

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah elemen yang paling penting untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Sebagai sebuah organisasi profesi, keperawatan mempunyai peran dan tanggung jawab besar dalam tindakan asuhan keperawatan dan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas. Sumber Daya manusia perlu di berikan pengaturan dalam keperawatan agar pelayanan keperawatan yang diberikan berkualitas, diperlukan suatu sistem manajemen keperawatan yang tepat (Nurbaeti et al., 2022).

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering memberikan jasa pelayanan di rumah sakit. Dalam melaksanakan tugasnya, perawat akan saling berinteraksi baik dengan pasien maupun tenaga kesehatan lainnya dan membangun hubungan interpersonal yang baik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun demikian, perawat sering kali hanya berfokus pada pekerjaannya masing-masing dan mengabaikan hubungan serta kolaborasi antar profesi (Vafadar et al., 2021). Hal tersebut dapat memicu terjadinya konflik dalam sebuah pelayanan kesehatan sehingga dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan (Gulo et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Baçoğul pada tahun 2021 mengungkapkan bahwa hampir sembilan dari sepuluh perawat (91,2%) mengalami konflik, terutama dengan manajer perawat atau kepala ruang, sesama perawat di unit yang sama, dokter, staf pembantu, serta perawat dari unit lain. Penelitian ini menjelaskan bahwa jenis konflik yang paling umum terjadi adalah antara perawat dan dokter (32,6%), diikuti oleh konflik antar perawat (27,3%), serta konflik dengan staf pembantu (26,6%). Studi yang dilaksanakan oleh Baçoğul & Özgür (2016) menyebutkan bahwa laporan perawat bahwa konflik yang mereka alami paling sering terjadi antar sesama perawat yang bekerja di unit 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, (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 48,7%.

Konflik adalah proses interaktif dimana ditunjukkan dengan ketidakcocokan, ketidaksepakatan atau disonansi dalam individu atau kelompok, organisasi. Dalam lingkungan pelayanan kesehatan di seluruh dunia, konflik antar perawat dan tenaga kesehatan adalah masalah yang sangat penting. Strategi manajemen yang berbeda, cara pandang karyawan,

kurangnya staf, tujuan yang tidak sama, dan persaingan antara kelompok kerja seringkali menjadi alasan utama munculnya konflik di kalangan perawat (Başoğlu & Özgür, 2016). Konflik juga merupakan perbedaan persepsi, perilaku, kepribadian serta sikap dan tindakan dari masing-masing individu dalam mencapai tujuan akhir. Faktor yang mempengaruhi terjadinya konflik yaitu lingkungan kerja, motivasi dan perbedaan karakter.. Apabila kondisi fisik, emosional, dan mental pegawai kurang baik maka hal ini dapat berdampak pada pelayanan yang diberikan. Dengan demikian potensi konflik oleh pegawai sangatlah besar (Pono *et al.*, 2023). Konflik yang tidak di kelola dengan efektif dapat menyebabkan hasil kerja pegawai menurun dan meningkatkan kemungkinan pegawai meninggalkan perusahaan (Chen *et al.* , 2012).

Konflik secara umum dikenal sebagai suatu permasalahan atau perselisihan baik internal maupun eksternal yang disebabkan oleh beberapa faktor. Konflik di semua lingkup di organisasi merupakan hal yang wajar terjadi dan dapat menghambat suatu pekerjaan. Dalam sebuah organisasi pelayanan kesehatan, konflik dapat muncul mulai dari masalah struktural, maupun kepribadian yang tidak konsisten atau perbedaan pendapat. Selain itu, faktor lain yang dapat memperburuk kondisi tersebut yaitu adanya tuntutan pekerjaan yang lebih, jam kerja yang panjang, sumber daya yang terbatas serta banyak faktor penentu sosial lainnya (Assi *et al.*, 2022). Temuan ini sejalan dengan riset yang dilakukan Nowrouzi-Kia *et al* (2022) di Kanada yang mengungkapkan bahwa sistem kerja yang demikian dapat

menimbulkan ketidakpastian tugas atau tanggung jawab di kalangan perawat dan konflik peran antar perawat secara alami dapat tumbuh dan berujung pada perundungan di tempat kerja.

Konflik dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan keperawatan, karena konflik yang tidak terselesaikan atau terpecahkan masalahnya dengan baik akan merusak kesatuan unit kerja dan menciptakan suasana kerja yang tidak nyaman (Wulandari dkk., 2019). Konflik dalam layanan kesehatan sama halnya di setiap lingkungan kerja lainnya menjadi tantangan yang tidak dapat dihindari dalam hubungan kerja perawat dan anggota tim layanan kesehatan lainnya, yang juga diyakini bersifat rumit (Lahana et al., 2019). Perspektif lain mengenai konflik dalam sebuah manajemen merupakan sebuah tanda bahwa terdapat suatu hal yang salah dan harus diselesaikan dengan pencarian solusi melalui penyelesaian masalah, mengklarifikasi tujuan kelompok serta pembentukan dan penentuan norma-norma serta batas-batas kelompok (Saifudin et al., 2021).

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).

Produktivitas kerja mengacu pada rasio antara input dan hasil yang dikeluarkan secara terus menerus, dan juga mencerminkan kontribusi tenaga kerja dalam satuan waktu tertentu (Umboh et al., 2020). Produktivitas kerja

seorang perawat (individu) mencerminkan cara perawat menjalankan tugasnya atau kinerja pekerjaan (Job Performance) (Wahyudi & Septiawan, 2019). Salah satu indikator paling vital untuk mengevaluasi kinerja perawat adalah produktivitas. Ini berkaitan dengan kemampuan untuk memproduksi atau meningkatkan output barang dan layanan seoptimal mungkin dengan menggunakan sumber daya secara efektif. Sumber daya yang paling krusial dalam meningkatkan produktivitas adalah sumber daya manusia dan dalam pelayanan kesehatan adalah tenaga kesehatan (Amelia & Rodhiyah, 2016).

Produktivitas kerja perawat diartikan sebagai kemampuan perawat dalam melaksanakan pekerjaan yang hasilnya bisa digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Karyawan dan pimpinan bisa mencapai produktivitas jika mereka bekerja sama dan memiliki satu visi untuk mencapai tujuan organisasi. Jika terjadi konflik yang merugikan dan tidak ada cara untuk mengatasinya, produktivitas bisa menurun. Namun, jika konflik yang ada dikelola dengan baik dan solusi dicari, maka peningkatan produktivitas dapat dicapai.

Tingginya produktivitas kerja perawat yang memberikan perawatan akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik di rumah sakit. Ini akan meningkatkan keuntungan dalam organisasi keperawatan dan membuat klien merasa puas terhadap layanan yang mereka terima. Sebaliknya, jika produktivitas kerja perawat rendah, maka pelayanan kesehatan di rumah sakit akan menurun dan klien tidak akan merasa puas dengan perawatan yang diberikan (Wahyudi & Septiawan, 2019).

Berdasarkan observasi di lapangan, peneliti menemukan ada 15 orang perawat dari 20 perawat yang menyatakan bahwa enggan untuk membantu pegawai lain yang masih belum menyelesaikan pekerjaannya, enggan mendapatkan tugas tambahan dan bekerja dalam satu tim serta mengeluh tentang pembagian beban kerja yang di rasa tidak seimbang. Hal tersebut membuat kurangnya efisiensi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan dan menimbulkan banyak pengaduan dari pasien tentang pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul hubungan konflik dengan produktivitas kerja perawat di RSUD Prambanan.

B. Rumusan Masalah

A

djuan Penelitian

a

k m

a h

h u g

k b a

u gn

uang Lingkup

g Penelitian ini termasuk dalam bidang manajemen Sumber daya manusia dan spesifikasi penelitiannya adalah bidang Administrasi

K n b

e a

b d s

i e k

yang bekerja di RSUD Prambanan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

a. Bagi RSUD Prambanan

Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja perawat di RSUD Prambanan

b. Asosiasi Perawat

Memberikan masukan atau gambaran untuk meningkatkan k

c. Bagi STIKES Wira Husada

a Dapat menjadi bahan pembelajaran untuk memperluas sumber informasi, meningkatkan kualitas Pendidikan, dan menambah wawasan ilmu pengetahuan mahasiswa terkait hubungan konflik dengan produktivitas kerja kerja perawat di RSUD Prambanan.

d. Bagi Peneliti Lainnya.

Sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kemampuan dalam melakukan penelitian, dan dapat dijadikan sebagai pembandingan untuk peneliti selanjutnya agar supaya pengelolaan konflik lebih baik lagi.

F. Keaslian Penelitian

y

a

n

a

n

Terdapat penelitian lain yang telah mempelajari terkait dengan hubungan manajemen konflik dengan produktivitas kerja antara lain dengan judul:

Tabel 1. Keaslian penelitian

No	Judul penelitian	Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1	Strategi Manajemen Konflik Kepala Ruang Dengan Produktivitas Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember	Kadek Fadila Oktaviana <i>et al</i> (2024)	Jenis penelitian nya kuantitatif, metode yang di gunakan korelasi dengan pendekatan cross sectional, tehnik pengumpulan data kuesioner	Pada subjek yang diteliti, lokasi dan waktu penelitian, metode penentuan sampel purposive sampling, Jumlah sampel dan analisis data
2	Peningkatan Produktivitas Kerja Perawat Pelaksana Dengan Beban Kerja	Fatima Nuraini Sasmita <i>et al</i> (2024)	Jenis penelitian kuantitatif dengan desain cros sectional, analisa data univariat dan bivariat	Pada subjek yang diteliti, lokasi dan waktu penelitian, penentuan sampel total sampling, jumlah sampel.
3	Analisis Produktivitas Kerja Perawat di Rumah Sakit UKI	Setya Bayu Kurniawan <i>et al</i> (2023)	Jenis penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional, analisa data univariat dan bivariat, tehnik pengumpulan data kuesioner	Pada subjek yang diteliti, lokasi dan waktu penelitian, penentuan sampel stratified random sampling, jumlah sampel

4	Faktor-faktor yang Berhubungan Produktivitas Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Cibirong	Fitria Aryani Susanti (2014)	Jenis penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional	Pada subjek yang diteliti, lokasi dan waktu penelitian, penentuan sampel stratified random sampling, jumlah sampel
5	Hubungan Manajemen Konflik dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana	Pono <i>et al</i> (2019)	Jenis penelitian nya kuantitatif, metode yang di gunakan korelasi dengan pendekatan cross sectional, tehnik pengumpulan data kuesioner	Pada subjek yang diteliti, lokasi dan waktu penelitian, metode penentuan sampel purposive sampling, Jumlah sampel dan analisis data

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Kejadian konflik di RSUD Prambanan termasuk dalam kategori rendah dimiliki oleh 73 responden sebesar 76,0%, sedangkan kategori tinggi dimiliki 23 responden sebesar 24,0%
2. Produktivitas di RSUD Prambanan termasuk dalam kategori tinggi dimiliki oleh 80 responden sebesar 83,3%, sedangkan kategori rendah 16 responden sebesar 16,7%
3. Terdapat hubungan konflik dengan produktivitas kerja perawat di RSUD Prambanan dengan nilai crosstab chi-square adalah Sig. 0,000 dan perawat dengan konflik tinggi memiliki 0,018 kali kemungkinan produktivitas tinggi, dibuktikan dengan nilai OR 0,018.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan

Diharapkan rumah sakit dapat membantu penyelesaian konflik perawat melalui manajemen konflik dengan menerapkan model penyelesaian konflik agar perawat merasa nyaman dalam bekerja

sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja.

2. Bagi STIKES Wirahusada

Diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan meningkatkan kualitas Pendidikan terkait hubungan konflik dengan produktivitas kerja perawat

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Adanya keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk menyempurnakan dan meningkatkan mutu penelitian mereka, khususnya yang berkaitan dengan ragam konflik, variasi produktivitas kerja, serta keterkaitan antara keduanya.

4. Asosiasi keperawatan.

Agar perawat dapat menjalin hubungan atau Kerjasama yang baik dalam memberikan pelayanan keperawatan dan menyelesaikan konflik dengan baik melalui manajemen konflik agar supaya produktivitas kerja tetap tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Chen, X. H., Zhao, K., Liu, X., & Wu, D. D. 2012. Improving employees' job satisfaction and innovation performance using conflict management. *International Journal of Conflict Management*, 23(2), 151–172.
- Handoko, T. H. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty.
- Haris, P. 2000. *Demokrasi Dan Manajemen Konflik Yang Mengakar, Sejumlah Pilihan Untuk Negosiator*. Jakarta : Ameeepro.
- Kartono, Kartini. 2004. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. Jakarta : Rajawali pers.
- Luthans, F. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi 10*. Yogyakarta: Andi.
- Mehread, A. 2015. Conflict Management Styles and Staff' Job Satisfaction at Organization. *Journal of Educational, HeLTH AND Community Psychology*, 4(2): 97-104.
- Pono, S. T., Agustini, T., & Jama, F. 2023. Manajemen Konflik dan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana. *Window of Nursing Journal*, 140-145.
- Robbins, S & Judge, T. 2021. *Organizational Behavior (18th ed.)*. London: Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. 2016. Research Methods for Business, A Skill-Building Approach, Seventh Edition. *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*, 3336–3336.
- Soetopo, Hendyat. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif (Cet 1)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedelapan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. 2010. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan*. Malang: Ahlimedia Press.
- Wijono. 1993. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : CV Telaga Bening.
- Wirawan. 2013. *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.