

## HUBUNGAN GAYA MANAGEMEN KONFLIK KEPALA RUANGAN DENGAN STRES KERJA PERAWAT DI RS X

Sri Muharni<sup>1)</sup>, Umi Eliawati<sup>2)</sup>, Reny Wahyuni<sup>3)</sup>

<sup>1)2)3)</sup>, Prodi Ilmu Keperawatan STIKes Awal Bros Batam

Email: muharnisri@gmail.com

### ABSTRACT

*Most human resources who interact directly with patients are nurses, so that the quality of service carried out by nurses can be assessed as an indicator of the good and bad services in the hospital. This study uses a quantitative research method through a cross sectional approach. The research population was nurses in the pinere room of X hospital. The sampling technique used was total sampling as many as 41 people. The research variable is the room manager conflict management style, with the work stress of nurses in the X hospital. The research instrument used was a questionnaire. The results obtained were 31 people (71.6%) had a high conflict management style and 10 people (24.4%) had a low management style. As many as 29 people (70.7%) had moderate work stress, 8 people (19.5%) had low stress and 4 people (9.8%) had severe stress. With this phenomenon, the leadership style has an indirect relationship with the work stress of nurses in the pinere room of X hospital.*

*Keywords: conflict management style, work stress of nurses*

### ABSTRAK

Sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai salah satu indikator baik buruknya pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif melalui pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah perawat di ruangan Pinere Rs X. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah total sampling yaitu sebanyak 41 orang. Variabel penelitian adalah *gaya manajemen konflik manager ruangan*, dengan stres kerja perawat. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner. Hasil penelitian yang didapat sebanyak 31 orang (71,6 %) memiliki gaya manajemen konflik yang tinggi dan 10 orang (24,4%) memiliki gaya manajemen yang rendah. Sebanyak 29 orang (70,7 %) memiliki stres kerja sedang, 8 orang (19,5 %) stres rendah dan 4 orang (9,8 %) dengan stres berat. Dengan fenomena tersebut *bahwa gaya kepemimpinan* memiliki hubungan secara tidak langsung dengan stres kerja perawat.

Kata kunci: Gaya manajemen konflik, stres kerja perawat

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan kegiatan pelayanan jasa kesehatan yang berdasarkan atas azas kepercayaan, sehingga masalah kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan menjadi faktor yang sangat menentukan. Satu diantara faktor yang berpengaruh adalah sumber daya manusianya, artinya peranan manusia (dokter, perawat, karyawan) yang melayani pasien merupakan faktor utama, karena hanya dengan dokter, perawat dan karyawan, pasien dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka dan menciptakan kepuasan pasien. Demikian pula dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik ( Abdurahman, Junaidi dan Aminuvat, 2015).

Perawat adalah salah satu profesi yang menyediakan pelayanan jasa keperawatan dan langsung berinteraksi dengan banyak orang dalam hal ini adalah klien. Perawat merupakan garda terdepan yang turun langsung untuk merawat pasien dimasa pandemic covid19. Perawat merupakan garis depan yang mengalami hal yang berbeda dari biasanya, dimana perawat bertanggung jawab dan mempertahankan homeostasis pasien dan perawatan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pasien yang mengalami infeksi covid19. Sebagai mana yang kita ketahui bahwa di awal kemunculan virus corona yang berasal dari negeri Wuhan China, di awal

penghujung tahun 2019, Virus ini diketahui sangat cepat menyebar dan sangat mematikan. Selama pandemic covid 19, perawat yang merawat pasien covid 19, menjadi kelompok dengan resiko terpapar sangat tinggi. Dalam sebuah jurnal tentang covid 19, menyebutkan bahwa kemungkinan tenaga kesehatan terinfeksi covid 19 sebesar 3,8%, terutama karena kontak awal yang tidak terlindungi dengan pasien yang terinfeksi (Liu, Yang, Zhang, Xu, Zhang, Cheng, Dou, 2020, Wu and Mc Googan, 2020).

Perawat yang bertugas saat menangani covid19, harus mengenakan pakaian pelindung dan masker N95 untuk menghindari paparan infeksi. Hal ini membuat pelayanan jauh lebih sulit dan melelahkan dari pada dalam kondisi normal, selain itu rasa takut tertular dan terinfeksi telah dilaporkan menjadipemicu masalah psikologis yang merugikan seperti stress, kecemasan, depresi. Hal ini dapat memberikan efek buruk pada kualitas pelayanan (Liu, Yang,Zhang, Xu, Zhang, Cheng, Dou, 2020).Masalah kesehatan mental juga dilaporkan mempengaruhi perhatian, pemahaman, pengambilan keputusan, dan kemampuan tenaga kesehatan (Kang, Yi, Shaohua, Jun, Lili, Gaohua, Hong, Zhongchun, 2020). Di lain rumah sakitpun menuntut perawat memberikan pelayanan yang profesional kepada

pasien. Akan tetapi, tidak jarang manajemen rumah sakit dan perawat memiliki pandangan yang berbeda terhadap pemberian pelayanan. adanya perbedaan pandangan dan konflik dalam organisasi tidak dapat dihindari karena selama ada aktifitas dalam organisasi maka selama itu juga konflik akan muncul.

Staff perawat banyak yang memiliki gangguan kesehatan seperti stress karena mereka tidak hanya menanggung kelebihan beban kerja, beresiko tinggi terkena infeksi, dan kelelahan yang berkepanjangan, sehingga mengarah pada peningkatan resiko infeksi. Staff perawat berada dibawah tekanan fisik dan psikologis yang ekstrim saat bertugas. Mereka tidak hanya beresiko tinggi terinfeksi, tetapi juga telah dilaporkan mengalami depresi, kecemasan, insomnia, stigma, dan frustrasi (Chen Et Al, 2020 ; Zhu Et Al, 2020). Bahkan ketakutan yang dialami oleh keluarga, teman, tetangga, pekerja perawatan kesehatan, masalah kesehatan mental ini tidak hanya mempengaruhi perhatian petugas kesehatan, pemahaman, dan kemampuan pengambilan keputusan yang dapat menghambat kinerja.

Penyebab stress kerja pada perawat sangat beragam. Salah satunya menyatakan perilaku buruk dokter kepada perawat, sesama teman sejawat, perawat dengan instansi terkait, seperti petugas apotik, bagian laboratorium, bagian gizi, yang terkadang dapat memberi efek negative kepada masing masing profesi, yang dapat menyebabkan stress, frustrasi, konsentrasi menjadi turun, komunikasi dan pertukaran informasi menjadi terganggu di tempat kerja. Dan hal ini

dapat menjadi konflik antar profesi, hal tersebut berpotensi menimbulkan adanya stress kerja. Stress kerja banyak terjadi pada para pekerja di sector kesehatan. Tanggung jawab terhadap manusia pada sector kesehatan menyebabkan pekerja lebih rentan terhadap stress (Taylor, 2006 dalam Yana, 2014). The Enss membahas sub skala stres kerja perawat yang terdiri dari 9 item yang berkaitan dengan, kematian dan sekarat, konflik dengan dokter, persiapan emosional yang tidak memadai, masalah – masalah dengan teman kerja, masalah dengan supervisor, beban kerja, ketidak pastian tentang perlakuan, pasien dan keluarga, serta adanya diskriminasi. ( ENSS, dalam French et al 2000).

Borril dan Charnley (2012) dalam Yana (2014) menyatakan bahwa meskipun seluruh tenaga profesional di rumah sakit memiliki resiko stress, namun para perawat memiliki stress yang lebih tinggi. Dan menyita waktu, gaji rendah dan insentif yang tidak memadai. Sebuah study dalam jurnal keperawatan, 2016 melaporkan 27% perawat mengalami stress kerja tingkat sedang, hingga tinggi dan 73% perawat mengalami stress kerja tingkat rendah. Temuan dari penelitian ini serupa dengan penelitian sebelumnya di literature yang mengungkapkan 39% dari staff perawat bekerja di unit rawat inap berbasis rumah sakit dilaporkan sering terjadi pengalaman stress kerja (Rhoades & Eisenberger 2002, Parikh dkk. 2004, Hall 2007). Menurut hasil penelitian dari Persatuan Perawat Nasional tahun 2005 sebanyak 50.9% perawat Indonesia yang bekerja mengalami stres kerja, sering merasa pusing, lelah, kurang ramah, kurang

istirahat akibat beban kerja terlalu tinggi serta penghasilan yang tidak memadai. Umam (2012 : 203) berpendapat bahwa stres kerja merupakan sumber atau stresor yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai stresor kerja. Stresor kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja. Begitu juga kinerja perawat itu sendiri. Stres kerja lebih banyak merugikan diri perawat ataupun rumah sakit sebagai tempat perawat bekerja. Pada diri perawat, konsekuensi tersebut dapat berupa menurunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi frustrasi dan sebagainya. Konsekuensi pada perawat tidak hanya berhubungan dengan aktivitas kerja tetapi dapat meluas pada aktifitas lain diluar pekerjaan, misalnya tidak dapat tidur tenang, nafsu makan berkurang, kurang mampu berkonsentrasi sehingga berdampak langsung pada kinerja perawat yang semakin menurun.

Konflik pada tenaga kesehatan berdampak pada tingkat stres, kepuasan dalam bekerja dan efektifitas kerja sama tim, yang mengakibatkan terjadinya penurunan pelayanan kesehatan (kustriyani, 2016), konflik pada lingkungan rumah sakit yang tidak terhindarkan menuntut para tenaga kesehatan untuk mempunyai kemampuan manajemen konflik yang bagus, sehingga dapat menurunkan kelelahan, meningkatkan kerjasama tim, dan meningkatkan kepuasan dalam bekerja (merril and miller, 2015).

Konflik yang terjadi biasanya bersumber dari perbedaan pendapat, yang dapat berakibat negative pada perawatan pasien, kepuasan kerja, kesehatan pribadi,

maupun produktifitas profesional (broukhim M, et al, 2019). Menciptakan penyelesaian konflik yang kreatif, merupakan strategi manajemen konflik yang baik. Menurut Skjorshammer ( 2011 ) dan Greer, et al, (2012) dan beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan konflik yakni, avoidance, forcing, negotiation dan memecahkan masalah atau kolaborasi. Kolaborasi yang baik antar tenaga kesehatan merupakan salah satu bentuk profesionalisme yang ditujukan untuk mencapai tujuan utama pelayanan kesehatan, yaitu memberikan perawatan yang terbaik dan berkualitas pada pasien dan keluarganya. Kinerja tenaga kesehatan yang baik akan berimbas juga pada pelayanan kesehatan yang baik akan berimbas juga pada pelayanan kesehatan yang dinilai bermutu dan berkualitas. Dalam prosesnya, tim memiliki kemungkinan besar untuk mengalami berbagai permasalahan internal yang akan mempengaruhi, kinerjanya secara keseluruhan baik dan berimbas kepada pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan ( Broukhim M, et al, 2019 ).

Berbagai hal dilakukan untuk menghindari terjadinya konflik maupun meminimalisir efek yang terjadi karena adanya konflik di dalam suatu tim

interpersonal, salah satunya adalah dengan manajemen konflik yang ada Howard Ross mendefinisikan manajemen konflik sebagai langkah – langkah yang diambil pelaku atau pihak ketiga ( pimpinan ) dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin menghasilkan akhir berupa penyelesaian konflik, dan mungkin tidak menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat atau agresif, adanya manajemen konflik ini diharapkan akan mencegah terjadinya gangguan di dalam tim interprofesional sehingga dapat focus pada tujuan utama yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas. Selain itu, diharapkan manajemen konflik dapat meningkatkan kreatifitas anggota tim kesehatan untuk dapat mengambil segala manfaat sebagai suatu pengalaman dan pembelajaran, serta membangun rasa saling menghormati antar sesama anggota tim dan menghargai individu lain dengan disiplin ilmu dan latar belakang profesi yang berbeda – beda ( Whitworth, 2008 ).

Berdasarkan dari penelitian Mary L. Johansen pada tahun 2016 dalam penelitiannya tentang gaya manajemen konflik, lingkungan kerja yang mendukung dan pengalaman stres kerja pada perawat mengemukakan bahwa lingkungan kerja yang mendukung dan menghindari konflik gaya manajemen ditemukan signifikan sebelum diktator stress kerja, dimana keadaan darurat dan persepsi kerja perawat tentang lingkungan kerja yang mendukung dan pendekatan mereka untuk menyelesaikan konflik mungkin terkait dengan pengalaman stress kerja mereka.

Dimana ditemukannya hubungan sedang yang signifikan antara gaya manajemen konflik yang menghindarkan stress kerja, dalam study ini lebih dari 25% perawat darurat menggunakan penghindaran pendekatan untuk mengelola konflik, menyarankan lebih perawat darurat mungkin mengalami beberapa tingkat pekerjaan menekankan. Sedangkan menurut Erwin Silitonga pada tahun 2019 dalam penelitiannya tentang gaya manajemen konflik dalam mengurangi stress kerja perawat pelaksana di Medan mengemukakan bahwa lewat hasil uji bivariat didapatkan adanya pengaruh gaya manajemen konflik compromising terhadap stress kerja perawat pelaksana dan gaya manajemen konflik dominating dapat menurunkan stress kerja perawat pelaksana sebesar 1.10 kali lebih besar dibanding dengan gaya manajemen konflik lainnya.

Pekerjaan seorang perawat sangatlah berat, apalagi menangani pasien covid. Di satu sisi, seorang perawat harus menjalani tugas yang menyangkut kelangsungan hidup pasien yang dirawatnya. Di sisi lain, keadaan psikologis perawat sendiri juga harus tetap terjaga. Kondisi seperti inilah yang dapat menimbulkan rasa tertekan pada perawat. Sehingga ia mudah sekali mengalami stress.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Untuk rancangan penelitian yang digunakan adalah cross sectional. Cros sectional adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independent dan variabel dependent hanyasatu kali dalam satu saat. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mencari hubungan antara gaya manajemen konflik kepala ruangan dengan stress kerja perawat .Populasi penelelitian iniadalah seluruh perawat di ruang pinere berjumlah 41 orang perawat, sedangkan pengambilan sampel dilakukan dengan metode total sampling.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner management konflik untuk mengukur variabel independent dan kuesioner stress kerja perawat untuk mengukur variabel dependen. Penelitian ini menggunakan analisi univariat dan bivariat yang dilakukan penglahan dengan sistem komputerisasi (SPSS), dalam analisi bivariat adalah menggunakan uji chi square dimana jika nilai  $p < 0,05$  maka menunjukkan terdapt hubungan diantar keduanya.

## HASIL & PEMBAHASAN

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden**

| No                           | Karakteristik Responden | f         | %          |
|------------------------------|-------------------------|-----------|------------|
| <b>1. Umur (tahun)</b>       |                         |           |            |
|                              | 20 – 24                 | 4         | 9,8        |
|                              | 25 – 30                 | 27        | 65,8       |
|                              | 31 – 35                 | 6         | 14,6       |
|                              | 36 – 40                 | 4         | 9,8        |
|                              | <b>Total</b>            | <b>41</b> | <b>100</b> |
| <b>2. Tingkat Pendidikan</b> |                         |           |            |
|                              | D3                      | 3         | 7,3        |
|                              | Ners                    | 38        | 92,7       |
|                              | <b>Total</b>            | <b>41</b> | <b>100</b> |

### 3. Jenis kelamin

|              |           |            |
|--------------|-----------|------------|
| Laki-laki    | 7         | 17,1       |
| Perempuan    | 34        | 82,9       |
| <b>Total</b> | <b>41</b> | <b>100</b> |

### 4. Masa kerja

|              |           |            |
|--------------|-----------|------------|
| 1-5 tahun    | 28        | 68,3       |
| ➤ 5 tahun    | 13        | 31,7       |
| <b>Total</b> | <b>41</b> | <b>100</b> |

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi gaya Manajemen**

### Konflik kepala ruangan

| No | Gaya Manajemen Konflik manager | f         | %          |
|----|--------------------------------|-----------|------------|
| 1  | Tinggi                         | 31        | 75,6       |
| 2  | Rendah                         | 10        | 24,4       |
|    | <b>Total</b>                   | <b>41</b> | <b>100</b> |

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi stres kerja perawat**

| No | Tingkat Stress | f         | %          |
|----|----------------|-----------|------------|
| 1  | Rendah         | 8         | 19,5       |
| 2  | Sedang         | 29        | 70,7       |
| 3  | Berat          | 4         | 9,8        |
|    | <b>Total</b>   | <b>41</b> | <b>100</b> |

**Tabel 4 Hubungan Gaya Manajemen Konflik Kepala Ruangan Dengan Stress Kerja Perawat**

| Manajemen<br>Konflik<br>Manager | Stress Kerja Perawat |             |           |             |          |            | Jumlah    |            |
|---------------------------------|----------------------|-------------|-----------|-------------|----------|------------|-----------|------------|
|                                 | Rendah               |             | Sedang    |             | Tinggi   |            | f         | %          |
|                                 | F                    | %           | F         | %           | F        | %          |           |            |
| Rendah                          | 1                    | 2,4         | 6         | 14,6        | 3        | 7,3        | 10        | 24,4       |
| Tinggi                          | 7                    | 17,1        | 23        | 56,1        | 1        | 2,4        | 31        | 75,6       |
| <b>Total</b>                    | <b>8</b>             | <b>19,5</b> | <b>29</b> | <b>70,7</b> | <b>4</b> | <b>9,8</b> | <b>41</b> | <b>100</b> |

p value = 0,041

### Gambaran tentang gaya manajemen konflik kepala ruangan

Berdasarkan tabel 2. distribusi frekuensi responden berdasarkan gaya manajemen konflik, sebanyak 31 orang (71,6%) memiliki gaya manajemen konflik tinggi dan 10 orang (24,4%) memiliki gaya manajemen konflik rendah. Hal ini menunjukkan hampir semua perawat memiliki manajemen konflik yang tinggi, yang hal itu dapat dipengaruhi oleh atasan atau kepala ruangan maupun lingkungan kerja. Gaya manajemen konflik adalah suatu atau beberapa pola yang membentuk suatu perilaku yang digunakan untuk menghadapi situasi konflik (Wirawan, 2013). Gaol (2014) menjelaskan bahwa konflik interpersonal atau konflik yang terjadi antarindividu merupakan salah satu jenis konflik yang biasanya disebabkan oleh adanya perbedaan tentang isu tertentu, tindakan, dan tujuan, dimana hasil bersama sangat menentukan. Setiap manusia akan selalu memiliki persepsi ketidaksetaraan atau perbedaan sudut pandang terhadap sesuatu, sehingga perbedaan ini dapat menimbulkan konflik (Suryani, et al, 2014). Konflik kerja dapat timbul baik pada organisasi kecil maupun besar. Konflik kerja biasanya terjadi sebagai hasil adanya masalah ± masalah yang ada dalam

lingkungan pekerjaan seperti masalah komunikasi, hubungan pribadi, ataupun struktur organisasi.

Manajemen konflik yang tidak terselesaikan biasanya mengakibatkan timbulnya hambatan seperti ketidakpercayaan, keraguan, ketidakjujuran, dan defensif pada masing-masing anggota yang berdinasi di ruang pinere. Konflik interpersonal bisa menyebabkan terjadinya stres pada perawat pinere di tempat kerja hal ini dikarenakan saat berdinasi perawat harus selalu terpapar dengan virus covid 19, selain itu tuntutan pekerjaan dari pihak rumah sakit yang harus meningkatkan pelayanan sehingga, jika perawat tidak bisa melakukan mekanisme koping maka akan menyebabkan stress kerja yang tinggi.

Menurut analisa peneliti, perawat yang bertugas di ruang pinere sedikit banyaknya akan mengalami stress kerja akibat beban kerja yang dialaminya, selain karena harus terpapar setiap harinya dengan virus corona, atribut yang digunakan juga tidaklah nyaman karena pastinya merasa panas, belum lagi saat berjaga di ruangan pinere dalam setiap satu shiftnya hanya ada dua kali pergantian petugas yang itu artinya kurang lebih 3-4 jam selama jam dinas perawat yang berdinasi tidak akan makan, minum atau berdefekasi serta berkemih, sehingga akan meningkatkan stress kerja apabila manajemen konflik manager tidak baik dan mekanisme koping perawat buruk,

oleh karena itu, perlunya dukungan yang lebih baik dari manajemen dan jajaran yang terkait, dan manajemen konflik atau Solusi yang diciptakan haruslah solusi yang memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Selain menciptakan solusi yang menguntungkan kedua belah pihak, seperti gaya integrating menawarkan metode yang lebih melibatkan setiap individu dalam pengambilan keputusan penyelesaian konflik yang mengarah pada pembelajaran kolektif dan efektivitas. Dampak dari penerapan gaya manajemen konflik integrating adalah meningkatnya produktivitas karyawan.

### **Gambaran Tentang Stres Kerja Perawat**

Dari tabel 3. menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat stress perawat, sebanyak 29 orang (70,7%) mengalami stress sedang, 8 orang (19,5%) mengalami stress rendah, dan 4 orang (9,8%) mengalami stress berat. Hal ini menunjukkan sebagian perawat mengalami stress ringan yang

dapat disebabkan oleh individu, maupun lingkungan kerja yang dapat digambarkan dengan kinerja yang menurun atau pelayanan yang diberikan ke pasien membuat pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam sebuah pekerjaan terutama sebagai perawat yang bekerja di ruang isolasi, semakin besar perkembangannya kasus covid maka semakin tinggi pekerjaan yang ada didalamnya, kondisi ini menuntut semakin banyak karyawan yang dibutuhkan bekerja di dalamnya sehingga besar kemungkinan timbulnya permasalahan, terutama permasalahan manusia yang ada didalamnya. Kondisi ini menyebabkan semakin tinggi tuntutan pekerjaan semakin banyak tekanan yang menyertai karyawan dalam pekerjaannya dimana tekanan kerja tersebut dapat memicu berbagai

hal termasuk didalamnya stres kerja. (Kim et al., 2017)

Rivai Veithzal (2004) menyebutkan stres kerja merupakan sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan terhadap lingkungannya. Artinya stres terjadi akibat di picu oleh ketidaknyamanan diri oleh hal-hal di sekitarnya yang mempengaruhi kestabilan emosi mereka.

Terjadinya stres kerja dapat dipahami sebagai keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya, contohnya apabila kemampuan seseorang baru sampai angka 5 (lima) tetapi menghadapi pekerjaan yang menuntut kemampuan dengan angka 9 (sembilan), maka sangat mungkin sekali orang itu akan terkena stres kerja (sasono Eko, 2004).

Menurut asumsi peneliti, Tingginya tingkat stres yang dapat ivai Veithzal (2004) menyebutkan stres kerja merupakan sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan terhadap lingkungannya. Artinya stres terjadi akibat di picu oleh ketidaknyamanan diri oleh hal-hal di sekitarnya yang mempengaruhi kestabilan emosi mereka. Terjadinya stres kerja dapat dipahami sebagai keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya, contohnya apabila kemampuan seseorang baru sampai angka 5 (lima) tetapi menghadapi pekerjaan yang menuntut kemampuan dengan angka 9 (sembilan), maka sangat mungkin sekali orang itu akan terkena stres kerja (sasono

Eko, 2004).

### **Hubungan Gaya Manajemen Konflik Kepala Ruangan dengan Stres Kerja Perawat**

Berdasarkan tabel 4. menunjukkan bahwa dari 31 responden yang memiliki manajemen konflik yang tinggi, sebanyak 23 orang (56,1%) mengalami stress sedang, 7 orang (17,1%) mengalami stress rendah, dan 1 orang (2,4%) mengalami stress tinggi. Sedangkan dari 10 responden yang memiliki manajemen konflik rendah, sebanyak 6 orang (14,6%) mengalami stress sedang, 3 orang (7,3%) mengalami stress tinggi, dan 1 orang (2,4%) mengalami stress rendah.

Hal ini menunjukkan mayoritas responden yang memiliki manajemen konflik yang tinggi mengalami stress kerja yang sedang, hal ini dapat terjadi karena adanya faktor yang mempengaruhinya, seperti lingkungan kerja yang tidak nyaman dan banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus dilakukan, seperti yang pernah disampaikan oleh beberapa perawat yang berdinis mengatakan mereka terkadang merasa takut dan khawatir akan tertular pada saat merawat pasien positif Covid-19, karena mereka kadang tidak bisa memastikan daya tahan tubuhnya dalam kondisi yang baik apalagi ditambah dengan cuaca yang selalu berubah sehingga rasa khawatir dan stress itu terus meningkat.

Untuk melihat kecenderungan antara Hubungan Gaya Manajemen Konflik Kepala Ruangan dengan Stress Kerja Perawat dilakukan uji *chi-square*. Dari analisis di dapatkan *p value* 0,041 ( $p < 0,05$ ) sehingga dapat diketahui bahwa ada hubungan Hubungan Gaya Manajemen

Konflik Kepala Ruangan Dengan Stress Kerja Perawat di RS X. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan (Gözükara & Çolakoglu, 2016), bahwa “gaya manajemen konflik kerja yang berakibat negatif akan membuat individu mengalami stress kerja dan merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya, dan apabila ini tidak dapat diatasi akan berakibat menurunnya kepuasan kerja karyawan”. Hal ini sejalan dengan penelitian Che Han dan I Gusti Salit Ketut Netra pada tahun 2014. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel gaya manajemen konflik kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja. Maka penting bagi rumah sakit untuk mengelola konflik kerja dengan baik, sehingga dapat meminimalisir stress kerja dalam perusahaan.

Selain lingkungan dan beban kerja, untuk meningkatkan manajemen konflik pada individu perlunya kerjasama dari semua pihak yang berkonflik untuk penyelesaian konflik dan mencapai solusi yang optimal. Apabila hanya salah satu pihak yang berkontribusi dan memikirkan penyelesaian konflik atau masalah maka manajemen konflik tidak dapat tercapai dan konflik akan tetap ada. Hal ini sesuai dengan penelitian Montoya, Massey, dan Song (2001), yang menyatakan bahwa penggunaan manajemen konflik membutuhkan keterbukaan terhadap sudut pandang orang lain dan pihak yang berkonflik memiliki ketertarikan untuk menyelesaikan konflik. Selain itu, menurut Janipha, Mustapha, dan Ismail (2012) apabila pekerja berhubungan dengan orang yang tidak dapat diajak bekerjasama maka akan menyebabkan stress.

Manajemen konflik membutuhkan kreativitas untuk menyampaikan ide-ide penyelesaian konflik. Tuntutan pemikiran yang kreatif dapat menyebabkan stres kerja pada perawat, sesuai dengan hasil penelitian Nazarian (2010), yang menyatakan bahwa tuntutan pemikiran kreatif merupakan salah satu stressor.

Menurut asumsi peneliti, perawat yang memiliki sumber daya yang terbatas dan mencurahkan sebagian dari sumber daya tersebut untuk pekerjaan, sehingga lebih sedikit sumber daya kognitif yang tersedia untuk perihal lain selain pekerjaan, seperti mengatasi konflik.

### SIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara Gaya Manajemen Konflik Manager Ruang Dengan Stress Kerja Perawat ( $p = 0,041$  di RS X dan diharapkan kepada pihak Rumah Sakit untuk lebih memberikan motivasi sehingga nantinya diharapkan perawat dapat memiliki upaya penatalaksanaan untuk meningkatkan motivasi diri sendiri dan memiliki manajemen konflik yang tinggi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alihar A. skripsi BAB I PENDAHULUAN [jurnal]. 2017. <http://digilib.unimed.ac.id/id/eprint/24921>
- Apriana R, astuti W, Dedy Y. Hubungan Beban Kerja Dengan Kepatuhan Pengisian Surgical Patient Safety Checklist Pada Perawat Di Ruang Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang. Jurnal Ners Widya Husada Semarang. 2018.
- Donsu, Jenita DT. (2017). Psikologi Keperawatan. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Huston D, Xia T, Zhang Y, Fan T, Orfeo D, Razinger J. Urban underground infrastructure mapping and assessment. *收入: Sensors and Smart Structures Technologies for Civil, Mechanical, and Aerospace Systems 2017*. 2017.
- Huston D, Xia T, Burns D, Orfeo D, Zhang Y, Ou C. Mapping, assessing and monitoring urban underground infrastructure. *收入: Structural Health Monitoring 2017: Real-Time Material State Awareness and Data-Driven Safety Assurance - Proceedings of the 11th International Workshop on Structural Health Monitoring, IWSHM 2017*. 2017.
- Johansen. & Cadmus. (2016). Conflict management style, supportive work environments and the experience of work stress in emergency nurses. USA. Desain ...oleh I Mardiyanthi • 9102
- Khairuzzaman MQ. No Title 血清及尿液特定蛋白检测在糖尿病肾病早期诊断中的意义. 2016年;4(1):64-75.
- kustriyani, M. 2016. Pelaksanaan Manajemen Konflik oleh Case Manager di Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. Semarang : Universitas Diponegoro. Available at [http://eprints.undip.ac.id/50047/1/menik\\_kustriyani\\_1-3pdf](http://eprints.undip.ac.id/50047/1/menik_kustriyani_1-3pdf).
- (Liu, Yang, Zhang, Xu, Zhang, Cheng, Dou 2020). Gayle AA, Wilder-Smith A, Rocklöv J. The reproductive number of COVID-19 is higher compared to SARS coronavirus. *JTravel Med*. 2020;27(2).

- Putri AA, Suparno. Recognize Geometry Shapes through Computer Learning in Early Math Skills. JPUD - J Pendidik Usia Dini. 2020年
- Priyoto., 2014. Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Shetach, A( 2012 ), Conflict Leadership Navigating toward effective and efficient team outcomes The Journal For Quality and Participant, 35 ( 2 ), 25-30.
- Wahyunadi Z, HJ Azahari R, Islami I, Anisariza NU, Prasetyo KF, Et L等 . Purba 113 – 131 MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VII, No. 1, Feb 2017. J Ilm Islam Futur. 2017年;
- Weinstein AA, Koehmstedt C, Kop WJ, Huppertz B, Atkinson M, Hurst P 等. Editorial. Robert-McComb JJ, Norman R, Zumwalt M, 编辑. J Clin Sport Psychol [网际网络]. 2018年;16(1):121–8. 载於  
:http://search.ebscohost.com/login .  
aspx?direct=true&db=psych&AN=2016-56944-011&site=ehost-live
- Wardah, Febrina, Dewi. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perawat Dalam Pemenuhan Perawatan Spiritual Pasien Di Ruang Intensif. Jurnal Edurance, Vol 2 No 3. 17 .
- Zhang Y, Burns D, Orfeo D, Huston DR, Xia T. Rough ground surface clutter removal in air-coupled ground penetrating radar data using low-rank and sparse representation. 收  
入: Nondestructive Characterization and Monitoring of Advanced Materials, Aerospace, and Civil Infrastructure 2017. 2017.
- Zhang Y, Orfeo D, Burns D, Miller J, Huston D, Xia T. Buried nonmetallic object detection using bistatic ground penetrating radar
- Gözükara, İ., & Çolakoğlu, N. (2016). The Mediating Effect of Work Family Conflict on the Relationship between Job Autonomy and Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229, 253–266. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.136>
- Kim, Y. H., Kim, S. R., Kim, Y. O., Kim, J. Y., Kim, H. K., & Kim, H. Y. (2017). Influence of type D personality on job stress and job satisfaction in clinical nurses: The mediating effects of compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction. *Journal of Advanced Nursing*, 73(4), 905–916. <https://doi.org/10.1111/jan.13177>
- Gözükara, İ., & Çolakoğlu, N. (2016). The Mediating Effect of Work Family Conflict on the Relationship between Job Autonomy and Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229, 253–266. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.136>
- Kim, Y. H., Kim, S. R., Kim, Y. O., Kim, J. Y., Kim, H. K., & Kim, H. Y. (2017). Influence of type D personality on job stress and job satisfaction in clinical nurses: The mediating effects of compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction. *Journal of Advanced Nursing*, 73(4), 905–916. <https://doi.org/10.1111/jan.13177>