruangan mempunyai peran sebagai manajer sekaligus sebagai seorang pemimpin. Wahyudi (2015) mengatakan manajemen konflik dalam organisasi menjadi tanggung jawab pimpinan (manajer) baik manajer tingkat lini (*supervisor*), manajer tingkat menengah (*middle manager*) dan manager tingkat atas (*top manager*). Ketika konflik organisasi mengalami gangguan, manager harus mengenalinya pada tahap awal dan secara aktif melakukan tindakan

sehingga motivasi pegawai dan produktivitas organisasi tidak berkurang (Marquis dan Huston, 2010).

Konflik sering dianggap sebagai sesuatu yang negatif. Konflik yang berkelanjutan dapat merusak kesatuan unit kerja dan memerlukan langkah yang tepat dalam pemecahan masalah. Manajemen konflik merupakan cara yang dilakukan oleh pimpinan dalam menyelesaikan konflik. Ada beberapa strategi penyelesaian konflik yaitu menghindari, akomodasi, kompetisi, kompromi dan kolaborasi (Nursalam, 2015).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Iglesias dan Vallejo (2012) di Spanyol bahwa manajemen konflik yang paling umum digunakan oleh manajer keperawatan adalah kompromi. Hal yang sama diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Purba dan Fathi (2012) di RSUP H. Adam Malik Medan mengatakan bahwa pelaksanaan manajemen konflik kepala ruangan di ruangan rawat inap menggunakan strategi kompromi. Arini (2012) di RSI Ibnu Sina Padang mengatakan Lebih dari separuh responden memiliki persepsi baik dalam pelaksanaan manajemen konflik. Fakhrudin, Darmawansyah dan Razak (2015) menyatakan bahwa ada hubungan manajemen konflik kompromi dan akomodasi terhadap kinerja kesehatan. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya sangat mempengaruhi penyelesaian konflik.

Aktivitas kepemimpinan akan menunjukkan gaya kepemimpinan dengan polanya masing-masing. Menurut Simamora (2012) gaya kepemimpinan adalah ciri khas yang dimiliki seseorang dalam menjalankan perannya sebagai seorang

pemimpin. Lippith dan K. White dalam Nursalam (2015) membagi jenis gaya kepemimpinan yaitu : otoriter, demokratis dan *laissez- Faire*. Semua gaya kepemimpinan dapat digunakan tergantung situasi dan kondisi yang ada.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dorgham dan Mahmoud (2013) mendapatkan bahwa gaya kepemimpinan yang paling umum digunakan di Rumah Sakit Mesir dan Rumah Sakit Arab Saudi adalah demokratis. Penelitian yang dilakukan; Mamonto, Robot dan Hamel (2013) di RSUD Bitung dan penelitian Roza (2015) di RSUD Dr. Rasidin Padang mengatakan bahwa gaya kepemimpinan kepala ruangan di Ruang Rawat Inap adalah demokratik. Hasil penelitian Purba dan Fathi (2012) mengatakan gaya kepemimpinan demokratis sangat berpengaruh pada semangat kerja perawat pelaksana.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Mentawai adalah Rumah Sakit yang terletak di Kecamatan Sipora Utara, Kabupaten Kepulauan Mentawai, Provinsi Sumatera Barat dengan visi RSUD Mentawai “Terwujudnya Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Yang Berkualitas dan Terjangkau”. Perawat merupakan salah satu ujung tombak untuk mencapai Visi itu. Berdasarkan data dari Rumah sakit jumlah perawat pelaksana terdiri dari lima puluh tiga orang perawat yang terdiri dari PNS tiga belas orang dan Pegawai Kontrak empat puluh orang. Tenaga perawat dengan pendidikan S1 keperawatan terdiri dari delapan orang sedangkan DIII keperawatan berjumlah empat puluh lima orang.

Hasil wawancara dengan dua orang kepala ruangan pada Tanggal 28 Juli 2015 mengatakan hal yang sama bahwa ada konflik di ruangan masing-masing yang mereka pimpin. Kedua kepala ruangan mengatakan bahwa mereka menggunakan gaya kepemimpinan demokratis dan otoriter. Strategi penyelesaian konflik yang sering digunakan untuk menyelesaikan konflik tergantung masalah yang terjadi. Yang paling sering digunakan seperti kolaborasi, kompetisi dan kompromi

Hasil wawancara dengan delapan orang perawat pelaksana pada tanggal 27 Juli 2015 mengenai strategi penyelesaian konflik di ruangan yaitu enam orang perawat mengatakan bahwa terkadang kepala ruangan tidak mencoba menyelesaikan konflik. Tiga dari enam orang perawat mengatakan kepala ruangan membiarkan masalah seperti konflik perawat dengan ruangan lain yaitu bagian sarana yang tidak menyediakan kayu untuk pembidaian. Tiga perawat lagi mengatakan tidak adanya pembagian *reward*, kepala ruangan menggunakan strategi penyelesaian konflik kompetisi berdasarkan kompetensi kinerja perawat sehingga terjadi persaingan yang menyebabkan konflik dan dua perawat pelaksana mengatakan kepala ruangan menyelesaikan konflik, yaitu dengan berkompromi dengan mencari jalan tengah pada perawat yang tidak datang dinas dan yang sering datang dinas terlambat.

Adapun gaya kepemimpinan kepala ruangan yang dipersepsikan perawat berbeda tiap ruangan. Empat orang perawat mengatakan Kepala ruangan menggunakan gaya kepemimpinan otoriter yaitu tidak melibatkan perawat

pelaksana dalam pembagian *reward*, membuat keputusan sendiri seperti pengadaan baju dinas. Dua orang perawat mengatakan kepala ruangan menggunakan gaya kepemimpinan *laissez-faire* yaitu membiarkan perawat pelaksana dalam memecahkan permasalahannya sendiri seperti konflik perawat dengan ruangan lain yaitu ruangan sarana karena tidak menyelesaikan kayu untuk pembidaian dan kepala ruangan yang sering keluar dan meninggalkan perawat di ruangan saat jam dinas. Dua perawat lagi mengatakan kepala ruangan menggunakan gaya kepemimpinan demokratis yaitu bersama-sama dalam mengambil keputusan.

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk meneliti “ Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan dengan Strategi Penyelesaian Konflik di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2016”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang terjadi di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada Hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan dengan Strategi penyelesaian konflik di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2016”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan dengan strategi penyelesaian konflik di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2016.

## **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui gambaran gaya kepemimpinan Kepala Ruangan di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.
- b. Mengetahui gambaran strategi penyelesaian konflik kepala ruangan di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.
- c. Mengetahui hubungan gaya kepemimpinan dengan strategi penyelesaian konflik di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini dapat sebagai masukan bagi pimpinan rumah sakit, untuk mengetahui hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan dengan strategi penyelesaian konflik di RSUD kabupaten kepulauan Mentawai guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien yang dirawat di RSUD kabupaten Kepulauan Mentawai.

### **2. Bagi pendidikan**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat di pergunakan sebagai informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya bagi mahasiswa khususnya mahasiswa keperawatan Fakultas Keperawatan UNAND dalam melakukan penelitian yang terkait dengan gaya kepemimpinan kepala ruangan dengan strategi penyelesaian konflik.

### 3. Bagi Peneliti

Hasil yang di peroleh dalam penelitian ini dapat memberikan informasi baru dan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang gaya kepemimpinan kepala ruangan denganstrategi penyelesaian konflik.

### 4. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelititan ini dapat menjadi bahan untuk peneliti selanjutnya yang meneliti tentang hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan dengan strategi penyelesaian konflik.

