

STRATEGI MITIGASI KONFLIK PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RSUD HAJI MAKASSAR

A. Adriana Amal^{1*)}, Nurhidayah¹⁾, Huriati¹⁾, Syamsiah Rauf¹⁾, Sri Wahyunengsih¹⁾

1) Jurusan Keperawatan FKIK Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia
Jl. H.M Yasin Limpo No. 36 Samata, Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan

*E-mail korespondensi : adriana.amal@uin-alauddin.ac.id

ABSTRAK

Konflik perawat telah diidentifikasi sebagai masalah yang signifikan dalam pelayanan kesehatan di seluruh dunia. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi pencegahan konflik sehingga konflik dapat dihindari atau tidak berkepanjangan yang dapat merugikan organisasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi perawat dalam mitigasi konflik di ruang rawat inap RSUD Haji Makassar. Penelitian merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk mengeksplorasi secara mendalam tentang strategi perawat dalam mitigasi konflik. Informan dalam penelitian ini 6 orang perawat. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur kepada perawat. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dilakukan analisis tematik. Hasil penelitian didapatkan 2 tema dalam strategi mitigasi konflik yang digunakan oleh perawat yaitu strategi sikap yang terdiri dari saling menghargai, beretika, pengelolaan emosi, disiplin dan menerima saran serta masukan, dan kedua strategi keterampilan yang terdiri dari kemampuan berkomunikasi. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perawat telah menggunakan beberapa strategi dalam mitigasi konflik di ruang rawat inap yang dapat dikembangkan dalam mencegah terjadinya konflik.

Kata kunci: perawat, ruang rawat inap, strategi mitigasi konflik

ABSTRACT

Nurse conflict has been identified as a significant problem in health care worldwide. Therefore, a conflict prevention strategy is needed so that conflicts can be avoided or not prolonged which can harm the organization. The purpose of this study was to determine the nurse's strategy in conflict mitigation in the inpatient room of the Haji Makassar General Hospital. This research is a qualitative research with a phenomenological approach to explore in depth about nurses' strategies in conflict mitigation. The informants in this study were 6 nurses. Data collection was carried out by means of structured interviews with nurses. The data that has been collected is then subjected to thematic analysis. The results of the study found 2 themes in conflict mitigation strategies used by nurses, namely attitude strategies consisting of mutual respect, ethics, emotional management, discipline and accepting suggestions and input, and the second skill strategy consisting of communication skills. From this study it can be concluded that nurses have used several strategies in mitigating conflicts in inpatient rooms that can be developed in preventing conflicts.

Keywords: nurses, inpatient rooms, conflict mitigation strategies

A. PENDAHULUAN

Konflik merupakan kondisi yang sering dialami oleh perawat di rumah sakit dan masih memerlukan perhatian demi kesuksesan suatu organisasi. Konflik antar perawat maupun dengan petugas kesehatan lainnya telah terdata di beberapa tempat. Dari 7.498 orang yang bekerja di 323 intensif unit perawatan di 24 negara menemukan bahwa 70% dari anggota tim mengalami konflik, 53% merasakan konflik serius, dan 92% berfikir bahwa konflik memiliki dampak negatif dari hubungan antar tim kesehatan (Özkan Tuncay, Yaşar, & Sevimgül, 2018). Konflik perawat di rumah sakit dapat dipicu oleh multifaktorial, ide yang berbeda, tujuan yang berbeda, stress akibat pekerjaan, ketidakjelasan pembagian tugas, dan situasi

konflik tertentu merupakan beberapa sumber konflik perawat di rumah sakit (Johansen, 2012; Pavlakis et al., 2011).

Konflik dapat menimbulkan dampak positif maupun dampak negatif bagi suatu organisasi tergantung bagaimana konflik tersebut dikelola. Beberapa dampak positif yang dapat ditimbulkan oleh konflik antara lain: meningkatkan motivasi, kreativitas, pengetahuan atau keterampilan dan membantu upaya pencapaian tujuan. Dampak negatif yang dapat ditimbulkan oleh konflik dalam rumah sakit antara lain : menurunnya produktivitas, waktu terbuang sia-sia, ketidakpuasan pasien dalam pelayanan (Marya & Kamil, 2017).

Penelitian oleh Ahmad & Azlimin (2018) menunjukkan terdapat hubungan antara manajemen konflik dengan kinerja *teamwork* tenaga kesehatan. Selain itu, konflik yang tidak terselesaikan dapat berdampak pada komunikasi yang tidak sehat diantara petugas kesehatan (Johansen, 2012), sampai pada buruknya pelayanan keperawatan kepada pasien (McKibben, 2017).

Dari data-data yang dikemukakan bahwa masih tingginya prevalensi konflik perawat di rumah sakit yang memberikan dampak negatif maka penulis tertarik untuk mengetahui strategi-strategi apa yang digunakan dalam mitigasi konflik yang diterapkan oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Makassar.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi deskriptif untuk mengeksplorasi secara mendalam sebuah fenomena tentang strategi perawat dalam pencegahan konflik di ruang rawat inap rumah sakit. Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap rumah sakit Haji Makassar. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah perawat di ruang rawat inap. Data dikumpulkan dengan wawancara terstruktur pada 6 orang informan dengan kriteria inklusi perawat yang bekerja di ruang rawat inap RSUD Haji Makassar dan bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria eksklusi perawat yang sedang cuti. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dibuat dalam bentuk script kemudian dianalisis dengan analisis tematik dengan menentukan keyword, kategori kemudian tema.

C. HASIL PENELITIAN

Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang perawat terdiri dari 2 orang jenis kelamin laki-laki dan 4 orang jenis kelamin perempuan yang bekerja di Ruang Rawat Inap RSUD Haji Makassar.

Hasil penelitian ini ditemukan 2 tema yang disusun berdasarkan kategori yang ditemukan dari beberapa kata kunci terkait strategi perawat dalam mitigasi konflik di ruang rawat inap RSUD Haji Makassar.

1. Tema 1 :Sikap

Dalam tema sikap terdapat informan mengemukakan tentang etika, saling menghargai, pengelolaan emosi, dan kedisiplinan. Ungkapan informan diantaranya sebagai berikut:

“kalau kita sebagai perawat siapapun itu baik sesama mitra maupun dengan keluarga pasien itu kita harus beretika yang baik karena hemmm kalau kita hadapi dengan kepala dingin makan in syaa Allah pasti akan ada jalan keluarnya”

“nach untuk mengatasi itu kita sebagai senior juga tentu menghargai yang junior dan yang junior lebih menghargai atau lebih menghormati kesenior itu saja”

“jangan sama sekali menggunakan emosi iyachh gunakan hati makanya ada namanya 5 s senyum, sapa, salam, sopan dan santun” .

“kalau mungkin sama atasan itu mungkin ikuti aturannya atau disiplin dengan aturan yang ada”

“terus eechhhh sama atasan kita mintami anueee saran apa sebaiknya saya lakukan dari kesalahan saya toch”

2. Tema 2 : Keterampilan

Dalam tema keterampilan informan mengemukakan tentang kemampuan perawat dalam berkomunikasi baik antar perawat, antar professional lain maupun dengan pasien. Ungkapan responden sebagai berikut:

“untuk mencegah itu terjadi konflik yachh haruski di kasi tahu tochh atau di edukasi”

“terus kalau sama pasien echhhh komunikasi tochh teknik komunikasi kalau perawatan komunikasi terapeutik apa lagi”

“nachhh kalau sesama perawat sichhh jarang tapi yang jelas intinya komunikasi sichh supaya tidak terjadi konflik atau apa toch”

D. PEMBAHASAN

Berdasarkan pernyataan informan hasil penelitian ditemukan dua tema dalam strategi mitigasi konflik yaitu sikap dan keterampilan. Menurut penelitian yang telah dilakukan bahwa konflik yang terjadi diruangan yaitu konflik dengan sesama perawat dan pasien. Sebagai anggota tim perawatan kesehatan, perawat harus dapat bekerja dalam kerjasama dengan kolega untuk memberikan perawatan klien yang aman, efektif dan etis. Konflik yang tidak terselesaikan di antara rekan kerja dapat menghalangi komunikasi, kolaborasi dan kerja tim, yang secara negatif mempengaruhi perawatan klien. Perawat dapat menggunakan strategi yang konsisten untuk membantu mencegah konflik yang dapat terjadi di rumah sakit. Fenomena yang terkait dengan strategi perawat dalam mitigasi konflik di ruang rawat inap RSUD Haji Makassar selanjutnya dibahas sebagai berikut:

1. Tema 1 : Sikap

Dari pernyataan informan didapatkan bahwa perawat di ruang rawat inap RSUD Haji Makassar menggunakan strategi mitigasi konflik dengan sikap yaitu beretika yang baik, saling menghargai, pengelolaan emosi, dan kedisiplinan,

a. Beretika

Berdasarkan penelitian ini di dapatkan bahwa salah satu strategi dalam mitigasi konflik yaitu etika yang baik. Perawat mengemukakan bahwa dengan beretika yang baik dan menyelesaikan masalah dengan kepala dingin, maka masalah yang ada dapat terselesaikan. Hal ini sesuai dengan teori yang mengemukakan bahwa salah satu cara untuk mengurangi terjadinya konflik baik antara perawat dengan perawat atau tenaga profesional lain maupun dengan pasien yaitu dengan menunjukkan kesopanan, mendengarkan dengan tulus dan bereaksi dengan tanggap (Registered Nurses Association of Ontario, 2012).

b. Menghargai

Hasil penelitian ini ditemukan sikap saling menghargai merupakan salah satu strategi dalam mitigasi konflik di ruang rawat inap. Perawat mengemukakan bahwa untuk menjaga atau mencegah terjadinya konflik kita harus menghormati menghargai junior begitupun sebaliknya junior lebih hormat terhadap senior dan juga sesama rekan kerja harus menghargai pendapat orang lain.

Menurut *College Of Nurses Of Ontario* (CNO) 2018 bahwa salah satu point dalam pencegahan konflik antara teman sejawat yaitu dengan membina hubungan positif, saling menghargai, kepercayaan dan rasa hormat di antara anggota staf (Cno, 2009). Dalam penelitian sebelumnya juga dikemukakan bahwa konflik dapat dicegah jika tim kesehatan termasuk perawat dengan bekerja sama secara efektif, saling percaya serta saling menghargai dan menghormati (Walton, Murray, & Christian, 2020)

c. Pengelolaan Emosi

Berdasarkan penelitian ini didapatkan bahwa salah satu strategi pencegahan konflik yang terjadi pada pasien atau keluarga pasien yaitu dengan mengelola emosi dengan baik. Perawat mengatakan bahwa untuk mencegah terjadinya konflik yaitu jika ada

masalah sebaiknya tidak dihadapi dengan emosional. Hal ini terkait dengan kemampuan perawat dalam memahami emosi orang lain dan juga kemampuan perawat dan mengelola emosinya ketika dalam situasi stress, kelelahan ataupun kondisi-kondisi yang kurang kondusif. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Baçoğul & Özgür, (2016) ditemukan bahwa ada hubungan kemampuan pengelolaan emosi oleh perawat dengan strategi manajemen konflik.

d. Disiplin

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kedisiplinan merupakan salah satu yang dapat mencegah terjadinya konflik perawat di rumah sakit. Perawat mengemukakan dengan menerapkan kedisiplinan dan bertindak sesuai aturan dapat meminimalisir konflik. Menurut (Royani, 2016) dalam manajemen konflik bahwa mempertahankan disiplin dapat digunakan untuk mengelola dan mencegah konflik.

Manajer perawat harus mengetahui dan memahami peraturan-peraturan yang ada dalam organisasi. Proses pencegahan konflik yang paling utama adalah pola yang dikembangkan dalam sifat pribadi itu sendiri. Dengan cara fokus kepada pekerjaan dan melalui sikap disiplin dan menjadikan konflik sebagai wahana pengalaman pribadi dalam menumbuhkan semangat kerja maka organisasi akan berkembang dengan baik sesuai dengan visi atau misi.

2. Tema 2: Keterampilan

Berdasarkan penelitian ini didapatkan bahwa salah satu strategi mitigasi konflik yang terjadi pada teman sejawat atau perawat-perawat yaitu dengan komunikasi yang efektif. Informan menyatakan bahwa salah satu strategi yang harus dilakukan yaitu komunikasi yang baik untuk menyelesaikan masalah atau mencegah terjadinya konflik itu dengan komunikasi. Begitupun dari konflik yang terjadi agar mendapatkan solusi harus dengan komunikasi yang baik dengan antar perawat, dengan profesional lain maupun dengan pasien dan keluarganya.

Pasien dan keluarga yang kurang memahami penyampaian dari perawat dapat menimbulkan konflik, maka dari itu perawat harus mampu berkomunikasi dengan efektif sehingga informasi yang disampaikan dapat dipahami oleh pasien dan keluarganya. Begitupula komunikasi antara perawat dengan tenaga kesehatan lain jika terjadi secara efektif maka kemungkinan untuk menyebabkan terjadinya konflik akan termitigasi. Hal ini sesuai dengan penelitian Van Keer, Deschepper, Francke, Huyghens, & Bilsen, (2015) yang menyatakan bahwa salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh perawat untuk mencegah konflik yaitu kemampuan berkomunikasi secara efektif. Kompetensi dalam berkomunikasi merupakan salah satu strategi penting dalam mitigasi konflik, kompetensi komunikasi yang dimiliki memungkinkan individu untuk menegosiasikan saling

ketergantungan dan tujuan masing-masing sehingga konflik yang berdampak negative dapat dihindari (Mahon & Nicotera, 2011).

E. KESIMPULAN

Temuan dari penelitian ini menunjukkan strategi yang digunakan oleh perawat di ruang rawat inap rumah sakit Haji Makassar dalam mitigasi konflik yaitu terdiri dari strategi sikap dan strategi keterampilan. Strategi sikap yang dinyatakan perawat seperti sikap beretika, saling menghargai, pengelolaan emosi dan kedisiplinan. Dengan menumbuhkan sikap tersebut maka konflik di ruang rawat inap baik antar perawat, perawat dengan professional lain maupun perawat-pasien dapat dicegah. Selain itu, strategi lain yang ditemukan yaitu keterampilan, keterampilan yang dimaksud oleh perawat adalah kemampuan berkomunikasi. Perawat yang memiliki keterampilan ini maka dapat mencegah konflik yang ada. Kemampuan komunikasi yang efektif baik verbal maupun nonverbal akan menyebabkan informasi yang akan disampaikan dapat diterima dengan baik sehingga dapat menghindari kesalahpahaman dan mencegah terjadinya konflik

F. REFERENSI

- Ahmad, L. S., & Azlimin. (2018). Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kinerja Petugas Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Utara. *MJPH*, 1(2).
- Başoğul, C., & Özgür, G. (2016). Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses. *Asian Nursing Research*, 10(3), 228-233. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.07.002>
- Cno. (2009). PR ACTICE guideline Conflict Prevention and Management Table of Contents. *Conflict Prevention and Management*, 15. Retrieved from http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB8QFjAA&url=http://www.cno.org/Global/docs/prac/47004_conflict_prev.pdf&ei=Y6g4VPSyHKP4yQPbz4DgAQ&usg=AFQjCNHuaeIbB0RGYNJhLhmgoaNemMr7PQ&sig2=WQxVxwlgQMDUB55pK4LP5A&bvm=bv.77161500,d.bGQ
- Johansen, M. L. (2012). Keeping the peace: Conflict management strategies for nurse managers. *Nursing Management*, 43(2), 50-54. <https://doi.org/10.1097/01.NUMA.0000410920.90831.96>
- Mahon, M. M., & Nicotera, A. M. (2011). Nursing and conflict communication: Avoidance as preferred strategy. *Nursing Administration Quarterly*, 35(2), 152-163. <https://doi.org/10.1097/NAQ.0b013e31820f47d5>
- Marya, & Kamil, H. (2017). Manajemen Konflik Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 1(1), 1-7.
- Ahmad, L. S., & Azlimin. (2018). Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kinerja Petugas Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Utara. *MJPH*, 1(2).
- Başoğul, C., & Özgür, G. (2016). Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses. *Asian Nursing Research*, 10(3), 228-233. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.07.002>

- Cno. (2009). PR ACTICE guideline Conflict Prevention and Management Table of Contents. *Conflict Prevention and Management*, 15. Retrieved from http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB8QFjAA&url=http://www.cno.org/Global/docs/prac/47004_conflict_prev.pdf&ei=Y6g4VPSyHKP4yQPbz4DgAQ&usg=AFQjCNHuaeIbB0RGYNJhLhmgoaNemMr7PQ&sig2=WQxVxwlgQMDUB55pK4LP5A&bvm=bv.77161500,d.bGQ
- Johansen, M. L. (2012). Keeping the peace: Conflict management strategies for nurse managers. *Nursing Management*, 43(2), 50–54. <https://doi.org/10.1097/01.NUMA.0000410920.90831.96>
- Mahon, M. M., & Nicotera, A. M. (2011). Nursing and conflict communication: Avoidance as preferred strategy. *Nursing Administration Quarterly*, 35(2), 152–163. <https://doi.org/10.1097/NAQ.0b013e31820f47d5>
- Marya, & Kamil, H. (2017). Manajemen Konflik Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 1(1), 1–7.
- McKibben, L. (2017). Conflict management: Importance and implications. *British Journal of Nursing*, 26(2), 100–103. <https://doi.org/10.12968/bjon.2017.26.2.100>
- Özkan Tuncay, F., Yaşar, Ö., & Sevimligül, G. (2018). Conflict management styles of nurse managers working in inpatient institutions: the case of Turkey. *Journal of Nursing Management*, 26(8), 945–952. <https://doi.org/10.1111/jonm.12609>
- Pavlakakis, A., Kaitelidou, D., Theodorou, M., Galanis, P., Sourtzi, P., & Siskou, O. (2011). Conflict management in public hospitals: The Cyprus case. *International Nursing Review*, 58(2), 242–248. <https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2011.00880.x>
- Registered Nurses Association of Ontario. (2012). Managing and Mitigating Conflict in Health-care Teams. *Healthy Work Environment Best Practice Guidelines*, (September), 1–94. Retrieved from http://rnao.ca/sites/rnao-ca/files/Managing-conflict-healthcare-teams_hwe_bpg.pdf
- Royani, A. (2016). Manajemen Konflik. *Edukasi Ejournal.Iain-Jember.Ac.Id*, (1), 23–30.
- Van Keer, R. L., Deschepper, R., Francke, A. L., Huyghens, L., & Bilsen, J. (2015). Conflicts between healthcare professionals and families of a multi-ethnic patient population during critical care: An ethnographic study. *Critical Care*, 19(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s13054-015-1158-4>
- Walton, M., Murray, E., & Christian, M. D. (2020). Mental health care for medical staff and affiliated healthcare workers during the COVID-19 pandemic. *European Heart Journal: Acute Cardiovascular Care*, 9(3), 241–247. <https://doi.org/10.1177/2048872620922795>