

SKRIPSI

**HUBUNGAN PELAKSANAAN MANAJEMEN KONFLIK KEPALA
RUANGAN DENGAN MOTIVASI KERJA PERAWAT PELAKSANA
DI RUANG RAWAT INAP RSUD TELUK KUANTAN RIAU
TAHUN 2009**

Manajemen Keperawatan

RONA PUTRIA

BP: 07921046



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2009**

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disetujui
Padang, 18 Maret 2009

Oleh :

Pembimbing I



(Yulastei Arif, S.Kp, M. Kep)

Pembimbing II



(Yulius, S.Kp)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Kedokteran Universitas Andalas



Ms. Zulkarnain Edward, Ms. PhD

130 701 288

ABSTRAK

Kepala ruangan diinstalasi rawat inap berperan sebagai manajer lini pertama yang langsung berhadapan dengan konflik. Peran kepala ruangan sangat penting dalam mengelola konflik yaitu menciptakan lingkungan dengan menggunakan konflik yang konstruktif dalam pengembangan, peningkatan dan produktivitas. Adapun lima pendekatan pelaksanaan manajemen konflik yang digunakan oleh kepala ruangan antara lain: strategi menghindar, strategi membujuk, strategi kompromi, strategi akomodasi dan strategi kolaborasi yang dapat meningkatkan produktivitas dan motivasi kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelaksanaan manajemen konflik kepala ruangan dengan motivasi kerja perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Teluk Kuantan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 49 responden dengan teknik total sampling, menggunakan instrumen kuisioner. Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* didapatkan $p < 0,05$ (0,015) terdapat hubungan yang bermakna antara pelaksanaan manajemen konflik kepala ruangan dengan motivasi kerja perawat pelaksana. Kepala ruangan hendaknya lebih mampu menganalisis masalah-masalah atau konflik yang terjadi di ruangan dan dapat menggunakan strategi yang tepat sesuai dengan situasi.

Kata Kunci : Pelaksanaan Manajemen Konflik, Motivasi Kerja

Kepustakaan: 30 (1994-2008)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang terdiri dari berbagai profesi dimana tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Salah satu profesi yang ada didalam rumah sakit dan yang paling banyak jumlahnya adalah profesi keperawatan. Berdasarkan hasil penelitian oleh Burhafrianto (2008) menunjukkan bahwa dari 54.679 tenaga yang ada di rumah sakit pemerintah, diantaranya adalah tenaga medis 11,5 %, tenaga perawat 56 %, tenaga kesehatan lain 13 % dan non kesehatan 19,5 %.

Manajer keperawatan terdiri dari manajer pucak, manajer menengah dan manajer lini pertama. (Gillies, 1996 : 430). Manajer pada setiap lapisan berperan mengarahkan, mengawasi, serta mengkoordinasikan usaha staf bawahannya. Sebagaimana halnya organisasi, di instalasi rawat inap secara fungsional kepala instalasi berperan sebagai manajer puncak, pengawas perawatan sebagai manajer menengah dan kepala ruangan sebagai manajer lini pertama. Kepala ruangan sebagai manajer lini pertama bertanggung jawab penuh terhadap pelayananan keperawatan di ruang rawat inap dan dalam operasionalnya didelegasikan pada staf atau perawat pelaksana yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi.

Perbedaan nilai, dan keyakinan diantara staf keperawatan dapat menimbulkan masalah konflik intrapersonal yaitu konflik yang terjadi didalam diri individu tersebut, konflik interpersonal yaitu konflik yang terjadi antara dua orang atau lebih individu, dan konflik intergroup yaitu konflik yang terjadi antara dua atau lebih kelompok orang, baik yang bersifat emosional maupun substansif (Winardi, 1994 : 5).

Menurut Daniel Webster dalam Pickering (2000) mendefenisikan konflik sebagai persaingan atau pertentangan antara pihak-pihak yang tidak cocok atau dapat juga dikatakan perselisihan akibat kebutuhan, dorongan, keinginan atau tuntutan yang bertentangan. Marriner (1979) dalam Monica (1998 : 229-230) mengungkapkan bahwa konflik timbul didalam, diantara orang-orang akibat adanya perbedaan pada kenyataan, defenisi, pandangan, otoritas, tujuan, nilai dan kendali.

Konflik merupakan sebuah kemutlakan didalam suatu organisasi sehingga seorang pemimpin harus selalu memfasilitasi penyelesaian konflik yang terjadi diantara anggotanya. Dalam Dalimunte (2008) mengatakan manajer menghabiskan 20% dari waktu kerja mereka berhadapan dengan konflik. Dalam hal ini manajer bisa saja sebagai pihak pertama yang langsung terlibat dalam konflik, dan bisa pula sebagai mediator atau pihak ketiga yang berperan dalam menyelesaikan konflik antara pihak lain yang mempengaruhi organisasi.

Seorang manajer dapat melakukan manajemen konflik melalui tiga cara yaitu menstimulasi konflik, mengurangi konflik dan menyelesaikan konflik. Menurut Sriati (2008) dari ketiga metode diatas yang sering digunakan dalam manajemen konflik adalah metode mengurangi konflik, yaitu dengan cara mendinginkan persoalan dengan menggunakan strategi menghindar dan metode menyelesaikan konflik yang terjadi dengan menggunakan beberapa strategi diantaranya: strategi akomodasi, strategi membujuk, strategi kompromi dan strategi kolaborasi. Phillips dan Cheston pada tahun 1970 telah melakukan penelitian yang digunakan para manajer dalam menyelesaikan konflik yaitu pemecahan masalah, kompromi, dan menghindar. Selain itu dalam suatu penelitian yang dilakukan Marriner pada tahun 1982 dilaporkan bahwa penggunaan metode bekerja sama dan kompromi dalam menangani konflik lebih berhasil daripada metode menjauhi dan bersaing (Gillies, 1996 : 570).

Hasil penelitian Arlina (2006) yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M.Djamil Padang didapatkan gambaran peran kepala ruangan dalam pelaksanaan manajemen konflik yaitu strategi kompromi sebesar 45 %, strategi kolaborasi sebesar 48 %, strategi menghindar sebesar 52 % dan strategi membujuk sebesar 45 %.

Rumah Sakit Umum Daerah RSUD Teluk Kuantan merupakan rumah sakit tipe D. Jumlah tenaga keperawatan berdasarkan data kepegawaian tahun 2007 sebanyak 117 orang, dimana tenaga keperawatan di unit pelayanan

berjumlah 113 orang dan unit manajemen berjumlah 4 orang. Distribusi tenaga keperawatan berdasarkan tingkat pendidikan yang terbanyak DIII Keperawatan yaitu 86 %, SPK sebanyak 12 % dan S1 keperawatan sebanyak 2 %. Sedangkan distribusi berdasarkan status kepegawaian di unit pelayanan didapat 41,6 % berstatus pegawai negeri sipil; 2,6 % berstatus kontrak daerah; dan 55,8 % berstatus non kontrak daerah (Profil RSUD Teluk Kuantan Tahun 2008)

Dari hasil wawancara peneliti tanggal 13 Februari 2009 dengan menggunakan lembar kuisioner terhadap 5 orang perawat pelaksana dimana untuk menilai konflik intrapersonal peneliti menggunakan instrumen yang dikutip dari Pickering (2000) di dapatkan informasi 3 orang perawat mengatakan bahwa konflik intrapersonal yang terjadi di ruang rawat inap RSUD Teluk Kuantan disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan, perasaan cemas terhadap pekerjaannya karena dia merasa bahwa dirinya masih mempunyai kemampuan yang belum profesional dalam memberikan pelayanan keperawatan, dan dari 5 orang perawat pelaksana mengatakan bahwa konflik interpersonal yang sering terjadi di ruang rawat inap disebabkan oleh ketidakcocokan tujuan dan sifat antara staf, pengaturan jadwal dinas yang tidak sesuai, sedangkan 3 orang perawat mengatakan konflik intergrup yang terjadi disebabkan adanya kebijakan manajemen yang tidak sesuai dengan prinsip atau tujuan perawat pelaksana.

BAB V

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSUD Teluk Kuantan dimulai tanggal 19-26 Februari 2009, dari 68 sampel yang direncanakan hanya 49 orang yang memenuhi kriteria sampel dan 19 sampel yang tidak memenuhi kriteria sampel yaitu sebanyak 2 responden tugas belajar, 8 orang dalam keadaan cuti dan 9 orang tidak bersedia menjadi responden.

A. Analisis Univariat

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner terhadap pelaksanaan manajemen konflik kepala ruangan menurut pendapat perawat pelaksana diruang rawat inap didapatkan 2 strategi manajemen konflik yang paling sering digunakan yaitu strategi kompromi dan strategi akomodasi.

1. Pelaksanaan Manajemen Konflik Kepala Ruangan

Tabel 5.1 Distribusi Frekwensi Responden Tentang Pelaksanaan Manajemen Konflik Kepala Ruangan di Ruang Rawat Inap RSUD Teluk Kuantan Tahun 2009

No.	Pelaksanaan Manajemen Konflik	Frekwensi	Persentase
1	Kompromi	43	87,8
2	Akomodasi	6	12,2
	Total	49	100

Dari tabel 5.2 diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden (87,8%) menyatakan bahwa pelaksanaan manajemen konflik kepala ruangan di ruang rawat inap menggunakan strategi kompromi.

2. Motivasi Kerja Perawat Pelaksana

Tabel 5.2 Distribusi frekwensi Responden Menurut Tingkat motivasi Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Teluk Kuantan Tahun 2009

No.	Motivasi Kerja	Frekwensi	Persentase
1	Tinggi	32	65,3
2	Rendah	17	34,7
	Total	49	100

Dari tabel 5.1 dapat dilihat bahwa lebih dari separuh (65,3%) memiliki motivasi kerja tinggi

B. Analisis Bivariat

Tabel 5.3 Hubungan Pelaksanaan manajemen konflik Kepala Ruangan Dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Teluk Kuantan Tahun 2009

Motivasi Kerja Perawat Pelaksana	Pelaksanaan Manajemen Konflik		Total
	Kompromi	Akomodasi	
Tinggi	31 96,9%	1 3,1%	32 100%
Rendah	12 70,6%	5 29,4%	17 100%
Total	43 87,8%	6 12,2%	49 100

p value = 0,015

BAB VI

PEMBAHASAN

A. Analisis Bivariat

1. Hubungan Pelaksanaan Manajemen Konflik Kepala Ruangan Dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana

Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa dari 32 responden yang memiliki motivasi kerja tinggi, 31 responden (96,9%) menyatakan pelaksanaan manajemen konflik yang paling sering digunakan kepala ruangan adalah dengan strategi kompromi. Artinya dalam menyelesaikan konflik kepala ruangan selalu mengutamakan jalan tengah sebagai pemecahan masalah melalui debat terbuka dimana kedua belah pihak mengemukakan pendapat masing-masing dan bersama-sama mencari solusi pemecahannya. Menurut Wahyudi (2003) menyatakan bahwa cara seseorang dalam menghadapi konflik dilatarbelakangi oleh pengalaman dalam mengelola organisasi dan pengaruh lingkungan sosial maupun budaya. Teluk kuantan merupakan daerah yang memiliki latarbelakang budaya melayu yang mana penduduknya masih menganut tradisi musyawarah untuk mufakat.

Dalam teori yang dikemukakan oleh Hendrick (2001) menyatakan bahwa strategi kompromi hampir selalu dijadikan sarana oleh semua kelompok untuk mendapatkan jalan keluar atau pemecahan konflik. Selanjutnya oleh Mariner (1982) dalam Gillies (1996) menjelaskan bahwa

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan tentang hubungan pelaksanaan manajemen konflik kepala ruangan dengan motivasi kerja perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Teluk Kuantan didapatkan:

1. sebagian besar perawat yaitu 43 orang (87,8%) menyatakan pelaksanaan manajemen konflik kepala ruangan yang sering digunakan adalah strategi kompromi.
2. Lebih dari separuh perawat yaitu 32 orang (65,3%) memiliki motivasi kerja tinggi
3. Terdapat hubungan yang bermakna antara pelaksanaan manajemen konflik kepala ruangan dengan motivasi kerja perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Teluk Kuantan yang ditunjukkan dengan nilai $p=0,015$

B. Saran

Setelah dilakukan penelitian tentang hubungan pelaksanaan manajemen konflik kepala ruangan dengan motivasi kerja perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Teluk Kuantan maka pada kesempatan ini penulis mengajukan beberapa saran kepada:

1. Bagi kepala ruangan hendaknya lebih mampu menganalisis masalah-masalah atau konflik yang terjadi diruangan sehingga dalam pelaksanaan manajemen konflik dapat menggunakan strategi yang tepat sesuai dengan situasi dengan begitu dapat meningkatkan motivasi kerja perawat pelaksana

2. Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya keterbatasan dalam penelitian ini maka diperlukan peneliti lebih lanjut tentang pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arwani, (2005). *Manajemen Bangsal Keperawatan*, Jakarta, EGC
- Arlina, (2006). *Gambaran Peran Kepala Ruangan Dalam Pelaksanaan Manajemen Konflik Menurut Persepsi Perawat Pelaksana di RSUD Solok Tahun 2005*, Skripsi PSIK
- Burhafrianto (2008). *Hubungan pengembangan karir dan kompensasi dengan tingkat kepuasan kerja perawat diruang rawat inap RSUD Sawahlunto tahun 2008*, Skripsi PSIK
- Budiarto, Eko. (2001.) *Biostatistika Untuk kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*, Jakarta, EGC
- Dalimunthe, Ritha. (2008). *Peranan Manajemen Konflik pada Suatu Organisasi*. Diakses dari <http://digiip.usu.ac.id/download/fe/manajemen-ritha5.pdf> pada tanggal 5 Januari 2009
- Fatah. (1996). *Motivasi Staf*, Jakarta : Gramedia
- Gillies. (1996). *Nursing Management A. Sistem Approach*. Philadelphia, WB. Saunders Company
- Gibson. (1984). *Organisasi dan Manajemen Prilaku Struktur Proses*, edisi kelima, Jakarta : Penerbit Erlangga
- Hakim, Abdul. (2008). *Konflik Dalam Organisasi Dan Kaitannya Dengan Kualitas Pelayanan Publik* diakses dari <http://Publik.brawijaya.ac.id> pada tanggal 10 Januari 2009
- Hendricks. (2005). *Bagaimana Mangelola Konflik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Juanita, (2008). *Memajemeni Konflik Dalam Suatu Organisasi* diakses dari <http://library.usu.ac.id/download/fkm/fkm-juanita3.pdf> pada tanggal 5 Januari 2009
- La, ode. (1997). *Pengantar Keperawatan Profesional*, Jakarta : EGC