

Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Melalui Penerapan Manajemen Konflik

Adventy Riang Bevy Gulo¹, Masri Saragih², Henny Syapitri³

^{1,2,3}Fakultas Farmasi Dan Ilmu Kesehatan, Universitas Sari Mutiara Indonesia

*penulis korespondensi: adventy_gulo@yahoo.com

Abstrak. Rumah sakit ialah suatu instansi untuk setiap orang yang membutuhkan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan. Namun tidak dapat dipungkiri didalam dunia pekerjaan pastinya sebagian besar perawat antar perawat maupun perawat antar tim kolaboratif lainnya di pelayanan rumah sakit mengalami konflik atau hal – hal yang tidak diinginkan terjadi. Oleh sebab itu konflik harus ditangani dan dikelola dengan sebaik – baiknya untuk perkembangan suatu organisasi atau individu untuk mendapatkan pelayanan keperawatan yang berkualitas. Pelayanan keperawatan menjadi sangat penting terlebih lagi pelayanan keperawatan sering dijadikan tolok ukur sebuah citra rumah sakit dimata masyarakat, sehingga menuntut adanya profesionalisme perawat pelaksana maupun perawat pengelola dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah Peningkatan kualitas pelayanan keperawatan melalui penerapan manajemen konflik di Rumah Sakit Umum Advent Medan. Metode yang digunakan pada kegiatan pengabdian ini adalah dengan memberikan sosialisasi penerapan manajemen konflik. Materi disampaikan dalam bentuk ceramah dan diskusi. Pelaksanaan sosialisasi diawali dengan pembukaan meliputi penyampaian salam, pengenalan diri, menjelaskan topik sosialisasi, menjelaskan tujuan, kontrak waktu, dilanjutkan penyampaian materi, evaluasi dan terminasi. Kegiatan pengabdian diikuti oleh 30 orang peserta. Antusias peserta dalam kegiatan ini sangat tinggi dibuktikan selama acara berlangsung, para perawat terlihat sangat antusias. Hasil dari kegiatan pengabdian ini adalah 76,7% peserta telah mampu memahami dan menjelaskan tentang penerapan manajemen konflik secara mandiri dan 80% peserta sudah menerapkan manajemen konflik.

Abstract. A hospital is an institution for every person who needs health services, especially nursing services. However, it cannot be denied that in the world of work, the majority of nurses between nurses and nurses between other collaborative teams in hospital services experience conflicts or undesirable things happen. Therefore, conflict must be handled and managed as well as possible for the development of an organization or individual to obtain quality nursing services. Nursing services are very important, especially since nursing services are often used as a benchmark for a hospital's image in the eyes of the public, thus requiring the professionalism of implementing nurses and managing nurses in providing nursing care to patients. The aim of this community service activity is to improve the quality of nursing services through the implementation of conflict management at the Medan Adventist General Hospital. The method used in this service activity is to provide socialization on the application of conflict management. The material is presented in the form of lectures and discussions. The implementation of socialization begins with an opening including greetings, self-introduction, explaining the topic of socialization, explaining objectives, time contracts, followed by delivery of material, evaluation and termination. The service activity was attended by 30 participants. The enthusiasm of the participants in this activity was very high, as evidenced during the event, the nurses looked very enthusiastic. The results of this service activity were that 76.7% of participants were able to understand and explain the implementation of conflict management independently and 80% of participants had implemented conflict management.

Historis Artikel:

Diterima: 30 Desember 2023

Direvisi: 27 Januari 2024

Disetujui: 03 Februari 2024

Keywords:

Kualitas pelayanan keperawatan,
Manajemen konflik.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang diperuntukan bagi masyarakat dengan bentuk karakteristik tersendiri yang mana dipengaruhi oleh perkembangan kemajuan ilmu pengetahuan kesehatan itu sendiri, perkembangan atau kemajuan teknologi dan kemajuan kehidupan dari segi sosial ekonomi suatu masyarakat yang harus terus mampu dalam meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik dan

juga terjangkau oleh masyarakat segala golongan ekonomi agar terwujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. (Muhammad, 2021)

Menurut data dari organisasi kesehatan dunia (WHO) bentuk wilayah Asia tenggara di seluruh bagian barat lautan Australia hingga barat daya Tiongkok menunjukkan bahwa sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa cukup baik terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan dan sekitar 55% menyatakan kurang baik. Yang artinya pelayanan kesehatan masih belum optimal di wilayah tersebut, kemudian di Kenya kualitas pelayanan keperawatan yang baik 51% (Rahmadhani et al., 2021)

Di Indonesia kualitas pelayanan keperawatan kurang baik sekitar 50% masyarakat Indonesia berobat keluar negeri. Sebanyak 200 ribu orang tiap tahunnya berobat keluar negeri, dari kejadian ini dapat dilihat bahwa memang kualitas pelayanan keperawatan kurang baik. Oleh karena itu, menteri kesehatan meminta rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Menurut profil dinas kesehatan provinsi Riau tahun (2010), dari penduduk yang berobat jalan sebesar 23% memanfaatkan rumah sakit, dan penduduk yang dirawat inap sebesar 9,81%. Hal ini mencerminkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan masih sangat rendah. (Rudi, 2013)

Berdasarkan data yang didapat dari hasil penelitian Rizky (2011) bahwa kualitas pelayanan keperawatan di Sumatera didapatkan 45%, responden mengatakan mengatakan kehandalan petugas kurang baik, dan rasa empati yang kurang, hasil penelitian ini juga berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hedri (2009) tentang kepuasan pasien di peroleh bahwa sebagian besar responden (70,4%) tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan (Rudi, 2013)

Data di atas berhubungan dengan penelitian Easter (2020) Kualitas pelayanan keperawatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien hal ini dapat dilihat dari cara perawat memberikan pelayanan keperawatan akan berdampak langsung terhadap pasien. Pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan sesuai dengan harapan pasien, jika pelayanan yang diberikan tepat dan sesuai harapan maka pasien akan merasa puas sehingga perawat memegang peranan yang penting dalam memberikan kepuasan kepada pasien (Winda, 2020).

Menurut jurnal dari penelitian Muttaqim (2019) Kualitas pelayanan keperawatan di Aceh masih perlu perbaikan hal ini dibuktikan dari ketersediaan sarana dan prasarana bagi pasien serta keluarga pasien belum tersedia secara memadai. Kurangnya daya tampung pelayanan pasien yang setiap bulannya bertambah, kemudian kelebihan beban kerja dikarenakan pasien bertambah, kemudian mist komunikasi yang akan mengakibatkan konflik tentunya akan menurunkan kualitas pelayanan keperawatan dan nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan di Aceh masih perlu perbaikan

Data tersebut berhubungan dengan beberapa peneliti sebelumnya. Menurut Smith, Mazzarella, & Pérez (2016) terdapat 3 faktor yang menyebabkan konflik yaitu masalah komunikasi, struktur organisasi dan manusia. Hasil penelitian (Wahyudi, 2015) melaporkan terdapat 2 faktor dominan penyebab konflik yaitu faktor komunikasi dan manusia, sedangkan penelitian (Apipalakul & Kummoon, 2017) melaporkan penyebab konflik yang dominan hanya komunikasi. (Saputra, 2021)

Konflik dapat terjadi oleh siapapun dan dimanapun. contohnya dalam hal kelelahan, beban kerja yang berat, stress, mis dalam pembagian tugas, maupun sitem imbalan tidak sesuai dengan kinerja, hal tersebut mampu menurunkan performa seorang perawat dalam bekerja dan bisa menimbulkan konflik antara perawat maupun dengan tim kolaboratif lainnya. Dari data di atas untuk menghindari terjadinya konflik Julianto (2014) dalam jurnalnya mengatakan bahwa manajemen konflik sangat penting dilakukan oleh rumah sakit sehingga sebuah konflik yang terjadi bisa memberikan manfaat sebagai evaluasi kerja untuk meningkatkan sumber daya manusia dan pelayanan kesehatan. Suatu konflik yang tidak dapat dikelola dengan baik akan dapat

menyebabkan kedua belah pihak yang terlibat dalam konflik menjadi tidak harmonis dalam hubungan kerja. Sehingga petugas kesehatan harus bisa mengatasi konflik dengan cara berbeda, bisa dengan cara manajemen konflik untuk meningkatkan produktivitas kerja yang baik (Ilmiah et al., 2019)

Konflik di pelayanan keperawatan akan memberikan dampak penurunan kualitas pelayanan keperawatan. permusuhan dan penurunan pelayanan keperawatan merupakan dampak yang terjadi di tempat kerja. kualitas pelayanan keperawatan yang baik adalah harapan pasien. Gillies (2006) mendefinisikan kualitas perawatan adalah aplikasi pengetahuan medis yang tepat bagi perawatan pasien menyeimbangkan resiko harapan, menimbulkan kepuasan, kenyamanan dan keselamatan pasien. (Agritubella, 2018)

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan di RSUD Advent Medan didapatkan bahwa hasil wawancara terhadap 5 orang perawat di ruangan rawat inap yang berbeda adalah tiga orang perawat mengatakan konflik sudah biasa terjadi saat bekerja, kemudian mereka mengatakan konflik dengan pasien karena dokter terlambat melakukan *visite*. Selanjutnya 2 orang perawat mengatakan konflik biasa terjadi diruangan mereka tapi hanya konflik kecil, dan perawat juga mengatakan factor konflik karena beban kerja, dan kinerja perawat kurang memuaskan, dan konflik tersebut bisa di atasi oleh kepala ruangan sebagai pihak ketiga. Secara keseluruhan 5 orang perawat mengatakan factor konflik disebabkan oleh komunikasi dan penyampaian informasi kurang jelas. Hal tersebut berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan perawat tidak ramah terhadap pasien, perawat tidak memberi senyum, dan perawat kurang optimal dalam memenuhi asuhan keperawatan kemudian beberapa perawat melakukan pelayanan tidak segera yang seharusnya sesuai dengan 5 dimensi kualitas pelayanan keperawatan.

Dimensi pelayanan keperawatan yaitu, *tangibles* seperti peralatan pemeriksaan, tempat tidur, ruang tunggu, parkir, toilet atau kamar mandi serta alat operasi perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit agar kualitas pelayanan terpenuhi, kemudian *reliability* yaitu kemampuan pihak rumah sakit untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan memuaskan *responsiveness* daya tanggap berupa kecepatan dan ketepatan pada pasien dalam memberikan, selanjutnya *assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan kesopanan dan kemampuan perawat untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pasien serta akurasi pemeriksaan, kemudian yang terakhir adalah *emphaty* yaitu sikap atau rasa empati seperti kesediaan mendengarkan keluhan pasien, perhatian personal kepada pasien adalah hal yang sangat perlu untuk diperhatikan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pasien. Dari seluruh dimensi tersebut sangat penting dilakukan di Rumah Sakit dan di perhatikan agar timbulnya kualitas pelayanan keperawatan yang optimal. (Brian, 2018). Salah satu langkah peningkatan kualitas pelayanan keperawatan adalah mencegah dan menangani konflik melalui penerapan manajemen konflik.

SOLUSI PERMASALAHAN MITRA

Konflik di pelayanan keperawatan akan memberikan dampak penurunan kualitas pelayanan keperawatan. permusuhan dan penurunan pelayanan keperawatan merupakan dampak yang terjadi di tempat kerja. kualitas pelayanan keperawatan yang baik adalah harapan pasien. Suatu konflik yang tidak dapat dikelola dengan baik akan dapat menyebabkan kedua belah pihak yang terlibat dalam konflik menjadi tidak harmonis dalam hubungan kerja. Oleh karena itu petugas kesehatan harus bisa mengatasi konflik dengan cara berbeda, bisa dengan cara manajemen konflik untuk meningkatkan produktivitas kerja yang baik (Ilmiah et al., 2019) Tujuan mengangkat topik Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Melalui Penerapan Manajemen Konflik adalah karena masih banyak ditemukannya konflik dalam proses pelayanan keperawatan dan para perawat belum teredukasi secara optimal tentang masalah ini.

METODE

Metode yang digunakan pada kegiatan pengabdian ini adalah dengan memberikan sosialisasi “Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Melalui Penerapan Manajemen Konflik” di Rumah Sakit Umum Advent Medan. Pelaksanaan sosialisasi diawali dengan pembukaan meliputi penyampaian salam, pengenalan diri, menjelaskan topik sosialisasi, menjelaskan tujuan, kontrak waktu, dilanjutkan penyampaian materi, evaluasi dan terminasi.

Evaluasi dilaksanakan melalui beberapa tahapan :

1. Evaluasi Struktur

Evaluasi struktur terdiri dari persiapan media informasi. Media yang digunakan dalam sosialisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Melalui Penerapan Manajemen Konflik adalah leaflet dan poster. Persiapan materi dalam bentuk makalah dan dibuatkan poster dan leaflet dengan ringkas, menarik, lengkap mudah dimengerti oleh peserta.

2. Evaluasi Proses

Proses sosialisasi dilakukan agar para perawat paham tentang pentingnya penerapan manajemen konflik dengan berbagai strategi dapat dipakai untuk menyelesaikan terjadinya konflik. Strategi tersebut adalah : Kompetisi (*competing*), Kolaborasi (*collaborating*), Kompromi (*compromising*), Menghindar (*avoiding*), Mengakomodasi (*accomodating*). Materi disampaikan dalam bentuk ceramah dan diskusi. Selama proses sosialisasi diharapkan terjadi interaksi antara pemateri dengan peserta.

3. Evaluasi Hasil

Keberhasilan sosialisasi ini dilakukan dengan mengukur pemahaman peserta mengenai materi yang disajikan yaitu membandingkan hasil pre-test sebelum materi disampaikan dan hasil post-test setelah materi disajikan. Evaluasi hasil pada sosialisasi penerapan manajemen konflik dilakukan dengan menggunakan metode menjawab soal *pre* dan *post test*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada kegiatan pengabdian diikuti oleh perawat di Ruang Rawat Inap dan Ruang Rawat Jalan RSU Advent Medan. Antusias peserta dalam kegiatan ini sangat tinggi dibuktikan selama acara berlangsung, perawat terlihat sangat antusias. Pada sesi diskusi juga terdapat beberapa pertanyaan yang diajukan terkait topik terutama pada aspek penerapan manajemen konflik.

Sosialisasi Penerapan manajemen konflik dilaksanakan pada tanggal 04 Desember 2023, diikuti oleh 30 peserta. Dalam sosialisasi tersebut tim pengabdian menyampaikan materi terkait "Penerapan Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keperawatan" yang harus diketahui oleh perawat di Ruang Rawat Inap dan Ruang Rawat Jalan RSU Advent Medan. Materi disampaikan dalam bentuk ceramah dan diskusi.

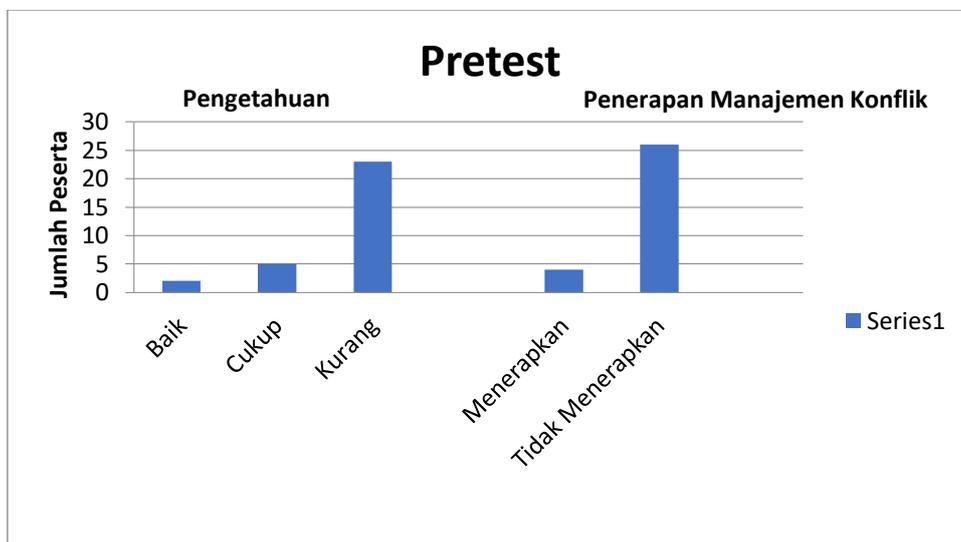


Gambar 1 dan 2. Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi Penerapan Manajemen Konflik

Keberhasilan sosialisasi ini dilakukan dengan mengukur pemahaman peserta mengenai materi yang disajikan yaitu membandingkan hasil pre-test sebelum materi disampaikan dan hasil post-test setelah materi disajikan.

Evaluasi hasil pada sosialisasi penerapan manajemen konflik dilakukan dengan menggunakan metode menjawab soal *pre* dan *post test*. Hasil evaluasi kegiatan sosialisasi adalah sebagai berikut:

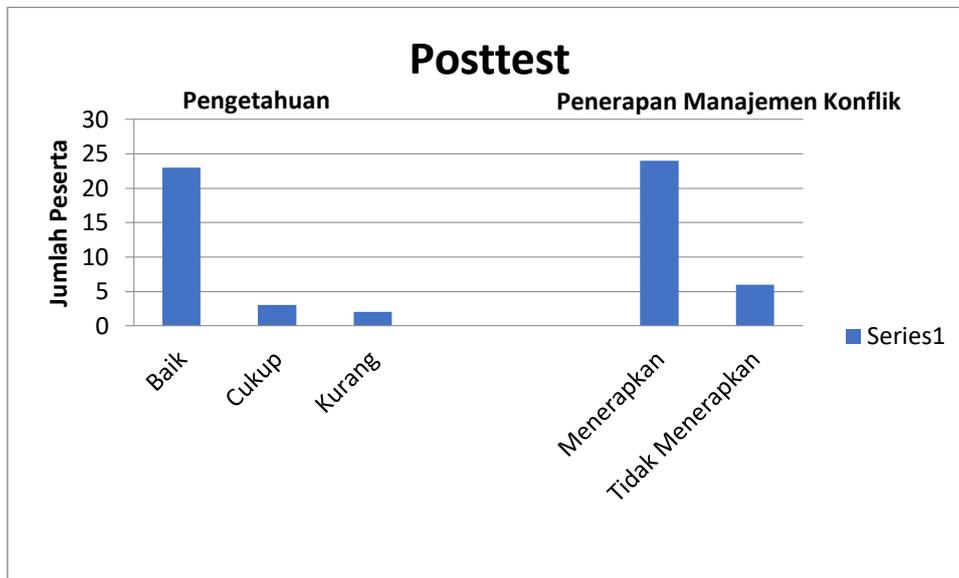
- a. Hasil evaluasi terhadap 30 orang perawat di Ruang Rawat Inap dan Ruang Rawat Jalan RSUD Advent Medan sebelum diberikan sosialisasi penerapan manajemen konflik dapat dijelaskan pada grafik dibawah ini:



Grafik 1. Pengetahuan dan penerapan manajemen konflik sebelum diberikan sosialisasi

Diagram 1 menunjukkan bahwa pengetahuan peserta tentang penerapan manajemen konflik sebelum diberikan sosialisasi mayoritas adalah kurang yaitu 60% (23 peserta), dan mayoritas peserta tidak menerapkan manajemen konflik sebesar 86,67% (26 peserta).

- b. Hasil evaluasi terhadap 30 orang perawat di Ruang Rawat Inap dan Ruang Rawat Jalan RSU Advent Medan setelah diberikan sosialisasi penerapan manajemen konflik dapat dijelaskan pada grafik dibawah ini:



Grafik 2. Pengetahuan dan penerapan manajemen konflik setelah diberikan sosialisasi

Diagram 2 menunjukkan bahwa pengetahuan peserta tentang penerapan manajemen konflik sebelum diberikan sosialisasi mayoritas adalah baik yaitu 76,67% (23 peserta), dan mayoritas peserta sudah menerapkan manajemen konflik sebesar 80% (24 peserta).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Peningkatan kualitas pelayanan keperawatan melalui sosialisasi penerapan manajemen konflik di Rumah Sakit Umum Advent Medan telah dilaksanakan pada 30 perawat di Ruang Rawat Inap dan Ruang Rawat. Keseluruhan peserta telah mampu memahami dan menjelaskan tentang penerapan manajemen konflik secara mandiri.

Saran

1. Perawat di ruang rawat inap dan rawat jalan lebih meningkatkan pemahaman dan pengetahuan khususnya tentang penerapan manajemen konflik secara mandiri sehingga terhindar dari menurunnya kualitas pelayanan keperawatan.
2. Pelaksanaan sosialisasi penerapan manajemen konflik yang sudah dilaksanakan dapat dilanjutkan oleh pihak manajemen RS dan menjadi lebih efektif jika petugas kesehatan yang ada di semua ruangan rawat inap dapat berperan secara aktif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsud Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>
- Asnawati, R., & A.Lihu, F. (2021). Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kinerja Perawat Di Ruangan Rawat Inap Rsud. Dr. Hasri Ainun Habibi Provinsi Gorontalo. *Jurnal Zaitun Universitas Muhammadiyah Gorontalo*.
- Ilmiah, K., Talenta, H., Telaumbanua, N., Studi, P., Ilmu, M., Keperawatan, F., & Utara, U. S. (2019). *Kemampuan Pemimpin Keperawatan Dalam Melakukan Manajemen Konflik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan*. 1–10.
- Kristan, K., Hidayah, N., & Farid Abidin, M. (2020). Strategi Manajemen Konflik Dimasa Pandemi Covid-19 Mahasiswa Keperawatan Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan*, 13(2), 97. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v13i2.17754>
- Mariana, D. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Multi Scinece Kesehatan*, 10(2), 145–162. <https://osf.io/4stbx/download>
- Muhammad, I. (2021). *peranan komite etik dan hukum menurut permenkes nomor 42 tahun 2018 dirumah sakit jiwa prof. HB. SAANIN*. 1–23.
- Prof. Dr. Drs. H. Ekawarna, M. P. (2018). *MANAJEMEN KONFLIK DAN STRES*.
- Rahmadhani, M., Bachri, Y., Adri, R. F., & Susanti, E. (2021). *Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2021*. 3(2), 227–232.
- Rawat, P., Di, I., Stella, R., & Medan, M. (2022). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSIA STELLA MARIS MEDAN. *JURNAL DARMA AGUNG HUSADA*, 9(1).
- Saputra, M. A. S. (2021). Manajemen Konflik Sebagai Strategi Peningkatan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rsud. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 6, 71–92.
- Setting, C. (2021). *REVIEW MANAJEMEN KONFLIK KEPERAWATAN DI TATANAN KLINIS : STUDI LITERATUR*. 2(1), 1–7.
- Sifananta. (2019). Hubungan manajemen konflik dengan produktivitas kerja perawat pelaksana di RS Paru Jember. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Wijayanti, E. T. (2019). GAYA MANAJEMEN KONFLIK PERAWAT PELAKSANA DI RSM AHMAD DAHLAN KOTA KEDIRI. *Ilmu Kesehatan*, 8, 1–11.
- A, Aziz, Hidayat. (2011). Metode penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data.

- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (6th ed.). Jakarta: salemba medika.
- Rudi. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R.M Pratomo
- Daniyanti. (2016). Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat inap Kelas III RSUD Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh
- Leni. (2017). Hubungan Kualitas pelayanan keperawatan Dengan Kepuasan pasien di Ruang Inap Rumah Sakit rachma Husada Bantul
- Nursalam. 2011. *Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika
- Nidya, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal. *Sarjana (S1/D4) Thesis, Universitas Muhammadiyah Semarang*, 5(2), 40–51.
- Suryani, K. (2018). *Gambaran Efektivitas Metode Tim Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Myria Palembang*. 1, 116– 126
- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsud Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>