

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit menyediakan layanan keperawatan yang bermutu. Dalam konteks tersebut, profesi perawat menempati posisi penting karena bertugas memberikan pelayanan dan memastikan pasien memperoleh perawatan yang optimal. Sebagai profesi tenaga kesehatan yang paling sering interaksi, baik dengan pasien maupun dengan tenaga kesehatan lainnya, perawat membangun hubungan interpersonal yang positif untuk memastikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut (Tri Wijayanti & Mudzakir, 2019), Perawat selalu dihadapkan oleh beberapa perbedaan interpersonal meliputi keberagaman budaya, keyakinan, perbedaan nilai dan tujuan. Selain itu, perawat juga dihadapkan pada jumlah jam kerja yang signifikan. Kondisi tersebut mengakibatkan berbagai konflik dalam pelayanan keperawatan.

Konflik antara individu atau kelompok dapat menghalangi dan mengganggu kepentingan satu sama lain dalam melaksanakan pekerjaan dan kewajibannya secara efektif dan efisien, sehingga menimbulkan perilaku yang tidak diinginkan bagi kedua belah pihak. Indikator kecerdasan emosional yang paling sering digunakan dalam penyelesaian konflik yaitu pengaturan diri (*managing emotions*) dan kesadaran diri (*self-awareness*) (Dwi Helga et al., 2023).

Dalam suatu pelayanan kesehatan, konflik dapat muncul mulai dari masalah struktural, kepribadian yang tidak konsisten atau perbedaan pendapat. Konflik interpersonal seperti perselisihan dengan individu (56,7%), perselisihan dengan kelompok (65%), dan konflik dengan pelayanan kesehatan (51,7%) merupakan jenis konflik yang paling sering terjadi di rumah sakit. Permasalahan ini menjadi kritis dalam lingkungan perawatan kesehatan global, khususnya di antara perawat.

Mayoritas konflik yang terjadi adalah interaksi perawat dengan perawat lain (38,3%), perawat dan dokter (32,5%), perawat dengan manajer (15,2%), perawat terhadap staff (10,8%) serta perawat di unit tertentu (3,2%) (Sitanggang King D et al. 2022). Konflik adalah hal yang wajar terjadi dalam suatu pelayanan kesehatan, konflik dapat muncul mulai dari masalah struktural, kepribadian yang tidak konsisten atau perbedaan pendapat. Konflik yang dialami perawat membutuhkan tindakan efektif dan efisien sehingga perawat membutuhkan manajemen konflik (Marlina I and Riyanto A 2022).

Manajemen konflik merupakan suatu metode yang digunakan individu untuk memecahkan masalah, menciptakan solusi dalam menangani konflik serta bertujuan untuk membangun dan mempertahankan kerjasama secara kooperatif untuk terciptanya solusi dalam mencapai tujuan. Metode dalam penyelesaian konflik menggunakan langkah-langkah dalam manajemen konflik. Langkah-langkah tersebut meliputi penghindaran, akomodasi, kompetisi, kompromi dan kolaborasi (Sitanggang King D et al.,

2022) Manajemen konflik yang berhasil dapat menghasilkan keuntungan seperti kepuasan dalam bekerja, keinginan untuk tetap berada di pekerjaan, peningkatan kualitas layanan, dan mengurangi terjadinya kesalahan dalam pengobatan. Sebaliknya, jika manajemen konflik tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat dikenali sebagai masalah yang berdampak buruk pada hasil perawatan pasien, komitmen terhadap organisasi, keinginan individu untuk bertahan di dalam organisasi, serta menimbulkan perasaan stres saat bekerja. (Mardiyanthi, Lilianty Sjattar, et al., 2019).

Salah satu aspek yang memengaruhi cara perawat mengatasi konflik di rumah sakit adalah kecerdasan emosional. Perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dapat mengenali emosi orang lain serta menguasai keterampilan sosial, sehingga lebih efektif dalam mengendalikan perasaan orang lain (Marlina I & Riyanto A, 2022). Beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa adanya korelasi antara kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik perawat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Sitanggang King D et al., 2022), mengungkapkan bahwa lebih dari setengah responden, yakni 55,7% perawat, berada pada kategori kecerdasan emosional yang cukup baik, sehingga dapat menjadi modal penting dalam mendukung efektivitas kinerja mereka., sedangkan 44,3% lainnya dikategorikan memiliki kecerdasan emosional yang baik. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai $p = 0,002 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kemampuan manajemen konflik perawat di

RSUP H. Adam Malik. Namun, hasil ini tidak sejalan dengan temuan Tri Wijayanti & Mudzakkir (2019) yang melaporkan bahwa mayoritas perawat (57%) justru memiliki kecerdasan emosional yang rendah, sedangkan 43% perawat lainnya memiliki kecerdasan emosional yang baik.

Hasil penelitian didapatkan $r=0,000$ yang menandakan bahwa meningkatnya kemampuan kesadaran diri setiap individu akan mengurangi kemungkinan terjadinya konflik dengan gaya kompetisi di antara perawat di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Jake Paomey et al. (2016) menghasilkan nilai $p = 0,006$ melalui uji Fisher's Exact Test. Karena nilai tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Berdasarkan wawancara pada tanggal 25 Desember 2024 pada 10 perawat Rumah Sakit Umum Pindad Bandung didapatkan data konflik yang terjadi pada perawat mengenai kurang lengkapnya dokumentasi saat operan baik pada operan shift maupun operan ruangan. Masalah ini sering kali diidentifikasi sebagai tantangan dalam komunikasi dan konflik antar perawat dalam memberikan perawatan pada pasien. Selain itu, konflik lain yang dialami adalah masalah keluhan pasien dan keluarga pasien terkait ketidakpahaman prosedur yang dilakukan, kesalahpahaman antar perawat masalah jadwal kehadiran atau shift.

Kepuasan kerja yang rendah, karena pekerjaan perawat terkadang tidak sesuai dengan deskripsi pekerjaan, sebagian besar perawat masih merasa tidak puas dengan tugas yang diselesaikan dan tidak dapat menyelesaikannya dalam jam kerja. Sistem kerja yang demikian dapat menimbulkan ketidakpastian tugas atau tanggung jawab di kalangan perawat. Selain itu, menurut perawat, promosi atau kenaikan gaji masih belum ideal. Tingkat stres yang dihasilkan dari tingginya beban kerja dan lingkungan kerja yang berpotensi menimbulkan risiko. Terdapat beberapa konflik yang teridentifikasi, tetapi tidak diselesaikan secara menyeluruh, serta ada konflik yang terjadi namun tidak dirasakan oleh para perawat. Terkadang perawat mengabaikan konflik yang dianggap sepele atau kecil, mereka lengah bahwa konflik yang besar tidak jarang dimulai dari konflik yang kecil.

Hasil wawancara mengenai kecerdasan emosional perawat dan cara perawat mengatasi konflik, 6 dari 10 perawat di RS Umum Pindad Bandung menggunakan Teknik pengaturan diri (*managing emotions*). Responden mengatakan jika terdapat konflik mereka lebih baik melakukan pekerjaannya terlebih dahulu untuk mengatur suasana hatinya. Perawat juga mengatakan, jika terdapat konflik, motivasi kerja menurun sehingga mempengaruhi kinerja, tidak dapat memahami perasaan orang lain, mementingkan perasaannya terlebih dahulu dan terkadang membuat konsentrasi terganggu. 4 orang diantaranya mengatasi konflik dengan menggunakan Teknik keterampilan sosial (*social skill*). Responden

menggunakan cara saling berbicara satu sama lain dan berdiskusi untuk menciptakan solusi, mengesampingkan egonya, memahami perasaan orang lain terutama lawan konfliknya, dan mampu bekerja dengan baik saat kedua belah pihak menciptakan solusi terhadap konflik.

Berdasarkan konteks masalah yang ada, peneliti memiliki minat untuk menjalankan penelitian yang berjudul “Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Kemampuan Manajemen Konflik Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pindad Bandung”.

B. Rumusan Masalah

Konflik yang dialami oleh perawat berpengaruh negatif pada kinerja mereka, yang pada gilirannya mengurangi efektivitasnya dalam memberikan layanan. Situasi konflik yang dihadapi oleh perawat memerlukan tindakan yang tepat dan efisien untuk menyelesaikannya sebelum berdampak pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu, memiliki kemampuan manajemen konflik yang baik menjadi penting bagi para perawat. Kecerdasan emosional adalah salah satu aspek yang berperan dalam mempengaruhi cara perawat berperilaku saat mengelola konflik di sekitar lingkungan rumah sakit.

Merujuk pada latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah ada Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Kemampuan Manajemen Konflik Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pindad Bandung?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dan kemampuan manajemen konflik perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Pindad Bandung.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden berdasarkan variabel jenis kelamin, usia, status pernikahan, dan lama bekerja di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pindad Bandung.
- b. Mengidentifikasi tingkat kecerdasan emosional perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pindad Bandung.
- c. Mengidentifikasi kemampuan manajemen konflik yang dimiliki perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pindad Bandung.
- d. Menguji hubungan antara kecerdasan emosional dengan kemampuan manajemen konflik perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pindad Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah sakit Umum Pindad Bandung

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi masukan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan meningkatkan kecerdasan emosional dalam memanajemen konflik untuk meningkatkan kinerja perawat dalam pencapaian tujuan pelayanan rumah sakit.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan pembelajaran atau referensi bagi mahasiswa terkait kecerdasan emosional dalam manajemen konflik

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini memberikan landasan yang kuat dan dapat mengarahkan riset lebih lanjut untuk mengeksplorasi aspek-aspek spesifik dari kecerdasan emosional dan manajemen konflik dalam praktik keperawatan sehari-hari.



