

**HUBUNGAN KONFLIK KERJA DENGAN KINERJA PADA
PERAWAT DI INSTALASI RAWAT INAP RS TNI AU dr.
ABDUL MALIK LANUD SOEWONDO MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Di Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area

OLEH:

DEA MALIA PUTRI GINTING

16.860.0234



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 14/1/21

Access From (repository.uma.ac.id)14/1/21

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN KONFLIK KERJA DENGAN KINERJA PADA PERAWAT DI INSTALASI RAWAT INAP RS TNI AU dr. ABDUL MALIK LANUD SOEWONDO MEDAN

NAMA : DEA MALIA PUTRI GINTING

NPM : 168600234

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI


MENYETUJUI:

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


(Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog)


(Findy Suri, S.Psi, M.Psi)

MENGETAHUI:

Ka. Bagian

Dekan


(Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi)


(Dr. Hj. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi, Psikolog)

Tanggal Sidang: 30 Oktober 2020

**DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA
MEMPEROLEH DERAJAT SARJANA (S1) PSIKOLOGI**

**Pada Tanggal
30 Oktober 2020**

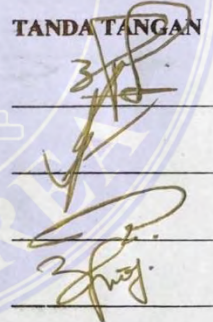
**MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**


DEKAN
(Dr. Hj. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi, Psikolog)

DEWAN PENGUJI

- 1. Hasanuddin, Ph.D**
- 2. Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd, M.Psi**
- 3. Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog**
- 4. Findy Suri, S.Psi, M.Psi**

TANDA TANGAN



HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



168600234

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

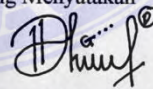
Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dea Malia Putri Ginting
NPM : 168600234
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Hubungan Konflik Kerja Dengan Kinerja Pada Perawat Di Instalasi Rawat Inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : 6 November 2020
Yang Menyatakan



(Dea Malia Putri Ginting)

MOTTO

Jika kamu takut perkataanmu akan menyakiti perasaan orang lain, maka diamlah.

Jadikanlah diammu membuat orang lain merasa nyaman berada didekatmu.

Jagalah perkataan dan berkatalah seperlunya saja.

*

Hiduplah apa adanya, sebagaimana adanya, jangan merasa gengsi dan hidup

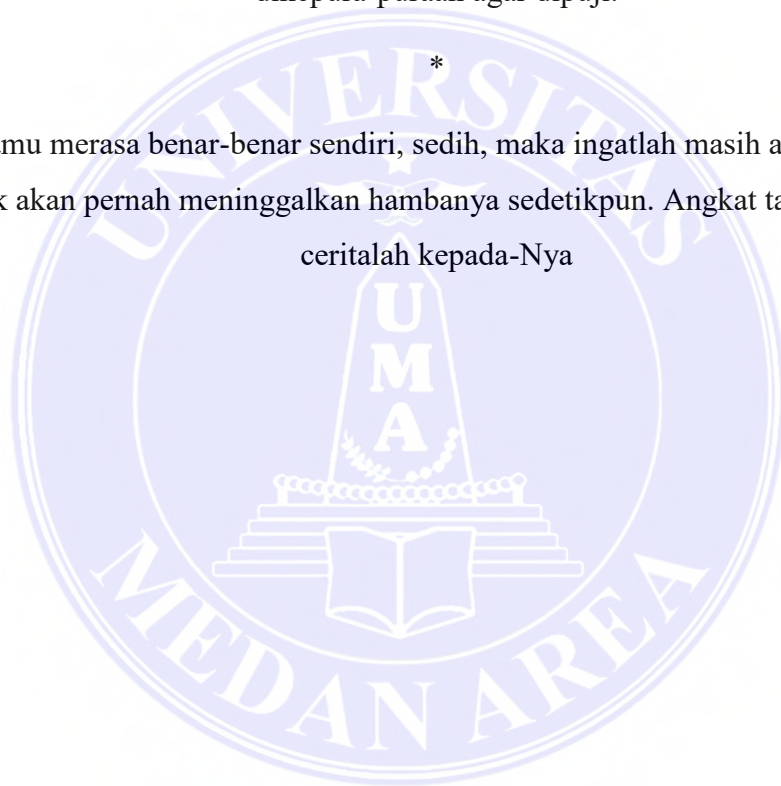
dikepura-puraan agar dipuji.

*

Jika kamu merasa benar-benar sendiri, sedih, maka ingatlah masih ada Allah yang

tidak akan pernah meninggalkan hambanya sedetikpun. Angkat tangamu dan

ceritalah kepada-Nya



HUBUNGAN KONFLIK KERJA DENGAN KINERJA PADA PERAWAT DI INSTALASI RAWAT INAP RS TNI AU dr. ABDUL MALIK LANUD SOEWONDO MEDAN

Oleh:

DEA MALIA PUTRI GINTING

NPM: 168600234

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan konflik kerja dengan kinerja pada perawat di instalasi rawat inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam suatu organisasi atau institusi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 37 perawat di instalasi rawat inap. Metode pengumpulan data menggunakan metode skala dan metode dokumentasi. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu, terdapat hubungan negatif antara konflik kerja dengan kinerja pada perawat, dengan asumsi semakin tinggi konflik kerja maka semakin rendah kinerja, sebaliknya semakin rendah konflik kerja maka semakin tinggi kinerja. Analisis data menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dari *Pearson*. Hasil analisis diketahui terdapat hubungan negatif yang signifikan antara konflik kerja dengan kinerja ($r_{xy} = -0,751$; $p = 0,000 < 0,05$). Dengan konflik kerja yang tergolong sedang cenderung tinggi dengan mean empirik lebih tinggi dari mean hipotetik ($151,78 > 132,5$) dan kinerja yang tergolong "Cukup" dilihat dari laporan dokumentasi dari rumah sakit memiliki nilai rata-rata empirik 81,49. Hasil lain yang diperoleh merupakan koefisien determinan (r^2) sebesar 0,564 artinya konflik kerja memberikan sumbangan sebesar 56,4% terhadap kinerja pada 37 perawat di instalasi rawat inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan. Hal ini berarti hipotesis yang diajukan, yaitu terdapat hubungan negatif antara konflik kerja dengan kinerja pada perawat dinyatakan diterima.

Kata Kunci: Kinerja, Konflik Kerja, Perawat.

**THE RELATIONSHIP OF WORK CONFLICT WITH PERFORMANCE
ON NURSE IN THE INPATIENT INSTALLATION RS TNI AU dr.
ABDUL MALIK LANUD SOEWONDO MEDAN**

By:

DEA MALIA PUTRI GINTING

NIM: 168600234

ABSTRACT

This study aims to see the relationship of work conflict with performance on nurse in the inpatient insallation RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan. Performance is the work result in quality and quantity achieved by a person in carrying out his duties in accordance with the authority and responsibility given to him. This study used quantitative research method. Sampling technique used in this study was total sampling. The sample used in this study consisted of 37 nursein the inpatient insallation. Data collection method using scale method and documentation method. The hypothesis proposed in this study was a negative relationship between work conflict and performance of nurse, with assumption, the higher the work conflict, the lower performance, on the contrary, the lower the work conflict, the higher the performance. Data analysis using is Product Moment correlation technique from Pearson. The analysis found that there was a significant negative relationship between work conflict with performance ($r_{xy} = -0,751$; $p = 0,000 < 0,05$). With work conflict classified as moderate tend to be high with an empirical mean higher than the hypothetical mean ($151,78 > 132,5$) and the performance is "sufficient" seen from the documentation report of the hospital had an average value empirical 81,49. Other results obtained are the determinant coefficient (r^2) of 0,564 it means that work conflict has an effect of 56,4% on the performance of 37 nurses in the inpatient installation RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan. This finding showed that the hypothesis proposed that there is a negative relationship between work conflict and performance of nurse has been accepted.

Keywords: *Performance, Work Conflict, Nurse.*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada peneliti, sampai saat ini peneliti masih diberi kesehatan dan semangat yang luar biasa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat beserta salam tidak lupa pula peneliti hadiahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa risalahnya kepada umat manusia.

Skripsi yang berjudul "**Hubungan Konflik Kerja Dengan Kinerja Pada Perawat Di Instalasi Rawat Inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan**" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, Departemen Psikologi Industri & Organisasi.

Peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta kerja sama yang baik dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan ketulusan dan kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. M. Erwin Siregar, MBA selaku ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Hj. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Ibu Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan selaku penguji I (satu) atas waktunya untuk membimbing peneliti dengan penuh kesabaran, memberikan ilmu yang berguna dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Hasanuddin, Ph.D selaku ketua sidang. Terima kasih atas ketersediaan waktu, kritik dan saran yang membangun yang bapak berikan kepada peneliti.
6. Ibu Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd, M.Psi selaku sekretaris sidang yang memberikan banyak saran kepada peneliti.
7. Ibu Findy Suri, S.Psi, M.Psi selaku penguji II (dua) yang selalu memberikan arahan serta dorongan dan penuh kesabaran membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
8. Bapak Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi selaku ketua jurusan Psikologi Industri dan Organisasi yang selalu membantu peneliti.
9. Para Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan memotivasi peneliti dan para staf tata usaha Program Studi Psikologi Universitas Medan Area yang turut mempelancar proses penyelesaian kuliah dan penelitian skripsi.
10. Bapak dr. Whiko Irwan Destanto, Sp.B selaku Kepala Rumah Sakit, Bapak M. Zikri selaku Kepala Unit Instalasi Rawat Inap/Rawat Mondok dan Ibu Mahdalena selaku Kepala Tata Usaha Urusan Dalam di RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan yang telah memberikan izin dan kemudahan sehingga peneliti dapat melakukan penelitian ini.
11. Seluruh perawat di instalasi rawat inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan yang telah membantu dan memberikan waktunya kepada peneliti.
12. Kedua orang tua yang sangat peneliti cintai, ucapan terima kasih paling tulus kepada Papa Amal Berdikari Ginting S.P dan Mama Yusniar Syam, yang telah memberikan doa, kasih sayang, semangat yang tiada hentinya kepada peneliti, dukungan moral dan materi dari awal perkuliahan hingga dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpa itu semua peneliti tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada abang tersayang Rizky Mulia Putra Ginting serta adik yang peneliti sayangi Bella Aulia Putri Ginting yang setiap waktunya memberikan doa dan semangat yang tulus kepada peneliti.

14. Seluruh keluarga besar kedua orang tua, yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada peneliti agar segera dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
15. Kepada bang Dio Yunaidi, S.Sos dan sahabat sedari kecil tersayang Fika Sasqia Putri Manurung yang selalu memberi semangat, masukan, selalu ada disaat susah maupun senang dan bersedia membantu untuk kelancaran skripsi ini.
16. Teman-teman tersayang yang bergabung dalam "StoryOfPsychologyPath" yaitu Annisa Iranda, Debsi Nia, Kak Firda Widya, Rinda Septiani dan Witria Safitri yang telah menjadi teman baik dari semester I (satu) perkuliahan hingga sekarang ini dan menjadi teman seperjuangan dalam pengerjaan skripsi ini.
17. Semua pihak yang tidak disebutkan namanya, namun berjasa atas selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat mendidik dan dukungan yang membangun. Akhir kata, tidak ada kalimat yang lebih indah selain doa, semoga seluruh sumbangsih semua pihak yang diberikan menjadi catatan amal baik, selalu dilimpahkan berkah dan mendapat pahala dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan dan pengetahuan kita semua khususnya bagi peneliti pribadi.

Medan, 16 Mei 2020

Dea Malia Putri Ginting

DAFTAR ISI

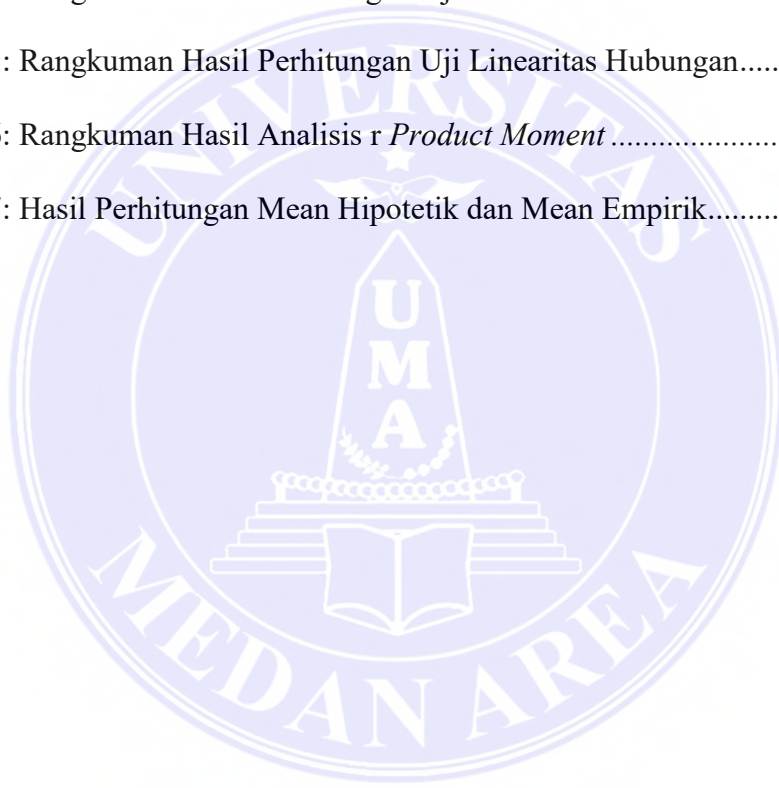
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
1. Manfaat Teoritis.....	13
2. Manfaat Praktis	13
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Perawat.....	14
1. Pengertian Perawat	14

2.	Fungsi Perawat.....	15
3.	Tanggung Jawab Perawat	16
B.	Kinerja.....	17
1.	Pengertian Kinerja	17
2.	Karakteristik Kinerja.....	18
3.	Aspek-Aspek dan Indikator Kinerja	20
4.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	25
5.	Penilaian Kinerja.....	28
C.	Konflik Kerja	29
1.	Pengertian Konflik Kerja	29
2.	Ciri-Ciri Konflik Kerja	30
3.	Aspek-Aspek Konflik Kerja	32
4.	Faktor Yang Mempengaruhi Konflik Kerja.....	34
5.	Bentuk-Bentuk Konflik Kerja.....	36
6.	Dampak Konflik Kerja.....	38
7.	Manajemen Konflik Kerja	39
D.	Hubungan Konflik Kerja dengan Kinerja	40
E.	Kerangka Konseptual.....	44
F.	Hipotesis	45
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN		46
A.	Tipe Penelitian	46
B.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	46
C.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	47
1.	Definisi Operasional Kinerja	47
2.	Definisi Operasional Konflik Kerja.....	47
D.	Populasi, Teknik Pengambilan Sampel & Sampel	48
1.	Populasi	48
2.	Teknik Pengambilan Sampel	48
3.	Sampel	48
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	49

1. Metode Dokumentasi	49
2. Metode Skala	50
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	51
G. Analisis Data	53
1. Uji Normalitas	53
2. Uji Linearitas	54
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Orientasi Kancan Penelitian	55
1. Sejarah RS TNI AU dr. Abdul Malik	55
2. Struktur Organisasi RS TNI AU dr. Abdul Malik	57
3. Visi dan Misi RS TNI AU dr. Abdul Malik	57
4. Karakteristik Responen	58
B. Persiapan Penelitian	59
1. Persiapan Administrasi	59
2. Persiapan Alat Ukur	60
3. Uji Coba Alat Ukur	62
C. Pelaksanaan Penelitian	64
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian	65
1. Uji Asumsi	65
2. Hasil Analisis Korelasi r <i>Product Moment</i>	68
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik	69
E. Pembahasan	71
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Karakteristik Responden.....	58
Tabel 2: Distribusi Butir Item Skala Konflik Kerja Sebelum Uji Coba	61
Tabel 3: Distribusi Butir Item Skala Konflik Kerja Setelah Uji Coba.....	63
Tabel 4: Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	66
Tabel 5: Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linearitas Hubungan.....	67
Tabel 6: Rangkuman Hasil Analisis <i>r Product Moment</i>	68
Tabel 7: Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Skala Konflik Kerja (Try Out).....	87
Lampiran B: Sebara Data <i>Try Out</i> Skala Konflik Kerja	92
Lampiran C: Validitas Dan Reliabilitas <i>Try Out</i> Skala Konflik Kerja	95
Lampiran D: Skala Konflik Kerja Penelitian	98
Lampiran E: Sebaran Data Skala Konflik Kerja Penelitian	103
Lampiran F: Uji Normalitas	105
Lampiran G: Uji Linearitas	106
Lampiran H: Uji Korelasi <i>Product Moment</i>	109
Lampiran I: Dokumentasi Data Kinerja.....	111
Lampiran J: Surat Keterangan Penelitian.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar I : Kerangka Konseptual.....	45
Gambar II: Struktur Organisasi RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud	57



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu (Hasibuan 2013). Sebuah organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat sekitar. Organisasi terdiri dari beberapa jenis dan bentuk yang berbeda sesuai dengan tujuannya masing-masing. Salah satunya adalah organisasi pelayanan kesehatan, yang merupakan suatu sistem sosial yang sangat kompleks dan keberadaannya sangat dirasakan oleh masyarakat umum, dikarenakan aktivitas pokoknya melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Salah satu institusi yang termasuk dalam organisasi pelayanan kesehatan adalah rumah sakit.

Menurut Alamsyah (2012) rumah sakit adalah bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Dalam mencapai tujuan dan keberhasilan sebuah rumah sakit dibutuhkan adanya usaha yang besar, modal yang besar, teknologi yang canggih dan sumber daya alamnya yang melimpah. Akan tetapi tanpa adanya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan kompetensi untuk memanfaatkan sumber daya tersebut, semua menjadi sia-sia (Nampirah & Sulistiani 2015). Menurut Sutrisno (2014) sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akan perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan,

dorongan, daya dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Rumah sakit memiliki SDM yang terdiri dari beragam perkumpulan profesi seperti Dokter, Perawat, Ahli Gizi, Fisioterapis, Apoteker dan lainnya. Baumann (2007) mencatat bahwa SDM Keperawatan merupakan faktor terpenting dalam pelayanan di rumah sakit, hampir disetiap Negara 80% pelayanan kesehatan diberikan oleh perawat.

Pengertian perawat merujuk pada posisinya sebagai bagian dari tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional (Nisya, 2013). Tenaga perawat yang merupakan *the caring profession* mempunyai kedudukan yang penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perawat yang berperan penting dan bertugas 24 jam melayani pasien dan keluarga ialah perawat di instalasi rawat inap. Perawat di instalasi rawat inap berfokus dalam memberi pelayanan asuhan keperawatan, yaitu mengobati, menjaga, memberi semangat dan mengembalikan kesehatan yang optimal pada pasien. Pelayanan asuhan keperawatan memberi kontribusi dalam menentukan kualitas rumah sakit, sehingga setiap upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus disertai dengan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan asuhan keperawatan, salah satunya dengan peningkatan kinerja dari perawat.

Menurut Bangun (2012) kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan (*job standard*). Selain itu menurut Mangkunegara (2009) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang

dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja perawat melalui pengelolaan asuhan keperawatan akan berhasil apabila memiliki tanggung jawab, mempunyai pengetahuan tentang manajemen keperawatan dan kemampuan memimpin orang lain disamping pengetahuan dan keterampilan klinis yang harus dikuasainya pula (Mangkunegara, 2005). Pelayanan perawat yang baik terhadap pasien bukan hanya mengenai masalah fisik, tetapi juga mencakup pada masalah keadaan psikologis pasien. Dalam hal ini perawat berperan sebagai tempat konsultasi bagi pasien, memberikan dukungan emosional dan intelektual serta dapat mendiskusikan tindakan keperawatan yang tepat untuk diberikan (Mubarak, 2009).

Hal ini tentu saja tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Menurut Sjafrri (2011) kinerja dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja adalah personal individu, sedangkan faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja adalah kepemimpinan, sistem, tim, situasional dan konflik.

RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan merupakan salah satu rumah sakit tipe D yang beralamat di JL. Imam Bonjol No. 50, Suka Damai, Kec. Medan Polonia, Kota Medan dan merupakan Pelaksanaan Teknis DISKESAU yang berkedudukan langsung di bawah Pimpinan Komandan Lanud Soewondo sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan di bawah Jajaran TNI AU dan telah lulus Akreditasi Tingkat Dasar tahun 2012. RS TNI AU dr. Abdul Malik memberikan pelayanan kesehatan kepada anggota TNI/TNI Angkatan

Udara, PNS beserta keluarga, dan masyarakat umum Kota Medan. Oleh karena itu dalam RS TNI AU dr. Abdul Malik perawat dituntut dapat memberikan kinerja yang maksimal. Kinerja perawat menunjukkan besarnya kontribusi yang diberikannya terhadap rumah sakit, sekaligus mencerminkan kinerja sebuah rumah sakit karena pasien berhubungan secara langsung dengan perawat. RS TNI AU dr. Abdul Malik sangat membutuhkan perawat yang memiliki kinerja yang tinggi dan maksimal dalam memberi pelayanan kesehatan berupa asuhan keperawatan. Mangkunegara (2002) menyatakan karakteristik kinerja seseorang yang memiliki kinerja tinggi ialah: individu yang memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi, berani mengambil dan menanggung resiko, memiliki tujuan yang realistis, memiliki rencana kerja yang menyeluruh, memanfaatkan *feed back* dan mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan kepada perawat di instalasi rawat inap di RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan pada tanggal 14 Januari 2020 dengan mengobservasi berdasarkan karakteristik kinerja yang tinggi menurut Mangkunegara (2002), terlihat bahwa belum sepenuhnya perawat menunjukkan karakteristik kinerja yang tinggi. Perawat belum memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap tugasnya, kurang adanya kesadaran untuk selalu siaga, tulus, ikhlas dan cekatan dalam memberi pelayanan asuhan keperawatan, hal ini terlihat ketika bekerja di satu *shift* tidak jarang perawat saling tuding untuk melakukan tugas, mengabaikan tugas dan melakukan pendelegasian tugas dengan rekan kerjanya. Perawat juga masih terlihat belum memiliki rencana kerja yang menyeluruh, hal ini terlihat dalam memberikan pelayanan asuhan

keperawatan masih belum sesuai dengan SOP yang ada secara keseluruhan, sehingga pendokumentasian laporan harian asuhan keperawatan sering tidak diselesaikan dengan lengkap.

Berdasarkan data penilaian kinerja perawat di instalasi rawat inap RS TNI AU dr. Abdul Malik tahun 2019, menunjukkan bahwa perawat belum memperlihatkan kinerja yang maksimal. Dikatakan perawat dengan kinerja maksimal, apabila perawat memperoleh nilai sempurna dengan kategori "Sangat Baik". Nyatanya hasil penilaian kinerja di tahun 2019 tidak terdapat satupun perawat yang memperoleh penilaian kinerja dengan kategori "Sangat Baik". Belum maksimalnya kinerja perawat juga dapat terlihat pada aspek kerja sama, komunikasi dan kemampuan bekerja, karena dari keenam aspek yang dinilai, ketiga aspek ini masih menunjukkan nilai terendah. Berdasarkan observasi yang dilakukan, dalam hal kerja sama terlihat perawat belum dapat menciptakan kerja sama yang baik dengan rekan kerja, ketika di satu *shift* kerja pengkoordinasian tugas terkadang tidak berjalan, sehingga ketika ada pasien yang membutuhkan penanganan, perawat saling tuding untuk melakukan tugasnya, akibatnya membuat perawat sering lama datang keruangan pasien; Dalam hal komunikasi masih kurang baik, terlihat ada kesenjangan sehingga perawat kurang berkomunikasi dengan rekan kerja di satu *shift*-nya. Perawat berkomunikasi hanya dengan rekan kerja yang dianggapnya teman dekat, yang biasanya sesama perawat senior ataupun sesama perawat junior, sehingga kekompakan dalam bekerja tidak terjalin dan akhirnya dapat menghambat pelayanan asuhan keperawatan; Dalam kemampuan bekerja, perawat terlihat masih kurang cekatan, sering tidak

melakukan asuhan keperawatan secara menyeluruh sesuai SOP yang ada dan masih sering tidak menerapkan komunikasi terapeutik kepada pasien dan keluarga, sehingga terkesan tidak ramah dalam memberi pelayanan asuhan keperawatan.

Fenomena-fenomena ini juga didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Unit Rawat Inap. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti:

“Iya memang kinerja perawat di instalasi rawat inap belum menunjukkan kinerja yang maksimal. Hal ini jelas terlihat dari rekapitulasi hasil penilaian kinerja mereka, di tahun 2019 jika dilihat paling tinggi perawat hanya memperoleh nilai 84 dalam kategori "Baik" dan itupun hanya beberapa perawat, selebihnya dibawah itu. Jika dipersentasekan dari 37 perawat, 51,35% memperoleh nilai dengan kategori "Baik" dan selebihnya 48,65% dengan kategori "Cukup". Jika dilihat masih sering ada keluhan-keluhan pasien dan keluarga mengenai pelayanan yang diberikan perawat di instalasi rawat inap, sesama perawat juga terlihat masih kurang kompak dan sering tidak menyelesaikan pendokumentasian sesuai SOP”. (Kutipan wawancara MZ, 14 Januari 2020).

Peneliti juga melakukan wawancara dengan DR (keluarga pasien) di instalasi rawat inap mengenai kinerja perawat, DR mengatakan:

“Anak saya sudah 3 hari dirawat di sini, saya sih kurang puas dengan pelayanannya, misalnya ni kalau saya minta perawat keruangan buat ganti cairan infus anak saya, mereka lama datangnya, saya minta kedua kalinya baru perawatnya datang. Masih sering ada juga perawat yang kalau keruangan tidak ramah, datang dengan wajah cemberut terus kalau ditanya-tanya jawabnya nyeletus gitu”. (Kutipan wawancara DR, 15 Januari 2020).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan keluarga pasien, dikatakan bahwa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan perawat, dimana perawat masih sering kurang ramah dan kurang cekatan menangani pasien.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja ialah konflik. Menurut Rivai (2011) konflik kerja adalah ketidaksesuaian diantara dua atau lebih anggota-anggota kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Menurut Wahyudi (dalam Nawawi, 2010) dalam organisasi yang sedang mengalami konflik kerja dalam aktivitasnya menunjukkan ciri-ciri sebagai berikut: terdapat perbedaan pendapat atau pertentangan antara individu atau kelompok, terdapat perselisihan, pertentangan norma, adanya sikap dan perilaku saling meniadakan dan adanya perdebatan. Selain itu menurut Indriyatni (2010) mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya konflik terbagi dalam tiga hal yang utama, yaitu komunikasi, struktur dan pribadi.

Terlepas dari faktor yang melatarbelakangi terjadinya konflik, gejala yang mengemuka dalam suatu organisasi saat terjadi konflik kerja dimana saat individu atau kelompok saling menunjukkan sikap bermusuhan yang berpengaruh terhadap kinerja dalam melakukan aktivitas organisasi (Aldionita, 2014). Konflik tidak selalu menimbulkan dampak negatif, tetapi juga dapat menjadi positif, tergantung bagaimana mengatur dan mengarahkan konflik menjadi bermanfaat. Konflik yang berlebihan mengakibatkan terhambatnya komunikasi, yang kemudian membuat kekompakan karyawan berkurang, sehingga individu tidak

dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, dan akhirnya membuat kinerja menurun (Geyelin dan Felsenthal, 1994).

Perawat di instalasi rawat inap bekerja berdasarkan *shift* kerja, dalam sehari kurang lebih perawat bekerja selama 8 jam, dan selama 8 jam itu mau tidak mau perawat harus bertemu dan berinteraksi dengan rekan kerjanya terutama rekan kerja satu *shift*. Dimana setiap masing-masing individu perawat memiliki perbedaan. Interaksi yang terjalin dengan adanya perbedaan-perbedaan seringkali menyebabkan ketidakcocokan yang pada akhirnya menimbulkan konflik kerja. Fenomena konflik kerja yang dihadapi oleh perawat di instalasi rawat inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan adalah adanya kesalahpahaman dan kesenjangan antar sesama perawat yang membuat kinerja dalam pencapaian tujuan menjadi terganggu. Konflik kerja lain yang juga sering menjadi permasalahan pada perawat adanya dominasi dari pihak mayoritas yang merupakan perawat senior yang menimbulkan tekanan pada perawat lainnya yang biasanya perawat junior, dengan suka mengatur dan melakukan pendelegasian tugas. Konflik kerja yang terjadi sangat erat kaitannya dengan perasaan individu perawat, termasuk perasaan diabaikan, disepelekan dan perasaan jengkel karena kelebihan beban kerja. Perasaan-perasaan tersebut memicu ketidaknyamanan dan kemarahan, yang akhirnya keadaan tersebut dapat mempengaruhi kinerja perawat dalam melaksanakan kegiatannya dan dapat menurunkan kinerjanya dengan melakukan banyak kesalahan. Akhirnya membuat kinerja tidak maksimal.

Fenomena ini juga didukung dengan hasil wawancara peneliti kepada perawat di instalasi rawat inap RS TNI AU dr. Abdul Malik. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti:

"Paling sering terjadi konflik kerja itu ya dengan sesama rekan kerja di instalasi rawat inap ini, karena memang kami terdiri dari perawat senior dan junior dan itu saling membentuk kelompok-kelompok. Jadi memang kurang kompak. Perawat senior ini kalau bekerja suka ngatur-ngatur, padahalkan udah ada bagian tugasnya masing-masing. Kalau kita kerja diatur-aturlah pastikan rasanya kesal, bikin tidak nyaman, tertekan dan mood jadi jelek, kalau mood udah terganggu, pekerjaan pun jadi terhambat, apa-apa malas, melayani pasien juga bawaannya kesal, megerjakan semuanya jadi setengah hati, akhirnya hasilnya tidak maksimal". (Kutipan wawancara FZ 15 Januari 2020).

Berdasarkan wawancara dengan FZ salah satu perawat di instalasi rawat inap dikatakan bahwa konflik kerja sering terjadi antar sesama perawat di instalasi rawat inap, yang menimbulkan ketidaknyamanan dan *mood* perawat terganggu dalam bekerja, akhirnya membuat pekerjaan tidak maksimal.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada AS yang juga merupakan perawat di instalasi rawat inap RS TNI AU dr. Abdul Malik, AS mengatakan bahwa:

"Sering terjadi kesalahpahaman dengan rekan kerja yang biasanya karena kami memiliki pendapat/persepsi berbeda dalam menentukan tindakan keperawatan untuk pasien dan ketika pendapat/persepsinya dikritik, salah satunya terkadang bereaksi secara negatif beranggapan bahwa pendapatnya tidak dihargai, akhirnya timbul rasa marah dan ketidaksukaan, sehingga membuat salah satu atau kedua pihak terganggu dan akhirnya mempengaruhi kinerja". (Kutipan wawancara AS 15 Januari 2020).

Berdasarkan wawancara dengan AS dikatakan sering terjadi kesalahpahaman dengan rekan kerja yang akhirnya membuat salah satu atau kedua pihak terganggu dan berdampak terhadap kinerjanya.

Konflik memang tidak bisa terelakkan, pada beberapa kasus konflik kerja sangat berpengaruh dalam kinerja seseorang pada saat *moody*, ataupun adanya gangguan dari rekan kerja. Apabila hubungan antar individu atau kelompok sudah terganggu akibat adanya konflik, maka individu akan merasakan suasana kerja dan suasana psikologis yang tertekan dan berdampak penurunan kinerjanya.

Berdasarkan fenomena yang ada, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dan membuktikan hubungan negatif antara kedua variabel yaitu konflik kerja dengan kinerja. Dengan judul penelitian: **“Hubungan Konflik Kerja Dengan Kinerja Pada Perawat di Instalasi Rawat Inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam suatu organisasi atau institusi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan beberapa pihak di RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan, maka dapat diidentifikasi bahwa kinerja perawat di instalasi rawat inap adalah sebagai berikut: Perawat belum sepenuhnya menunjukkan karakteristik kinerja yang

tinggi, terlihat perawat belum memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap tugasnya, perawat masih kurang cekatan, saling tuding mengerjakan tugas dan sering melakukan pendelegasian tugas; Perawat masih belum memiliki rencana kerja yang menyeluruh, terlihat perawat masih sering melakukan asuhan keperawatan tidak sesuai SOP yang ada secara menyeluruh; Kinerja perawat belum maksimal, data yang ada memperlihatkan belum ada perawat yang mencapai hasil penilaian kinerja dengan kategori "Sangat Baik". Data penilaian kinerja menunjukkan dari keenam aspek yang nilai, terlihat tiga aspek masih memiliki nilai terendah, yaitu pada aspek kerja sama, komunikasi dan kemampuan bekerja. Dalam hal kerja sama, terlihat masih belum terjalin dengan baik, pengkoordinasian tugas terkadang tidak berjalan, sehingga membuat perawat saling tuding melakukan pekerjaan akhirnya lambat menangani pasien; Dalam komunikasi masih kurang baik, terlihat ada kesenjangan membuat perawat kurang berkomunikasi dengan rekan kerja di satu *shift*-nya. Perawat berkomunikasi hanya dengan rekan kerja yang dianggapnya teman dekat, yang biasanya sesama perawat senior ataupun junior, sehingga kekompakan dalam bekerja tidak terjalin dan dapat menghambat pelayanan asuhan keperawatan; Kemudian dalam kemampuan bekerja, perawat masih sering melakukan kesalahan pendokumentasian, kurang cekatan, dan dalam melayani pasien tidak menerapkan komunikasi terapeutik, sehingga ada keluhan-keluhan mengenai pelayanan yang diberikan perawat.

C. Batasan Masalah

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam suatu organisasi atau institusi.

Konflik kerja adalah situasi ketidakcocokan, perselisihan beberapa individu atau kelompok di dalam suatu organisasi karena adanya perbedaan komunikasi, status, tujuan, persepsi, sikap, nilai atau kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya terbatas sehingga salah satu atau kedua pihak saling terganggu.

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah untuk melihat hubungan konflik kerja dengan kinerja. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan yang berada di Jl. Imam Bonjol No. 50, Kec. Medan Polonia, Kota Medan. Sampel dalam penelitian ini adalah perawat di instalasi rawat inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan, yaitu berjumlah 37 orang perawat.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah ada Hubungan Konflik Kerja dengan Kinerja Pada Perawat di Instalasi Rawat Inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Konflik Kerja dengan Kinerja Pada Perawat Di Instalasi Rawat Inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu Psikologi terutama dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi. Hingga nantinya dapat memperkaya teori-teori tentang hubungan konflik kerja dengan kinerja.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan informasi bagi rumah sakit mengenai konflik kerja dan kinerja pada perawat di instalasi rawat inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan, diharapkan agar rumah sakit melalui pimpinan-pimpinanya dan perawat yang berkonflik dapat mengarahkan konflik kerja yang terjadi kearah positif, sehingga dapat meningkatkan kinerja agar terwujudnya tujuan rumah sakit.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perawat

1. Pengertian Perawat

Pengertian perawat merujuk pada posisinya sebagai bagian dari tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional (Nisya, 2013). Lebih lanjut menurut Asmadi (2008) “Secara sederhana perawat adalah orang yang mengasuh dan merawat orang lain yang mengalami masalah kesehatan. Namun pada perkembangannya, defenisi perawat semakin meluas. Kini pengertian perawat merujuk pada posisinya sebagai bagian dari tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional. Perawat merupakan tenaga professional mempunyai kemampuan, tanggung jawab, dan kewenangan dalam melaksanakan dan/atau memberikan perawatan kepada pasien yang mengalami masalah kesehatan”.

Menurut Praptiningsih (2006) perawat adalah seseorang yang telah menyelesaikan program pendidikan keperawatan, berwenang di Negara bersangkutan untuk memberikan pelayanan dan bertanggung jawab dalam peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit serta pelayanan terhadap pasien. Defenisi lain menurut Kusnanto (2004) perawat adalah seseorang (seorang profesional) yang mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan melaksanakan pelayanan/asuhan keperawatan pada berbagai jenjang pelayanan keperawatan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa perawat adalah tenaga profesional yang mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan dalam melaksanakan dan memberikan perawatan kepada pasien yang mengalami masalah kesehatan.

2. Fungsi Perawat

Fungsi perawat yang paling utama adalah membantu pasien atau klien dalam kondisi sakit maupun sehat, untuk meningkatkan derajat kesehatan layanan keperawatan (Nisya, 2013). Dalam menjalankan perannya, perawat melaksanakan berbagai fungsi, yaitu:

- a. Fungsi Independen Perawat ialah fungsi mandiri dan tidak tergantung pada orang lain, dimana perawat dalam menjalankan tugasnya dilakukan secara mandiri dengan keputusan sendiri dalam melakukan tindakan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia.
- b. Fungsi Dependen Perawat ialah fungsi perawat dalam menjalankan kegiatannya atas atau instruksi dari perawat lain.
- c. Fungsi Interdependen Perawat ialah fungsi yang dilakukan dalam kelompok *team* yang bersifat saling ketergantungan diantara satu dengan yang lain.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada tiga fungsi perawat dalam menjalankan perannya sebagai perawat, yaitu: fungsi independen perawat, fungsi dependen perawat dan fungsi interdependen perawat.

3. Tanggung Jawab Perawat

Tanggung jawab seorang perawat menurut Febriana (2017), yaitu adalah:

- a. Perawat dalam melaksanakan pengabdian, senantiasa berpedoman pada tanggung jawab yang bersumber pada adanya kebutuhan terhadap keperawatan individu, keluarga dan masyarakat.
- b. Perawat dalam melaksanakan pengabdian dibidang keperawatan, memelihara suasana lingkungan yang menghormati nilai-nilai budaya, adat istiadat dan kelangsungan hidup beragam dari individu, keluarga dan masyarakat.
- c. Perawat dalam melaksanakan kewajibannya terhadap individu, keluarga dan masyarakat, senantiasa dilandasi rasa tulus ikhlas sesuai dengan martabat dan tradisi luhur keperawatan.
- d. Perawat menjalin hubungan kerja sama dengan individu, keluarga dan masyarakat, khususnya dalam mengambil prakarsa dan mengadakan upaya kesehatan, serta upaya kesejahteraan pada umumnya sebagai bagian dari tugas dan kewajiban bagi kepentingan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab seorang perawat, yaitu: perawat melaksanakan pengabdian berdasarkan pedoman, perawat melaksanakan pengabdian dibidang keperawatan, perawat melaksanakan kewajibannya terhadap individu dan perawat menjalin hubungan kerja sama.

B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Menurut Edison (2016) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Definisi lain menurut Sutrisno (2016) kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam mengerjakan tugas.

Arti kata kinerja berasal dari kata *job performance* dan disebut juga *actual performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seseorang karyawan (Moehariono, 2012). Lebih lanjut menurut Bangun (2012) kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga standar pekerjaan (*job standard*).

Menurut Umam (2010) mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja. Menurut Mangkunegara (2009)

kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam suatu organisasi atau institusi.

2. Karakteristik Kinerja

Menurut Mangkunegara (2002) karakteristik kinerja seseorang yang memiliki kinerja tinggi adalah:

- a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- c. Memiliki tujuan yang realistis, tujuan yang realistis adalah tujuan yang tidak buram dan ada kemungkinan bisa dicapai.
- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya.
- e. Memanfaatkan umpan balik "*feed back*" yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan.
- f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Mink (1993) menyebutkan beberapa karakteristik kinerja seseorang yang memiliki kinerja tinggi, yaitu:

- a. Berorientasi pada prestasi, pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi, berkeinginan yang kuat membangun sebuah mimpi yang mereka inginkan untuk dirinya.
- b. Percaya diri, pegawai yang kinerja tinggi memiliki sikap mental positif yang mengarahkannya bertindak dengan tingkat percaya diri yang tinggi.
- c. Pengendalian diri, pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi mempunyai rasa percaya diri yang sangat mendalam.
- d. Kompetensi, pegawai yang kinerjanya tinggi telah mengembangkan kemampuan spesifik atau kompetensi berprestasi.
- e. Persisten, pegawai yang kinerjanya tinggi mempunyai piranti kerja, didukung oleh suasana psikologis, dan pekerja keras terus menerus.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan karakteristik kinerja seseorang dengan kinerja tinggi, yaitu: memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi, berani mengambil dan menanggung resiko, memiliki tujuan yang realistis, memiliki rencana kerja yang menyeluruh, memanfaatkan *feed back*, mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana, berorientasi pada prestasi, percaya diri, pengendalian diri, kompetensi dan persisten.

3. Aspek-Aspek dan Indikator Kinerja

Menurut Gomes (2003) kinerja terdiri dari beberapa aspek dan indikator sebagai berikut:

a. Kuantitas Kerja (*Quantity of Work*)

Kuantitas kerja (*Quantity of work*) merupakan jumlah pekerjaan yang dilakukan seseorang dalam suatu periode waktu yang telah ditentukan. Indikator dari kuantitas kerja, yaitu:

- 1) Menyelesaikan pekerjaan untuk mendapatkan hasil yang maksimal.
- 2) Menggunakan waktu kerja dengan cermat.
- 3) Menyelesaikan pekerjaan sesuai target.

b. Kualitas Kerja (*Quality of Work*)

Kualita skerja (*Quality of work*) merupakan sejauh mana kualitas hasil kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya. Indikator dari kualitas kerja, yaitu:

- 1) Menghasilkan pekerjaan yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
- 2) Mematuhi prosedur operasional.
- 3) Memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

c. Pengetahuan Kerja (*Job Knowledge*)

Pengetahuan kerja (*Job knowledge*) merupakan luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan yang dimiliki dalam bekerja. Indikator pengetahuan kerja, yaitu:

- 1) Memahami tugas, kewajiban dan wewenang yang dimiliki.

2) Mampu merencanakan dan mengimplementasikan program kerja.

d. Kreativitas (*Creativeness*)

Kreativitas (*Creativeness*) merupakan keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dari tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul. Indikator dari kreativitas, yaitu:

1) Mampu mengemukakan ide-ide perbaikan.

e. Kerja sama (*Cooperation*)

Kerja sama (*Cooperation*) merupakan kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain atau sesama anggota di dalam suatu institusi.

Indikator dari kerja sama, yaitu:

1) Koordinasi dengan unit kerja lain.

2) Membangun jaringan kerja dengan luas dan efektif.

f. Dapat dipercaya (*Dependability*)

Dapat dipercaya (*Dependability*) merupakan kesadaran individu dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja tepat pada waktunya. Indikator dari dapat dipercaya, yaitu:

1) Dapat hadir secara rutin dan tepat waktu.

2) Dapat mengikuti petunjuk yang berikan organisasi/institusi.

3) Menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab berdasarkan batas waktu.

g. Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif (*Initiative*) merupakan semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya. Indikator dari inisiatif, yaitu:

- 1) Minat lebih dalam melaksanakan pekerjaan.
- 2) Mempunyai inisiatif atau bertindak proaktif dalam melaksanakan lebih pekerjaan.

h. Kualitas Personal (*Personal Qualities*)

Kualitas personal (*Personal qualities*) merupakan hal yang menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan, dan integritas pribadi. Indikator kualitas personal, yaitu:

- 1) Keinginan untuk belajar dan mengembangkan diri.
- 2) Meningkatkan keramahan dan kesopanan.
- 3) Menjunjung tinggi nilai-nilai yang dimiliki institusi dan bersikap serta bertindak sesuai nilai-nilai tersebut.

Menurut Siagian (1995) kinerja terdiri dari beberapa aspek dan indikator, yaitu:

a. Kualitas Kerja (*Quality of work*)

Kualitas kerja adalah kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kemampuannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang semakin berkembang pesat. Indikator kualitas kerja, yaitu:

- 1) Hasil kerja yang diperoleh.
- 2) Kesesuaian kerja dengan tujuan organisasi.
- 3) Manfaat hasil kerja.

b. Ketepatan Waktu (*Promptness*)

Yaitu berkaitan dengan susai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Indikatornya, yaitu:

- 1) Penataan rencana kegiatan/rencana kerja.
- 2) Ketepatan rencana kerja dengan hasil kerja.
- 3) Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas.

c. Inisiatif (*Initiative*)

Yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan bertanggung jawab. Indikatornya, yaitu:

- 1) Pemberian ide atau gagasan dalam organisasi.
- 2) Tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

d. Kemampuan (*Capability*)

Yaitu kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Indikator kemampuan, yaitu:

- 1) Kemampuan yang dimiliki.
- 2) Keterampilan yang dimiliki.
- 3) Kemampuan yang memanfaatkan sumber daya atau potensi.

e. Komunikasi (*Communication*)

Merupakan interaksi yang dilakukan. Komunikasi menimbulkan kerja sama yang lebih baik dan hubungan semakin harmonis. Indikator untuk komunikasi, yaitu:

- 1) Komunikasi inter (kedalam) organisasi.
- 2) Komunikasi ekstern (keluar) organisasi
- 3) Relasi dan kerja sama dalam pelaksanaan tugas.

Aspek-aspek kinerja berdasarkan penilaian yang ditetapkan oleh RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan untuk perawat rawat inap, yaitu:

- a. Kemampuan bekerja: Kemampuan yang ditunjukkan perawat dalam melaksanakan tugas keperawatan sesuai dengan SOP, dapat memperhatikan keadaan dan kebutuhan dasar pasien yang dibutuhkan dengan menggunakan proses keperawatan.
- b. Integritas: Mampu dipercaya dan terpercaya dengan menunjukkan profesionalisme dan menampilkannya kinerja secara jujur.
- c. Komitmen: Memiliki keinginan kuat untuk bekerja di Rumah Sakit.
- d. Disiplin: Kemampuan menaati semua peraturan yang ditetapkan RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan, menggunakan waktu kerja sesuai ketentuan, hadir di unit kerja tepat waktu, memakai seragam dan atribut sesuai dengan ketentuan.

- e. Kerja sama: Kemampuan untuk bekerja secara kooperatif dengan tim maupun pihak kesehatan lain dalam mendukung pelayanan asuhan keperawatan.
- f. Komunikasi: Kemampuan berkomunikasi yang baik dengan tim satu *shift* kerja maupun tim Kesehatan lain dalam menunjang berjalannya pelayanan asuhan keperawatan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek kinerja, yaitu: kemampuan bekerja, integritas, komitmen, disiplin, kerja sama dan komunikasi.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Sjafrri (2011) kinerja dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja, yaitu: personal individu, sedangkan faktor ekstrinsik meliputi: kepemimpinan, sistem, tim, situasional dan konflik. Berikut uraian faktor-faktor tersebut:

- a. Faktor Personal/Individu, meliputi unsur pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu.
- b. Faktor Kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan *team leader* dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja kepada karyawan.
- c. Faktor Tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan kerja dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.

- d. Faktor Sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja.
- e. Faktor Situasional, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.
- f. Konflik, meliputi konflik dalam diri individu/konflik peran, konflik antar individu, konflik antar kelompok/organisasi.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara (2011), yaitu:

- a. Faktor kemampuan, secara psikologis kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge+skill*).
- b. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).
- c. Faktor individu, yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, dan demografis.
- d. Faktor psikologis, yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja, dan stress kerja.
- e. Faktor organisasi, yang terdiri kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi dan karir.

Menurut Florent (2010) dalam pembahasan mengenai permasalahan kinerja, faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

- a. Faktor kemampuan (*ability*): secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge* dan *skill*). Ini artinya perawat yang memiliki IQ di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.
- b. Faktor motivasi: motivasi terbentuk dari sikap seseorang dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri perawat yang terarah untuk mencapai tujuan kerja.
- c. Faktor konflik: konflik merupakan keadaan dimana terjadi perselisihan antar individu maupun antar kelompok dalam berpendapat dan tujuan organisasi atau institusi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Gibson dkk (2008), yaitu:

- a. Faktor dari variabel individu, yaitu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis.
- b. Faktor dari variabel psikologi, yaitu yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja, dan stress kerja.
- c. Faktor organisasi, yaitu faktor yang meliputi kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi dan karier.

Berdasarkan pendapat para ahli yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor intrinsik, faktor ekstrinsik, faktor kemampuan, faktor motivasi, faktor konflik, faktor individu, faktor psikologis, faktor organisasi.

5. Penilaian Kinerja

Menurut Widodo (2015) penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah suatu penilaian terhadap tingkat kinerja yang telah dijalankan oleh karyawan dan dibandingkan dengan standar kinerja yang sudah ditentukan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kompensasi, promosi, pengembangan atau pelatihan, maupun untuk pemerhentian karyawan itu sendiri. Defenisi lain menurut Fahmi (2014) penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya.

Selain itu Menurut Gary (2010) penilaian kinerja adalah mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan/atau di masa lalu relatif terhadap standar prestasinya. Disisi lain Siagian (2008) menjelaskan bahwa bagi individu penilaian kinerja berperan sebagai umpan balek tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karirnya, sedangkan bagi organisasi, hasil penilaian kinerja sangat penting dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi,

program, pengenalan, penempatan, promosi, sistem balas jasa serta berbagai aspek lain dalam proses manajemen SDM.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian atau deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu, biasanya akhir tahun. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan kualitas kerja dan pembinaan selanjutnya.

C. Konflik Kerja

1. Pengertian Konflik Kerja

Sunyoto (2012) menjelaskan bahwa konflik kerja adalah ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi timbul karena harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda. Definisi lain menurut Rivai (2011) konflik kerja adalah ketidaksesuaian diantara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi.

Menurut Wahyudi (2011) konflik kerja adalah perselisihan, pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dimana perbuatan yang

satu berlawanan dengan yang lainnya sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu. Defenisi lain menurut Rivai & Sagala (2009) konflik kerja merupakan ketidakcocokan beberapa individu atau kelompok di dalam suatu organisasi yang harus membagi sumber daya terbatas atau kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Lebih lanjut dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) konflik didefinisikan sebagai percekocokan, perselisihan, atau pertentangan, dengan demikian secara sederhana konflik merujuk pada adanya dua hal atau lebih yang bersebrangan, tidak selaras, dan bertentangan (Ahmadi, 2009).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, maka disimpulkan bahwa konflik kerja adalah situasi ketidakcocokan, perselisihan beberapa individu atau kelompok di dalam suatu organisasi karena adanya perbedaan komunikasi, status, tujuan, persepsi, sikap, nilai atau kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya terbatas sehingga salah satu atau kedua pihak saling terganggu.

2. Ciri-Ciri Konflik Kerja

Dalam organisasi yang sedang mengalami konflik dalam aktivitasnya menunjukkan ciri-ciri, sebagaimana dikemukakan oleh Wahyudi (dalam Nawawi, 2010) sebagai berikut:

- a. Terdapat perbedaan pendapat atau pertentangan antara individu atau kelompok.
- b. Terdapat perselisihan dalam mencapai tujuan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi dalam menafsirkan program organisasi.

- c. Terdapat pertentangan norma, dan nilai-nilai individu maupun kelompok.
- d. Adanya sikap dan perilaku saling meniadakan, menghadapi pihak lain untuk memperoleh kemenangan dalam memperebutkan sumber daya organisasi terbatas.
- e. Adanya perdebatan dan pertentangan sebagai akibat munculnya kreativitas, inisiatif atau gagasan-gagasan baru dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Gibson dkk (1985) menyatakan bahwa ciri-ciri terjadinya konflik kerja adalah:

- a. Hambatan komunikasi

Apabila seseorang atau lebih menerima informasi yang berbeda dalam mendapatkan sumber informasi sehingga timbul terjadinya perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari informasi yang didapat tersebut.

- b. Perbedaan tujuan

Apabila seseorang atau lebih memiliki ketidaksamaan dalam memandang tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyikapi tujuan tersebut. Perbedaan tujuan tersebut dapat ditunjukkan dalam bentuk menganggap dirinya yang paling benar dan selalu menekan kehendak masing-masing untuk mencapai tujuannya.

- c. Ketergantungan aktivitas kerja

Apabila seseorang ataupun lebih saling tergantung satu sama lain didalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya,

maka terjadilah ketergantungan kerja yang berlebihan. Ketergantungan aktivitas kerja dapat ditunjukkan dalam bentuk meremehkan tugas masing-masing dan sering melimpahkan tugas kepada rekan kerja.

d. Perbedaan sikap

Apabila seseorang atau lebih memiliki perbedaan sikap, penilaian, dan pandangan, maka ini dapat menimbulkan pertentangan antar anggota. Perbedaan sikap tersebut ditunjukkan dalam bentuk terjadinya perbedaan penilaian terhadap rekan kerja.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri konflik kerja menurut, yaitu: terdapat perbedaan pendapat, perselisihan dalam mencapai tujuan, pertentangan norma, adanya sikap saling meniadakan, perdebatan, adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan, ketergantungan aktivitas kerja, dan perbedaan sikap.

3. Aspek-Aspek Konflik Kerja

Menurut Winardi (2007) konflik kerja memiliki beberapa aspek, yaitu:

- a. Persaingan terhadap sumber-sumber, seperti dan anggaran, ruang, pengadaan bahan, personalia, serta pelayanan pendukung lainnya.
- b. Ketergantungan pekerjaan, yaitu jika dua individu atau kelompok tergantung satu sama lain dalam pelaksanaan tugas.
- c. Kekaburan batas-batas bidang kerja, yaitu bidang kerja tidak jelas yang dikarenakan adanya ketimpangan tanggung jawab.

- d. Sifa-sifat individu, yaitu kepribadian masing-masing individu yang berbeda.

Flippo (2003) mengemukakan aspek konflik kerja sebagai berikut, yaitu:

- a. Kesalahan komunikasi, yaitu andaikan satu individu atau lebih memperoleh informasi yang berbeda dengan sumber informasi akan menyebabkan perbedaan mendasar dalam memandang inti dari informasi tersebut.
- b. Perbedaan tujuan, yaitu bilamana satu individu atau lebih mempunyai ketidaksamaan dalam melihat beberapa tujuan yang akan didapat sehingga menimbulkan perselisihan dalam menyikapi tujuan tersebut.
- c. Perbedaan dalam penilaian atau persepsi, perbedaan dalam menilai antar anggota pada suatu organisasi, seringkali diikuti oleh perbedaan-perbedaan dalam sikap, ketidaksesuaian nilai, persepsi, yang bisa menyebabkan konflik kerja.
- d. Interdependensi aktivitas kerja, terdapat adanya interdependensi kerja, apabila seseorang atau lebih saling bergantung satu dengan lain dalam menyelesaikan tugas mereka masing-masing. Konflik mungkin terjadi apabila salah satu dari mereka diberi pekerjaan yang berlebihan dan apabila salah seorang pegawai atau lebih harus menunggu atau menyerahkan pekerjaannya kepada pegawai lain.

- e. Kesalahan dalam afeksi, yaitu bilamana seorang memperlakukan teman kerjanya menjadi ketidaknyamanan saat kerja, terutama pada hal perasaan atau suasana hatinya.

Berdasarkan uraian di atas mengenai aspek konflik kerja dari beberapa teori, maka dapat disimpulkan aspek konflik kerja, yaitu: persaingan terhadap sumber-sumber, ketergantungan pekerjaan, kekaburan batas-batas bidang kerja dan sifat individu, kesalahan komunikasi, perbedaan tujuan, perbedaan dalam penilaian atau persepsi, interdependensi aktivitas kerja dan kesalahan dalam afeksi.

4. Faktor Yang Mempengaruhi Konflik Kerja

Wirawan (2010) menyatakan ada delapan faktor yang mempengaruhi konflik kerja, yaitu:

- a. Asumsi Individu, asumsi seseorang mengenai konflik kerja akan mempengaruhi pola perilakunya dalam menghadapi situasi konflik kerja. Ketika seseorang telah memiliki asumsi pandangan tentang konflik kerja maka ia akan berfikir bagaimana caranya mengatasi konflik kerja tersebut.
- b. Persepsi mengenai penyebab konflik kerja, persepsi seseorang mengenai penyebab konflik kerja akan mempengaruhi gaya manajemen konfliknya. Persepsi seseorang yang menganggap penyebab konflik kerja menentukan kehidupan atau harga dirinya akan berupaya untuk berkompetisi dan memenangkan konflik kerja.

- c. Ekspektasi atas reaksi lawan konflik kerja, seseorang yang menyadari bahwa ia menghadapi konflik kerja akan menyusun strategi dan taktik untuk menghadapi lawan konfliknya.
- d. Pola komunikasi dalam interaksi konflik kerja, konflik kerja merupakan proses interaksi komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat konflik kerja.
- e. Kekuasaan yang dimiliki, konflik kerja merupakan permainan kekuasaan diantara pihak-pihak yang terlibat konflik.
- f. Pengalaman menghadapi situasi konflik kerja, proses interaksi konflik kerja dan gaya manajemen konflik yang digunakan oleh pihak-pihak yang terlibat konflik dipengaruhi oleh pengalaman mereka dalam menghadapi konflik dan penggunaan gaya manajemen konflik tertentu.
- g. Sumber yang dimiliki, gaya manajemen konflik yang digunakan oleh pihak yang terlibat konflik dipengaruhi oleh sumber-sumber yang dimilikinya. Sumber tersebut dapat berupa kekuasaan, pengetahuan, pengalaman, dan bahkan uang.
- h. Keterampilan berkomunikasi, keterampilan berkomunikasi seseorang akan mempengaruhinya dalam memilih gaya manajemen konflik.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti menyimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi konflik kerja, yaitu: asumsi individu, persepsi mengenai penyebab konflik kerja, ekspektasi atas reaksi lawan konflik kerja, pola komunikasi dalam interaksi konflik kerja, kekuasaan yang dimiliki,

pengalaman menghadapi situasi konflik kerja, sumber yang dimiliki dan keterampilan berkomunikasi.

5. Bentuk-Bentuk Konflik Kerja

Menurut Mangkunegara (2011) beberapa bentuk konflik kerja yaitu terdiri dari:

- a. Konflik Hierarki (*Hierarchical Conflict*), yaitu konflik yang terjadi pada tingkatan hierarki institusi atau organisasi. Contohnya, konflik antara komisaris dengan direktur utama, pimpinan dengan pegawai.
- b. Konflik Fungsional (*Functional Conflict*), yaitu konflik yang terjadi dari berbagai macam-macam fungsi departemen dalam institusi atau organisasi. Contohnya konflik terjadi antara bagian administrasi umum dengan personalia.
- c. Konflik Staf dengan Kepala Unit (*Line Staff Conflict*), yaitu konflik yang terjadi antara pemimpin unit dengan stafnya terutama staf yang berhubungan dengan wewenang dan otoritas kerja contohnya: karyawan staf secara tidak formal mengambil wewenang berlebihan.
- d. Konflik Formal-Informal (*Formal-Informal Conflict*), yaitu konflik yang terjadi yang berhubungan dengan norma yang berlaku di instansi atau organisasi informal dan instansi atau organisasi formal. Contohnya pemimpin menempatkan norma yang salah pada institusi atau organisasi.

Menurut Winardi (2007) mengemukakan bentuk konflik kerja menjadi empat diantaranya, yaitu:

- a. Konflik di dalam individu itu sendiri, setiap konflik yang dialami dapat bersifat meresahkan bagi individu yang mengalami atau atau individu-individu yang berhubungan dengannya. Konflik dapat terjadi apabila kita mendapatkan beban berlebihan atau apabila kita menerima terlalu banyak tanggung jawab.
- b. Konflik antar pribadi, konflik ini terjadi antara seorang individu atau lebih. Sifatnya kadang-kadang adalah substantif atau emosional.
- c. Konflik antar kelompok, situasi konflik ini muncul didalam sebuah organisasi, sebagai suatu jaringan kerja kelompok-kelompok yang saling mengait-ngaitkan. Konflik antar kelompok merupakan hal yang lazim terjadi pada organisasi. Hal ini menyebabkan upaya koordinasi dan integrasi menjadi sulit dilaksanakan.
- d. Konflik antar organisasi, pada umumnya konflik dipandang dari sudut persaingan yang mencirikan perusahaan-perusahaan swasta, tetapi konflik antar organisasi merupakan persoalan yang lebih luas, dimisalkan ketidaksesuaian paham antar serikat-serikat organisasi-organisasi yang mempekerjakan anggota-anggota mereka.

Berdasarkan uraian mengenai bentuk-bentuk dari konflik kerja maka dapat disimpulkan bahwa bentuk-bentuk konflik kerja, yaitu: konflik hierarki, fungsional, staf dengan kepala unit, formal-informal, konflik didalam individu sendiri, antar pribadi, antar kelompok dan antar organisasi.

6. Dampak Konflik Kerja

Menurut Wahyudi dan Akdon (2005) konflik kerja yang terjadi pada suatu instansi atau organisasi tidak selalu menyebabkan akibat negatif, dengan kata lain akibat yang ditimbulkan dengan adanya konflik kerja pada dasarnya ada dua hal pokok, yaitu dampak positif (fungsional) atau dampak negatif (disfungsional).

Dampak positif (fungsional) dari konflik menurut Wahyudi dan Akdon (2005) yaitu, meningkatkan pemahaman terhadap berbagai masalah, memperjelas, memperkaya gagasan, menumbuhkan saling pengertian yang lebih mendalam terhadap pendapat orang lain, mencari pemecahan masalah bersama, orientasi pada tugas, mempersatukan para anggota organisasi, kemungkinan ditemukan cara penggunaan sumber daya organisasi yang lebih baik, menemukan cara memperbaiki kinerja organisasi, dapat memaksimalkan kinerja, mengadakan perubahan dan penyesuaian terhadap pengembangan Iptek dan kebutuhan masyarakat, mengadakan evaluasi kerja.

Dampak negatif (disfungsional) dari konflik menurut Wahyudi dan Akdon (2005), yaitu kerja sama unit kerja menjadi rusak, koordinasi semakin sulit, muncul sikap otoritarian, agresivitas individu, pertentangan berlarut-larut, timbul sikap apatis, motivasi kerja rendah, hasil tidak maksimal, dan sasaran tidak dapat dicapai sesuai jadwal waktu.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pada dasarnya konflik kerja yang terjadi pada suatu instansi atau organisasi tidak selalu hanya menimbulkan akibat atau dampak negatif (disfungsional),

tetapi juga dapat menimbulkan akibat atau dampak positif (fungsional) apabila konflik kerja yang terjadi pada instansi atau organisasi tersebut dapat dikelola dengan baik.

7. Manajemen Konflik Kerja

Menurut Wahyudi (2011) tahapan dalam manajemen konflik kerja adalah sebagai berikut:

- a. Stimulasi Konflik, diperlukan pada saat unit-unit kerja mengalami penurunan produktivitas atau terdapat kelompok-kelompok yang belum memenuhi standar kerja yang ditetapkan.
- b. Mengurangi atau Menekan Konflik, tindakan mengurangi konflik dilakukan apabila tingkat konflik tinggi dan menjurus pada tindakan destruktif disertai penurunan produktivitas kerja di tiap unit/bagian.
- c. Menyelesaikan Konflik, merupakan tindakan yang dilakukan pimpinan organisasi dalam menghadapi pihak-pihak yang sedang konflik.

Menurut Sopiah (2008) beberapa strategi manajemen konflik sebagai berikut:

- a. Strategi kompetisi, disebut juga strategi kalah menang, yaitu penyelesaian dengan kekuasaan.
- b. Strategi kolaborasi atau strategi menang-menang, dimana pihak yang terlibat mencari cara penyelesaian konflik yang sama-sama menguntungkan.
- c. Strategi penghindaran, yaitu strategi untuk menjauhi sumber konflik dengan mengalihkan persoalan sehingga konflik itu tidak terjadi.

- d. Strategi akomodasi, adalah strategi yang menempatkan kepentingan lawan diatas kepentingan sendiri, yang disebut juga strategi mengalah.
- e. Strategi kompromi, yaitu strategi kalah-kalah dimana pihak-pihak yang terlibat konflik sama-sama mengorbankan sebahagian dari sasarannya dan mendapatkan hasil yang tidak maksimal.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik kerja, yaitu: stimulasi konflik, mengurangi atau menekan konflik, menyelesaikan konflik, strategi kompetisi, strategi kolaborasi, strategi penghindaran, strategi akomodasi, strategi kompromi.

D. Hubungan Antara Konflik Kerja Dengan Kinerja

Mangkunegara (2009) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya (Roziqin, 2010). Selain itu Mangkunegara (2002) mengemukakan karakteristik kinerja seseorang yang memiliki kinerja tinggi yaitu: memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi, berani menanggung resiko, memiliki tujuan yang realistis, memiliki rencana kerja, memanfaatkan umpan balik dan mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Dalam institusi rumah sakit, Baumann (2007) mencatat bahwa SDM keperawatan merupakan faktor terpenting dalam pelayanan di rumah sakit, hampir disetiap Negara 80% pelayanan kesehatan diberikan oleh perawat. Perawat yang berperan penting dan bertugas 24 jam melayani pasien dan keluarga ialah perawat di instalasi rawat inap. Perawat di instalasi rawat inap berfokus dalam memberi pelayanan asuhan keperawatan, yaitu mengobati, menjaga, memberi semangat dan mengembalikan kesehatan yang optimal pada pasien. Kinerja seorang perawat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasakan puas atau tidak puas (Kurniadi, 2013). Pelayanan perawat yang baik terhadap pasien bukan hanya saja mengenai masalah fisik pasien, tetapi juga mencakup pada masalah keadaan psikologis pasiennya. Dalam hal ini perawat berperan sebagai tempat konsultasi bagi pasien, memberikan dukungan emosional dan intelektual serta dapat mendiskusikan tindakan keperawatan yang tepat untuk diberikan (Mubarak, 2009).

Disisi lain, kinerja seorang perawat melalui pengelolaan asuhan keperawatan akan berhasil apabila memiliki tanggung jawab, mempunyai pengetahuan tentang manajemen keperawatan dan kemampuan memimpin orang lain disamping itu pengetahuan dan keterampilan klinis yang harus dikuasainya pula (Mangkunegara, 2005).

Menurut Sjafri (2011) kinerja dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Salah satu yang termasuk dalam faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja, yaitu konflik. Menurut Rivai (2011) konflik kerja adalah ketidaksesuaian diantara dua atau lebih anggota-anggota kelompok (dalam suatu

organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi.

Mangkunegara (2005) juga menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor lingkungan organisasi yakni hubungan kerja yang harmonis atau berkonflik, sehingga jelas bahwa konflik kerja memang berhubungan dengan kinerja. Konflik kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seperti yang dikemukakan oleh Hughes *et. al.*, (2012). Konflik memiliki pengaruh yang berbeda-beda pada kinerja karyawan, tergantung pada jenis konfliknya (Lou *et. al.*, 2011).

Terlepas dari faktor yang mempengaruhi terjadinya konflik, gejala yang mengemuka dalam suatu organisasi saat terjadi konflik kerja dimana saat individu atau kelompok menunjukkan sikap bermusuhan dengan individu atau kelompok lain yang berpengaruh terhadap kinerja dalam melakukan aktivitas organisasi (Aldionita, 2014). Konflik yang berlebihan akan mengakibatkan terhambatnya komunikasi, yang kemudian membuat kekompakan karyawan berkurang, sehingga individu tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan akhirnya membuat kinerja menurun (Geyelin dan Felsenthal, 1994).

Hasil penelitian Hon (2013) bahwa terdapat hubungan negatif antara konflik kerja dengan kinerja. Ketika konflik kerja tinggi, karyawan tidak memiliki rasa senang yang kuat pada perusahaan, kemudian karyawan tidak memiliki kesadaran untuk menjadi bagian dari perusahaan, sehingga pada saat konflik tinggi, kinerja akan menurun. Begitu juga Handoko (1998) menggambarkan

hubungan antara konflik kerja dengan kinerja, yaitu apabila penanganan konflik dilakukan secara optimal maka menghasilkan kinerja yang maksimal. Bilamana tingkat penanganan konflik terlalu rendah, kinerja bisa mengalami stagnansi dan kelangsungan hidup organisasi terancam.

Selain itu, meninjau hasil penelitian Putra (2018) yang berjudul “Hubungan Konflik Kerja dengan Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Surakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan negatif yang signifikan antara konflik kerja dengan kinerja. Hal ini terjadi karena ketika konflik kerja tinggi, karyawan tidak memiliki rasa senang yang kuat pada perusahaan, tidak memiliki kesadaran untuk menjadi bagian dari perusahaan, hal tersebut meningkatkan keinginan untuk mengundurkan diri, sehingga ketika konflik kerja tinggi, kinerja menurun. Senada dengan penelitian Pratitha dkk (2016) yang berjudul “Hubungan Konflik Kerja dan Perilaku Kepemimpinan dengan Kinerja Karyawan pada PT AG Kantor Pusat” juga mendapat hasil adanya hubungan negatif signifikan antara konflik kerja dengan kinerja, yang arah hubungan keduanya berlawanan, yang artinya semakin rendah konflik kerja maka semakin tinggi kinerja, sebaliknya semakin tinggi konflik kerja maka semakin rendah kinerja.

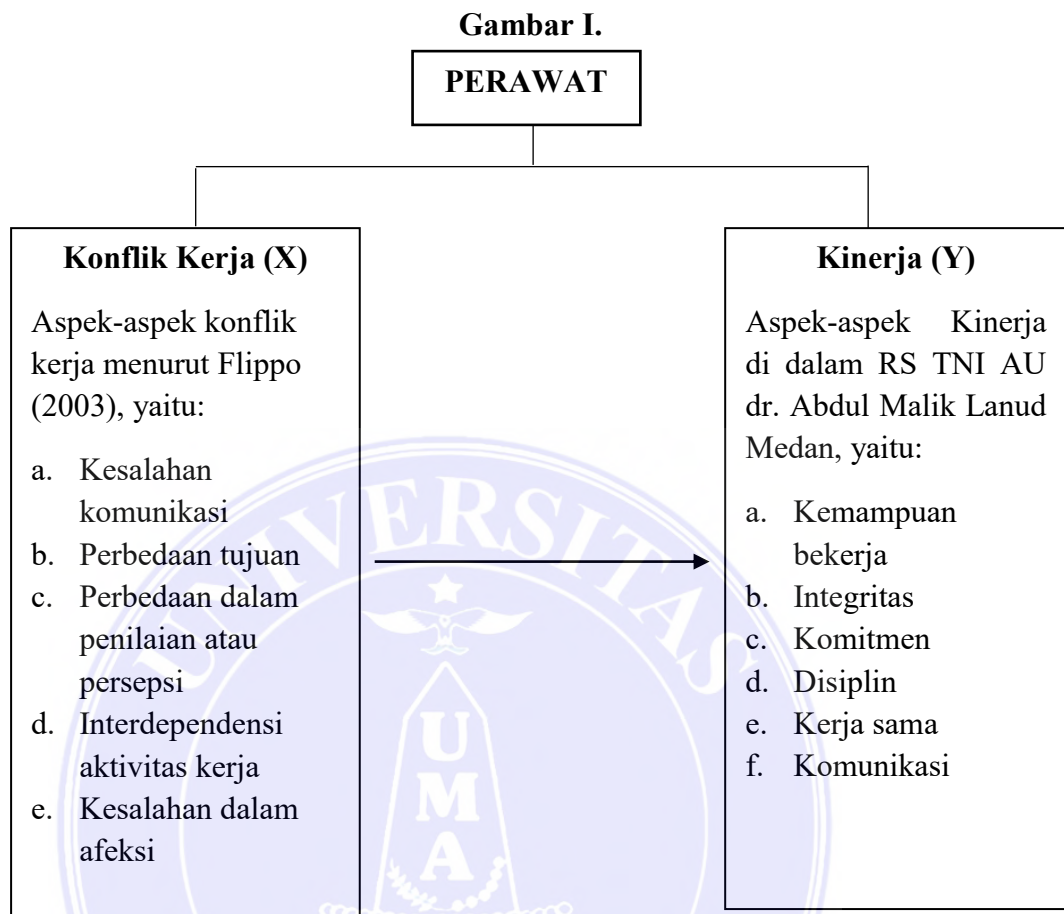
Penelitian Ferdian dkk (2017) yang berjudul “Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Soekarno Hatta)”. Hasil penelitiannya menunjukkan konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja secara negatif dan signifikan. Dengan demikian, apabila didalam kinerja karyawan mengalami

penurunan berarti telah terjadi peningkatan konflik kerja yang dialami karyawan, sebaliknya apabila terjadi penurunan pada konflik kerja maka akan berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Soekarno Hatta Malang.

Berdasarkan dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara konflik kerja dengan kinerja perawat. Hal ini berarti jika konflik kerja pada perawat tinggi, maka perawat memiliki kinerja yang rendah, sebaliknya jika konflik kerja pada perawat rendah, maka perawat memiliki kinerja yang tinggi.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan (Notoatmodjo, 2012). Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah kinerja dan konflik kerja. Kinerja sebagai variabel terikat (Y) dan konflik kerja sebagai variabel bebas (X). Maka kerangka konseptual teoritis dari penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



F. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban sementara dari pertanyaan penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2010).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah “Ada hubungan negatif antara konflik kerja dengan kinerja pada perawat”. Dengan asumsi semakin tinggi konflik kerja, maka semakin rendah kinerja perawat. Demikian pula sebaliknya semakin rendah konflik kerja, maka semakin tinggi kinerja perawat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Di dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat korelasional, yang dimaksud untuk mengetahui ada-tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel pada suatu studi kelompok subjek. Menurut Arikunto (2013) korelasional adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih, tanpa melakukan perubahan, tambahan atau manipulasi terhadap data yang memang sudah ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara konflik kerja dengan kinerja.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Di dalam melaksanakan penelitian, istilah variabel merupakan istilah yang tidak dapat ditinggalkan. Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel terikat (*dependent*) dan variabel bebas (*independent*).

1. Variabel Terikat (*Dependent*) : Kinerja
2. Variabel Bebas (*Independent*) : Konflik Kerja

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam suatu organisasi atau institusi.

Dalam penelitian ini untuk mengukur kinerja, peneliti menggunakan data aspek-aspek kinerja perawat di instalasi rawat inap yang diambil dari dokumentasi RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan. Aspek-aspek yang digunakan, yaitu: kemampuan bekerja, integritas, komitmen, disiplin, kerja sama dan komunikasi.

2. Konflik Kerja

Konflik kerja adalah situasi ketidakcocokan, perselisihan beberapa individu atau kelompok di dalam suatu organisasi karena adanya perbedaan komunikasi, status, tujuan, persepsi, sikap, nilai atau kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya terbatas sehingga salah satu atau kedua pihak saling terganggu.

Dalam mengukur skala konflik kerja menggunakan aspek-aspek konflik kerja melalui teori Flipppo (2003) antara lain: kesalahan komunikasi, perbedaan tujuan, perbedaan dalam penilaian atau persepsi, interdependensi aktivitas kerja, dan kesalahan dalam afeksi.

D. Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah perawat di instalasi rawat inap pada RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan yang berjumlah 37 perawat.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel merupakan sebuah proses penyeleksian jumlah dari populasi untuk dapat mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2011). Alasan mengambil dengan *total sampling* karena menurut Sugiyono (2011) jumlah populasi yang kurang dari 100 (seratus), seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya.

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011). Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 37 perawat, yaitu seluruh perawat di instalasi rawat inap di RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo, yang berada di Jl. Imam Bonjol No. 50, Suka Damai, Kec. Medan Polonia, Kota Medan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini ada 2, yaitu dengan metode dokumentasi dan metode skala.

1. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi menurut Arikunto (2006) yaitu mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Didalam melaksanakan penelitian ini peneliti menggunakan metode dokumentasi yang diambil dari dokumentasi di RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan, yang digunakan untuk melihat dan mengumpulkan data mengenai kinerja dari perawat di instalasi rawat inap.

Penilaian kinerja perawat di instalasi rawat inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan dilakukan dalam jangka waktu setahun sekali, yang dilakukan pada akhir tahun, yaitu di bulan Desember. Penilaian dilakukan oleh kepala unit instalasi rawat inap yang dikoordinasi dengan kepala ruangan. Penilaian kinerja yang dilakukan sifatnya terbuka, yang nantinya setelah penilaian selesai dilakukan, maka formulir yang berisi hasil dari penilaian kinerja perawat akan diserahkan ke masing-masing perawat yang dinilai. Penilaian kinerja dinyatakan dalam skor 0 hingga 100 dengan asumsi semakin tinggi skor kinerja yang diperoleh perawat, maka semakin tinggi kinerja perawat, begitu sebaliknya semakin rendah skor kinerja yang diperoleh perawat, maka semakin rendah kinerja perawat.

Keterangan Skor Nilai Pada RS TNI AU dr. Abdul Malik

Lanud Soewondo Medan

Skor Nilai	Kriteria
93 – 100	Sangat Baik
82 – 92,99	Baik
71 – 81,99	Cukup
< 71	Kurang

2. Metode Skala

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala psikologi, yaitu skala konflik kerja. Untuk skala konflik kerja, menggunakan aspek-aspek dari konflik kerja melalui teori Flippo (2003).

Pemberian nilai dalam skala ini menggunakan model *Likert*. Setiap indikator akan diuraikan dalam sejumlah pernyataan *favorable* (mendukung) dan *unfavorable* (tidak mendukung), dimana setiap pernyataan dilengkapi dengan empat alternatif jawaban yaitu SS (Sangat Sesuai), S (Sesuai), TS (Tidak Sesuai), dan STS (Sangat Tidak Sesuai). Untuk item *favorable*, pilihan SS akan memperoleh skor 4, pilihan S akan memperoleh skor 3, pilihan TS akan memperoleh skor 2, dan pilihan STS akan memperoleh skor 1. Untuk item *unfavorable*, pilihan SS akan memperoleh skor 1, pilihan S akan memperoleh skor 2, pilihan TS akan memperoleh skor 3, dan pilihan STS akan memperoleh skor 4.

F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011) uji validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid. Suatu instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus Korelasi *Product Moment* dari *Karl Person*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{(n \sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara skor variabel X dan skor variabel Y

$\sum x$ = Total skor variabel X

$\sum y$ = Total skor variabel Y

N = Jumlah subjek

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012). Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur, maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapat

pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Jika suatu instrumen dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurannya yang diperoleh konsisten, maka instrumen tersebut reliabel. Untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach* (Arikunto, 2006), yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_1^2 = Varian total

Interpretasi Koefisien Reliabilitas Menurut Guilford

Koefisien Reliabilitas	Kriteria
> 0,9	Sangat Reliabel
0,7 – 0,9	Reliabel
0,4 – 0,69	Cukup Reliabel
0,2 – 0,39	Kurang Reliabel
< 0,2	Tidak Reliabel

G. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *Product Moment* dari *Karl Pearson* (Azwar, 2013). Alasan digunakannya teknik korelasi ini disebabkan karena penelitian ini memiliki tujuan ingin melihat hubungan antara satu variabel bebas (konflik kerja) dengan satu variabel terikat (kinerja). Untuk tujuan ini, dilakukan pengukuran empirik dengan menggunakan uji statistik korelasi *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{(n \sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- $\sum xy$ = Jumlah perkalian antara skor variabel X dan skor variabel Y
- $\sum x$ = Total skor variabel X
- $\sum y$ = Total skor variabel Y
- n = Jumlah subjek

Sebelum dilakukan analisis data dengan teknik *Product Moment*, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yang meliputi:

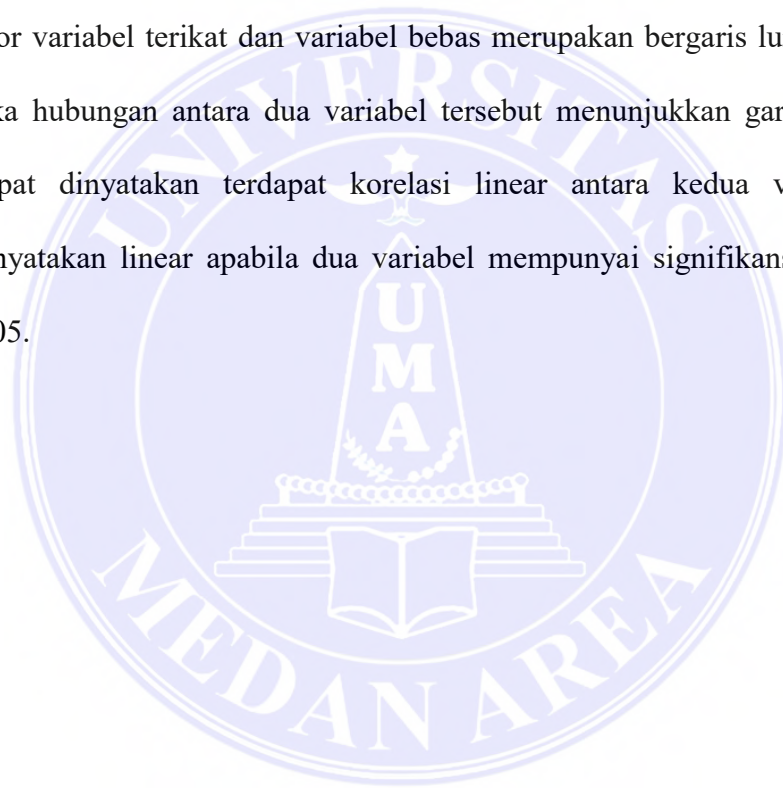
1. Uji Normalitas

Adapun maksud dari uji normalitas ini adalah untuk membuktikan bahwa penyebaran data-data penelitian yang menjadi pusat perhatian telah menyebar berdasarkan prinsip kurva normal. Uji normal sebaran di analisis dengan menggunakan formula *Kolmogrov-Smirnov*, sebagai kriterianya

apabila $p > 0,05$ maka sebarannya dikatakan normal, sebaliknya apabila $p < 0,05$ maka sebarannya dinyatakan tidak normal (Kasmadi, 2013). Dalam penelitian ini uji normalitas yang digunakan adalah one sampel *Kolmogrov-Smirnov* test dari program SPSS for windows versi 21.0

2. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara skor variabel terikat dan variabel bebas merupakan bergaris lurus atau tidak. Jika hubungan antara dua variabel tersebut menunjukkan garis lurus maka dapat dinyatakan terdapat korelasi linear antara kedua variabel. Data dinyatakan linear apabila dua variabel mempunyai signifikansi kurang dari 0,05.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *product moment* diketahui bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara konflik kerja dengan kinerja pada perawat di instalasi rawat inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan. Hal ini dapat diketahui melalui koefisien korelasi *product moment* $r_{xy} = -0,751$ dengan signifikan $p = 0.000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima, artinya semakin tinggi konflik kerja maka semakin rendah kinerja pada perawat. Sebaliknya semakin rendah konflik kerja maka semakin tinggi kinerja pada perawat.
2. Koefisien determinan konflik kerja dengan kinerja adalah sebesar $r^2 = 0,564$ mengandung arti bahwa konflik kerja menyumbangkan atau mempengaruhi sebesar 56,4% terhadap kinerja, dengan demikian masih terdapat 43,6% kontribusi dari faktor lain terhadap kinerja perawat.
3. Secara umum hasil penelitian ini menyatakan bahwa kinerja pada perawat di instalasi rawat inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan tergolong dalam kategori cukup, sebab memiliki mean empirik sebesar = 81,49. Dan konflik kerja tergolong sedang cenderung tinggi, hal ini didukung

dengan nilai rata-rata empirik konflik kerja = 151,78 sedangkan nilai rata-rata hipotetiknya = 132,5 dan nilai SD nya = 29,382.

B. Saran

Sejalan dengan hasil penelitian serta kesimpulan yang telah dibuat, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perawat hanya tergolong dalam kategori cukup dan konflik kerja tergolong sedang cenderung tinggi, untuk itu perawat diharapkan bisa memaksimalkan kinerja dengan memperoleh nilai sempurna dalam kategori/predikat "Sangat Baik", dengan memperbaiki cara kerja sama, komunikasi dan kemampuan perawat dalam bekerja. Dalam melaksanakan aktivitas pekerjaannya juga sebaiknya perawat harus tetap menjaga dan mempertahankan hubungan silaturahmi, saling membantu, memahami karakter dan sikap satu sama lain, agar tetap terjalin hubungan yang harmonis dan dapat bekerja dengan baik.

2. Rumah Sakit

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja memberikan sumbangan atau pengaruh terhadap kinerja pada perawat di instalasi rawat inap. Sehingga dalam usaha peningkatan kinerja perawat, untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pengguna rumah sakit, hendaknya melalui pimpinan-pimpinannya, yaitu kepala unit instalasi rawat inap dan kepala ruangan melakukan pendekatan terhadap semua perawat

rawat inap sebagai upaya meminimalisir dan mengontrol terjadinya konflik besar yang bersifat negatif.

3. Peneliti Selanjutnya

Menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan dan adanya keterbatasan, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini untuk lebih mempertajam dalam mengobservasi, memperluas kajian mengenai kinerja dan mampu meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja yang lebih baik lagi untuk dijadikan variabel dalam penelitian. Faktor-faktor lainnya yaitu faktor intrinsik (personal individu), faktor motivasi, faktor individu (kemampuan dan keterampilan, demografis, ras, keragaman budaya), faktor psikologis (persepsi, sikap, kepribadian, kepuasan kerja, stress kerja) dan faktor organisasi (kepemimpinan, kompensasi, kekuasaan, struktur organisasi, desain organisasi dan karir). Serta dapat melakukan penelitian pada populasi yang lebih besar dan memberikan variasi berbeda pada penelitiannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, A. (2009). *Psikologi Umum*. Jakarta: Rieka Cipta.
- Alamsyah, D. (2012). *Manajemen Pelayanan kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Aldionita, Mella. (2014). Hubungan Konflik dengan Kinerja Pegawai Biro Bina Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Administrasi Pendidikan*. 2(1), 414-831.
- Arikunto, S. (2006). *Motode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Azwar, Saifuddin. (2013). *Penyusunan Skala Psikologi*. Edisi kedua. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Baumann, A. (2007). *Positive Practice Environment: Quality Workplaces = Quality Patient Care*. London: International Council of Nurses. Diakses dari: http://www.icn.ch/matters_ppe.htm.
- Edison, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, Irham. (2014). *Analisa Kinerja Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Ferdian, F., Hamid, D., & Mukzan, M.D. (2017). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Soekarno Hatta Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 47(1).
- Febriana, D.V. (2017). *Konsep Dasar Keperawatan*. Bantul: HEALTHY.
- Flippo. (2003). *Manajemen Personalia*, Edisi.6, oleh Moh. Masud, SH, MA. Jakarta: Erlangga.
- Florent, A. (2010). "Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (PERSERO) Cabang Medan". Skripsi. Ekonomi, Departemen Manajemen, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Gary, D. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Indeks.
- Geyelin, M., & E. Felsenthal. (1994). "Irreconcilable Differences Force Shea & Gould Closure. *Wall Street Journal*.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J.H. (1985). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi 5, Jilid I. Jakarta: Erlangga.

- _____ . (2008). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. (ter)*. Jakarta: Erlangga.
- Gomes, F.C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Handoko, T. H. (1998). *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: sLiberty.
- Hasibuan, S.P (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hon, Alice H.Y. (2013). “The Effects of Group Conflict and Work Stress on Employee Performances”. *Journal Cornell Hospitality Quarterly*. 54(2), 174-184.
- Hughes, Richard L., Ginnett, Robert C., & Curphy, Gordon J. (2012). *Leadership: Enhancing the Lessons of Experience*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Indriyatni, L. (2010). Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Organisasi/Perusahaan. *Fokus Ekonomi*. 5(1), 36-42.
- Kasmadi., & Nia. S. (2013). *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kurniadi, A. (2013). *Managemen Keperawatan dan Prospektifnya Teori, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Kusnanto. (2004). *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Lou, Lim., Zhou, Fan., & Leung, Kwok. (2011). Effects of Task and Relationship Cpnflicts on Individual Work Behaviors. *International Journal of Conflict Management*, 22(2), 131-146.
- Mangkunegara, Prabu Anwar A.A. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mink. (1993). *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia (Kinerja/Performance)*. Jakarta: PT Elexmedia Komputindo.

- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mubarak, W.I. (2009). *Ilmu Keperawatan Komunitas: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Napirah, M.R., & Sulistiani, A.O. (2015). Analysis of The Optimal Number of Staff Needed Using Workload Indicator of Staffing Needed (WISN) Method in Laboratory Unit of Public Hospital Atapura Palu. *Public Health of Indonesia*, 1(1), 1-8.
- Nawawi, Haradi. (2010). *Perencanaan Sumber Daya Manusia Untuk Organisasi Profit yang Kompetitif*. Yogyakarta: UGM Press.
- Nisya, R., & Hartanti, R. (2013). *Prinsip-Prinsip Dasar Keperawatan*. Jakarta: Dunia Cerdas.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Praptiningsih, S. (2006). *Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pratitha, A.D., Priyatama, A.N., & Karyanta, N.A. (2016). Hubungan antara Konflik Kerja dan Perilaku Kepemimpinan dengan Kinerja Karyawan pada PT AG Kantor Pusat. *Jurnal Psikologi*. 8(15).
- Putra, G. M (2018). "Hubungan Antara Konflik Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pt. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Surakarta". Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rivai, V., & Sagala, E.J. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Roziqin, Z.M. (2010). *Kepuasan Kerja*. Malang: Averroes Press.
- Siagian, S.P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sjafri, M. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik (edisi kedua)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

- _____. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sutrisno, E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- _____. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- Umam, K. (2010). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pusaka Setia.
- Wahyudi. (2011). *Manajemen Konflik dalam Organisasi*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Wahyudi & Akdon, H. (2005). *Manajemen Konflik dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Winardi. (2007). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Wirawan. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.





LAMPIRAN A
SKALA KONFLIK KERJA
(*TRY OUT*)

Skala Konflik Kerja

Identitas

Nama (inisial) :

Usia :

Jenis kelamin :

Lama bekerja :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah masing-masing pernyataan dengan teliti dan jawablah dengan sejujurnya tanpa dipengaruhi oleh siapapun.
2. Skala ini bukan suatu tes, sehingga tidak ada jawaban BENAR atau SALAH.
3. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama. Kemudian pilih jawaban anda pada setiap pernyataan dengan memberi tanda (√) pada salah satu pilihan yang tersedia. Adapun pilihan jawaban yang tersedia yaitu:

SS : Apabila pernyataannya **SANGAT SESUAI** dengan diri anda

S : Apabila pernyataannya **SESUAI** dengan diri anda

TS : Apabila pernyataannya **TIDAK SESUAI** dengan diri anda

STS : Apabila pernyataannya **SANGAT TIDAK SESUAI** dengan diri anda

Selamat Mengerjakan 😊

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Komunikasi antara saya dan rekan kerja kurang baik				
2.	Ada ketidakcocokan antara tujuan pribadi dengan rumah sakit				
3.	Ada ketidaksesuaian penilaian kinerja dengan kenyataan				
4.	Saya memiliki ketergantungan dengan rekan kerja dalam pelaksanaan tugas				

5.	Saya dan rekan kerja memiliki cara pandang yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaan				
6.	Informasi yang saya terima dari rekan kerja berbeda dengan atasan				
7.	Saya dan rekan kerja memiliki perbedaan tujuan yang hendak dicapai dalam bekerja				
8.	Ketidaksesuaian penilaian membuat saya dan rekan kerja saling cemburu				
9.	Jika rekan kerja tidak menyelesaikan tugas, maka tugas saya tidak dapat diselesaikan				
10.	Perbedaan cara pandang membuat saya dan rekan kerja memaksa kehendak dalam bekerja				
11.	Saya dan rekan kerja memiliki ketidaksamaan memahami informasi				
12.	Tujuan yang berbeda antara saya dan rekan kerja menimbulkan perselisihan				
13.	Ketidaksesuaian penilaian membuat motivasi saya berkurang untuk bekerja lebih baik				
14.	Jika rekan kerja satu <i>shift</i> berhalangan masuk, saya kesulitan menyelesaikan tugas				
15.	Perbedaan cara pandang menyulitkan untuk bekerja sama				
16.	Ada ketidakjelasan informasi yang saya terima dari rekan kerja				
17.	Saya dan rekan kerja memiliki keinginan yang berbeda dalam bekerja				
18.	Saya dan rekan kerja memiliki perbedaan menentukan penyebab masalah yang berkaitan dengan pekerjaan				
19.	Dalam satu <i>shift</i> kerja, harus menunggu rekan kerja selesai baru saya dapat menyelesaikan pekerjaan				
20.	Saya kurang nyaman dengan rekan kerja yang suka mengatur dalam bekerja				
21.	Saya kurang mengerti bahasa yang digunakan rekan kerja dalam menyampaikan informasi				
22.	Saya sering melakukan pekerjaan dari rekan kerja yang kurang sesuai dengan keinginan saya				
23.	Saya dan rekan kerja memiliki perbedaan menentukan solusi atas permasalahan pekerjaan				
24.	Jika terlalu lama menunggu rekan kerja menyelesaikan pekerjaan, maka menghambat penyelesaian				

25.	Saya kurang dapat menerima kritikan dari rekan kerja				
26.	Ketidaktejelasan informasi membingungkan saya dalam menyelesaikan pekerjaan				
27.	Dalam satu <i>shift</i> saya merasa ada ketidakteadilan pembagian tugas				
28.	Saya dan rekan kerja memiliki perbedaan cara penyelesaian pekerjaan				
29.	Menunggu rekan kerja menyelesaikan pekerjaan membuat pekerjaan saya tertunda				
30.	Saya kurang suka ketika rekan kerja berbicara dengan nada tinggi				
31.	Komunikasi antara saya dan rekan kerja terjalin baik dalam bekerja				
32.	Saya dan rumah sakit memiliki tujuan yang sama				
33.	Penilaian kinerja yang diterima sesuai dengan kenyataan				
34.	Saya dapat melaksanakan tugas sendiri tanpa rekan kerja				
35.	Saya dan rekan kerja memiliki kesamaan cara pandang dalam menyelesaikan pekerjaan				
36.	Informasi dari rekan kerja sesuai dengan informasi dari atasan				
37.	Saya dan rekan kerja memiliki tujuan yang sama dalam bekerja				
38.	Saya dan rekan kerja biasa saja dengan adanya ketidakteesuaian penilaian				
39.	Walaupun rekan kerja tidak menyelesaikan tugas, tugas saya tetap dapat diselesaikan				
40.	Saya dan rekan kerja mengambil keputusan bersama walaupun memiliki cara pandang berbeda				
41.	Saya dan rekan kerja memiliki kesamaan memahami setiap informasi yang diterima				
42.	Saya dan rekan kerja dapat menerima perbedaan tujuan				
43.	Walaupun ada ketidakteesuaian penilaian, saya tetap termotivasi untuk bekerja lebih baik				
44.	Walaupun rekan kerja berhalangan masuk, tugas dapat saya selesaikan				

45.	Saya dan rekan kerja dapat bekerja sama meskipun memiliki cara pandang berbeda				
46.	Informasi yang saya terima dari rekan kerja jelas				
47.	Saya dan rekan kerja memiliki keinginan yang sama dalam bekerja				
48.	Saya dan rekan kerja memiliki kesamaan menentukan penyebab masalah dalam bekerja				
49.	Tanpa menunggu rekan kerja menyelesaikan pekerjaannya, pekerjaan saya dapat diselesaikan				
50.	Saya biasa saja ketika rekan kerja suka mengatur dalam bekerja				
51.	Saya mengerti setiap bahasa yang digunakan rekan kerja dalam menyampaikan informasi				
52.	Pekerjaan yang dilimpahkan ke saya sesuai dengan keinginan saya				
53.	Saya dan rekan kerja memiliki kesamaan menentukan solusi masalah				
54.	Walaupun rekan kerja lama menyelesaikan pekerjaan, tugas tetap dapat selesai tepat waktu				
55.	Setiap kritikan dari rekan kerja dapat saya terima				
56.	Walapun informasi kurang jelas, saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan benar				
57.	Pembagian tugas dalam satu <i>shift</i> unit kerja adil				
58.	Saya dan rekan kerja memiliki cara yang sama dalam penyelesaian pekerjaan				
59.	Pekerjaan saya tetap lancar meskipun harus menunggu rekan kerja selesai mengerjakan pekerjaannya				
60.	Saya biasa saja ketika rekan kerja berbicara dengan nada tinggi				

Terima Kasih Atas Kerjasamanya 😊

LAMPIRAN B
SEBARAN DATA *TRY OUT* SKALA
KONFLIK KERJA

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
R1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
R2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	
R4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	
R5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	
R6	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
R7	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	
R8	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
R9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
R10	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
R11	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
R12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R13	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
R14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R15	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
R16	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
R17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R18	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R19	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R20	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
R22	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
R23	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R24	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R25	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
R26	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	
R27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R28	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
R29	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
R30	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R31	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
R32	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
R33	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
R34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R35	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	Skor total
4	2	4	3	4	2	4	4	2	3	4	3	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	216
3	4	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	167
3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	159
3	1	4	3	4	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	4	173
3	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	221
4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	218
3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	217
3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	169
4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	219
3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	175
4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	222
3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	175
3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	184
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	173
2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	158
3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	168
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	177
3	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	155
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	228
3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	174
3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	161
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	181
3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	201
3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	173
3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	4	188
3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	182
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	172
3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	177
4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	222
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	176
3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	178
3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	180
3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	177
3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	175
3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	223

LAMPIRAN C
VALIDITAS DAN RELIABILITAS
TRY OUT
SKALA KONFLIK KERJA

Validitas dan Reliabilitas Try Out Skala Konflik Kerja

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	35	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	35	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,979	60

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Aitem1	182,91	472,728	,895	,978
Aitem2	183,17	489,911	,244	,980
Aitem3	182,83	476,264	,847	,978
Aitem4	183,11	491,281	,290	,979
Aitem5	182,77	479,829	,838	,978
Aitem6	183,06	490,938	,273	,979
Aitem7	182,86	477,773	,893	,978
Aitem8	182,77	480,417	,810	,978
Aitem9	182,91	484,139	,753	,979
Aitem10	182,77	480,829	,790	,978
Aitem11	183,06	483,585	,658	,979
Aitem12	182,86	481,950	,801	,978
Aitem13	182,89	480,457	,794	,978
Aitem14	182,54	490,961	,262	,979
Aitem15	182,89	480,751	,696	,979
Aitem16	182,86	482,479	,774	,978
Aitem17	182,77	480,946	,785	,978

Aitem18	182,91	483,610	,783	,979
Aitem19	183,20	491,165	,324	,979
Aitem20	182,77	480,946	,785	,978
Aitem21	182,97	476,205	,807	,978
Aitem22	182,83	483,440	,700	,979
Aitem23	182,89	481,457	,862	,978
Aitem24	182,89	483,516	,750	,979
Aitem25	183,37	489,593	,247	,980
Aitem26	182,74	482,608	,692	,979
Aitem27	182,97	481,029	,681	,979
Aitem28	182,94	482,114	,776	,978
Aitem29	182,97	483,499	,645	,979
Aitem30	182,77	483,652	,655	,979
Aitem31	183,00	483,294	,687	,979
Aitem32	183,94	488,173	,273	,980
Aitem33	182,83	482,499	,747	,979
Aitem34	182,97	478,617	,714	,979
Aitem35	182,83	482,382	,753	,979
Aitem36	183,69	488,281	,291	,980
Aitem37	182,94	481,761	,794	,978
Aitem38	182,77	480,240	,729	,979
Aitem39	183,60	476,424	,641	,979
Aitem40	183,14	481,714	,630	,979
Aitem41	182,89	482,692	,795	,978
Aitem42	183,23	475,946	,724	,979
Aitem43	183,00	479,647	,768	,978
Aitem44	184,09	471,669	,834	,978
Aitem45	183,09	478,787	,687	,979
Aitem46	183,29	475,857	,741	,978
Aitem47	183,00	480,412	,666	,979
Aitem48	182,89	483,516	,649	,979
Aitem49	183,49	469,728	,665	,979
Aitem50	182,77	479,711	,844	,978
Aitem51	182,80	482,282	,653	,979
Aitem52	182,89	483,339	,760	,979
Aitem53	183,03	480,911	,670	,979
Aitem54	182,97	477,911	,812	,978
Aitem55	183,51	474,081	,651	,979
Aitem56	182,74	479,373	,845	,978
Aitem57	183,00	484,412	,633	,979
Aitem58	182,97	477,970	,739	,978
Aitem59	183,57	475,664	,631	,979
Aitem60	182,57	482,782	,662	,979

LAMPIRAN D

SKALA KONFLIK KERJA

PENELITIAN

Skala Konflik Kerja

Identitas

Nama :

Usia :

Jenis kelamin :

Lama bekerja :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah masing-masing pernyataan dengan teliti dan jawablah dengan sejujurnya tanpa dipengaruhi oleh siapapun.
2. Skala ini bukan suatu tes, sehingga tidak ada jawaban BENAR atau SALAH.
3. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama. Kemudian pilih jawaban anda pada setiap pernyataan dengan memberi tanda (√) pada salah satu pilihan yang tersedia. Adapun pilihan jawaban yang tersedia yaitu:

SS : Apabila pernyataannya **SANGAT SESUAI** dengan diri anda

S : Apabila pernyataannya **SESUAI** dengan diri anda

TS : Apabila pernyataannya **TIDAK SESUAI** dengan diri anda

STS : Apabila pernyataannya **SANGAT TIDAK SESUAI** dengan diri anda.

Selamat Mengerjakan 😊

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Komunikasi antara saya dan rekan kerja kurang baik				
2.	Saya dan rekan kerja memiliki perbedaan tujuan yang hendak dicapai dalam bekerja				
3.	Ada ketidaksesuaian penilaian kinerja dengan kenyataan				

4.	Jika rekan kerja tidak menyelesaikan tugas, maka tugas saya tidak dapat diselesaikan				
5.	Saya dan rekan kerja memiliki cara pandang yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaan				
6.	Saya dan rekan kerja memiliki ketidaksamaan memahami informasi				
7.	Tujuan yang berbeda antara saya dan rekan kerja menimbulkan perselisihan				
8.	Ketidaksesuaian penilaian membuat saya dan rekan kerja saling cemburu				
9.	Dalam satu <i>shift</i> kerja, harus menunggu rekan kerja selesai baru saya dapat menyelesaikan pekerjaan				
10.	Perbedaan cara pandang membuat saya dan rekan kerja memaksa kehendak dalam bekerja				
11.	Ada ketidakjelasan informasi yang saya terima dari rekan kerja				
12.	Saya dan rekan kerja memiliki keinginan yang berbeda dalam bekerja				
13.	Ketidaksesuaian penilaian membuat motivasi saya berkurang untuk bekerja lebih baik				
14.	Jika terlalu lama menunggu rekan kerja menyelesaikan pekerjaan, maka menghambat penyelesaian				
15.	Perbedaan cara pandang menyulitkan untuk bekerja sama				
16.	Saya kurang mengerti bahasa yang digunakan rekan kerja dalam menyampaikan informasi				
17.	Saya sering melakukan pekerjaan dari rekan kerja yang kurang sesuai dengan keinginan saya				
18.	Saya dan rekan kerja memiliki perbedaan menentukan penyebab masalah yang berkaitan dengan pekerjaan				
19.	Menunggu rekan kerja menyelesaikan pekerjaan membuat pekerjaan saya tertunda				
20.	Saya kurang nyaman dengan rekan kerja yang suka mengatur dalam bekerja				
21.	Ketidakjelasan informasi membingungkan saya dalam menyelesaikan pekerjaan				

22.	Dalam satu <i>shift</i> saya merasa ada ketidakadilan pembagian tugas				
23.	Saya dan rekan kerja memiliki perbedaan menentukan solusi atas permasalahan pekerjaan				
24.	Saya kurang suka ketika rekan kerja berbicara dengan nada tinggi				
25.	Saya dan rekan kerja memiliki perbedaan cara penyelesaian pekerjaan				
26.	Komunikasi antara saya dan rekan kerja terjalin baik dalam bekerja				
27.	Saya dan rekan kerja memiliki tujuan yang sama dalam bekerja				
28.	Penilaian kinerja yang diterima sesuai dengan kenyataan				
29.	Saya dapat melaksanakan tugas sendiri tanpa rekan kerja				
30.	Saya dan rekan kerja memiliki kesamaan cara pandang dalam menyelesaikan pekerjaan				
31.	Saya dan rekan kerja memiliki kesamaan memahami setiap informasi yang diterima				
32.	Saya dan rekan kerja dapat menerima perbedaan tujuan				
33.	Saya dan rekan kerja biasa saja dengan adanya ketidaksesuaian penilaian				
34.	Walaupun rekan kerja tidak menyelesaikan tugas, tugas saya tetap dapat diselesaikan				
35.	Saya dan rekan kerja mengambil keputusan bersama walaupun memiliki cara pandang berbeda				
36.	Informasi yang saya terima dari rekan kerja jelas				
37.	Saya dan rekan kerja memiliki keinginan yang sama dalam bekerja				
38.	Walaupun ada ketidaksesuaian penilaian, saya tetap termotivasi untuk bekerja lebih baik				
39.	Walaupun rekan kerja berhalangan masuk, tugas dapat saya selesaikan				
40.	Saya dan rekan kerja dapat bekerja sama meskipun memiliki cara pandang berbeda				
41.	Saya mengerti setiap bahasa yang digunakan rekan kerja dalam menyampaikan informasi				
42.	Pekerjaan yang dilimpahkan ke saya sesuai dengan				

	keinginan saya				
43.	Saya dan rekan kerja memiliki kesamaan menentukan penyebab masalah dalam bekerja				
44.	Tanpa menunggu rekan kerja menyelesaikan pekerjaannya, pekerjaan saya dapat diselesaikan				
45.	Saya biasa saja ketika rekan kerja suka mengatur dalam bekerja				
46.	Walapun informasi kurang jelas, saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan benar				
47.	Pembagian tugas dalam satu <i>shift</i> unit kerja adil				
48.	Saya dan rekan kerja memiliki kesamaan menentukan solusi masalah				
49.	Walaupun rekan kerja lama menyelesaikan pekerjaan, tugas tetap dapat selesai tepat waktu				
50.	Setiap kritikan dari rekan kerja dapat saya terima				
51.	Saya dan rekan kerja memiliki cara yang sama dalam penyelesaian pekerjaan				
52.	Pekerjaan saya tetap lancar meskipun harus menunggu rekan kerja selesai mengerjakan pekerjaannya				
53.	Saya biasa saja ketika rekan kerja berbicara dengan nada tinggi				

Terima Kasih Atas Kerjasamanya 😊

LAMPIRAN E
SEBARAN DATA SKALA KONFLIK
KERJA PENELITIAN

NO	Nama Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	R	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2
2	AA	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
3	EN	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	AN	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
5	H	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
6	I	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	SR	3	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	SPS	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
9	AS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
10	NH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
11	RT	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
12	HS	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	HE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
14	SH	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
15	S	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3
16	RJS	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
17	TE	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
18	M	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	BAP	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3
20	SD	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
21	Y	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
22	SS	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
23	FH	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2
24	SW	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
25	TNS	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	3	3	2
26	NH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2	2	2
27	SP	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	ELS	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
29	EOK	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3
30	IR	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
31	HP	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4
32	RS	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	BT	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
34	ES	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
35	FZ	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
36	AFS	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
37	DA	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3

P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	Skor total
2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	108
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	172
2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	113
3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	173
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	110
2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	109
3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	123
2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	121
2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	199
3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	140
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	148
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	177
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	134
4	2	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	182
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	138
2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	135
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	144
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	184
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	131
3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	184
2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	117
4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	186
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	126
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	198
3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	159
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	146
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	161
3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	185
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	158
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	186
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	162
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	131
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	112
3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	198
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	184
2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	119
3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	164

LAMPIRAN F

UJINORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Konflik Kerja	Kinerja
N	37	37
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	151,78
	Std. Deviation	29,382
	Absolute	,118
Most Extreme Differences	Positive	,094
	Negative	-,118
Kolmogorov-Smirnov Z	,720	,711
Asymp. Sig. (2-tailed)	,678	,692

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

LAMPIRAN G

UJI LINEARITAS

Means

Case Processing Summary						
	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kinerja * Konflik Kerja	37	100,0%	0	0,0%	37	100,0%

Report			
Kinerja			
Konflik Kerja	Mean	N	Std. Deviation
108	84,00	1	.
109	84,00	1	.
110	81,00	1	.
112	82,50	1	.
113	84,00	1	.
117	82,00	1	.
119	83,50	1	.
121	81,50	1	.
123	83,00	1	.
126	82,50	1	.

131	83,75	2	,354
134	82,00	1	.
135	81,00	1	.
138	83,00	1	.
140	82,50	1	.
144	84,00	1	.
146	82,00	1	.
148	84,00	1	.
158	81,00	1	.
159	81,50	1	.
161	84,00	1	.
162	83,00	1	.
163	84,00	1	.
172	80,00	1	.
173	78,00	1	.
177	78,50	1	.
182	79,50	1	.
184	79,33	3	1,155
185	80,00	1	.
186	79,25	2	1,061
198	79,00	2	,707
199	77,00	1	.
Total	81,49	37	2,110

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja * Konflik Kerja		(Combine)	155,827	31	5,027	5,691	,030
	Between	Linearity	90,450	1	90,450	102,396	,000
	Groups	Deviation from Linearity	65,377	30	2,179	2,467	,159
	Within	Groups	4,417	5	,883		
	Total		160,243	36			

Measures of Association				
	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kinerja * Konflik Kerja	-,751	,564	,986	,972

LAMPIRAN H

UJI KORELASI *PRODUCT MOMENT*

Correlations			
		Konflik Kerja	Kinerja
Konflik Kerja	Pearson Correlation	1	-,751 **
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	37	37
Kinerja	Pearson Correlation	-,751 **	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN I

DOKUMENTASI DATA KINERJA

Formulir Penilaian Kinerja

KOMANDO OPERASI TNI ANGKATAN UDARA I

PANGKALAN TNI AU SOEWONDO

**PENILAIAN KINERJA
PERAWAT INSTALASI RAWAT INAP**

KEMENTERIAN PERTAHANAN KEAMANAN
PENILAIAN

JANGKA WAKTU

Januari s.d. Desember 2019

1.	YANG DINILAI	
	a. Nama	
	b. NIP	
	c. Pangkat /Golongan ruang	
	d. Jabatan/Pekerjaan	
	e. Unit Organisasi	
2.	PEJABAT PENILAI	
	a. Nama	
	b. NIP/NRP	
	c. Pangkat /Golongan ruang	
	d. Jabatan/Pekerjaan	
	e. Unit Organisasi	
3.	ATASAN PEJABAT PENILAI	
	a. Nama	
	b. NIP/NRP	

	c. Pangkat/Golongan ruang		
	d. Jabatan/Pekerjaan		
	e. Unit Organisasi		
4.	UNSUR YANG DINILAI	NILAI	KETERANGAN
	1. Kemampuan Bekerja		
	2. Integritas		
	3. Komitmen		
	4. Disiplin		
	5. Kerja sama		
	6. Komunikasi		
	JUMLAH		
	RATA-RATA		
	NILAI PRESTASI KERJA (.....)		
DIBUAT TANGGAL, Desember.... PEJABAT PENILAI (Letda Kes M. Zikri)		DITERIMA TANGGAL, ATASAN PEJABAT PENILAI Kepala RSAU dr. Abdul Malik (dr. Whiko Irwan Destanto, Sp.B) Mayor Kes NRP 529213	
DITERIMA TANGGAL, PERAWAT YANG DINILAI (.....)			

PANGKALAN TNI AU SOEWONDO RS ABDUL MALIK

LAPORAN HASIL PENILAIAN KINERJA PERAWAT RAWAT INAP RS TNI AU dr. ABDUL MALIK LANUD SOEWONDO MEDAN TAHUN 2019

No	Nama/Inisial	Aspek Penilaian								Keterangan
		Kemampuan bekerja	Integritas	Komitmen	Disiplin	Kerja sama	Komunikasi	Total	Rata-rata	
1	R	83	87	86.5	86	80	81.5	504	84	Baik
2	AA	79.5	82	80.5	80.5	78	79.5	480	80	Cukup
3	EN	81	87.5	87.5	86.5	80	81.5	504	84	Baik
4	AN	78	78	78	78	78	78	468	78	Cukup
5	H	80	85	83	82	78	78	486	81	Cukup
6	I	81.5	87.5	86.5	86.5	79.5	82.5	504	84	Baik
7	SR	80	87.5	86.5	86	78.5	79.5	498	83	Baik
8	SPS	79	85	85	83	78	79	489	81.5	Cukup
9	AS	77	77	77	77	77	77	462	77	Cukup
10	NH	79.5	86.5	86	85	78.5	79.5	495	82.5	Baik
11	RT	82.5	87	87	86.5	80.5	80.5	504	84	Baik
12	HS	78	79	79	79	78	78	471	78.5	Cukup
13	HE	78	85.5	86	85.5	78	79	492	82	Baik
14	SH	79.5	80.5	80.5	80	78	78.5	477	79.5	Cukup
15	S	82	86	86	85	79.5	79.5	498	83	Baik
16	RJS	80	84	84	82	77	79	486	81	Cukup
17	TE	82	87	86.5	85.5	81	82	504	84	Baik
18	M	78	78	79	78	77	78	468	78	Cukup
19	BAP	82	86.5	86	85	80	81.5	501	83.5	Baik

20	SD	80	82	80.5	79.5	78.5	79.5	480	80	Cukup
21	Y	79.5	85.5	85	85	79	78	492	82	Baik
22	SS	78	80	79	79	77	78	471	78.5	Cukup
23	FH	80	85.5	85.5	85	79	80	495	82.5	Baik
24	SW	79.5	80.5	80.5	80	78	78.5	477	79.5	Cukup
25	TNS	78	85	85	84	78	79	489	81.5	Cukup
26	NH	80	85.5	85	84.5	78	79	492	82	Baik
27	SP	82	87	86.5	86.5	80	82	504	84	Baik
28	ELS	80	82	80	80	78.5	79.5	480	80	Cukup
29	EOK	79	84	83	83	78	79	486	81	Cukup
30	IR	80	80.5	80.5	80	79	80	480	80	Cukup
31	HP	80.5	86	86	85.5	80.5	79.5	498	83	Baik
32	RS	83	87	86.5	86.5	79.5	81.5	504	84	Baik
33	BT	80	85.5	85.5	85	79	80	495	82.5	Baik
34	ES	78	80.5	78.5	78	78	78	471	78.5	Cukup
35	FZ	79.5	83	80	80	78	79.5	480	80	Cukup
36	AFS	83	86.5	86	85.5	79.5	80.5	501	83.5	Baik
37	DA	83.5	87	87	86.5	79.5	80.5	504	84	Baik
	JUMLAH	2964	3109.5	3090.5	3070.5	2911.5	2944	3015	81.49	

Kepala RS TNI AU Abdul Malik

dr. Whiko Irwan Destanto.Sp.B

Mayor Kes NRP 529213

LAMPIRAN J

SURAT KETERANGAN PENELITIAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolang Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 636/FPSI/01.10/V/2020
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

Medan, 6 Mei 2020

Yth, Kepala Rumah Sakit RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud
Soewondo Medan
Di
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:


Nama : Dea Malia Putri Ginting
NPM : 168600234
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di **RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan** guna penyusunan skripsi yang berjudul "*Hubungan Konflik Kerja Dengan Kinerja Pada Perawat Di Instalasi Rawat Inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan*".

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di **Rumah Sakit** yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih..


Wakil Dekan Bidang Akademik,
Laili Alifita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip

 Scanned with CamScanner

PANGKALAN TNI AU SOEWONDO
RSAU dr. ABDUL MALIK

Medan, 8 Mei 2020

Nomor : BI 25 N/2020
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Balasan

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area

di

Medan

Dengan hormat,

1. Sesuai dengan surat yang kami terima No: 636/FPSI/01. 10N/2020 tanggal 06 Mei 2020, perihal Izin Penelitian /Pengambilan Data di RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama : Dea Malia Putri Ginting
NPM : 168600234
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

2. Kami setuju untuk melaksanakan penelitian/pengambilan data di RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan terhitung mulai tanggal **08 Mei 2020 s.d selesai**, dengan judul skripsi "**Hubungan Konflik Kerja Dengan Kinerja Pada Perawat Di Instalasi Rawat Inap RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan**".

3. Demikian surat keterangan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala RSAU-dr. Abdul Malik



dr. Whiko Irwan Destanto, Sp.B
Mayor Kes NRP 529213

 Scanned with CamScanner

PANGKALAN TNI AU SOEWONDO
RSAU dr. ABDUL MALIK

Medan, 16 Mei 2020

Nomor : B/ 31 V/2020
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Keterangan Selesai Penelitian/
Pengambilan Data

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area

di

Medan

1. Dengan hormat, sesuai dengan Surat Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area No: 636/FPSI/01. 10/V/2020 Hal: Izin Penelitian/Pengambilan data, maka kami pihak **RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan** memberitahukan bahwa:

Nama : Dea Malia Putri Ginting
NPM : 168600234
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Benar yang bersangkutan telah **Selesai** melaksanakan Penelitian/Pengambilan Data di RS TNI AU dr. Abdul Malik Lanud Soewondo Medan, terhitung mulai tanggal **08 s.d 16 Mei 2020**, guna tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi.

2. Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.
3. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala RSAU -dr. Abdul Malik



dr. Whiko Irwan Destanto, Sp.B
Mayor Kes NRP 529213

CS Scanned with CamScanner