Jurnal Ilmu Keperawatan (2023) 11:1

ISSN: 2338-6371, e-ISSN 2550-018X

STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK PERAWAT DI RUMAH SAKIT PENDIDIKAN ACEH

NURSE CONFLICT MANAGEMENT STRATEGY IN ACEH EDUCATION HOSPITAL

Dhiya Afifah[1], Noraliyatun Jannah[2], Putri Mayasari[3]
[1]Mahasiswa Program Studi Keperawatan, Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
[2]Bagian Keilmuan Keperawatan Manajemen, Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh

Abstrak

Konflik di rumah sakit dapat disebabkan oleh kompetisi diantara kelompok, adanya peran ganda, kurang komunikasi, perbedaan gagasan, dan sumber daya yang kurang. Konflik pada perawat cenderung lebih rumit karena dituntut untuk fokus terhadap pekerjaan masing-masing yang menyebabkan hubungan interpersonal menjadi berkurang dengan rekan kerja lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran strategi manajemen konflik perawat, dan menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study. Sampel penelitian seluruh perawat yang berjumlah 36 orang. Alat pegumpulan data menggunakan kuesioner yang berfokus pada strategi manajemen konflik dan data demografi. Data dianalisis univariat, dengan hasil menunjukkan bahwa perawat di rumah sakit Pendidikan universitas syiah kuala sebagian besar menggunakan strategi manajemen konflik kolaborasi (97,2%), kemudian diikuti dengan strategi kompromi (69,4%), strategi akomodasi (69,4%), strategi menghindar (61,1%), strategi *smoothing* (25,0%), dan terakhir pada strategi kompetisi (19,4%). Pihak rumah sakit khususnya bagian keperawatan dapat menggunakan strategi kompetisi pada waktu tertentu karena bekerja paling baik dalam sejumlah konflik, seperti situasi darurat. Strategi *smoothing* berupaya mendorong terjadinya Kerjasama.

Kata Kunci: Perawat, Manajemen Konflik, *Conflict Management, Nurses*

ABSTRACT

Conflict in hospitals can be caused by competition between groups, multiple roles, lack of communication, differences in ideas, and lack of resources. Conflicts among nurses tend to be more complicated because they are required to focus on each other's work which reduces interpersonal relationships with other co-workers. This study aimed to describe nurse's conflict management strategies and used a quantitative-descriptive design with a cross sectional study approach. The research samples were all nurses in the hospital, totaling 36 nurses. The data collection tool used was in the form of a questionnaire focusing on conflict management strategies and demographic data of the nurses. The result of univariate data analysis showed that most of the nurses (97.2%) used collaborating strategy, followed by compromising strategy (69.4%), accommodating strategy (69.4%), avoiding strategy (61.1%), smoothing strategy (25.0%), and lastly the competing strategy (19.4%). The hospital, especially the nursing department, might use the competing strategy at certain time because it might work best in particular conflicts, such as emergency situations. The smoothing strategy usually seeks to encourage cooperation.

Korespondensi:

Noraliyatun Jannah, Dosen Program Studi Keperawatan-USK Banda Aceh
Email: nora@unsyiah.ac.id

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu sistem aktivitas kerja sama antara dua orang atau lebih yang saling berinteraksi satu sama lain dalam hal informasi, bantuan, dan tindakan terkoordinasi agar terciptanya hubungan kerja yang baik antara individu atau kelompok (Amin, 2020). Proses interaksi tersebut tidak selalu terjadi kesesuaian atau kecocokan antara individu pelaksananya karena setiap individu memiliki sifat yang berbeda sehingga proses interaksi tersebut dapat meningkatkan kerjasama dan bahkan menimbulkan konflik dengan sesama rekan kerja (Ivancevich, 2012).

Konflik dilingkungan kerja khususnya rumah sakit tidak dapat dihindari, tetapi dapat dikelola agar berdampak positif sebagai suatu pelajaran (Nasrudin dkk, 2021). Data dari Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan menyebutkan bila perawat (48,36%) mendominasi jumlah proporsi SDM di Rumah Sakit (Kemenkes, 2017). Sehingga perannya sangat dibutuhkan untuk mencapai kinerja optimal rumah sakit (Suganda, 2022).

Penelitian oleh Yusuf (2021) melaporkan bahwa konflik pada profesi perawat cenderung lebih rumit, karena sering melibatkan hubungan yang berkelanjutan dan perawat bekerja dibawah situasi tekanan yang sulit seperti dituntut untuk fokus terhadap pekerjaan masing-masing yang dapat menyebabkan harmonisasi hubungan interpersonal menjadi berkurang dengan sesama rekan kerja. Akibatnya perawatan pasien akan terganggu dan organisasi akan kehilangan produktivitasnya.

American Management Association dalam Daniyanti (2016) menemukan bahwa manajer keperawatan menghabiskan rata-rata 20% dari waktu mereka untuk menangani konflik, dan manajemen konflik dinilai lebih penting dari pada keterampilan perencanaan, motivasi, dan pengambilan keputusan. Semakin kompleks organisasi maka semakin besar potensi konflik yang dihadapi. Oleh karena itu perlu pengelolaan konflik yang baik (Ivancevich, 2012). Marquis dan Huston mengemukakan beberapa strategi manajemen konflik yaitu: kompromi, kompetisi, akomodasi, *smoothing*, menghindar, dan kolaborasi.

Menurut penelitian Badzlina (2011) tentang manajemen konflik kepala ruang yang dipersepsikan perawat pelaksana di ruang rawat inap kelas III RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh dengan sampel 63 orang perawat didapatkan hasil bahwa 34 perawat (54%) mempersepsikan kemampuan manajemen konflik kepala ruang berada dalam kategori kurang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Daniyanti (2016) melalui pengambilan

data awal pada tanggal 4 maret 2016 dengan cara wawancara terhadap 5 orang perawat di ruang jeumpa 1 dan seureune 2 Rumah Sakit Umum DR. Zainoel Abidin Banda Aceh, 3 orang perawat di ruang jeumpa 1 (60%) mengatakan bahwa konflik merupakan hal yang sering dan biasa terjadi, tetapi sejauh ini konflik dapat diatasi dengan adanya peran kepala ruang sebagai orang ketiga. Sedangkan 2 orang perawat diruang seureune 2 (40%) mengatakan konflik yang terjadi diruang mereka hanyalah konflik kecil yang dapat diatasi oleh kepala ruang.

Konflik yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin dapat berupa konflik dengan sesama rekan kerja. 3 orang perawat (60%) menyatakan bahwa konflik dengan sesama rekan kerja dapat disebabkan oleh kinerja rekan yang kurang memuaskan dan pendokumentasian yang kurang baik. 1 orang perawat (20%) menyatakan konflik dapat terjadi oleh faktor komunikasi dalam penyampaian informasi kepada pasien atau keluarga pasien. Selain itu 5 orang perawat (100%) menyatakan beban kerja perawat di RSUD dr. Zainoel Abidin sangat tinggi, dimana jumlah staf perawat tidak sesuai dengan jumlah pasien dan tugas yang diberikan kepada perawat sangat banyak, beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan stres, sehingga hal tersebut menjadi salah satu faktor penyebab timbulnya konflik (Daniyanti, 2016).

Rumah Sakit Pendidikan USK adalah rumah sakit tipe D yang memberikan pelayanan antara lain kepada mahasiswa Universitas Syiah Kuala serta menjadi salah satu rumah sakit rujukan bagi masyarakat umum dari puskesmas dan fasilitas kesehatan tingkat I (Dikutip dari salah satu visi rumah sakit). Berdasarkan penelitian oleh Fadhila (2022) di RSP USK bahwa *safety culture* dapat menjadi salah satu penyebab konflik, karena *safety culture* yang kurang baik ditempat kerja khususnya rumah sakit dapat menimbulkan insiden yang tidak diinginkan, terbentuknya insiden tersebut tentu akan menimbulkan suatu konflik terutama pada perawat karena memiliki peran yang dominan dan sangat dibutuhkan untuk mencapai kinerja optimal rumah sakit.

Hasil wawancara dengan 2 orang perawat yang bekerja di RSP USK mengatakan bahwa adanya konflik yang terjadi pada sesama perawat dan rekan kerja lainnya. Konflik tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu perbedaan pendapat. Berdasarkan uraian fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Gambaran Strategi Manajemen Konflik Perawat di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala”. Selain itu peneliti tertarik memilih RSP USK sebagai

setting penelitian dikarenakan belum ada yang meneliti terkait hal tersebut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala.

METODE

Penelitian menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang dilaksanakan tanggal 29 Desember 2022 sampai 03 Januari 2023 di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala. Populasi penelitian adalah perawat dan pengambilan sampel menggunakan teknik *Total Sampling* yang merupakan pengambilan seluruh sampel dari populasi dengan jumlah 36 orang perawat yang terdiri dari 4 perawat poli, 13 perawat IGD, 13 perawat ruang rawat inap, dan 6 perawat bedah. Penelitian ini adalah analisis univariat dan dilakukan setelah lulus oleh Komite Etik Fakultas Keperawatan disertai nomor uji etik 111117171122.

Pengumpulan data menggunakan angket, terdiri atas kuesioner strategi manajemen konflik yang dikembangkan dari konsep teori Marquis dan Huston (2017) yang berisi 24 item pernyataan menggunakan skala likert. Kuesioner telah diuji validitas maupun reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *content validity* yang dilakukan oleh *expert*, selanjutnya dilakukan *construct validity* dengan nilai r hitung ≥ 0,632. Uji reliabilitas telah diuji dengan nilai skor Cronbach alpha yaitu 0,713.

HASIL

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Data Demografi

Data demografi	*f*	%
Umur		
17-25 Tahun	7	19,4
26-35 Tahun	12	33,3
36-45 Tahun	16	44,4
46-55 Tahun	1	2,8
Jenis Kelamin		
Laki-laki	3	8,3
Perempuan	33	91,7
Pendidikan		
Vokasi (D3 Kep)	12	33,3
Proesi (Ners)	24	66,7
Status Perkawinan		
Kawin	26	72,2
Belum Kawin	10	27,8
Bercerai	-	-
Lama masa kerja		
≤ 5 Tahun	18	50,0
6-10 Tahun	14	38,9
>10 Tahun	4	11,1

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 36 responden didapatkan mayoritas responden berusia 36-45 tahun sebanyak 16 responden (44.4%), mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 33 responden (91.7%). Adapun tingkat pendidikan terakhir paling banyak adalah lulusan profesi sebanyak 24 responden (66.7%). Untuk status perkawinan sebagian besar responden adalah kawin yaitu sebanyak 26 responden (72.2%), Dan lama masa kerja sebagian besar adalah ≤ 5 tahun yaitu sebanyak 18 responden (50.0%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Strategi Manajemen Konflik perawat pelaksana di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala

Strategi Manajemen Konflik	Frekuensi				Total	
	Ya		Tidak			
	f	%	*f*	%	n	%
Kompromi	25	69,4	11	30,6	36	100
Kompetisi	7	19,4	29	80,6	36	100
Akomodasi	25	69,4	11	30,6	36	100
Smoothing	9	25,0	27	75,0	36	100
Menghindar	22	61,1	14	38,9	36	100
Kolaborasi	35	97,2	1	2,8	36	100

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa perawat pelaksana di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala sebagian besar menggunakan strategi manajemen konflik kolaborasi yaitu sebanyak 35 responden (97.2%), kemudian diikuti dengan strategi kompromi sebanyak 25 responden (69.4%), strategi akomodasi sebanyak 25 responden (69.4%), strategi menghindar sebanyak 22 responden (61.1%), strategi *smoothing* sebanyak 9 responden (25.0%), dan terakhir pada strategi kompetisi yaitu sebanyak 7 responden (19.4%).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa setiap masing-masing responden menggunakan beberapa strategi manajemen konflik. Artinya setiap individu dapat memilih lebih dari satu strategi manajemen konflik. Data yang didapatkan dari hasil penelitian tentang gambaran strategi manajemen konflik perawat di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala yang mengisi kuesioner strategi manajemen konflik dengan jumlah 24 pernyataan didapatkan hasil bahwa dari 36 responden, mayoritas responden di Rumah Sakit tersebut memilih strategi manajemen konflik utama kolaborasi yaitu sebanyak 35 responden (97,2%).

Penelitian Ebrahim et al (2014) didapatkan hasil bahwa strategi manajemen konflik yang digunakan oleh perawat pelaksana yaitu strategi manajemen konflik kolaborasi. Hasil penelitian Saeed Ahmad (2018) tentang program pembinaan konflik yang dilakukan oleh perawat menyatakan bahwa strategi manajemen konflik tertinggi yang dipilih oleh perawat adalah kolaborasi (10,70).

Menurut Sinskey et al (2019) penerapan strategi manajemen konflik kolaborasi lebih banyak meluangkan waktu berdiskusi satu sama lain dan saling memahami masing-masing sudut pandang yang diberikan sehingga dapat menemukan solusi yang *integrative.* Hal ini serupa dengan penelitian Daniyanti & Kamal (2016) bahwa strategi kolaborasi mampu memberikan dampak positif bagi kedua belah pihak yang berkonflik, karena strategi ini dapat memberikan ruang dan waktu untuk berdiskusi terbuka sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Hasil penelitian Ibrahim (2018) yang dilakukan di Rumah Sakit El Gharbia bahwa strategi manajemen konflik kolaborasi merupakan mayoritas strategi yang dipilih oleh perawat dalam menangani konflik yang ada. Hal ini ditunjukkan dengan presentasi kekuatan strategi kolaborasi yang digunakan sebesar 9%, dan strategi ini dominan digunakan karena mengupayakan solusi menang-menang terhadap kedua belah pihak. Penelitian Miftahun (2013) juga mengatakan bahwa strategi kolaborasi sering digunakan karena dalam strategi ini terdapat tiga jenis pendekatan yang dapat diaplikasikan yaitu kooperatif, kompetitif, dan menghindar.

Strategi selanjutnya yang dipilih oleh perawat di Rumah Sakit Pendidikan USK adalah strategi kompromi yaitu sebanyak 25 responden (69,4%). Strategi kompromi cocok dilakukan pada situasi dimana kedua belah pihak sama-sama memiliki tujuan bersama (Spaho, 2013). Strategi ini menghasilkan *lose-lose situation*, banyak orang memandang strategi kompromi sebagai penyelesaian masalah terbaik karena memiliki tekad yang kuat untuk mencapai tujuan yang sama-sama ekslusif (Marquis & Huston, 2017).

Sebanyak 7 responden (19,4%) di RSP USK memilih strategi kompetisi, dimana strategi ini berfokus pada keuntungan pribadi yang menghasilkan *win lose situation* (situasi menang kalah) karena pihak yang berkompetisi berusaha memaksimalkan keuntungan diri sendiri tanpa peduli akibatnya terhadap orang lain (Tuncay, 2018).

Pilihan selanjutnya oleh perawat di RSP USK adalah strategi akomodasi yaitu sebanyak 25 responden (69,4%). Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa strategi akomodasi juga banyak dipilih oleh perawat dalam menyelesaikan konflik (Basogul & Ozgur, 2016). Strategi ini cenderung mementingkan kepentingan orang lain daripada kepentingannya sendiri, dimana salah satu pihak akan mengalah dengan pihak lain untuk dapat menjaga hubungan baik dan menghindari pertikaian (Sitanggang, 2022).

Penulis berpendapat bahwa strategi akomodasi ini salah satu bentuk usaha untuk meredakan pertikaian antar sesama rekan kerja, dan pihak yang berkonflik saling menyesuaikan diri pada keadaan tertentu dengan cara bekerjasama. Akomodasi umumnya dilakukan bila konflik tidak terlalu bernilai tinggi bagi pihak yang mengakomodasi, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan (Marquis & Huston, 2017).

Berikutnya sebanyak 9 responden (25,0%) memilih strategi manajemen konflik *smoothing.* Strategi ini individu berupaya memuji pihak lain untuk menarik hati seseorang yang terlibat konflik sehingga dapat mengurangi komponen

emosional dalam konflik tersebut (Nasrudin, 2021). Strategi *smoothing* ini digunakan untuk menurunkan intensitas konflik dan berusaha mencari hubungan yang baik antara pihak yang terlibat dalam konflik, *smoothing* sering juga digunakan agar individu mau untuk bekerjasama dengan pihak lain (Lahana dkk, 2019).

Sebanyak 22 responden (61,1%) memilih strategi meghindar. Penelitian Susiladewi (2022) menyatakan bahwa strategi menghindar jarang digunakan oleh perawat (37,2%) dalam mengelola konflik, karena strategi ini paling jarang digunakan oleh perawat profesional (Labrague et al, 2018). Strategi menghindar ini individu terkadang menyadari adanya suatu konflik, tetapi lebih memilih untuk mengabaikan konflik tersebut dan tidak berupaya menyelesaikannya (Tuncay dkk, 2018).

Individu cenderung menghindari konflik karena menganggap konflik sebagai suatu hal yang selalu bersifat negatif, padahal pada hakikatnya semakin lama konflik didiamkan maka semakin sulit untuk diatasi karena konflik akan meningkat ke tahap intensitas yang lebih tinggi (Hamdan, 2016).

Menghindari konflik tidak akan memberikan keuntungan jangka Panjang, karena strategi menghindar ini dapat dijadikan sebagai alternatif sementara bagi pihak yang berkonflik untuk menenangkan diri dan memberikan waktu lebih bagi pihak yang berkonflik untuk mencari informasi yang tepat agar menghasilkan solusi untuk menyelesaikan masalah, strategi ini hanya efektif dalam beberapa situasi saja (Lahana dkk 2019).

KESIMPULAN

Mayoritas perawat di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala menggunakan strategi manajemen konflik kolaborasi (97.2%), kemudian diikuti dengan strategi manajemen konflik kompromi (69.4%), strategi akomodasi (69.4%), strategi menghindar (61.1%), strategi *smoothing* (25.0%), dan terakhir strategi kompetisi (19.4%).

Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala khusunya bagian keperawatan untuk dapat menggunakan strategi kompetisi pada waktu tertentu karena strategi ini bekerja paling baik dalam sejumlah konflik seperti situasi darurat. Strategi *smoothing* berupaya mendorong terjadinya kerjasama, kelemahannya penyelesaian bersifat sementara dan tidak menyentuh masalah pokok yang ingin dipecahkan.

Selain itu, diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar meneliti dengan variabel lain yang belum diteliti seperti hubungan strategi kolaborasi dengan kepuasan kerja,

dan dengan sampel dan setting yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Amin, M., Yogi, E., Yesi, N. (2020). *Stres Kerja dan Konflik Kerja Mempengaruhi Kinerja Perawat*. Journal of Telenursing. 2(1). 31-40.

Badzlina, E. (2011). *Kemampuan Manajemen Konflik Kepala ruang yang dipersepsikan oleh perawat pelaksana di ruang rawat inap kelas III RSUDZA Banda Aceh Tahun 2011*. Banda Aceh: Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Syiah Kuala.

Basogul, C., & Ozgur, G. (2016). *Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses*. Asian Nursing Research. 10: 228– 233.

Daniyanti, M., & Kamil, H. (2016). *Manajemen Konflik dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di RSUD Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan. 1(1).

Ebrahim M, El A, Keshk LI. Managers. (2014). *Conflict Management Styles and its Effect on Staff Nurses Turnover Intention at Shebin El Kom Hospitals Menoufiya Governorate*. World J Med Sci. 11(1):132–43.

Ivancevich, J.M., Konopaske, R., & Matteson, M.T. (2012). *Organizational Behavior and Management, Seventh Edition*. Jakarta: Erlangga.

Ibrahim, S., A. (2018). *The Effect of Conflic Management Enhancing Strategy for Head Nurses on the Quality of Vertical Dyad Linkage with Nurses*. Int J Nurs Didact. 08 (04): 25–34.

Kemenkes. (2017). Profil *kesehatan Indonesia. Jakarta*

Lahana, E., Tsaras, K., Kalaitzidou, A., Galanis, P., Kaitelidou, D., & Sarafis, P. (2019). *Conflicts management in public sector nursing*. International Journal of Healthcare Management. 12(1): 33–39.

Labrague, L. J., al Hamdan, Z., & McEnroe-Petitte, D. M. (2018). *An integrative review On Conflict Management Styles Among Nursing Professionals Implications for Nursing Management*. Journal of Nursing Management, 26 (8): 902–917.

Marquis, B. L., Carol, J. H. (2017). *Leadership Roles and Management Functions in Nursing Theory and Application Ninth Edition*. Philadelphia: Wolters Kluwer.

Miftahun A, Kistyanto, A. (2013). *Peran Moderasi Manajemen Konflik Kolaborasi Pada Hubungan Konflik Tugas Dan Konflik Hubungan*

Nasrudin, A.H., Firda, F. U., Firda, N. A., Imron, A., & Maulana, A. A. (2021). *Manajemen Konflik dan Cara Penanganan Konflik Dalam Organisasi Sekolah*. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. 9 (1): 1-18.

Suganda, T., Kholis, K.H.., Romy, S., & Nurul, S. (2022). *Gaya Manajemen Konflik Perawat Manajer di Rumah Sakit: Implikasi Manajemen Keperawatan di Masa Pandemi Covid-19*. Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing. 3(1). 2774-9096.

Saeed Ahmed, Abd-Elrhaman E. 2018. *The Effect of Conflict Management Program on Quality of Patient Care*. Am J Nurs Sci. 7 (5):192

Spaho, K. (2013). *Organizational Communication and Conflict*

Management. Journal of Contemporary Management Issues. 18 (1): 103–118.

Sitanggang, K.D., Arlina, N.L., Sri, E.W. (2022). *Kecerdasan Emosional Berhubungan dengan Manajemen Konflik Perawat*. Jurnal Keperawatan. 14 (1).

Susiladewi, I.A.MD.V., Ni, P.T.U.Y. (2022). *Gaya Manajemen Konflik Kepala Ruang*. Jurnal Keperawatan. 14 (1).

Tuncay, F. O., Yasar, O., & Sevimligul, G. (2018). *Conflict Management Styles Of Nurse Managers Working in Inpatient Institutions the Case Of Turkey*. Journal of Nursing Management. 26 (8)

Yusuf, A.S. (2021). *Analisis Jenis Konflik Perawat di Pelayanan Kesehatan: A Scoping Review*. Makassar: Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin.