

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas, pada dasarnya adalah organisasi jasa pelayanan umum. Oleh karenanya rumah sakit atau puskesmas perlu memiliki karakter mutu pelayanan prima sesuai dengan harapan pasien, selain memberikan pelayanan medis yang bermutu. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan mencantumkan bahwa setiap profesi kesehatan harus melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar profesi.

Kemampuan memberikan pelayanan keperawatan secara profesional sesuai standar keperawatan sangat tergantung pada bagaimana kinerja perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan. Ketidakpuasan pasien terhadap asuhan keperawatan diasumsikan kinerja perawat yang kurang baik yang disebabkan oleh kualitas pendidikan perawat yang rendah dan kurangnya pengalaman kerja perawat (Widoyoko, 2011).

Tenaga perawat yang merupakan *“The Caring Profession”* mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan, karena pelayanan yang diberikan berdasarkan pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual merupakan pelayanan yang unik dilaksanakan selama 24 jam dan berkesinambungan merupakan kelebihan tersendiri dibandingkan pelayanan lainnya (Departemen Kesehatan RI, 2001).

Pegawai sebagai sumber daya manusia dan merupakan faktor yang amat menentukan dalam menggerakkan aktivitas instansi. Oleh karena itu pimpinan instansi harus mampu menciptakan hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan maupun hubungan antara pegawai dengan pegawai yang lain, karena sangat mungkin terjadi suatu ketidak terpaduan kepentingan atau tarik menarik kepentingan sehingga timbul suatu perselisihan atau konflik dalam instansi.

Rumah sakit Bhayangkara Moestadjab Nganjuk adalah rumah sakit swasta kelas III. Saya memilih objek Rumah Sakit Bhayangkara Moestadjab Nganjuk karena Rumah sakit ini bersifat transisi dengan kemampuan memberikan pelayanan kedokteran umum, dan poli spesialis jantung, obsgyn, orthopedi, anak, THT (Telinga Hidung Tenggorokan), kulit dan kelamin dan poli gigi. Rumah sakit ini juga menampung rujukan yang berasal dari puskesmas dan mempunyai ruang rawat inap watah yang khusus untuk tahanan yang berasal dari rutan di Nganjuk, dimana dari beberapa rumah sakit yang berada di Nganjuk hanya Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk yang mempunyai ruang perawatan khusus tahanan. Rumah sakit ini Lebih kecil tersedia 41 tempat tidur inap, lebih sedikit dibanding setiap rumah sakit di Jawa Timur yang tersedia rata-rata 53 tempat tidur inap. Pelayanan inap termasuk kelas tinggi 17 dari 41 tempat tidur di rumah sakit ini berkelas VIP keatas. RS Bhayangkara Moestadjab Nganjuk tersedia 24 dokter, 3 lebih sedikit daripada rumah sakit tipikal di Jawa Timur dan 11 lebih sedikit daripada rumah sakit tipikal di Jawa. Adapun visi dari rumah sakit Bhayangkara Nganjuk yaitu: Tercapainya pelayanan kesehatan yang paripurna dan terpercaya bagi masyarakat Polri dan masyarakat umum serta terselenggaranya dukungan kesehatan yang optimal dan profesional

terhadap tugas operasional dan pembinaan polri. Tingkat persaingan kerja yang semakin besar mendorong pegawai untuk lebih meningkatkan kinerjanya, memberikan kinerja yang terbaik sehingga dapat menimbulkan tanggung jawab yang besar dalam bekerja. Saat ini instansi dihadapkan pada suatu permasalahan yang menyebabkan kinerja perawat di instansi kurang optimal.

Berikut data laporan triwulan ruang perawatan:

Tabel 1.1 Laporan Triwulan Ruang Perawatan bulan Juli s/d september 2016

No	RUANG PERAWATAN	JUMLAH HARI PERAWATAN	JUMLAH PENDERITA DIRAWAT
1.	ICU	81	35
2.	VVIP	129	38
3.	VIP	2228	874
4.	KELAS I	652	265
5.	KELAS II	732	537
6.	KELAS III	767	319
7.	TAHANAN	10	3
	JUMLAH	4599	2071

Tabel 1.2 Laporan Triwulan Ruang Perawatan bulan Oktober s/d Desember**2016**

No	RUANG PERAWATAN	JUMLAH HARI PERAWATAN	JUMLAH PENDERITA DIRAWAT
1.	ICU	182	58
2.	VVIP	189	59
3.	VIP	2124	768
4.	KELAS I	993	508
5.	KELAS II	479	153
6.	KELAS III	900	342
7.	TAHANAN	0	0
	JUMLAH	4867	1888

Berdasarkan data yang mendukung adanya permasalahan yang terjadi di instansi ini yaitu, kurang optimalnya kinerja sehingga berpengaruh pada pencapaian tujuan instansi. Dari data laporan menunjukkan jumlah penderita dirawat menurun selama periode bulan juli s/d desember 2016.

Faktor yang mengakibatkan kurang optimalnya kinerja pada instansi ini yaitu terjadinya konflik disfungsional. Konflik yang timbul antar individu di dalam instansi ini biasanya disebabkan adanya perbedaan sifat, sikap dan latar belakang seseorang yang menyebabkan perselisihan dan persaingan. Apabila konflik antar individu ini berlanjut terus-menerus, maka secara otomatis akan mengganggu kinerja pegawai dalam bekerja dan akibat selanjutnya adalah terganggunya proses kegiatan kerja instansi. Konflik antar kelompok biasanya disebabkan adanya perbedaan

tujuan, skala prioritas, yang nantinya akan menyebabkan perselisihan dan persaingan diantara kelompok atau departemen. Konflik antar kelompok ini akan sangat mengganggu kinerja pegawai dalam bekerja, karena pegawai merasa tidak nyaman dalam bekerja, bosan, tidak ada kerjasama sehingga tujuan instansi tidak dapat tercapai.

Konflik antar pegawai pada instansi ini disebabkan oleh perselisihan antara sesama pegawai. Perselisihan tersebut muncul akibat adanya salah satu pegawai yang tidak suka dengan rekan kerjanya dikarenakan rekan kerjanya suka mencari - cari kesalahannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pegawai yang mendukung adanya permasalahan, salah satu contoh yaitu adanya perselisihan antar perawat yang disebabkan seorang perawat melaporkan ke atasan jika si perawat A sering tertidur saat dinas jaga malam. Perlakuan seperti ini akan menimbulkan perselisihan yang berakibat perawat menjadi malas untuk bertegur sapa atau tidak semangat dalam bekerja ketika bertemu dengan si perawat yang melaporkannya sehingga kinerja perawat tersebut menurun dan proses kegiatan dari instansi menjadi terganggu. Hal itu juga dapat berpengaruh terhadap kurangnya komunikasi antar pegawai. Apabila pegawai sudah terlibat dalam suatu perselisihan, maka pegawai tersebut akan sulit untuk berkomunikasi dengan pegawai yang lain dan itu akan berdampak buruk terhadap kinerja pegawai dalam pencapaian tujuan organisasi.

Konflik tersebut dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai baik itu secara negatif maupun secara positif. Berpengaruh negatif bila konflik menjadi indikator menurunnya kinerja yang berakibat terganggunya proses kegiatan instansi sehingga

tujuan instansi tidak tercapai secara optimal. Sedangkan berpengaruh positif apabila konflik pada tingkat tertentu yang sesuai dengan kondisi instansi dapat lebih memacu kinerja pegawai, dimana pada diri pegawai akan timbul keinginan yang kuat untuk melakukan sesuatu hingga tercipta kinerja yang memuaskan. Hal ini merupakan salah satu modal untuk kelangsungan atau kontinuitas instansi.

Masalah yang lain dalam instansi ini yaitu komunikasi yang kurang baik antar pegawai sehingga sering terjadi kesalahpahaman diantara kedua belah pihak. Dalam upaya menjaga kinerja pegawai tetap baik, maka sangat penting untuk menjaga hubungan dan kerjasama yang baik antara atasan dengan bawahan maupun dengan rekan kerja yang lain. Sedangkan untuk mencapai itu tentunya melalui proses komunikasi yang baik dan efektif. Pentingnya komunikasi dalam perusahaan atau organisasi sudah tidak dapat dipungkiri. Dengan komunikasi yang baik akan mampu menciptakan kerjasama yang baik dalam suatu perusahaan atau organisasi, melalui komunikasi setiap anggota akan saling membantu, berinteraksi dan juga saling mempengaruhi. Komunikasi juga sebagai alat untuk menyalurkan informasi, perintah, arahan, nasehat dan lain sebagainya. Besarnya peran dan fungsi komunikasi dalam perusahaan atau organisasi menjadikan komunikasi sebagai nyawa bagi suatu organisasi atau penyalur fungsi–fungsi manajemen dalam organisasi.

Komunikasi yang terjadi di lingkup perawat rumah sakit Bhayangkara Nganjuk adalah komunikasi antarpribadi yaitu komunikasi yang mengalir langsung dari orang ke orang secara langsung atau dalam suasana kelompok. Pada mulanya komunikasi diantara pegawai di rumah sakit Bhayangkara Nganjuk berjalan baik, namun setelah

terjadi kesalahpahaman diantara pegawai, komunikasi menjadi kurang maksimal. Pegawai yang terlibat konflik biasanya berkomunikasi hanya seperlunya saja atau cuek terhadap pegawai yang tidak dia sukai, hal ini berakibat kinerja pegawai tersebut tidak maksimal dan apabila kinerja pegawai sudah tidak dapat terlaksana secara maksimal, maka tujuan dari instansi ini juga tidak dapat terlaksana sesuai keinginan.

Kurangnya komunikasi antara atasan dengan bawahan dan antara karyawan dengan karyawan dapat berpengaruh terhadap tujuan instansi, sebab komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam proses kerja pegawai di dalam instansi. Semakin sering pegawai berkomunikasi satu sama lain maka semakin banyak hal yang diperoleh oleh pegawai tersebut, sehingga pegawai lebih bersemangat dalam bekerja dan pegawai bisa bekerja lebih baik lagi dari sebelumnya.

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti ingin mengetahui sejauh mana kebenaran pengaruh konflik dan komunikasi mempengaruhi kinerja pegawai, dengan melakukan penelitian dengan **judul “PENGARUH KONFLIK DISFUNGSIONAL DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT BHAYANGKARA DI NGANJUK”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah antara lain:

1. Apakah konflik disfungsional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat rumah sakit Bhayangkara Nganjuk?
2. Apakah komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat rumah sakit Bhayangkara Nganjuk?
3. Apakah konflik disfungsional dan komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja perawat rumah sakit Bhayangkara Nganjuk?
4. Di antara konflik disfungsional dan komunikasi, manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja perawat rumah sakit Bhayangkara Nganjuk?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik disfungsional terhadap kinerja perawat rumah sakit Bhayangkara Nganjuk.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja perawat rumah sakit Bhayangkara Nganjuk.
3. Untuk mengetahui apakah konflik disfungsional dan komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan rumah sakit Bhayangkara Nganjuk.
4. Untuk mengetahui di antara konflik disfungsional dan komunikasi, manakah yang dominan berpengaruh terhadap kinerja perawat rumah sakit Bhayangkara Nganjuk?

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan atau Instansi

Diharapkan karya tulis ini dapat bermanfaat dalam proses peningkatan produktivitas kinerja karyawan, sehingga instansi dapat terus maju dan berkembang

b. Bagi Universitas

Diharapkan karya tulis ini dapat memberikan sumbangan penelitian bagi universitas dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

c. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman untuk proses pengaplikasian teori-teori yang telah di dapat di bangku perkuliahan selama proses penelitian termasuk masalah-masalah selama penelitian.

d. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dan tambahan wacana tentang konflik dan komunikasi terhadap kinerja pegawai.