

**PENGARUH TINGKAT KONFLIK TERHADAP PRESTASI KERJA  
PERAWAT RUMAH SAKIT  
(Kasus Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru)**

**Dewi Karina Putri  
Drs.Kasmiruddin, M.Si  
[dewi.karina89@gmail.com](mailto:dewi.karina89@gmail.com)  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Kampus Bina Widya KM 12,5 Simpang baru Pekanbaru**

**ABSTRACT**

Conflict is a situation that is experienced, felt and can be created. Conflict can impact - positively influence which is useful for performance enhancement. Work performance is a measure measure of success or the success of the work during the work had done. This study discusses the influence of the level of conflict (as seen from the communication within the organization, organizational structure and personality differences in values) on job performance of nurses (consisting of the quality of work, quality of work, toughness and attitude).

This study aims to determine the effect of the conflict on the level of work performance of nurses. This research was conducted at the Mental Hospital Tampan Pekanbaru. Subjects in this study were nurses working in the Mental Hospital Tampan Pekanbaru with census sampling technique as much as 88 nurses. Collecting data using a questionnaire. The data analysis method used in this study descriptive analysis and chi square test ( $\chi^2$ ). The research results indicate there is significant effect between the level of conflict with the work performance of nurses on RSJ Tampan Pekanbaru. From the calculation results show that the obtained  $\chi^2$  count is greater than  $\chi^2$  table is  $10.36 > 9.488$ .

**Key word:** *level of conflict, job performance.*

**A. PENDAHULUAN**

Perkembangan pada era globalisasi sekarang ini sangatlah pesat. Perkembangan ini tentunya didukung oleh sistem manajemen yang baik dan tersedianya sumber daya yang berkualitas. Sumber daya merupakan faktor yang sangat dominan serta menjadi landasan untuk pelaksanaan aktivitas suatu organisasi/perusahaan. Pendayagunaan sumber daya manusia menjadi salah satu tugas dari manajemen sumber daya manusia untuk mengelola secara tepat sumber daya ini yang menjadi titik perhatian tersendiri bagi organisasi.

Dalam melakukan pekerjaannya, setiap karyawan atau SDM dituntut untuk bisa berprestasi karena prestasi kerja merupakan ukuran keberhasilan atau

kesuksesan selama bekerja atas pekerjaan yang telah dilakukannya. Prestasi kerja yang meningkat merupakan suatu hal yang sangatlah diperlukan dan organisasi harus mencari cara untuk tetap mempertahankan prestasi kerja yang meningkat tersebut.

Adanya keanekaragaman sumber daya manusia dari latar belakang yang berbeda-beda bisa memicu timbulnya konflik. **Marquis dan Houston dalam Nursalam (2012:117)** mendefinisikan konflik sebagai masalah internal dan eksternal yang terjadi sebagai akibat dari perbedaan pendapat, nilai-nilai, atau keyakinan dari dua orang atau lebih. Konflik dapat terjadi pada semua tingkatan organisasi.

Rumah sakit merupakan institusi yang memiliki kegiatan operasional jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Perawat merupakan salah satu sumber daya manusia pada rumah sakit dan ujung tombak dari semua bentuk pelayanannya. Tenaga kesehatan ini paling banyak daripada tenaga kesehatan lainnya dan memiliki waktu interaksi yang paling lama dengan pasien. Rumah Sakit Jiwa Tampan merupakan salah satu dari rumah sakit yang ada di Kota Pekanbaru.

Aktivitas yang dilakukan perawat sehari-hari dalam lingkungan kerja disertai aturan yang tegas dan mengikat dapat membuat perawat mengalami konflik. Konflik yang berkembang harus dikelola hingga pada titik tertentu yang mana juga akan membuat prestasi kerja menjadi tinggi. Pihak pimpinan rumah sakit haruslah mengetahui secara jelas sampai sejauh mana konflik yang berkembang. Konflik akan menjadi kekuatan yang membangun bila dimanage secara efektif.

Mengelola konflik menjadi salah satu terobosan baru untuk menaikkan prestasi kerja perawat. Konflik harus berada pada keadaan yang optimal yang pada akhirnya akan memunculkan perubahan-perubahan baru bagi peningkatan prestasi dan kemajuan rumah sakit itu sendiri.

## **Tinjauan Teoritis**

### **1. Konsep Konflik**

**Rivai (2003:507)** mendefinisikan konflik merupakan ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Sedangkan menurut **Stephens P Robbins (2006:545)**, konflik adalah proses yang bermula ketika satu pihak merasakan bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan segera mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi kepedulian pihak pertama. **Anwar Prabu Mangkunegara (2005:21)** konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.

Dengan memperhatikan apa yang dikemukakan tentang konflik, **Stephen P Robbins (2006: 546-547)** merumuskan transisi konflik atas tiga macam, yaitu :

1. Pandangan tradisional  
Pandangan tradisional menyatakan bahwa konflik dipandang secara negatif dan disinonimkan dengan istilah seperti kekerasan, pengrusakan, dan transionalitas demi memperkuat konotasi negatifnya.
2. Pandangan hubungan manusia

Pandangan hubungan manusia menyatakan bahwa konflik merupakan peristiwa yang wajar dalam semua kelompok dan organisasi.

3. Pandangan interaksionis

Pendekatan interaksionis mendorong konflik atas dasar bahwa kelompok yang kooperatif, tenang, damai, dan serasi cenderung menjadi statis, apatis dan tidak tanggap terhadap kebutuhan akan perubahan dan inovasi.

Untuk itu **Ivancevich, dkk (2006:43-44)**, membagi konflik menjadi dua bagian yaitu :

1. Konflik fungsional adalah konfrontasi antarkelompok yang dapat meningkatkan dan menguntungkan kinerja organisasi. Konflik fungsional dapat meningkatkan kesadaran organisasi akan masalah-masalah yang harus diatasi, mendorong pencarian solusi-solusi secara lebih luas dan lebih produktif, dan lazimnya memfasilitasi perubahan yang positif, adaptif dan inovatif.
2. Konflik disfungsional adalah setiap konfrontasi atau interaksi antarkelompok yang membahayakan organisasi atau menghambat organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya..

Untuk itu, dimensi konflik dapat dilihat dari sumber konflik seperti yang dipaparkan oleh **Stephen P Robbins (2006:549-552)**, bahwa ada tiga faktor penyebab konflik yaitu:

a. Komunikasi

Komunikasi dapat merupakan sumber konflik. Komunikasi menyatakan kekuatan-kekuatan berlawanan yang timbul dari dalam kesulitan semantik, kesalahpahaman, dan “kebisingan” dalam saluran komunikasi.

b. Struktur

Istilah struktur, digunakan dalam konteks ini, mencakup variabel seperti ukuran, derajat spesialisasi dalam tugas yang diberikan ke anggota kelompok, kejelasan yurisdiksi, kecocokan anggota/sasaran, gaya kepemimpinan, sistem imbalan, dan derajat ketergantungan antar kelompok.

c. Pribadi

Kategori terakhir potensi sumber konflik adalah faktor-faktor pribadi. Faktor itu mencakup sistem nilai individu setiap orang dan karakteristik kepribadian yang menyebabkan idiosinkrasi dan perbedaan individu.

Sedangkan **Alex Nitisemito (1986:212-213)** menyebutkan sebab-sebab yang dapat menimbulkan konflik yaitu :

1. Perbedaan pendapat

Suatu konflik dapat terjadi karena perbedaan pendapat, di mana masing-masing pihak merasa dirinyalah yang paling benar.

2. Salah paham

Salah paham juga merupakan salah satu hal yang dapat menimbulkan konflik. Bagi yang merasa dirugikan menimbulkan rasa yang kurang enak, kurang simpati atau justru kebencian.

3. Salah satu atau kedua belah pihak merasa dirugikan

Tindakan salah satu mungkin dianggap merugikan yang lain atau masing-masing merasa dirugikan oleh pihak lain.

4. Perasaan yang terlalu sensitif mungkin tindakan seseorang adalah wajar, tetapi oleh pihak lain hal ini dianggap merugikan.

Pandangan terhadap konflik juga disebutkan oleh **Kenneth Wexley dan Gary Yukl (1998:231-236)** bahwa sumber-sumber konflik dapat dilihat dari faktor-faktor berikut ini:

1. Persaingan terhadap sumber-sumber (*Competition for resources*)  
Salah satu sumber konflik penting dalam organisasi adalah persaingan terhadap sumber-sumber seperti dana anggaran, ruang pengadaan bahan, personalia serta pelayanan pendukung.
2. Ketergantungan tugas (*Task Interdependence*)  
Jika dua individu atau kelompok tergantung satu sama lain dalam cara sedemikian rupa untuk keberhasilan pelaksanaan tugasnya, maka konflik mungkin terjadi jika keduanya mempunyai tujuan-tujuan atau prioritas-prioritas yang berbeda.
3. Kekaburan batas-batas bidang kerja (*Jurisdictional Ambiguity*)  
Konflik mungkin sekali terjadi bilamana batasan-batasan bidang kerja tidak jelas dikarenakan adanya tumpang tindih (*overlapping*) tanggung jawab atau ketimpangan dalam tanggung jawab.
4. Masalah status (*Status Problem*)  
Adanya persepsi atas ketidakadilan dalam hal ganjaran, penugasan kerja, kondisi-kondisi kerja serta simbol status.
5. Rintangan-rintangan komunikasi  
Tidak adanya sarana-sarana komunikasi yang memadai dapat menghambat usaha-usaha untuk mencapai koordinasi dua kelompok yang tugas pekerjaannya bergantung.
6. Sifat-sifat individu  
Kemungkinan terjadi konflik sebagian ditentukan oleh sifat kepribadian masing-masing pihak. Kebutuhan-kebutuhan dan nilai-nilai dapat juga menopang berkembangnya konflik.

## 2. Prestasi Kerja

Bagi organisasi, pencapaian atas semua usaha dan upaya atas pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan adalah prestasi kerja. Menurut **Hasibuan (2001:94)**, prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Prestasi kerja juga berarti sebuah keberhasilan dalam bekerja seperti yang dikatakan oleh **Maier (Wijono, 2010:59)** prestasi kerja diartikan sebagai suatu keberhasilan dari suatu individu dalam suatu tugas dalam pekerjaannya. Sedangkan menurut **Sri Budi Cantika Yuli (2005:89)** prestasi kerja (*Job performance*) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. **Porter dan Lawler dalam Wijono (2010:59)** menyatakan prestasi kerja sebagai berikut: “*successful role achievement*” yang diperoleh dari hasil pekerjaan yang dikerjakan oleh individu. Jadi prestasi kerja merupakan hasil yang dicapai oleh seorang individu untuk ukuran yang telah ditetapkan dalam suatu pekerjaan.

Untuk mengetahui seberapa besar prestasi kerja karyawan maka harus ada suatu penilaian khusus. Penilaian ini memiliki sejumlah manfaat guna memajukan

prestasi kerja organisasi secara keseluruhan. Penilaian ini bertujuan untuk melihat prestasi kerja karyawan.

Menurut **Sedarmayanti (2009:22-23)**, manfaat penilaian prestasi kerja dalam suatu organisasi antara lain sebagai berikut:

1. Peningkatan prestasi kerja. Dengan adanya penilaian, baik manajer maupun pegawai memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan mereka.
2. Kesempatan kerja yang adil. Adanya penilaian kerja yang akurat dapat menjamin pegawai untuk memperoleh kesempatan menempati posisi pekerjaan sesuai dengan kemampuannya.
3. Kebutuhan pelatihan pengembangan. Melalui penilaian prestasi kerja akan dideteksi pegawai yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.
4. Penyesuaian kompensasi. Penilaian prestasi kerja dapat membantu para manajer untuk mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi, gaji, bonus dan sebagainya.
5. Keputusan promosi dan demosi. Hasil penilaian prestasi kerja terhadap pegawai dapat digunakan untuk mengambil keputusan dalam rangka mempromosikan pegawai yang berprestasi kurang baik.
6. Kesalahan desain pekerjaan. Hasil penilaian prestasi kerja dapat digunakan untuk menilai desain kerja. Artinya, hasil penilaian prestasi kerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan desain kerja.
7. Penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi. Penilaian prestasi kerja dapat digunakan untuk menilai proses rekrutmen dan seleksi pegawai yang telah lalu.

Untuk mengetahui tingkat prestasi kerja haruslah ada indikator dalam pengukurannya agar dihasilkan suatu kesimpulan yang relevan dengan kebutuhan organisasi. Ada beberapa macam faktor yang diukur untuk mengetahui tingkat prestasi kerjayang dapat digunakan oleh organisasi, salah satunya adalah dari **Flippo dalam Sunyoto (2012:199)**, mengemukakan bahwa prestasi kerja seseorang dapat diukur melalui:

- a. Mutu kerja, dalam hal ini berkaitan dengan ketepatan waktu, ketrampilan dan kepribadian dalam melakukan pekerjaan.
- b. Kualitas kerja, berkaitan dengan pemberian tugas-tugas tambahan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan.
- c. Ketangguhan, berkaitan dengan tingkat kehadiran pemberian waktu libur dan jadwal mengenai keterlambatan hadir ditempat kerja.
- d. Sikap, merupakan sikap yang ada kepada karyawan yang menunjukkan seberapa jauh sikap dan tanggung jawab mereka kepada sesama teman dan atasan serta seberapa jauh tingkat kerja sama dalam mengevaluasi tugas.

Menurut **Rivai (2005:324)** adapun unsur-unsur yang dinilai dari karyawan dapat dikelompokkan sebagai berikut:

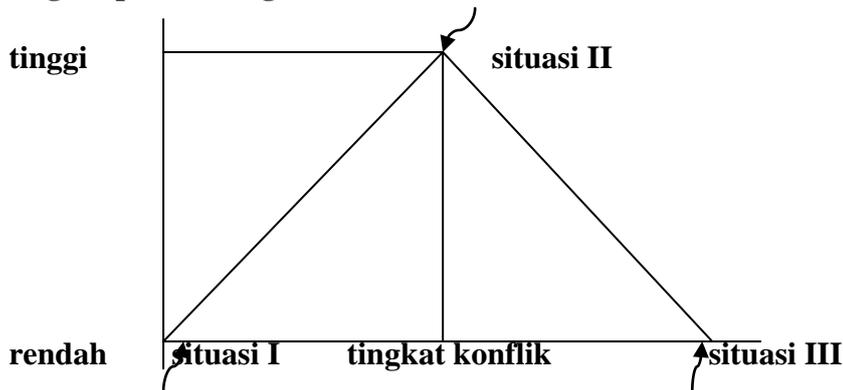
- a. Kemampuan Teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.

- b. Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan individu dalam memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai karyawan.
- c. Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu antara lain kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi karyawan, melakukan negosiasi dan lain-lain.

### 3. Hubungan Konflik Terhadap Prestasi Kerja

Hubungan konflik terhadap prestasi kerja dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

**Gambar 1 : Hubungan Konflik dengan Prestasi Kerja tingkat prestasi organisasi**



sumber: J. Hall dan M. S William dalam Gibson,dkk (1997:273)

Menurut J. Hall dan M. S William “*Journal of Personality and Social Psychology*” dalam Gibson,dkk (1997:273) **situasi I** dicirikan oleh adaptasi yang lamban terhadap perubahan lingkungan, sedikitnya perubahan, sedikit gagasan, apatis dan stagnan. Tingkat konflik adalah rendah dan tingkat prestasi kerja organisasi juga rendah. **Situasi II** dicirikan oleh gerakan positif ke arah tujuan, inovasi dan perubahan, mencari pemecahan masalah, kreativitas dan adaptasi yang cepat terhadap perubahan lainnya. Tingkat konflik adalah optimal dan tingkat prestasi organisasi juga tinggi. **Situasi III** dicirikan oleh adanya gangguan kegiatan, kesulitan koordinasi dan kekacauan. Tingkat konflik adalah tinggi dan tingkat prestasi kerja organisasi yang rendah.

#### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat konflik terhadap prestasi kerja perawat pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru.

#### Hipotesis

Adapun hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut : “**Di duga ada pengaruh yang signifikan antara konflik terhadap prestasi kerja perawat. Apabila tingkat konflik semakin tinggi maka prestasi kerja perawat rendah, apabila tingkat konflik pada posisi optimal maka prestasi kerja perawat tinggi.**”

## B. Metode Penelitian

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru yang beralamatkan di Jalan HR. Soebrantas Panam Pekanbaru KM 55.

### Populasi dan Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 88 orang perawat. Metode pengambilan sampel yang dipakai adalah metode sensus/jenuh. Jadi, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 88 orang perawat.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Angket (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.
- b. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas dengan tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis.
- c. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mengamati perilaku responden secara langsung pada tempatnya dalam hal ini perilaku perawat dirumah sakit.

### Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang akan digunakan penulis adalah sebagai berikut :

1. Statistic Deskriptif  
Statistic deskriptif adalah ststistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.
2. Uji Chi Square ( $\chi^2$ )  
Uji chi square digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel (**Suparmoko,2007:103**). Data yang diperoleh dan digunakan adalah data ordinal. Rumus untuk uji chi square ( $\chi^2$ ) adalah sebagai berikut:

$$\chi^2 = \sum \left[ \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h} \right]$$

Dimana :  $\chi^2$  = harga Chi-kuadrat yang dicari  
 $f_o$  = frekuensi yang ada  
 $f_h$  = frekuensi yang diharapkan

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan membahas mengenai hasil penelitian yang mana pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sensus dimana semua populasi menjadi sampel yaitu sebanyak 88 orang perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang

pengaruh tingkat konflik terhadap prestasi kerja perawat Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru

### **1. Tingkat Konflik**

Tingkat konflik yang merupakan variabel bebas (X), terdiri dari 3 (tiga) sub variabel yaitu:

1. Komunikasi dalam organisasi
2. Struktur organisasi
3. Perbedaan nilai-nilai kepribadian.

Masing-masing sub variabel terdiri atas 4 (empat) indikator yang dijabarkan menjadi pertanyaan dalam kuisisioner. Pengukurannya berdasarkan atas skala Likert. Setiap pertanyaan diberikan pilihan jawaban dengan 5 (lima) kategori yaitu: 5 = sangat sesuai, 4 = sesuai, 3 = ragu-ragu, 2 = kurang sesuai, 1 = tidak sesuai.

#### **a. Komunikasi dalam organisasi**

Komunikasi merupakan suatu hal mendasar yang digunakan dalam berinteraksi, bekerja, menyampaikan pendapat dan hal-hal lain yang berhubungan dengan proses penyampaian informasi. Komunikasi yang kurang memadai dapat menimbulkan berkembangnya konflik yang merintangai persetujuan antara dua individu/kelompok yang posisinya saling melengkapi. Komunikasi menyatakan kekuatan-kekuatan berlawanan yang timbul dari dalam kesulitan semantik, kesalahpahaman, dan “kebisingan” dalam saluran komunikasi. Oleh sebab itu, komunikasi dapat merupakan sumber konflik.

Dari jawaban yang diberikan responden terhadap indikator-indikator komunikasi dalam organisasi diperoleh bahwa dari 88 orang perawat yaitu sebanyak 25 orang (28%) menjawab kurang sesuai, 23 orang (27%) menjawab ragu-ragu, 21 orang (24%) menjawab tidak sesuai, 17 orang (20%) menjawab sesuai dan 2 orang (1%) menjawab sangat sesuai.

Hal ini menunjukkan bahwa bentuk komunikasi yang sudah ada pada RSJ Tampan Pekanbaru sudah cukup sesuai sehingga menunjukkan bahwa tingkat konflik dari sisi komunikasi dalam organisasi berada pada tahap rendah. perawat merasa tidak terlalu mengalami perbedaan dalam memahami kejelasan informasi yang disampaikan dalam lingkup pekerjaannya.

#### **b. Struktur organisasi**

Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara bagian-bagian atau posisi berbeda-beda dalam suatu organisasi. Istilah struktur, digunakan dalam konteks ini, mencakup variabel seperti ukuran, derajat spesialisasi dalam tugas yang diberikan ke anggota kelompok, kejelasan jurisdiksi, kecocokan anggota/sasaran, gaya kepemimpinan, sistem imbalan, dan derajat ketergantungan antar kelompok. Keberagaman tujuan diantara kelompok-kelompok ini merupakan sumber utama konflik. Sub variabel ini berisi indikator-indikator yaitu ukuran organisasi, perbedaan derajat spesialisasi dan tugas, perbedaan tujuan dan adanya perbedaan kejelasan batasan tugas.

Dari jawaban yang diberikan responden terhadap indikator-indikator struktur organisasi diperoleh bahwa dari 88 orang perawat yaitu 35 orang (40%) menjawab ragu-ragu, 23 orang (26%) menjawab sesuai, 17 orang (20%) menjawab kurang sesuai, 9 orang (10%) menjawab tidak sesuai dan 4 orang (4%)

menjawab sangat sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa perawat mengetahui ukuran organisasi dengan cukup baik. Ini memperlihatkan bahwa pengetahuan tentang struktur organisasi juga dapat memberikan pengaruh untuk memunculkan konflik. Semakin besar pengetahuan perawat tentang struktur organisasi maka potensi konflik juga akan semakin kecil.

### c. Perbedaan nilai-nilai kepribadian

Kategori terakhir potensi sumber konflik adalah faktor-faktor pribadi. Faktor itu mencakup sistem nilai individu setiap orang dan karakteristik kepribadian serta perbedaan individu. Perawat yang bekerja di RSJ Tampan Pekanbaru memiliki karakteristik kepribadian yang berbeda-beda serta dari latar belakang yang berlainan. Hal itu dapat menjadikan pandangan terhadap sesama rekan kerja (sistem nilai) tidak akan sama dan secara tidak langsung dapat menjadi sumber konflik.

Dari jawaban responden terhadap indikator-indikator perbedaan nilai-nilai kepribadian diperoleh bahwa dari 88 responden yaitu sebanyak 30 orang (34%) menjawab ragu-ragu, 24 orang (27%) menjawab kurang sesuai, 23 orang (26%) menjawab sesuai, 7 orang (8%) menjawab tidak sesuai dan 4 orang (5%) menjawab sangat sesuai. Hal ini memperlihatkan bahwa penilaian pada perbedaan nilai-nilai kepribadian antar sesama perawat cukup sesuai. Hal ini menjadikan sub variabel ini pada tingkat konflik yang sedang berdasarkan tanggapan responden atas semua indikator sub variabel perbedaan nilai-nilai kepribadian. Untuk itu tingkat konflik yang dialami perawat RSJ Tampan Pekanbaru berdasarkan sub variabel ini berada tingkat sedang.

Secara keseluruhan persentase variabel tingkat konflik dapat dilihat dari tabel rekapitulasi tanggapan responden terhadap sub-sub variabel tingkat konflik.

**Tabel 1**

#### **Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tingkat Konflik**

No	Indikator	Kategori Jawaban					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Komunikasi dalam Organisasi	2	17	23	25	21	88
2	Struktur Organisasi	4	23	35	17	9	88
3	Perbedaan Nilai-nilai Kepribadian	4	23	30	24	7	88
<b>Jumlah</b>		10	63	88	66	37	264
<b>Rata-rata</b>		3	21	30	22	12	88
<b>Persentase (%)</b>		3	24	34	25	14	100

**Sumber: Data olahan penelitian, 2013.**

Berdasarkan **tabel 1** diatas, terlihat rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel X yaitu tingkat konflik dapat diketahui bahwa secara garis besar tanggapan responden menyatakan **cukup sesuai** yaitu sebanyak 30 orang (34%), menyatakan **kurang sesuai** sebanyak 22 orang (25%), menyatakan **sesuai** ada sebanyak 21 orang (24%), menyatakan **tidak sesuai** ada sebanyak 12 orang (14%) dan yang menyatakan **sangat sesuai** ada sebanyak 3 orang (3%).

Setelah melihat hasil rekapitulasi diatas yang menggambarkan tentang hasil penelitian 88 responden secara keseluruhan tentang tingkat konflik pada RSJ Tampan Pekanbaru bahwa pada sub variabel struktur organisasi jumlah persentase cukup sesuai lebih besar dibanding kategori lain. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat konflik yang dialami oleh perawat berada pada tingkat sedang berdasarkan tanggapan pada kategori jawaban cukup sesuai. Dapat dikatakan bahwa konflik yang dialami perawat RSJ Tampan Pekanbaru berada pada tingkat sedang.

## 2. PRESTASI KERJA

Bagi rumah sakit, prestasi kerja perawat merupakan suatu pencapaian atas semua usaha dan upaya atas pekerjaan yang telah dilakukan. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai dalam pelaksanaan tugas yang dibebankan berdasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja menjadi tolok ukur untuk mengetahui kualitas, loyalitas serta kemampuan dalam bekerja. Pengukuran prestasi kerja dilihat dari mutu kerja, kualitas kerja, ketangguhan dan sikap.

Dari jawaban yang diberikan responden terhadap indikator variabel prestasi kerja bahwa ada sebanyak 33 orang (38%) menjawab ragu-ragu, 31 orang (35%) menjawab sesuai, 11 orang (13%) menjawab sangat sesuai, 10 orang (11%) menjawab kurang sesuai dan 3 orang (3%) menjawab tidak sesuai. Hal ini memperlihatkan bahwa secara keseluruhan prestasi kerja perawat sudah dapat dikatakan cukup baik.

Setelah melakukan analisis pada masing-masing variabel, langkah selanjutnya adalah menganalisis pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dalam hal ini adalah pengaruh tingkat konflik terhadap prestasi kerja perawat RSJ Tampan Pekanbaru. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis statistik. Statistik yang digunakan adalah Uji Chi Kuadrat ( $X^2$ ). Penggunaan uji ini karena data yang diperoleh berupa data ordinal dan untuk mengetahui hubungan dua variabel yaitu variabel bebas (tingkat konflik) dengan variabel terikat (prestasi kerja).

Hipotesis Penelitian :

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan tingkat konflik terhadap prestasi kerja perawat RSJ Tampan Pekanbaru.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat konflik dengan prestasi kerja perawat RSJ Tampan Pekanbaru.

**Tabel 2 : Perhitungan Uji Chi Square ( $\chi^2$ )**

Tingkat Konflik	Prestasi Kerja			Total Baris	$\chi^2$	$\chi^2$ hitung
	Rendah	Sedang	Tinggi			
<b>Rendah</b>	9 (5,02)	8 (12,75)	17 (16,22)	<b>34</b>	<b>9,488</b>	<b>10,36</b>
<b>Sedang</b>	4 (4,43)	12 (11,25)	14 (14,31)	<b>30</b>		
<b>Tinggi</b>	0 (3,54)	13 (9)	11 (11,45)	<b>24</b>		
<b>Total Kolom</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>42</b>	<b>88</b>		

Sumber : data olahan penelitian 2013

Berdasarkan dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa diperoleh  $\chi^2$  hitung lebih besar dari  $\chi^2$  tabel yaitu  $10,36 > 9,488$ . Dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dengan taraf signifikansi 5%. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara tingkat konflik dengan prestasi kerja perawat pada RSJ Tampan Pekanbaru.

Data diatas juga menunjukkan bahwa dari 34 orang yang merasa pada tingkat konflik yang rendah, ada sebanyak 17 orang yang menyatakan prestasi kerja mereka pada tingkat yang tinggi dibandingkan dengan kategori yang lain. Hal ini juga berlaku untuk tingkat konflik pada tingkat sedang. Bahwa dari sebanyak 30 orang, yang menjawab pada prestasi kerja yang tinggi ada sebanyak 14 orang dibandingkan pada kategori lain. Sedangkan untuk tingkat konflik yang tinggi dari sebanyak 24 orang, yang menjawab prestasi kerja tinggi ada 11 orang dan yang menjawab prestasi kerja sedang ada 13 orang.

Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang ditimbulkan dari tingkat konflik terhadap prestasi kerja perawat RSJ Tampan Pekanbaru. Akan tetapi hal diatas juga menunjukkan bahwa tingkat konflik yang dialami oleh perawat RSJ Tampan Pekanbaru berada pada tingkat rendah yaitu ada sebanyak 34 orang dari 88 orang perawat. Dapat dikatakan bahwa tingkat konflik yang dialami perawat masih pada tingkat yang rendah. Sedangkan untuk prestasi kerja, dari 88 orang perawat ada sebanyak 42 orang menyatakan tinggi.

Hal ini menunjukkan bahwa prestasi kerja yang selama ini dilakukan oleh perawat sudah cukup baik. Dapat disimpulkan bahwa tingkat konflik yang dialami perawat adalah tingkat rendah dan prestasi kerja perawat pada tingkat tinggi. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa perawat RSJ Tampan Pekanbaru masih sedikit memiliki kreativitas, inovasi dan adaptasi pada lingkungan, masih kurang terbuka pada perubahan.

Secara teoritis menyatakan bahwa tingkat konflik yang sedang dan prestasi kerja yang tinggi adalah hubungan yang optimal. Untuk itu bagi pihak RSJ Tampan Pekanbaru, tingkat konflik yang dialami oleh perawat seharusnya berada pada tingkat sedang. Hal ini juga untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sedangkan untuk prestasi kerja perawat agar tetap dapat dijaga pada tingkat yang tinggi. Ini juga untuk tetap menjaga kualitas dari bentuk pelayanan yang diberikan oleh perawat itu sendiri.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis untuk variabel tingkat konflik, dari tanggapan responden terhadap ketiga sub variabel tingkat konflik (komunikasi dalam organisasi, struktur organisasi dan perbedaan nilai-nilai kepribadian) diketahui bahwa secara keseluruhan tingkat konflik yang dialami oleh perawat berada pada tingkat rendah. Hal ini disebabkan kurangnya perhatian dari pihak manajemen RS yang masih harus lebih mengetahui hal-hal apa saja yang dapat meningkatkan konflik sebagai salah satu faktor dalam peningkatan mutu kinerja RS tersebut.
2. Untuk variabel prestasi kerja, dapat diketahui bahwa rata-rata 52% responden cenderung menyatakan bahwa prestasi kerja mereka sudah cukup sesuai. Secara keseluruhan, prestasi kerja perawat berdasarkan tanggapan

pada indikator-indikator dapat disimpulkan berada pada posisi sedang (38%).

3. Pengaruh yang ditimbulkan antara tingkat konflik dengan prestasi kerja berdasarkan dari hasil perhitungan menggunakan *Uji Chi Square* menunjukkan bahwa diperoleh  $\chi^2$  hitung lebih besar dari  $\chi^2$  tabel yaitu  $10,36 > 9,488$ . Artinya ada pengaruh yang signifikan antara tingkat konflik dengan prestasi kerja perawat pada RSJ Tampan Pekanbaru.

Adapun saran yang dibuat oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak RSJ Tampan Pekanbaru, tingkat konflik yang seharusnya dialami oleh perawat adalah pada tingkat sedang. Pihak manajemen RS agar dapat membuat suatu kebijakan yang menciptakan lingkungan atau kondisi kerja yang baru guna merangsang adanya konflik yang bernilai positif yang akan memberikan pengaruh yang positif pula untuk meningkatkan kinerja perawat dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sedangkan untuk prestasi kerja perawat yang telah ada selama ini agar tetap dapat dijaga pada tingkat yang tinggi. Hal ini juga untuk tetap menjaga kualitas dari bentuk pelayanan yang diberikan oleh perawat itu sendiri.
2. Bagi mahasiswa, sebagai acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya mengenai konflik terutama yang dialami oleh perawat pada masa yang akan datang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Gibson, dkk. 1997. *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Hersey, Paul dan Ken Blanchard. 1990. *Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Ivancevich, John M, dkk. 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi* Jilid 2. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, AA. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nursalam. 2012. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Penerbit Salemba Medika. Jakarta.
- Pickering, Peg. 2000. *How to manage conflict*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Rivai, Veitzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia, untuk perusahaan dari teori ke praktik*. Murai Kencana. Jakarta.
- Robbins, Stephens P. 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi kesepuluh. PT. Indeks. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, Edisi kelima. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Penerbit Mandar Maju. Bandung
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CAPS. Yogyakarta.
- Suparmoko. 2007. *Metode Penelitian Praktis*. BPFE. Yogyakarta.

- Umar, Husein.2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Wijono, Sutarto. 2010. *Psikologi Industry dan Organisasi dalam suatu bidang gerak psikologi sumber daya manusia*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Wexley,Kenneth dan Gary A Yulk. 1998. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Bina Aksara. Jakarta.
- Winardi, J. 2004. *Motivasi dan pemotivasian dalam manajemen*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Yuli, Sri Budi Cantika, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*.UMM Press. Malang.