

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Terdapat berbagai macam sektor yang menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat salah satunya adalah rumah sakit. Menghasilkan produk atau jasa dengan kualitas yang mencukupi adalah salah satu fungsi bisnis yang harus mereka lakukan sebagai bagian dari manajerialnya. Mutu pelayanan dalam industri layanan kesehatan sangat penting untuk mencapai *patient satisfaction*. Perawat dan layanan keperawatan yang diberikan mempunyai tugas yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien adalah salah satu indikator kualitas pelayanan. Perawat juga bertanggung jawab menjaga mutu pelayanan yang diberikan dan menjamin *patient satisfaction*, namun perawat juga berhak mendapatkan lingkungan kerja yang kondusif sehingga produktivitas kerja akan tetap terjaga (Liester *et al.*, 2018).

Produktivitas kerja perawat diartikan sebagai kemampuan perawat dalam melaksanakan pekerjaan yang hasilnya bisa diaplikasikan untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit. *Nurse satisfaction*, *patient satisfaction* dan dokumentasi asuhan keperawatan dari peninjauan data hingga evaluasi, serta komunikasi antara perawat dengan pasien merupakan contoh dari produktivitas kerja perawat (Wahyudi & Gunarto, 2019).

Berinteraksi dengan pasien, dan masyarakat merupakan sebuah keharusan bagi profesi perawat. Masalah atau konflik disebabkan oleh nilai,

persepsi, budaya, dan latar belakang yang berbeda antara individu. Konflik menguntungkan karena meningkatkan disiplin jam kerja, hasil kerja, dan hubungan kerjasama yang lebih baik antar teman sejawat. Meningkatnya jumlah perawat yang tidak bekerja merupakan konsekuensi negatifnya. Konflik harus diatasi dengan baik agar tidak menimbulkan masalah bagi pasien dan lingkungan keperawatan (Nurbaeti & Hulu, 2022).

Studi yang dilaksanakan oleh Martins *et al.* (2020) menjelaskan sebanyak enam puluh persen manajer atau kepala ruang menangani konflik setiap hari., dengan menerima setiap pendapat dari masing-masing yang terlibat dan mendiskusikan untuk menemukan solusi kolektif yang dapat diterima dan dipecahkan bersama. Strategi kolaboratif fokus pada upaya memahami kasus, cenderung menghargai informasi akurat mengenai situasi, Untuk menghindari ketidakpuasan, fokuskan penyelesaian konflik dengan kolaborasi semua pihak yang terlibat. Hal ini dapat menjadi perbedaan agar kejadian masalah berkurang atau bahkan tidak terulang lagi. Namun, manajer perawat juga berusaha untuk menerima dan mendukung pendapat mereka mengenai solusi untuk masalah.

Studi yang dilaksanakan oleh Başoğul, (2021) menjelaskan hampir sembilan dari sepuluh perawat (91,2%) mengalami konflik, terutama konflik dengan manajer perawat atau kepala ruang, sesama perawat yang bekerja di unit yang sama, dokter, staf pembantu, perawat yang berada di unit berbeda. Penelitian menjelaskan bahwa konflik yang paling sering ditemukan adalah

antara perawat dengan dokter (32,6%), yang kemudian diikuti konflik antar perawat(27,3%), lalu staf konflik relatif, (26,6%).

Studi yang dilaksanakan oleh Başıođul & Özgür, (2016) menyebutkan bahwa laporan perawat bahwa konflik yang mereka alami paling sering terjadi antar sesama perawat yang bekerja diunit yang sama yaitu sebesar (38,3%). Selain itu, perawat juga melaporkan bahwa mereka mengalami konflik paling sering mengenai kondisi pekerjaan sebesar yaitu (52,5%). Di Indonesia, belum ada data pasti mengenai konflik yang terjadi di layanan kesehatan. Namun pada studi yang dilaksanakan oleh Rauf *et al.*, (2020) di RSUD Haji Makassar menyebutkan bahwa 90% perawat mengalami konflik interpersonal dengan rekan kerja. Dinas kesehatan jawa timur (2017) dalam Yulianto *et al.*, (2023) menyebutkan bahwa di Jawa Timur perawat yang mengalami masalah stress kerja mencapai jumlah 48,7%

Persaingan bisnis, persaingan dalam lingkungan kerja dan perbedaan individu menjadi penyebab meningkatnya konflik antar karyawan dalam hal ini adalah tenaga medis di rumah sakit. Konflik adalah proses interaktif dimana ditunjukkan dengan ketidakcocokan, ketidaksepakatan atau disonansi dalam atau antara entitas social yaitu individu, kelompok, organisasi. Dalam lingkungan pelayanan kesehatan di seluruh dunia, konflik antar perawat dan tenaga kesehatan adalah masalah yang sangat penting. Perbedaan dalam strategi manajemen, persepsi tenaga kerja, jumlah staf yang tidak mencukupi, target yang berbeda, dan rivalitas kelompok kerja adalah penyebab konflik perawat yang paling umum (Başıođul & Özgür, 2016).

Konflik di ruang lingkup yang terdapat interaksi antar manusia tidak dapat dihindarkan namun dapat dikurangi tergantung dari intensitas dan cara penanganannya. Analisis dan atau kemampuan perawat dalam menghadapi dan menangani konflik merupakan fokus utama bidang manajemen keperawatan, di mana hal itu dianggap sebagai pemicu stress dalam praktik perawat professional yang merupakan usaha untuk mencapai tujuan kepuasan pasien, karyawan, dan institusi dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kepala ruang harus menyadari bahwa dukungan sangat memberikan dampak pada tingkat stress perawat di tempat kejadian cara mereka menghadapi konflik yang dialami, itulah mengapa bentuk kepemimpinan yang ditunjukkan kepala ruang sangat berpengaruh. Selain kepala ruang sendiri, kepribadian masing-masing perawat juga mempengaruhi proses penanganan konflik (Martins *et al.*, 2020).

Sebuah studi dalam Martins *et al.*, (2020) mengatakan bahwa ketidakefektifan manajemen konflik adalah sebuah ancaman bagi proses kerja tim, hal ini menunjukkan kurangnya pengetahuan perawat dalam mengatasi konflik yang terjadi. Dari hasil temuan pada studi tersebut didapatkan bahwa kepala ruang harus dapat mengembangkan keterampilan dengan tujuan agar mereka dapat menilai dan memilih strategi terbaik untuk menangani kejadian - kejadian yang bertentangan. Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait bagaimana korelasi Strategi *Conflict management* Kepala Ruang Dengan Produktivitas Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Tingkat III Baladhika Husada Jember.

## B. Rumusan Masalah

### 1. Pernyataan Masalah

Elemen yang sangat vital dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan salah satunya adalah produktivitas kerja perawat. Namun, dalam menjalani pekerjaannya perawat sering kali dihadapkan dengan berbagai masalah sebagai pemicu terjadinya konflik yang dapat mengganggu produktivitas kerja perawat. Berdasarkan hal tersebut, konflik yang terjadi harus segera ditangani, salah satunya adalah dengan manajemen konflik kepala ruang. Manajemen konflik yang tepat oleh kepala ruang akan meminimalisir terjadinya konflik berulang.

### 2. Pertanyaan Masalah

- a) Bagaimanakah strategi *conflict management* kepala ruang di ruang rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember?
- b) Bagaimanakah produktivitas kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember?
- c) Apakah terdapat hubungan strategi *conflict management* kepala ruang dengan produktivitas kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui korelasi strategi *conflict management* kepala ruang dengan produktivitas kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.

### 2. Tujuan Khusus

- a) Mengidentifikasi strategi *conflict management* kepala ruang di ruang rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.
- b) Mengidentifikasi produktivitas kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember
- c) Menganalisis hubungan strategi *conflict management* kepala ruang dengan produktivitas kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember

## D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Layanan Kesehatan

Riset ini dapat dijadikan sebagai literatur dalam menentukan metode manajemen konflik terbaik untuk menyelesaikan konflik.

### 2. Bagi Peneliti

Riset ini dapat memperluas wawasan mengenai hubungan antara *conflict management* dengan produktivitas kerja perawat.

### 3. Bagi Responden

Riset ini bermanfaat untuk menjadi referensi dalam meningkatkan strategi manajemen konflik guna mengurangi konflik yang terjadi sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan produktivitas kerja.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti lain yang ingin melaksanakan riset yang serupa dapat menggunakan riset ini sebagai referensi.

### 5. Bagi Institusi Layanan / Pendidikan Keperawatan

Dalam menentukan materi untuk proses pembelajaran, riset ini dapat dijadikan sumber literatur.

