

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Konflik merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindarkan dalam kehidupan sehari-hari. Konflik juga bahkan menjadi salah satu penyebab utama dari penurunan angka produktivitas kerja dari seorang karyawan. Konflik dapat terjadi pada keluarga, lingkungan sekitar, bahkan dalam tenaga medis sekalipun. Termasuk seorang perawat, sangat memungkinkan dalam menghadapi konflik selama menjalankan tugasnya. Beberapa sumber konflik dari bidang keperawatan adalah perbedaan gagasan dan ideologi dalam pendokumentasian asuhan keperawatan antar perawat. Jumlah pasien yang memiliki riwayat penyakit infeksius juga dapat menyebabkan perawat memiliki tingkat stres yang tinggi. Konflik jika terjadi secara terus-menerus dapat berpengaruh pada pasien, salah satunya adalah pasien meminta pulang paksa pada petugas. Sehingga hal tersebut akan berdampak buruk yaitu menurunnya kualitas pelayanan pada instalansi kesehatan seperti rumah sakit, klinik, dan puskesmas (Damayanti, 2015).

Penelitian skala internasional mendapatkan 40% perawat yang menjadi responden tidak puas dengan lingkungan kerja mereka. Perawat di Amerika Serikat dan Kanada menunjukkan bahwa pelecehan verbal dari berbagai sumber adalah kejadian biasa yang terjadi di tempat kerja dan menimbulkan ketidakpuasan kerja, menyebabkan kelelahan dan selanjutnya meningkatkan ketegangan ditempat kerja. Bangsal kemarahan adalah istilah yang dipakai untuk mewakili apa yang terjadi di lingkungan kerja saat gesekan dan frustrasi mencapai

tingkat kritis (Aiken et al., 2001). Penelitian pada perawat onkologi di Australia, Barret dan Yates (2002) menemukan bahwa 40% perawat menganggap beban kerja berlebihan, 48% tidak puas dengan gaji dan penghargaan profesi dan lebih dari 70% dilaporkan mengalami kelelahan sedang sampai tinggi. Di RS PARU Jember di Indonesia khusus kejadian konflik yang sering terjadi adalah miss komunikasi terkait pelayanan keperawatan.

Proses keperawatan menjadi alat tersendiri bagi perawat untuk melaksanakan asuhan keperawatan serta memiliki arti penting bagi kedua belah pihak yaitu perawat dan klien. Sebagai seorang perawat proses keperawatan dapat digunakan sebagai pedoman dalam pemecahan masalah pada klien, menunjukkan profesi yang memiliki profesionalitas yang tinggi, serta dapat memberikan kebebasan pada klien untuk mendapatkan pelayanan yang cukup sesuai dengan kebutuhannya. Dalam pendokumentasian atau melakukan tindakan layanan kesehatan tidak jarang seorang perawat akan menemui masalah atau konflik, baik konflik antar sesama perawat atau konflik antara perawat dengan petugas kesehatan lainnya. Adapun konflik yang terjadi adalah perbedaan gagasan dan ideologi dalam hal pengisian data asuhan keperawatan, kelalaian perawat dalam memberikan terapi pada pasien, dan terjadinya kesalahpahaman antara perawat dengan dokter dalam merumuskan diagnosa. Hal tersebut dapat terjadi karena beberapa faktor dari banyaknya tenaga kesehatan yang bekerja di sebuah pelayanan kesehatan diantaranya yakni memiliki riwayat pendidikan, pengetahuan, serta motivasi yang berbeda-beda. Jika konflik yang terjadi pada perawat tersebut tidak segera diselesaikan maka akan berdampak pada menurunnya produktivitas kerja dari seorang perawat. Dalam hal ini strategi

manajemen konflik yang tepat sangat diperlukan dalam menangani masalah tersebut (Elrahman, 2018).

Manajemen konflik adalah menentukan strategi efektif untuk meminimalisasi disfungsi dari konflik dan memaksimalkan fungsi konstruktif konflik untuk membentuk pembelajaran dan keefektifan dalam suatu organisasi. Penyelesaian sebuah konflik diharapkan bersifat sealami mungkin dengan tujuan meningkatkan proses belajar dan pemahaman individu atau organisasi dalam menyelesaikan konflik saat ini ataupun konflik yang akan datang tanpa terkecuali pekerjaan yang di alami oleh seorang perawat di Rumah sakit. Manajemen konflik yang digunakan pada penelitian ini adalah manajemen konflik kolaborasi, yaitu strategi yang menggunakan strategi win-win solution untuk mengatasi konflik. Dalam kolaborasi, kedua pihak yang terlibat menentukan tujuan bersama dan bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan. Karena keduanya yakin akan tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan. Strategi kolaborasi tidak akan bisa berjalan bila kompetisi insentif sebagai bagian dari situasi tersebut, kelompok yang terlibat tidak mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan masalah, dan tidak adanya kepercayaan dari kedua belah pihak (Mulyati 2018).

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan pada tanggal 19 maret 2019 pada salah satu Kepala Ruangan di Rs.Paru, didapatkan informasi bahwa adanya masalah atau konflik antar anggota tenaga kesehatan selalu dimusyawarahkan dalam setiap rapat bulanan yang rutin dilakukan pada setiap ruangan di Rumah sakit Paru Jember. Dampak negatif apabila tidak segera di atasi dari masing-masing pihak, diantaranya adalah produktivitas kerja dari petugas kesehatan akan mengalami keterhambatan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk

mengidentifikasi permasalahan tersebut, guna untuk mencegah permasalahan yang lebih lanjut. Oleh karena itu di Rs. Paru Jember menggunakan strategi kolaborasi untuk mengatasi permasalahan atau konflik yang terjadi antar tenaga kesehatan karena strategi ini dianggap paling tepat untuk menyelesaikan konflik.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Konflik merupakan suatu hal yang sering dijumpai dalam berbagai organisasi tidak terkecuali di layanan kesehatan. Perawat merupakan pegawai yang sering dihadapkan dengan masalah dalam melakukan pekerjaannya. Konflik dalam perawat dapat disebabkan oleh berbagai macam hal. Maka adanya seorang manajer sangat dibutuhkan untuk mengatasi adanya sebuah masalah atau konflik. Namun, meskipun sudah terdapat adanya manajer konflik masih tetap tidak bisa dihindarkan, harus ada penanganan khusus untuk mengatasi masalah yang terjadi di lingkungan tenaga kerja. Sedangkan jika sebuah konflik dibiarkan akan menyebabkan masalah yang semakin besar. Sehingga akan dapat menghambat pekerjaan khususnya pada seorang perawat.

2. Pertanyaan Masalah

Apakah ada hubungan manajemen konflik dengan produktivitas kerja perawat pelaksana di RS Paru Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengidentifikasi hubungan manajemen konflik dengan produktivitas kerja perawat pelaksana di Rumah Sakit Paru Jember

2. Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi manajemen konflik perawat pelaksana di Rumah Sakit Paru Jember
- b. Mengidentifikasi produktivitas kerja perawat pelaksana di Rumah Sakit Paru Jember
- c. Menganalisa hubungan manajemen konflik dengan produktivitas kerja perawat pelaksana di Rumah Sakit Paru Jember

D. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini yakni :

1. Manfaat layanan kesehatan

Dapat menentukan strategi manajemen konflik yang tepat dalam menyelesaikan setiap masalah

2. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan dan pembelajaran tentang adanya manajemen konflik dengan produktivitas kerja perawat pelaksana

3. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian sejenis

4. Bagi pengambil kebijakan (Institusi layanan/pendidikan keperawatan)

Dapat dijadikan sumber pembelajaran