

## SKRIPSI

# PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT PADA PUSKESMAS SIMPANG TIGA KECAMATAN MARPOYAN DAMAI KOTA PEKANBARU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Riau Pekanbaru*



**OLEH :**

**MOHD. FIDDIN ABDILLAH**  
**NPM : 155210738**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU**

**2021**




**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kaharudin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674674 Fax: (0761) 6748834 Pekanbaru 28284

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : MOHD FIDDIN ABDILLAH  
NPM : 155210738  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumberdaya Manusia  
Judul Skripsi : PENGARUH BEBAN DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT PADA PUSKESMAS SIMPANG TIGA KECAMATAN MARPOYAN DAMAI KOTA PEKANBARU

Disahkan Oleh:  
Pembimbing

  
Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA

Diketahui :



Ketua Program Studi

  
(Abd. Razak Jer, SE., M.Si)



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

**LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI**

NAMA : MOHD FIDDIN ABDILLAH  
NPM : 155210738  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS  
PRODI : MANAJEMEN  
JUDUL : PENGARUH BEBAN DAN KONFLIK KERJA TERHDAPA  
KINERJA PERAWAT PADA PUSKESMAS SIMPANG TIGA  
KECAMATAN MARPOYAN DAMAI KOTA PEKANBARU

Disetujui Oleh :

Tim Penguji

1. Kamar Zaman, SE., MM
2. Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc

**MENGETAHUI**

Ketua Program Studi

Pembimbing

Abd. Razak Jer, SE., M.Si

Prof. Dr. H. Detri Karya, SE, MM





**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap mahasiswa :

NAMA : MOHD FIDDIN ABDILLAH  
NPM : 155210738  
FAKULTAS : Ekonomi dan Bisnis  
PRODI : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Pembimbing : Prof. Dr. H. Detri Karya, SE, MM  
Judul : Pengaruh Beban Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

Dengan perincian sebagai berikut :

No.	Tanggal	Catatan Sponsor	Berita Acara	Catatan Sponsor
1.	12-03-2020	X	- Bimbingan Pertama - Cover Baru - Penelitian Terdahulu : Daftar Pustaka	Weth ✓
2.	16-03-2020	X	- Acc Seminar Proposal	Weth ✓
3.	24-06-2020	X	Revisi Proposal - Perbaikan sesuai Telepon - Buat Quisioner	Weth ✓
4.	02-12-2020	X	- Acc Outline	Weth ✓
6.	02-02-2021	X	- Revisi Skripsi - Abstrak - Kata Pengantar - Daftar isi	Weth ✓
7.	04-12-2021	X	ACC seminar hasil dan komprehensif	Weth ✓

Pekanbaru, 14 Maret 2022

Weth Dekan I



Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau No: 1622/KPTS/FE-UIR/2021, Tanggal 03 Desember 2021, Maka pada Hari Sabtu 04 Desember 2021 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen** Tahun Akademis 2021/2022.

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| 1. Nama                 | : Mohd Fiddin Abdillah   |
| 2. N P M                | : 155210738  |
| 3. Program Studi        | : Manajemen SI   |
| 4. Judul skripsi        | : Pengaruh Beban dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. |
| 5. Tanggal ujian        | : 04 Desember 2021   |
| 6. Waktu ujian          | : 60 menit.  |
| 7. Tempat ujian         | : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR  |
| 8. Lulus Yudicium/Nilai | : <b>Lulus (B-) 64</b>   |
| 9. Keterangan lain      | : Aman dan lancar.   |

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA  
Wakil Dekan Bidang Akademis

Abd. Razak Jer, SE., M.Si  
Ketua Prodi Manajemen

Dosen penguji :

1. Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA
2. Kamar Zaman, SE., MM
3. Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc

(.....)  
(.....)  
(.....)

Notulen

1. Nuriman M. Nur, SE., MM

(.....)

Pekanbaru, 04 Desember 2021

Mengetahui

Dekan



Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC


**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647



**BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI**

Nama : Mohd Fiddin Abdillah  
NPM : 155210738  
Jurusan : Manajemen / SI  
Judul Skripsi : Pengaruh Beban dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.  
Hari/Tanggal : Sabtu 04 Desember 2021  
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIR

Dosen Pembimbing

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA		


Dosen Pembahas / Penguji

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Kamar Zaman, SE., MM		
2	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc		

Hasil Seminar : \*)

1. Lulus ( Total Nilai )
2. Lulus dengan perbaikan ( Total Nilai **64** )
3. Tidak Lulus ( Total Nilai )

Mengetahui  
An.Dekan

  
Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA  
Wakil Dekan I

Pekanbaru, 04 Desember 2021  
Ketua Prodi

  
Abd. Razak Jer, SE., M.Si

\*) Coret yang tidak perlu

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647




**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL**

Nama : Mohd Fiddin Abdillah  
 NPM : 155210738  
 Judul Proposal : Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.  
 Pembimbing : 1. Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA  
 Hari/Tanggal Seminar : Kamis 04 Maret 2021

Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :

1. Judul : Disetujui dirubah/perlu diseminarkan \*)
2. Permasalahan : Jelas/masih kabur/perlu dirumuskan kembali \*)
3. Tujuan Penelitian : Jelas/mengambang/perlu diperbaiki \*)
4. Hipotesa : Cukup tajam/perlu dipertajam/di perbaiki \*)
5. Variabel yang diteliti : Jelas/Kurang jelas \*)
6. Alat yang dipakai : Cocok/belum cocok/kurang \*)
7. Populasi dan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
8. Cara pengambilan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
9. Sumber data : Jelas/tidak jelas \*)
10. Cara memperoleh data : Jelas/tidak jelas \*)
11. Teknik pengolahan data : Jelas/tidak jelas \*)
12. Daftar kepustakaan : Cukup/belum cukup mendukung pemecahan masalah Penelitian \*)
13. Teknik penyusunan laporan : Telah sudah/belum memenuhi syarat \*)
14. Kesimpulan tim seminar : Perlu/tidak perlu diseminarkan kembali \*)

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

No	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA	Ketua	1. 
2.	Kamar Zaman, SE., MM	Anggota	2. 
3.	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc	Anggota	3. 

\*Coret yang tidak perlu

Mengetahui  
A.n. Dekan Bidang Akademis

  
Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si



Pekanbaru, 04 Maret 2021  
Sekretaris,

  
Abd. Razak Jer, SE., M.Si

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
Nomor : 1622 / Kpts/FE-UIR/20221  
TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau dilak sanakan ujian skripsi / oral komprehensive sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji.  
2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional  
2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen  
3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.  
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi  
5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018.  
6. SK. Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/II/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.  
7. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :  
a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangun  
b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen  
c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1  
d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred/Dipl-III/IV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.


**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:
- Nama : Mohd Fiddin Abdillah  
N P M : 155210738  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul skripsi : Pengaruh Beban dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru
2. Penguji ujian skripsi/oral komprehensive maahsiswa tersebut terdiri dari:

NO	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Dinji	Jabatan
1	Prof.Dr. H. Detri Karya, SE., MA	Guru Besar, D/d	Materi	Ketua
2	Kamar Zaman, SE., MM	Lektor, C/c	Sistematika	Sekretaris
3	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc	Lektor, C/b	Methodologi	Anggota
4			Penyajian	Anggota
5			Bahasa	Anggota
6	Nuriman	Non Fungsional C/b	-	Notulen
7			-	Saksi II
8			-	Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.  
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.  
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 04 Desember 2021

Dekan  
  
Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**Nomor:2914/Kpts/FE-UIR/2019**  
**TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1**  
*Bismillahirrohmanirrohim*  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang:**
1. Surat penetapan Ketua Jurusan / Program Studi Manajemen tanggal 13 November 2019 tentang penunjukan Dosen Pembimbing skripsi mahasiswa.
  2. Bahwa dalam membantu mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga Mendapat hasil yang baik perlu ditunjuk Dosen Pembimbing yang Akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut

- Mengingat:**
1. Surat Mendikbud RI:
    - a. Nomor: 0880/U/1997
    - b. Nomor: 0213/0/1987
    - c. Nomor: 0378/U/1986
    - d. Nomor: 0387/U/1987
  2. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :
    - a. Nomor : 192/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Eko. Pembangunan
    - b. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Manajemen
    - c. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Akuntansi S1
    - d. Nomor : 001/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/I/2014 Tentang Akreditasi D.3 Akuntansi
  3. Surat Keputusan YLPI Daerah Riau
    - a. Nomor: 66/Skep/YLPI/II/1987
    - b. Nomor: 10/Skep/YLPI/IV/1987
  4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
  5. Surat Edaran Rektor Universitas Islam Riau tanggal 10 Maret 1987
    - a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan:** 1. Mengangkat Saudara - saudara yang tersebut namanya di bawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu:

No	N a m a	Jabatan/Golongan	Keterangan
1.	Prof.Dr. H. Detri Karya, SE., MA	Guru Besar, D/c	Pembimbing

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah:
 

N a m a : Mohd. Fiddin Abdillah  
 N P M : 155210738  
 Jusan/Jenjang Pendd. : Manajemen / S1  
 Judul Skripsi : Pengaruh Konflik kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru
  3. Tugas pembimbing adalah berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor: 52/UIR/Kpts/1989 tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa di lingkungan Universitas Islam Riau.
  4. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya memperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal.
  5. Kepada pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
  6. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini segera akan ditinjau kembali.
- Kutipan: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan menurut semestinya.

Ditetapkan di: Pekanbaru  
 Pada Tanggal: 14 November 2019  
 Dekan,

Drs. Abrar, M.Si, Ak., CA

**Tembusan :** Disampaikan pada:

1. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau
2. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Megister, Doktor) baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali mengambil beberapa dari referensi dan arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sepenuhnya dan kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Pekanbaru, 14 Maret 2022

Saya Yang Membuat Pernyataan



MÖHD FIDDIN ABDILLAH  
NPM : 155210738

## ABSTRAK

### **PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT PADA PUSKESMAS SIMPANG TIGA KECAMATAN MARPOYAN DAMAI KOTA PEKANBARU**

**OLEH :**

**MOHD. FIDDIN ABDILLAH**  
**NPM : 155210738**

Tujuan penelitian ini mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik kerja dan beban kerja terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode deskriptif kuantitatif yang menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara/ interview serta kuisioner penelitian. perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sebanyak 37 orang. Dari jumlah populasi yang terbatas tersebut maka semua populasi dijadikan sampel dengan menggunakan teknik sensus. Dari hasil analisis data diketahui bahwa secara bersama-sama konflik kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

**Kata Kunci : Beban Kerja, Konflik Kerja, Kinerja**

## **ABSTRACT**

### ***EFFECT OF WORKLOAD AND WORK CONFLICT ON NURSE PERFORMANCE AT SIMPANG TIGA PUSKESMAS, MARPOYAN DAMAI DISTRICT PEKANBARU CITY***

**BY :**

**MOHD. FIDDIN ABDILLAH  
NPM : 155210738**

*The purpose of this study was to determine and analyze the effect of work conflict and workload on the performance of nurses at the Simpang Tiga Health Center, Marpoyan Damai District, Pekanbaru City. This research was conducted with a quantitative descriptive method using primary data and secondary data obtained through interviews and research questionnaires. There are 37 nurses at the Simpang Tiga Health Center, Marpoyan Damai District, Pekanbaru City. From the limited population, all populations were sampled using the census technique. From the results of data analysis, it is known that together work conflict and workload affect the performance of nurses at the Simpang Tiga Health Center, Marpoyan Damai District, Pekanbaru City.*

**Keywords: Workload, Work Conflict, Performance**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Selain itu selawat beriring salam juga dikirimkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam jahiliah kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Untuk menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) diperlukan suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada kesempatan ini, penulis membuat skripsi yang berjudul **“Pengaruh Konflik kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru”**. Adapun skripsi ini dianjurkan untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian oral comprehensive guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau di Pekanbaru.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih jauh dari penulisan skripsi, penulisan banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik segi ini maupun penulisan. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun.

Selain dari itu, penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terima

kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Dr. Eva Sundari, SE., MM. CRBC, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIR
2. Bapak Abd Razak Jer, SE., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UIR
3. Bapak Prof. Dr. H. Detri Karya, SE, MA, selaku dosen pembimbing yang tak pernah lelah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini selesai.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku kuliah serta karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar dikampus
5. Pimpinan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru beserta staf dan pegawai, yang telah bersedia memberi kemudahan dalam pengambilan data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepada Ayahanda dan Ibunda, terima kasih yang tak sehingga atas segala kasih sayang, cinta, perhatian, dorongan semangat, bantuan baik moril maupun materil dan segala-galanya kepada ananda selama ini.
7. Terima kasih untuk teman-teman angkatan 2015 di Fakultas Ekonomi UIR yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

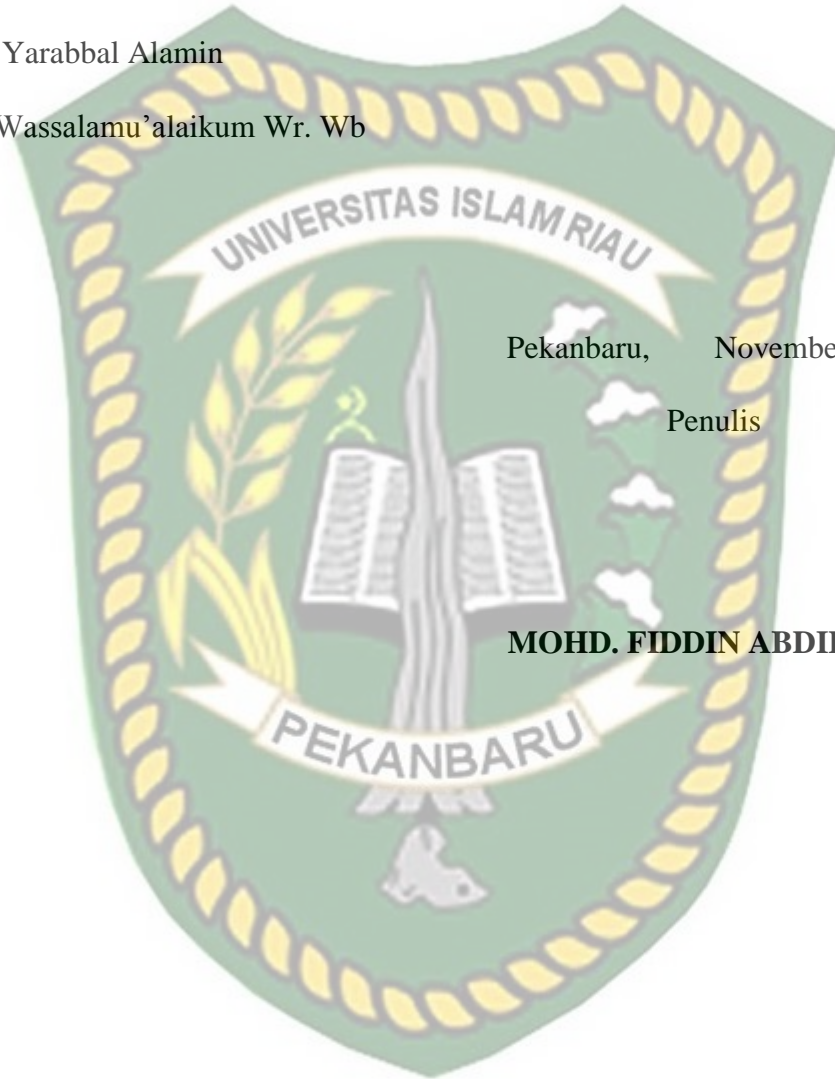
Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, November 2021

Penulis

**MOHD. FIDDIN ABDILLAH**



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	9
1.4. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1. Kinerja.....	12
2.2. Konflik Kerja.....	22
2.3. Beban Kerja .....	40
2.4. Pengaruh Konflik kerja dan Beban Kerja dengan Kinerja.....	42
2.5. Penelitian Terdahulu .....	42
2.6. Kerangka Pikiran.....	48
2.7. Hipotesis.....	48



<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
	3.1. Lokasi Penelitian .....	50
	3.2. Definisi Konsep dan Operasional Variabel Penelitian.....	50
	3.3. Jenis dan Sumber Data .....	51
	3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	52
	3.5. Populasi dan Sampel.....	53
	3.6. Analisa Data .....	53
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
	4.1. Gambaran Umum Puskesmas Kelurahan Simpang Tiga .....	57
	4.2. Visi, Misi dan Motto Puskesmas Pekanbaru Kota .....	58
	4.3. Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas Pekanbaru Kota .....	59
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
	5.1. Identifikasi Responden.....	64
	5.2. Analisis Konflik Kerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru .....	68
	5.3. Analisis Kinerja Perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru .....	92
	5.5. Pengaruh Konflik kerja Dan Beban kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru .....	108
	5.6. Pembahasan .....	116

<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>119</b>
	6.1. Kesimpulan.....	119
	6.2. Saran-saran .....	119
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>121</b>



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Dokter, Perawat dan Pasien pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Tahun 2016-2020 .....	6
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	66
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	67
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	68
Tabel 5.5	Tanggapan responden mengenai kesalahpahaman yang terjadi antar perawat akibat komunikasi kerja .....	71
Tabel 5.6	Tanggapan responden mengenai perbedaan pendapat antar perawat .....	73
Tabel 5.7	Tanggapan responden mengenai perawat menggunakan bahasa yang sulit dimengerti sehingga komunikasi tidak lancar .....	74
Tabel 5.8	Tanggapan responden tentang tingkat tugas yang diberikan membuat perawat merasa letih dalam bekerja .....	77
Tabel 5.9	Tanggapan responden tentang ketidaksesuaian antara gaji dengan tugas yang dibebankan .....	78
Tabel 5.10	Tanggapan responden tentang tujuan individu kerja sesuai dengan tujuan perusahaan .....	80
Tabel 5.11	Tanggapan responden tentang tingkat ketergantungan antara pimpinan dengan perawat .....	82
Tabel 5.12	Tanggapan responden tentang aturan-aturan terlalu keras dan kaku yang diterapkan pada perusahaan .....	84
Tabel 5.13	Tanggapan responden tentang tingkat tugas yang diberikan sangat banyak .....	85
Tabel 5.14	Tanggapan responden tentang sistem penilaian individual yang sesuai .....	87

Tabel 5.15	Tanggapan responden mengenai sikap perawat yang tidak selalu ramah dalam memberikan informasi .....	88
Tabel 5.16	Tanggapan responden mengenai kemampuan intelektual perawat sesuai dengan bidang pekerjaan .....	89
Tabel. 5.17	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Konflik Kerja Perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.....	90
Tabel 5.18	Tanggapan responden tentang proses kerja perawat.....	93
Tabel 5.19	Tabel tanggapan responden tentang Jumlah Kesalahan dalam menjalankan pekerjaan .....	95
Tabel 5.20	Tanggapan respondent tentang jumlah jenis pemberi pelayanan dalam bekerja.....	96
Tabel 5.21	Tanggapan respondent tentang kemampuan menganalisis data atau informasi perawat .....	98
Tabel 5.22	Tanggapan responden tentang ketepatan kerja perawat yang tepat waktu.....	99
Tabel 5.23	Tanggapan responden tentang kualitas kerja perawat .....	101
Tabel 5.24	Tanggapan responden tentang masuk dan pulang tepat waktu...	102
Tabel 5.25	Tanggapan responden mengenai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.....	104
Tabel 5.26	Tanggapan responden mengenai perawat taat terhadap aturan...	105
Tabel. 5.27	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.....	106
Tabel 5.28	Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian .....	109
Tabel 5.29	Hasil Uji Relabilitas Instrument Penelitian .....	110
Tabel 5.30	Hasil Perhitungan Regresi Berganda .....	112
Tabel 5.31	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	113

Tabel 5.32	Hasil Perhitungan Uji F .....	114
Tabel 5.33	Hasil Perhitungan Uji t .....	115



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikiran ..... 48



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan primer/pokok dari setiap manusia, dengan tubuh yang sehat seorang mempunyai kemampuan secara fisik dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkannya, sehingga seseorangpun tak segan-segan mengeluarkan dana untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari puskesmas. Pelayanan dari puskesmas yang bermutu efektif dan efisien, harus ditunjang oleh tenaga yang memadai secara kuantitas maupun kualitas, pengadaan pembinaan dan pengembangan tenaga perlu waktu dan biaya yang tidak sedikit, untuk itu perlu suatu kiat manajemen dalam perencanaan sumber daya.

Sebagaimana layaknya suatu organisasi, puskesmas juga memiliki misi sosial dan misi bisnis. Misi sosial puskesmas adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi masyarakat dan misi bisnisnya adalah bahwa sebuah organisasi harus dapat membiayai diri sendiri dan berusaha memperoleh keuntungan dengan tingkat kewajaran berdasarkan prinsip pengolahan organisasi.

Puskesmas merupakan salah satu sarana yang amat penting guna menunjang kesehatan untuk segala jenis lapisan masyarakat. Dimana puskesmas, terdapat berbagai macam komponen pendukung agar terlaksananya fungsi puskesmas sebagai sarana perawatan dan pengobatan bagi masyarakat, salah satu pendukungnya adalah perawat yang memenuhi standar kebutuhan.

Perawat yang memenuhi standart kebutuhan disini mempunyai banyak arti yaitu, pertama memenuhi standar dalam kualitasnya, adalah melaksanakan tugas sebagai seorang perawat dengan baik dan harus didukung dengan tersedianya jumlah perawat yang cukup untuk suatu tempat guna menangani sejumlah kasus yang ada di tempat atau bagian tersebut. Yang kedua memenuhi standart dalam arti kata dalam kualitasnya yang baik, adalah mutu kerja dari tenaga perawat benar-benar dapat dihandalkan dalam menangani berbagai kasus yang terjadi di tempat tugas. Dalam hal ini sumbar daya manusia yang handal sangat menentukan baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Karena itu menuntut sebagai suatu profesi, yang mana perawat pemberian pelayanan keperawatannya pada pasien bukan saja menangani masalah fisik saja tetapi mencakup masalah psikologis (kejiwaan) pasien.

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan dari puskesmas, keberadaan perawat di puskesmas adalah 24 jam secara terus menerus, sehingga mutu pelayanan keperawatan yang menjadi cermin mutu pelayanan puskesmas. Pelayanan yang dimaksud bukan hanya pelayanan medis, pelayanan fisik dan lainnya, tapi pelayanan dalam arti perawatan yakni pelayanan kejiwaan, dukungan serta mental yang diberikan seorang perawat yang dapat jadikan obat yang baik bagi pasien perawatan juga berbentuk keramah-tamahan dan dukungan moril.

Namun perawat dalam melaksanakan tugasnya selalu menjumpai berbagai macam permasalahan dan kendala-kendala yang timbul dilapangan. Kendala-kendala yang dialami oleh seorang perawat dalam melaksanakan tugasnya sebagai



seorang juru rawat akan menjadi tekanan-tekanan yang akan menimbulkan stres dalam melaksanakan tugasnya. Banyak hal yang menyebabkan seorang perawat mengalami berbagai masalah yang akan menyebabkan terjadinya stress dalam bekerja di antaranya tidak seimbangnya antara jumlah pasien yang berobat dengan perawat yang ada dipuskesmas tersebut. Dengan banyaknya pasien yang datang akan menyebabkan meningkatnya kecemasan, kelelahan, dan faktor-faktor lainnya yang akan menyebabkan seorang perawat mengalami stres dalam menjalankan tugasnya.

Ada berbagai penyebab yang memungkinkan pegawai menjadi stres antara lain konflik kerja yang tidak sesuai dengan keinginan pegawai, adapun konflik kerja tersebut antara lain : (1) hubungan sesama tenaga kerja; merupakan suasana yang tercipta karena interaksi dengan sesama perkerja, (2) hubungan kerja dengan atasan; merupakan suasana kerja yang tercipta karena interaksi antara pegawai dengan atasan, (3) mesin dan peralatan; mesin dan peralatan yang dihadapi oleh pegawai yang memungkinkan pegawai tidak berkonsentrasi pada perkerjaan.

Konflik kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi individu dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Bangunan tempat melakukan aktivitas bagi pegawai dalam hal ini juga merupakan variabel yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai. Bangunan tempat usaha dapat dikategorikan sebagai konflik kerja pegawai secara fisik dengan mengingat bahwa setiap hari kerja pegawai yang bersangkutan memang berada dalam lingkup bangunan tempat bekerja.

Kebersihan merupakan salah satu unsur lingkungan yang sehat dengan alasan bahwa lingkungan yang bersih merupakan suatu lingkungan yang terbebas dari berbagai hal yang dapat menyebabkan terjangkitnya suatu penyakit. Kerapian merupakan salah satu unsur lingkungan yang sehat dengan alasan bahwa kerapian menyangkut kondisi yang dapat diindera dengan indera penglihatan, sedang indera penglihatan memang terkait erat dengan kerja otak sehingga secara otomatis juga mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kejadian kinerja pegawai.

Demikian halnya dengan kesehatan, untuk mampu memberikan unsur-unsur kesehatan dalam suatu lingkungan yang dimaksud harus memperhatikan beberapa unsur yang mampu mencerminkan kesehatan itu sendiri. Keamanan juga mempunyai kaitan yang erat dengan lingkungan yang sehat dengan pemahaman bahwa lingkungan yang aman akan mampu menciptakan suatu kondisi yang tenang. Terjadinya kinerja, merupakan salah satu hal yang banyak dikhawatirkan oleh perusahaan. Jika pegawai sering absen, sering terlambat maupun sering melanggar berbagai ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan ada kemungkinan bahwa pegawai yang bersangkutan mengalami gangguan pikiran baik ringan maupun berat. Lingkungan yang sesuai dengan keinginan pegawai mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja dapat ditekan, sedangkan konflik kerja yang tidak sesuai dengan keinginan pegawai kinerja.

Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru merupakan salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang berada di Pekanbaru yang dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan penyembuhan penyakit.

Dalam pelayanannya diperlukan orang-orang yang memiliki keramahan, kecekatan, keterampilan dan kemampuan komunikasi yang luwes, professional dan efektif sehingga konsumen/masyarakat puas dengan apa yang disampaikan dan diberikan. Masyarakat dan pasien banyak yang bertanggung bahwa pelayanan yang diberikan perawat kurang optimal, hal ini dapat disebabkan karena tidak seimbangannya jumlah pasien dengan perawat yang bekerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Tenaga kesehatan khususnya perawat analisa beban kerjanya dapat dilihat berdasar aspek-aspek tugas yang dijalankan menurut fungsi utamanya. Beberapa aspek yang berhubungan dengan beban kerja tersebut adalah jumlah pasien yang harus dirawatnya, kapasitas kerjanya sesuai dengan pendidikan yang di peroleh, shift yang di gunakan untuk mengerjakan tugasnya yang sesuai dengan jam kerja yang berlangsung setiap hari, serta kelengkapan fasilitas yang dapat membantu perawat menyelesaikan kerjanya dengan baik.

Kemudian fluktuasi beban kerja merupakan bentuk lain dari pembangkit kinerja. Untuk jangka waktu tertentu bebannya sangat ringan dan saat-saat lain bebannya bisa berlebihan. Situasi tersebut dapat kita jumpai pada tenaga kerja yang bekerja pada puskesmas khususnya perawat. Keadaan yang tidak tepat tersebut dapat menimbulkan (1) kecemasan, (2) ketidakpuasan kerja dan (3) kecenderungan meninggalkan kerja. Yang mempengaruhi beban kerja perawat adalah kondisi pasien yang selalu berubah, jumlah rata-rata jam perawatan yang di butuhkan untuk memberikan pelayanan langsung pada pasien serta dokumentasi asuhan keperawatan.

Akibat negatif dari permasalahan ini, kemungkinan timbul emosi perawat yang tidak sesuai yang diharapkan sebagai perawat masih ada. Beban kerja yang berlebihan ini sangat berpengaruh terhadap produktifitas tenaga kesehatan dan tentu saja berpengaruh terhadap produktifitas puskesmas itu sendiri. Kondisi keperawatan dengan beban kerja yang meningkat memungkinkan timbulnya kinerja. Kinerja adalah situasi faktor yang terkait dengan pekerjaan, berinteraksi dengan faktor dari dalam diri individu dan mengubah kondisi fisiologi dan psikologi sehingga keadaannya menyimpang dari normal. Lima sumber kinerja perawat secara umum adalah beban kerja berlebih, kesulitan berhubungan dengan staf lain, kesulitan merawat pasien kritis, berurusan dengan pengobatan dan perawatan pasien dan kegagalan merawat. Berikut ini tabel yang menggambarkan jumlah dokter, perawat dan pasien pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

**Tabel 1.1.**  
**Jumlah Dokter, Perawat dan Pasien pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Tahun 2016-2020**

Tahun	Jumlah Dokter	Jumlah perawat	Jumlah Pasien
2016	6 orang	34 orang	49.680 orang
2017	6 orang	31 orang	44.604 orang
2018	8 orang	36 orang	49.486 orang
2019	8 orang	32 orang	46.494 orang
2020	8 orang	32 orang	44.873 orang

Sumber: Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jumlah perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setiap tahunnya mengalami fluktuasi. Dalam melakukan pekerjaanya, perawat bekerja dengan

sistem kerja menggunakan 2 *shift* yaitu pagi dan malam. Rata-rata jumlah perawat yang bekerja permasing-masing jam kerja yaitu sebanyak 5 orang perawat. Jumlah antara perawat dan pasien tidak seimbang, walaupun jumlah perawat dari tahun ke tahun selalu meningkat, tapi selalu perawat kewalahan dalam melayani pasien karena banyaknya pasien yang dirawat pada puskesmas sedangkan jumlah perawat terbatas sehingga perawat terkadang merasa stres dalam menangani pasien yang datang silih berganti dalam jumlah yang banyak pula.

Selain tidak seimbangnya jumlah tenaga perawat dengan pasien yang akan menimbulkan stres dalam bertugas adalah kondisi konflik kerja dan beban kerjanya. Kondisi konflik kerja sangat mempengaruhi tingkatan stres yang dialami oleh seorang perawat. Tata ruang yang tidak tepat, fasilitas ruangan yang tidak memadai, peralatan yang tidak efisien, serta pencemaran yang terjadi di sekitar tempat bekerja merupakan timbulnya stres di konflik kerja.

Pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, kondisi lingkungannya kurang memadai dalam arti letak atau susunan ruang yang tidak beraturan sehingga pasien sering merasa bingung mencari tempat yang dituju, kurangnya menjaga kebersihan karena minimnya jumlah karyawan kebersihan serta banyaknya pasien sehingga keadaan sekitar puskesmas kelihatan kotor dan banyaknya jumlah pasien yang berdatangan membuat perawat kewalahan melayani sehingga pasien merasa kurangnya pelayanan dari perawat tersebut. Dalam segi hubungan baik antar pegawai dengan sesama pegawai dan pegawai dengan pimpinan kurang berjalan dengan baik hal ini dapat dikarenakan kurangnya pengawasan langsung dari pimpinan kepada para perawat sehingga

perawat merasa kurang diperhatikan.

Bekerja dengan tekanan waktu yang luar biasa dan batas waktu yang mendesak dapat menciptakan stres yang hebat. Disamping bekerja dengan tekanan waktu dan batas waktu yang mendesak dapat menimbulkan stres, kapasitas pekerjaan juga mengakibatkan stres pada diri seseorang. Oleh karena itu, masalah stres sangat penting untuk diperhatikan, karna tingkat stres yang tinggi dan berkelanjutan berdampak pada aktivitas pelayanan keperawatan. Dari segi pelayanan, tenaga perawat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan secara teratur dan tepat waktu yang harus didukung oleh sikap ramah tamah, sopan santun dan mau bersabar serta mau menyisihkan waktunya untuk mendengarkan keluhan-keluhan pasien dengan memberikan informasi-informasi yang jelas dan mudah di mengerti.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Pengaruh Konflik kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

3. Apakah konflik kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja perawat rawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat rawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja dan beban kerja terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan bermanfaat untuk:

- a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penelitian tentang hal-hal yang berkaitan dengan lingkungan, beban kerja dan kinerja perawat .
- b. Bagi pihak puskesmas sebaai input atau masukan untuk mengetahui bagaimana mengantisipasi dan mengelola konflik kerja beban kerja dan kinerja perawat yang dialami oleh perawat .

- c. Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk bahan penelitian selanjutnya.

#### 1.4. Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini lebih sistematis dan terarah, maka penulis membatasi luar pembahasan dalam enam bab. Masing-masing bab akan membahas masalah sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II : TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

Pada bab ini membahas teori-teori yang mendukung penelitian ini, penelitian terdahulu, hipotesis, kerangka penelitian, variabel penelitian, operasional variabel.

##### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini dibahas mengenai lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, analisis data.

##### **BAB IV : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tentang sejarah singkat perusahaan serta struktur organisasi perusahaan.



**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan diuraikan mengenai hasil-hasil penelitian sesuai dengan variabel-variabel yang telah ditentukan dalam penelitian ini.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian serta saran dari penulis sehubungan dengan hasil penelitian ini.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kinerja

##### a. Pengertian Kinerja

Semakin berkembangnya organisasi maka semakin banyak pula melibatkan tenaga kerja dalam usaha menunjang kelancaran jalannya organisasi disamping memperhatikan faktor-faktor produksi lainnya. Jika kita berbicara mengenai produk/jasa yang di hasilkan oleh suatu organisasi maka hal tersebut tidak akan terlepas dari permasalahan kinerja.

Pengertian kinerja menurut Siagian (2002) adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada karyawan sesuai dengan *job description*nya.

Kinerja merupakan cara yang digunakan untuk menunjukan kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas yang telah menjadi tanggungjawab dan wewenangnya.

Sedangkan menurut Manullang (2002) adalah Suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan seorang individu atau sekelompok kerja sesuai dengan *job description* mereka masing-masing.

Kinerja menurut Mangkunegara (2009) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya

sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”.

Kemudian menurut Hasibuan (2010) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Kartono (2010) menyatakan bahwa pengertian dari kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh instansi kepada karyawan sesuai dengan job yang diberikan kepada masing-masing karyawan.

Kinerja adalah tingkat terhadap para karyawan dalam mencapai persyaratan pekerjaan. Penilaian kinerja adalah proses yang mengukur kinerja personalia / penilaian kinerja pada umumnya menyangkut baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dalam pelaksanaan pekerjaan. Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi personalia, atau disebut juga review kinerja, evaluasi kinerja, atau ranting personalia.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja karyawan**

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja individu, perlu dilakukan pengkajian terhadap teori kinerja. Secara umum faktor fisik dan non fisik sangat mempengaruhi. Berbagai kondisi lingkungan fisik sangat mempengaruhi kondisi karyawan dalam bekerja. Selain itu, kondisi lingkungan fisik juga akan mempengaruhi berfungsinya faktor lingkungan non fisik. Pada kesempatan ini pembahasan kita fokuskan pada lingkungan non-fisik, yaitu kondisi-kondisi yang sebenarnya sangat melekat dengan sistem manajerial

perusahaan.

Menurut Handoko (2009), faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

a. Keterampilan atau Pengalaman

Orang yang mempunyai pendidikan yang rendah, jelas mempunyai keterampilan yang kurang, begitu juga orang yang sudah berpendidikan agak tinggi masih tetap mempunyai produktivitas yang rendah. Oleh sebab itu, maka perlu adanya keterpaduan antara keterampilan dengan pengalaman kerja. Orang atau tenaga kerja yang masih muda atau baru mulai mengikuti karier, biasanya bekerja agak kurang pengalaman, hal ini dapat diatasi dengan cara mengikuti pelatihan kerja di luar atau pada tempat kerja untuk meningkatkan keterampilan.

b. Faktor Pendidikan

Perusahaan perindustrian biasanya direkrut dari orang-orang yang kurang mempunyai pendidikan yang tinggi, perusahaan hanya inembutuhkan kesehatan fisik yang kuat untuk bekerja. Dengan adanya pendidikan yang kurang dari pekerja akan menyebabkan penurunan produktivitas kerja.

c. Umur

Umur seseorang tenaga kerja agaknya dapat dijadikan sebagai tolak ukur dari produktivitas, akan tetapi hal tersebut tidak selalu begitu. Tetapi pengajaran karier seseorang selalu diimbangi dengan jumlah umur, dimana semakin bertambah lama orang itu bekerja, maka produktivitas dari orang tersebut akan meningkat.

d. Sarana Penunjang

Tingkat kemampuan pimpinan untuk menumbuhkan motivasi kerjasama yang baik antara para pekerja serta mengadakan pembagian kerja yang jelas antara semua karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat produktivitas. Di samping itu dapat juga berupa penerapan teknologi sarana produksi yang cukup canggih, hal ini akan menyebabkan tugas atau kerja dari karyawan tersebut berkurang.

e. Faktor Semangat dan Kegairahan Kerja

Dengan adanya dorongan moril terhadap para pekerja akan meningkatkan produktivitas kerja. Dorongan moril tersebut dapat berupa memberikan semangat dan kegairahan kerja kepada para pekerja. Seperti yang dikemukakan oleh pakar manajemen, semangat dan kegairahan kerja merupakan problematik yang harus mendapat perhatian yang serius.

f. Faktor Motivasi

Faktor motivasi adalah suatu dorongan dalam diri karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai kinerja dengan predikat yang bagus.

Kinerja merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat berupa penampilan kerja perorangan maupun kelompok. Kinerja organisasi merupakan hasil interaksi yang kompleks dan agregasi kinerja sejumlah individu dalam organisasi.

Menurut Simamora (2004) “Tindakan disiplin dapat pula membantu karyawan supaya menjadi lebih produktif, dengan demikian menguntungkannya

dalam waktu jangka panjang. Jika seorang karyawan didisiplinkan karena kegagalan memantau kualitas keluarannya dan kualitas ditingkatkan setelah tindakan disiplin hal ini akan bermanfaat dalam pengembangan karyawan yang bersangkutan. Tindakan disiplin yang efektif dapat mendorong individu untuk meningkatkan kinerja yang pada akhirnya dapat menghasilkan pencapaian pada individu tersebut.

Menurut Handoko (2009) adalah proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dengan pengawasan, langkah proses pengawasan adalah langkah perencanaan, penetapan tujuan, standar atau sasaran pelaksanaan suatu kegiatan sehingga dapat terwujud kinerja karyawan.

Menurut Simamora (2004), yang mempengaruhi dimensi kinerja adalah :

1. Memikat dan Manahan orang di dalam Organisasi

Hal ini berarti bahwa agar organisasi berfungsi secara efektif, organisasi itu haruslah meminimalkan tingkat perputaran karyawan, ketidakhadiran, dan keterlambatan, memberikan kenaikan gaji yang memuaskan, jenjang karir yang lebih baik, memberikan fasilitas dan sarana yang mendukung aktifitas pekerjaan dan menandatangani surat perjanjian masa kerja.

2. Penyelesaian tugas yang handal

Setiap karyawan diberi tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya, oleh sebab itu penyelesaian tugas

harus yang handal perlu diperhatikan agar tolak ukur minimal kuantitas dan kualitas kinerja dapat tercapai, seperti hasil kerja yang memuaskan, Lingkungan kerja, Pencapaian pekerjaan, Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, Disiplin waktu kerja, Ketelitian dalam bekerja, Tanggung jawab karyawan,

### 3. Perilaku Inovatif dan spontan

Disamping persyaratan tugas formal, perilaku lainnya juga mempengaruhi efektifitas sebuah organisasi. Aktifitas-aktifitas ini disebut perilaku inovatif dan spontan, organisasi tidak dapat mengawasi segala kemungkinan dalam aktifitas-aktifitasnya, sehingga efektifitas dipengaruhi oleh kesediaan kalangan karyawan. Seperti Kerja sama dengan rekan sekerja, Tindakan protektif, Gagasan Konstruktif, Pelatihan diri karyawan.

Menurut Rucky (2007) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu :

#### a Sarana dan prasarana

Hal yang perlu diperhatikan adalah kondisi dan kelayakan serta kemampuan semua sarana maupun prasarana fisik yang dimiliki seperti bangunan, *lay out*, kelayakan mesin dan segala peralatan yang ada.

#### b Proses kerja atau metode kerja

Bila objeknya sebuah perusahaan manufaktur maka team ini akan terdiri dari para ahli teknik industri dan ahli proses produksi.

#### c Kemampuan sumber daya manusia

Kemampuan sumber daya manusia yaitu kemampuan karyawan dalam

mengaplikasikan tugas-tugas mereka secara nyata dilapangan.

d Gairah kerja/motivasi

Gairah kerja sangat mempengaruhi kinerja suraber daya manusia suatu perusahaan, untuk itu perlu diperhatikan sistem imbalan/penggajian yang mencakup insentif dan bonus dan penilaian prestasi kerja.

e Kualitas

Kualitas akan sangat membantu perusahaan terutaraa yang meliputi ketelitian, kesesuaian, kecakapan, kesungguhan, tanggung jawab

Adapun faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kernampuan dan faktor motivasi. Dari kutipan tersebut dapat disimpulkan bahwa pencapaian kinerja seorang karyawan ditentukan oleh kemampuannya dalam bekerja yang meliputi pengetahuan dan keterampilan serta motivasi kerjanya yang rnerupakan sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja.

1) Faktor Kemampuan

Secara psikologis kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (1Q) dan kemampuan reality (*Knowledge + skill*). Artinya, karyawan yang memiliki 1Q di atas rata-rata (1Q 110 — 120), dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2) Faktor Motivasi Kerja

Motivasi yang diberikan kepada bawahan khususnya rnerupakan dorongan



yang sangat berpengaruh pada peningkatan kemajuan yang akan dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Motivasi yang diberikan atasan kepada bawahan hendaklah yang sesuai dengan peningkatan karir, karena dorongan yang baik dan benar akan membuat rasa puas bagi bawahan untuk lebih giat bekerja. Dengan adanya perhatian yang diberikan pimpinan kepada bawahan sudah ada nilai tersendiri bagi bawahan, bahwa mereka sudah lebih diperhatikan, baik dorongan untuk lebih rajin bekerja maupun dorongan untuk loyal kepada perusahaan.

Menurut Sinungan (2010) bahwa kerja produktif, memerlukan keterampilan kerja yang sesuai dengan isi kerja atau paling tidak mempertahankan cara kerja yang sudah baik. Kerja produktif memerlukan faktor pendukung yaitu:

- a. Kemampuan kerja yang tinggi
- b. Kompensasi yang dapat memenuhi kebutuhan minimum
- c. Jaminan sosial yang memadai
- d. Kondisi kerja yang manusiawi
- e. Hubungan kerja yang harmonis.

Menurut Manullang (2002), Motivasi berasal dari bahasa latin *moferere*, yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya.

Menurut Kartono (2010) motivasi (dari kata lain, *Motivator*) artinya sebab, alasan dasar dorongan seseorang untuk berbuat atau ide pokok terluar berperan terhadap tingkah laku manusia.

Kemudian Minardi (2009) juga berpendapat bahwa motivasi adalah

Keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang merangsangnva untuk nielakukan tindakan-tindakan.

Dari beberapa pengertian motivasi maka dapat kita simpulkan bahwa motivasi adalah suatu unsur yang dapat mendorong seseorang seliingga mengakibatkan orang tersebut bertindak sesuai dengan apa yang dikehendaki.

Unsur-unsur yang dapat mendorong seseorang untuk bertindak sesuai dengan apa yang dikehendaki dapat kita bagi dua :

1. Kebutuhan materil, seperti besarnya upah atau gaji dan penerimaan lain yang berupa uang, gula, beras dan lain sebagainya.
2. Kebutuhan non material, seperti lingkungan kerja, kesempatan maju, dan memperhatikan rasa harga diri karyawan tersebut dan Lain sebagainya

Oleh karena itu, seseorang pemimpin dituntut hams dapat mengetahui kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh karyawan guna memotivasi semangat dan gairah kerja karyawan demi tercapaina tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

### **c. Dimensi Penilaian Kinerja**

Dalam melakukan penelitian terhadap kinerja yang beradsarkan pada deskripsi perilaku spesifik, maka ada bebrapa dimensi atau kriteria yang perlu diperhatikan. Menurut Gomes (2003) dimensi yang perlu diperhatikan itu adalah :

1. *Quantity of work*, yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan
2. *Quality of work*, yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya

3. *Job knowledge*, yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan pengetahuannya
4. *Creativenessian*, keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang timbul
5. *Cooperation*, yaitu kesadaran untuk bekerja sama dengan orang-orang (sesama anggota organisasi)
6. *Dependability*, yaitu kesadaran yang dapat dipercaya dalam hal ini kehadiran dan penyelesaian pekerjaan
7. *Initiative*, yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya
8. *Personal qualities*, yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.

#### **d. Tujuan dan Manfaat Kinerja karyawan**

Menurut Efendi (2009), manfaat dari pengukuran kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan prestasi kerja, dimana pimpinan maupun karyawan akan memperoleh umpan balik dan kesempatan mereka untuk memperbaiki pekerjaannya
2. Kesempatan kerja yang adil, karena akan diperoleh kesempatan untuk penempatan posisi pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya.
3. Kebutuhan akan pendidikan bagi karyawan yang mempunyai kemampuan dibawah standar kerja

Tujuan dan manfaat dan penerapan manajemen kinerja adalah:

- a. Meningkatkan prestasi kerja karyawan, baik secara individu maupun sebagai kelompok.
- b. Peningkatan yang terjadi pada prestasi karyawan secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja karyawan secara keseluruhan yang direfleksikan dengan kenaikan produktivitas.
- c. Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil kerja dan prestasi pribadi serta potensi laten karyawan.
- d. Membantu perusahaan untuk dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan karyawan yang lebih tepat guna.
- e. Menyediakan alat/sarana untuk membandingkan prestasi kerja pegawai dengan tingkat gap atau imbalan sebagai bagian dari kebijakan dan sistem imbalan yang baik.
- f. Memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaan atau hal-hal yang ada kaitannya.

## **2.2. Konflik Kerja**

### **a. Pengertian Konflik Kerja**

Secara umum, konflik adalah konsekuensi dari respon seseorang pada apa yang ia persepsikan mengenai situasi atau perilaku dari orang lain (Luthans, 2015) Konflik dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. perbedaan-perbedaan tersebut diantaranya adalah menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan, dan lain sebagainya.

Dengan dibawasertanya ciri-ciri individual dalam interaksi sosial, konflik merupakan situasi yang wajar dalam setiap masyarakat dan tidak satu masyarakat

pun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat lainnya, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya masyarakat itu sendiri.

Konflik menurut Robbins (2014) adalah sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negatif, atau akan memengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi kepedulian atau kepentingan pihak pertama. Definisi ini mencakup beragam konflik yang orang alami dalam organisasi, ketidakselarasan tujuan, perbedaan interpretasi fakta, ketidaksepahaman yang disebabkan oleh ekspektasi perilaku, dan sebagainya.

Namun konflik harus dibedakan dengan persaingan atau kompetisi, karena persaingan meliputi tindakan-tindakan yang dilakukan orang tertentu untuk mencapai tujuan yang diinginkannya dengan menyebabkan orang lain tidak berhasil mencapai tujuannya. Di dalam persaingan juga hampir tidak terdapat interaksi atau saling ketergantungan antara kedua individu tersebut, sehingga dapat dikatakan bahwa persaingan bisa saja menimbulkan konflik, tetapi tidak semua konflik mencakup persaingan (Winardi, 2012).

Konflik adalah sebuah proses dimana satu pihak menganggap bahwa kepentingan-kepentingannya ditentang atau secara negatif dipengaruhi oleh pihak lain (Kreitner dan Kinichi dalam Silaban, 2012).

Menurut Winardi (2012) konflik merupakan sebuah situasi dimana dua orang atau lebih menginginkan tujuan-tujuan yang menurut persepsi mereka dapat dicapai oleh salah seorang di antara mereka.

Mangkunegara (2015) konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, Orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Menurut Hasibuan (2001) Konflik adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya konflik bermula pada saat satu pihak dibuat tidak senang oleh pihak lain mengenai suatu hal yang oleh pihak pertama dianggap penting. Konflik di perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintang hubungan individu dengan kelompok.

#### **b. Pandangan Tentang Konflik**

Robbins (2012) menyatakan konflik dalam organisasi disebut dengan *The Conflict Paradox*, yaitu pandangan bahwa disisi lain konflik dianggap dapat meningkatkan kinerja kelompok, tapi disisi lain kebanyakan kelompok dan organisasi berusaha untuk meminimalisasi konflik. Pandangan ini dibagi menjadi tiga bagian antara lain:

##### **a. Pandangan tradisional (*the traditional view*)**

Pandangan ini menyatakan bahwa konflik itu buruk, sesuatu yang negatif, merugikan dan harus dihindari. Konflik ini merupakan suatu hasil disfungsional akibat komunikasi yang buruk, kurang kepercayaan, keterbukaan diantara orang-orang dan kegagalan manajer untuk tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi karyawan.

b. Pandangan hubungan manusia (*the human relation view*)

Konflik di pandang sebagai peristiwa yang wajar dalam semua kelompok dan organisasi karena konflik itu tidak terelakan, aliran hubungan antar manusia, serta merasionalkan eksistensinya sehingga tidak dapat dihilangkan dan bahkan ada kalanya bermanfaat pada kinerja individu atau kelompok ataupun organisasi. Jadi kemungkinan konflik ialah hal yang wajar dan tidak terelakan dalam setiap kelompok, suatu peristiwa alamiah dalam kelompok maupun organisasi.

c. Pandangan interaksionis (*the intraction view*)

Konflik di pandang bahwa kelompok yang kooperatif, tenang damai dan serasi cenderung menjadi apatis, stress, tidak tanggap terhadap kebutuhan maupun inovasi. Oleh karena itu sumbangan utama dalam pendekatan ini mendorong pemimpin kelompok untuk mempertahankan suatu tingkat minimal berkelanjutan dari suatu konflik sehingga cukup membuat kelompok itu tetap semangat, kritis diri dan kreatif. Konflik bukan hanya sesuatu pandangan yang positif dalam sebuah kelompok, tetapi mutlak perlu bagi sebuah kelompok agar bekerja secara efektif.

**c. Sebab-sebab Timbulnya Konflik**

Suatu konflik dapat terjadi karena masing-masing pihak atau salah satu pihak merasa dirugikan. Kerugian ini bukan hanya bersifat material tetapi dapat juga bersifat non material. Untuk mencegah konflik, maka pertama-tama kita harus mempelajari sebab-sebab yang dapat menimbulkan konflik tersebut. Nitisemito (2012) sebab-sebab timbulnya konflik antara lain:

a. Perbedaan pendapat

Suatu konflik dapat terjadi karena perbedaan pendapat. Di mana masing-masing pihak merasa dirinyalah yang paling benar. Bila perbedaan pendapat ini cukup tajam, maka dapat menimbulkan rasa yang kurang enak, ketegangan dan sebagainya. Hal-hal seperti ini dapat menimbulkan konflik.

b. Salah paham

Salah paham juga merupakan salah satu hal yang dapat menimbulkan konflik. Misalnya tindakan seseorang mungkin tujuannya baik, tetapi oleh pihak lain tindakan dianggap merugikan. Bagi yang merasa dirugikan menimbulkan rasa yang kurang enak, kurang simpati atau justru kebencian.

c. Salah satu atau kedua belah pihak merasa dirugikan

Tindakan salah satu mungkin dianggap merugikan yang lain, atau masing-masing merasa dirugikan oleh pihak yang lain. Sudah barang tentu seseorang yang dirugikan merasa merasa kurang enak, kurang simpati atau malahan benci.

d. Perasaan yang terlalu sensitif mungkin tindakan seseorang adalah wajar, tetapi oleh pihak lain hal ini dianggap merugikan. Jadi kalau dilihat dari sudut hukum atau etika yang berlaku, sebenarnya tindakan ini tidak termasuk perbuatan yang salah. Meskipun demikian karena pihak lain terlalu sensitif perasaannya, hal ini tetap dianggap merugikan, sehingga dapat menimbulkan konflik.

Handoko (2012) konflik biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah masalah komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi.

Penyebab konflik tersebut diantaranya:



### 1. Komunikasi

Salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang sulit dimengerti, atau informasi yang mendua dan tidak lengkap serta gaya individu manajer yang tidak konsisten.

### 2. Struktur

Pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau system penilaian yang bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya-sumber daya yang terbatas atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.

### 3. Pribadi

Ketidaksesuaian tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi karyawan dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka dan perbedaan dalam nilai-nilai atau persepsi.

Menurut Wirawan (2012) penyebab timbulnya konflik adalah sebagai berikut:

#### a. Keterbatasan sumber

Manusia pada dasarnya selalu mengalami keterbatasan sumber-sumber yang diperlukan untuk mendukung kehidupan. Keterbatasan itu menimbulkan terjadinya kompetisi diantara manusia untuk mendapat sumber yang diperlukannya dan hal ini sering kali menimbulkan konflik.

b. Tujuan yang berbeda

Konflik terjadi karena pihak-pihak yang terlibat konflik mempunyai tujuan yang berbeda. Konflik juga bisa terjadi karena tujuan pihak yang terlibat konflik sama, tetapi cara untuk mencapainya berbeda.

c. Saling tergantung atau interpedensi tugas

Konflik bisa terjadi karena pihak-pihak yang terlibat konflik memiliki tugas yang tergantung satu sama lain. Sebagai contoh, aktivitas pihak yang satu bergantung pada aktivitas atau keputusan pihak lainnya. Jika tingkat saling ketergantungan tinggi, maka resolusi konflik akan tinggi. Jika tidak ada saling ketergantungan, maka konflik tidak akan terjadi. Jadi, konflik terjadi diantara pihak yang saling membutuhkan saling berhubungan dan tidak bisa meninggalkan satu sama lain tanpa konsekuensi negatif.

d. Diferensiasi organisasi

Salah satu penyebab timbulnya konflik dalam organisasi adalah pembagian tugas dalam birokrasi organisasi dan spesialisasi tenaga kerja pelaksanaannya. Berbagai unit kerja dalam birokrasi organisasi berbeda formalitas strukturnya. Ada unit kerja yang berorientasi pada waktu penyelesaian tugas, pada hubungandan pada hasil dari tugas. Sebagai contoh, unit kerja pemasaran lebih berorientasi pada waktu jangka pendek, lebih formal dalam struktur organisasi dan lebih focus dalam hubungan interpersonal jika dibandingkan dengan unit kerja penelitian dan pengembangan. Perbedaan itu dapat menimbulkan konflik karena perbedaan pola pikir, perbedaan perilaku dan perbedaan pendapat mengenai sesuatu.

e. Ambiguitas yuridiksi

Pembagian tugas yang tidak definitif akan menimbulkan ketidakjelasan cakupan tugas dan wewenang unit kerja dalam organisasi. Dalam waktu yang bersamaan, ada kecenderungan pada unit kerja untuk menambah dan memperluas tugas dan wewenangnya. Keadaan ini sering menimbulkan konflik antar unit kerja atau antar pejabat unit kerja. Konflik jenis ini banyak terjadi pada organisasi yang baru dibentuk dan belum ada pembagian tugas yang jelas.

f. Sistem imbalan yang tidak layak

Di perusahaan, konflik antara karyawan dan manajemen perusahaan sering terjadi, di mana manajemen perusahaan menggunakan sistem imbalan yang dianggap tidak adil atau tidak layak oleh karyawan. Hal ini akan memicu konflik dalam bentuk pemogokan yang merugikan karyawan, merugikan perusahaan, merugikan konsumen dan pemerintah.

g. Komunikasi yang tidak baik

Komunikasi yang tidak baik sering kali menimbulkan konflik dalam organisasi. Faktor komunikasi yang menyebabkan konflik, misalnya distorsi, informasi yang tidak tersedia dengan bebas, dan penggunaan kata yang tidak dimengerti oleh pihak-pihak yang melakukan komunikasi. Demikian juga, perilaku komunikasi yang berbeda sering kali menyinggung orang lain, baik disengaja maupun tidak disengaja dan bias menjadi penyebab timbulnya konflik.

h. Perlakuan tidak manusiawi

Dengan berkembangnya masyarakat madani dan adanya undang-undang hak asasi manusia di Indonesia, pemahaman dan sensitivitas anggota masyarakat

terhadap hak asasi manusia dan penegak hukum semakin meningkat. Perlakuan yang tidak manusiawi dan melanggar hak asasi manusia di masyarakat maupun di organisasi dapat menimbulkan perlawanan dari pihak yang mendapat perlakuan tidak manusiawi.

i. Beragamnya karakteristik sistem social

Konflik sering terjadi karena anggotanya mempunyai karakteristik yang beragam: suku, agama dan ideologi. Karakteristik ini sering diikuti dengan hidup yang eksklusif satu sama lain yang sering menimbulkan konflik.

**d. Jenis Konflik**

Terdapat 3 jenis konflik menurut Robbins (2012) :

- 1) Konflik tugas, yaitu konflik atas isi dan sasaran pekerjaan
- 2) Konflik hubungan, yaitu konflik berdasarkan hubungan interpersonal
- 3) Konflik proses, yaitu konflik atas cara melakukan pekerjaan

Menurut pandangan Robbins (2012), Konflik dalam organisasi tidak terjadi secara alamiah dan terjadi bukan tanpa sumber penyebab. Penyebab terjadinya konflik pada setiap organisasi sangat bervariasi tergantung pada cara individu-individu menafsirkan, mempersepsi, dan memberikan tanggapan terhadap lingkungan kerjanya. Sumber-sumber konflik pada umumnya disebabkan kurangnya koordinasi kerja antar kelompok/departemen, dan lemahnya sistem kontrol organisasi. Permasalahan koordinasi kerja antar kelompok berkenaan dengan saling ketergantungan pekerjaan, keraguan dalam menjalankan tugas karena tidak terstruktur dalam rincian tugas, perbedaan orientasi tugas. Sedangkan kelemahan sistem kontrol organisasi yaitu, kelemahan manajemen dalam

merealisasikan sistem penilaian kinerja, kurang koordinasi antar unit atau bagian, aturan main tidak dapat berjalan secara baik, serta terjadi persaingan yang tidak sehat dalam memperoleh penghargaan.

Fenomena dari *dual-career couple* adalah terjadinya pergeseran dari rumah tangga tradisional ke rumah tangga modern. Dalam rumah tangga tradisional terdapat pembagian tugas yang jelas, yaitu suami (bapak) bertugas mencari nafkah dengan bekerja sedangkan istri (ibu) berperan dalam mengelola urusan keluarga. Sedangkan dalam rumah tangga modern, baik suami (bapak) dan istri (ibu) keduanya sama-sama bekerja merupakan kecenderungan yang tidak dapat dihindari akibat dari keberhasilan proses pendidikan dan kesetaraan gender. Ini memunculkan istilah baru yaitu *dual-career*.

Definisi dari *dual-career* merupakan mereka yang demikian pula pasangannya, memiliki aspirasi serta tanggung jawab karir dengan bekerja baik di bidang manajerial maupun pekerjaan profesional lainnya. *Dual-career* memunculkan masalah baru apabila pasangan tersebut tidak dapat menyeimbangkan antara masalah pekerjaan dan masalah keluarga.

#### **e. Akibat-akibat Konflik**

Di muka telah tersinggung sedikit bahwa konflik tidak mesti menyebabkan akibat negatif. Dengan kata lain akibat yang ditimbulkan oleh konflik pada dasarnya ada dua hal pokok yaitu: negatif/merugikan dan positif/menguntungkan. Adapun akibat-akibat positif /menguntungkan dari adanya konflik (Nitisemito, 2012) sebagai berikut:

a. Menimbulkan kemampuan mengoreksi diri sendiri

Dengan adanya konflik maka hal ini akan dirasakan oleh pihak lain. Bagi pihak-pihak tertentu sebenarnya dapat mengambil keuntungan dengan adanya konflik ini, yaitu mempunyai kemampuan untuk mengoreksi diri sendiri.

b. Meningkatkan prestasi

Dengan adanya konflik mungkin justru merupakan cambuk, sehingga dapat menyebabkan peningkatan prestasi dari pada sebelumnya. Kita sering melihat dalam kenyataan seseorang yang dihina, karena hal ini dianggap cambuk akhirnya orang tersebut akan sukses. Mungkin motivasinya untuk menunjukkan orang yang menghina, bahwa orang yang dihina dapat lebih sukses. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang menimbulkan persaingan sehat, padahal pada hakekatnya persaingan sehat juga merupakan suatu bentuk konflik yang positif.

c. Pendekatan yang lebih baik

Dengan adanya konflik tersebut kemungkinan menimbulkan kejutan bagi salah satu pihak atau kedua belah pihak. Mungkin mereka tidak menyadari bahwa hal-hal tersebut dapat menimbulkan suatu konflik. Akibatnya mereka berusaha akan lebih hati-hati dalam hubungan antara satu dengan yang lain. Hal ini dapat menyebabkan hubungan yang lebih baik daripada sebelumnya.

d. Mengembangkan alternatif yang lebih baik

Akibat konflik mungkin dapat menimbulkan hal-hal yang merugikan bagi pihak tertentu, sebab konflik tersebut kebetulan terjadi antara atasan dan bawahan. Misalnya dengan tidak memberikan suatu jabatan yang penting.

Keadaan ini merupakan tantangan, yang mana akan mampu mengembangkan alternatif lain yang lebih baik.

Selain akibat-akibat yang positif, maka konflik dapat pula menyebabkan akibat-akibat yang negatif. Konflik yang dapat menimbulkan akibat negatif ini, terutama adalah konflik-konflik yang sudah kelas berat. Nitisemito (2012) akibat-akibat negatif konflik diantaranya:

1. Menghambat adanya kerja sama

Bilamana konflik tersebut sudah cukup parah, maka sulit bagi pihak-pihak tersebut untuk dapat bekerja sama. Dengan konflik yang cukup berat tersebut akan terjadi ketegangan serta kekacauan hubungan antara kedua belah pihak, bahkan hal ini dapat meningkatkan menjadi rasa kebencian yang mendalam. Maka sudah barang tentu sulitlah menjalin kerjasama yang baik di antara keduanya.

2. Subyektif dan emosional

Pada umumnya pihak-pihak yang sedang konflik pandangannya antara satu dan yang lain sudah tidak obyektif lagi serta bersifat emosional.

3. Saling menjatuhkan

Di dalam keadaan konflik yang sangat parah dapat berakibat saling menimbulkan kebencian. Kebencian yang memuncak dapat mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang kurang terpuji dalam menjatuhkan lawannya. Misalnya dengan jalan memfitnah, dengan jalan menghambat, mengadu domba dan sebagainya.

#### 4. Frustrasi

Dalam tingkat tertentu mungkin konflik dapat memacu pihak-pihak yang sedang berkonflik tersebut untuk lebih berprestasi. Tetapi bila mana konflik itu sudah pada tingkat yang cukup parah, dimana pihak-pihak yang berkonflik ada yang lemah mentalnya, maka hal ini akan dapat menimbulkan frustrasi/rasa putus asa dengan segala akibatnya.

#### f. Jenis-jenis Konflik

Ada lima jenis konflik dalam kehidupan organisasi (Handoko, 2012):

##### a. Konflik dalam diri individu

Terjadi apabila seorang individu menghadapi ketidak pastian tentang pekerjaan yang di harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya.

##### b. Konflik antar individu dalam organisasi yang sama

Hal ini sering diakibatkan oleh perbedaan-perbedaan kepribadian. Konflik ini juga berasal dari adanya konflik antar peranan (seperti antara manajer dan bawahan).

##### c. Konflik antar individu dan kelompok

Yang berhubungan dengan cara individu menanggapi tekanan untuk keseragaman yang dipaksakan oleh kelompok kerja mereka.

##### d. Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama

Terjadi karena pertentangan kepentingan antar kelompok

##### e. Konflik antar organisasi



Timbul sebagai akibat bentuk persaingan ekonomi dalam system perekonomian suatu negara. Konflik ini telah mengarahkan timbulnya pengembangan produk baru, teknologi, jasa, harga-harga lebih rendah dan penggunaan sumber daya lebih efisien.

Henry dan Ongori dalam Saina (2013) terdapat dua tipe dasar konflik :

1. Konflik Tugas. Perselisihan anggota kelompok tentang subtansi diskusi disebut konflik tugas (*Task Conflict*). Konflik tugas mungkin menjadi produktif dengan cara meningkatkan kualitas keputusan dan proses berpikir kritis. Area potensial yang lain untuk konflik adalah hubungan antar pribadi di dalam organisasi.
2. Konflik Hubungan (*Interpersonal/Relationship Conflict*) istilah konflik *relationship conflict* atau konflik hubungan digunakan untuk menunjukkan perselisihan paham bahwa sebagian besar orang mengharapkan satu perselisihan kepribadian. Perselisihan ini dapat berlangsung dalam bentuk pendapat berlawanan yang berhubungan dengan karakteristik personal dari satu anggota kelompok atau mengabaikan tujuan organisasi apapun untuk menimbulkan rasa tidak suka satu anggota kelompok tertentu.

#### **g. Manfaat Konflik**

Konflik dalam kehidupan sehari-hari bisa memberikan dampak positif dan negatif bagi individu yang bersangkutan. Menurut Johnson (dalam Suhartini, 2012) mengemukakan bahwa bila kita sendiri mampu mengelolanya secara konstruktif, konflik justru dapat memberikan manfaat positif bagi diri individu. Beberapa contoh manfaat positif dari konflik sebagai berikut:

- a. Konflik dapat menyadarkan individu bahwa ada persoalan yang perlu dipecahkan dalam hubungan dengan orang lain.
- b. Konflik dapat menyadarkan dan mendorong individu untuk melakukan perubahan-perubahan.
- c. Konflik dapat menumbuhkan dorongan dalam diri individu untuk memecahkan persoalan yang selama ini tidak jelas disadari.
- d. Perbedaan pendapat dapat membimbing kearah tercapainya keputusan-keputusan bersama yang lebih matang dan bermutu.
- e. Konflik dapat menimbulkan ketegangan-ketegangan kecil yang sering dialami seseorang.
- f. Konflik juga dapat menyadakan tentang siapa atau macam apa diri kita sesungguhnya.
- g. Konflik dapat juga menjadi sumber hiburan.
- h. Konflik dapat mempererat dan memperkaya hubungan.

#### **h. Manajemen Konflik**

Menurut Handoko dalam Winardi (2012) bahwa terdapat tiga cara dalam mengatasi konflik:

##### **a. Stimulasi konflik**

Stimulasi konflik dilakukan apabila situasi konflik yang terjadi masih berlangsung dalam taraf rendah, artinya konflik yang terjadi tidak mengalami banyak pertentangan dari individu yang bersangkutan. Individu tersebut secara pasif menerima apa saja yang terjadi pada dirinya.

##### **b. Pengurangan atau penekanan konflik**

Pengurangan atau penekanan dalam konflik dilakukan apabila tingkat konflik yang dialami terjadi pada taraf tinggi, artinya konflik yang terjadi mengganggu kinerja individu sehingga menurunkan produktivitas pada setiap aktivitas individu tersebut. Pengurangan konflik dilakukan dengan cara mensubstitusi tujuan-tujuan yang dapat diterima oleh masing-masing peran yang dilakukan oleh individu yang bertentangan satu sama lain, menghadapkan tantangan baru kepada kedua belah peran agar dihadapi bersama dan dengan memberikan tugas dalam kedua peran yang ada agar dapat dikerjakan bersama dan memperoleh manfaat dari keduanya.

c. Penyelesaian konflik

Penyelesaian konflik ialah cara-cara yang digunakan untuk menyelesaikan konflik yang terjadi diantara dua belah pihak peran atau kepentingan yang saling bertentangan. Penyelesaian konflik dilakukan dengan cara mencari pemecahan masalah yang dapat diterima oleh semua pihak, dimana keputusan yang diambil merupakan jalan keluar.

**i. Indikator Konflik**

Menurut Fitriana (2013) indikator konflik kerja adalah sebagai berikut:

a. Kesalahan komunikasi

Apabila seseorang atau lebih menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut.

b. Perbedaan tujuan

Apabila seseorang atau lebih memiliki ketidaksamaan dalam memandang

tujuan-tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyikapi tujuan-tujuan tersebut.

c. Perbedaan dalam penilaian atau persepsi

Perbedaan dalam penilaian antara anggota dalam suatu organisasi, seringkali disertai oleh perbedaan-perbedaan dalam sikap, ketidaksesuaian nilai, persepsi, yang juga dapat menimbulkan konflik kerja.

d. Interdependensi aktivitas kerja

Terdapat adanya interdependensi kerja, apabila seseorang atau lebih saling tergantung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas mereka masing-masing. Konflik akan terjadi apabila seseorang dari mereka diberi tugas secara berlebihan dan apabila salah seorang karyawan atau lebih harus menunggu atau menggantungkan pekerjaannya kepada karyawan lain.

e. Kesalahan dalam afeksi

Apabila seseorang memperlakukan rekan kerjanya menjadi tidak nyaman dalam bekerja, terutama dalam hal perasaan atau suasana hatinya.

Berdasarkan indikator konflik di atas, dalam penelitian ini menggunakan indikator dari Fitriana (2013) yaitu sebagai berikut:

1. Kesalahan komunikasi.
2. Perbedaan tujuan.
3. Perbedaan dalam penilaian atau persepsi.
4. Interdependensi aktivitas kerja.
5. Kesalahan dalam afeksi

Menurut Robbins (2012), konflik muncul karena ada kondisi yang melatarbelakanginya (*antecedent conditions*). Kondisi tersebut, yang disebut juga sebagai sumber terjadinya konflik, terdiri dari tiga kategori, yaitu: komunikasi, struktur, dan variabel pribadi.

a. Komunikasi

Komunikasi yang buruk, dalam arti komunikasi yang menimbulkan kesalahpahaman antara pihak-pihak yang terlibat, dapat menjadi sumber konflik. Suatu hasil penelitian menunjukkan bahwa kesulitan semantik, pertukaran informasi yang tidak cukup, dan gangguan dalam saluran komunikasi merupakan penghalang terhadap komunikasi dan menjadi kondisi anteseden untuk terciptanya konflik.

b. Struktur

Istilah struktur dalam konteks ini digunakan dalam artian yang mencakup: ukuran (kelompok), derajat spesialisasi yang diberikan kepada anggota kelompok, kejelasan jurisdiksi (wilayah kerja), kecocokan antara tujuan anggota dengan tujuan kelompok, gaya kepemimpinan, sistem imbalan, dan derajat ketergantungan antara kelompok. Penelitian menunjukkan bahwa ukuran kelompok dan derajat spesialisasi merupakan variabel yang mendorong terjadinya konflik. Makin besar kelompok, dan makin terspesialisasi kegiatannya, maka semakin besar pula kemungkinan terjadinya konflik, karena apabila individu atau kelompok tidak mempunyai kepentingan terhadap individu lain atau kelompok-kelompok tertentu maka tidak akan pernah terjadi konflik.

### c. Variabel Pribadi

Sumber konflik lainnya yang potensial adalah faktor pribadi, yang meliputi: sistem nilai yang dimiliki tiap-tiap individu, karakteristik kepribadian yang menyebabkan individu memiliki keunikan (*idiosyncrasies*) dan berbeda dengan individu yang lain. Kenyataan menunjukkan bahwa tipe kepribadian tertentu, misalnya, individu yang sangat otoriter, dogmatik, dan menghargai rendah orang lain, merupakan sumber konflik yang potensial. Keadaan ini disebut dengan konflik yang dipersepsikan (*perceived conflict*). Kemudian jika individu terlibat secara emosional, dan mereka merasa cemas, tegang, frustrasi, atau muncul sikap bermusuhan, maka konflik berubah menjadi konflik yang dirasakan (*felt conflict*).

Dari faktor faktor yang menyebabkan konflik diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang menyebabkan konflik ada 3 yaitu : komunikasi, struktur dan variabel pribadi.

## 2.3. Beban Kerja

### a. Pengertian Beban Kerja

Menurut Permendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Utomo, 2014:36).

Pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pengukuran beban kerja diartikan sebagai suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit

organisasi, atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja atau teknik manajemen lainnya. Lebih lanjut dikemukakan pula, bahwa pengukuran beban kerja merupakan salah satu teknik manajemen untuk mendapatkan informasi jabatan, melalui proses penelitian dan pengkajian yang dilakukan secara analisis. Informasi jabatan tersebut dimaksudkan agar dapat digunakan sebagai alas untuk menyempurnakan aparatur baik di bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumberdaya manusia (Menpan, dalam. Utomo, 2014:56).

#### **b. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Beban Kerja**

Rodahl dan Manuaba (dalam Prihatini, 2007:39), menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi faktor-faktor sebagai berikut :

- 1) Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti :
  - a. Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan.
  - b. Organisasi kerja seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
  - c. Konflik kerja adalah konflik kerja fisik, lingkungan kimiawi, konflik kerja biologis, dan konflik kerja psikologis.

Ketiga aspek ini disebut *wring stresor*.

## 2) Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut *strain*, berat ringannya *strain* dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatis (Jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

### c. Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja (Manuaba dalam Prihatini, 2007:40).

## 2.4. Pengaruh Konflik kerja dan Beban Kerja dengan Kinerja

### a. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja

Banyak faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai diantaranya menciptakan konflik kerja yang kondusif, disiplin kerja yang tinggi dan lain sebagainya. Konflik kerja yang kondusif meliputi terciptanya hubungan yang baik antara sesama pegawai, hubungan yang baik antara atasan dan bawahan, terdapatnya konflik kerja fisik yang meliputi ukuran ruang kerja, penerangan, suhu udara, warna, pengendalian tingkat kebisingan, kebersihan tempat kerja,



serta tersedianya peralatan kerja. Jika konflik kerja tidak kondusif akan mengakibatkan stres bagi pegawai yang pada akhirnya akan menimbulkan penurunan kinerja pegawai.

Konflik kerja karyawan sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi produktifitas kerja tentunya perlu dikelola dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memotivasi para karyawan dan membantu kelancaran dalam pelaksanaan aktifitas karyawan.

Menurut Nitisemito (2014:163) faktor konflik kerja merupakan suatu hal yang harus mendapat perhatian lebih oleh pimpinan perusahaan. Konflik kerja mempunyai pengaruh yang besar bagi para pekerja dalam menjalankan tugas-tugasnya, karena konflik kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar para pekerja yang akan berinteraksi langsung terhadapnya. Konflik kerja pada dasarnya terdiri dari lingkungan fisik seperti fasilitas dan peralatan kerja yang digunakan dan para pekerja itu sendiri serta lingkungan non fisik seperti peraturan-peraturan.

Oleh sebab itu selain faktor konflik kerja yang erat hubungannya dalam mempengaruhi kepuasan kerja. Dalam melaksanakan pekerjaan lingkungan ini kerja ini sangat mempengaruhi dan memegang peranan penting karena berhubungan dan dekat dengan karyawan dalam melakukan pekerjaannya, dan secara umum dapat diartikan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar para pekerja yang mempengaruhinya dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya oleh perusahaan baik secara langsung inapun tidak langsung.

## b. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja

Pada dasarnya tidak semua stres bersifat salah (*disfungsional*), tetapi secara umum stres memberikan dampak negative bagi karyawan seperti turunnya motivasi kerja dalam konteks perubahan perilaku individu yang mengalami stres. Perubahan perilaku sebagai salah satu dari gejala stres yang umum ditemui mencakup perubahan dalam produktivitas, sering lupa, perubahan pola makan, menjadi perokok atau mengonsumsi alkohol, berbicara dengan cepat, perasaan gelisah dan tidur tidak teratur.

Bekerja dengan tekanan waktu yang luar biasa dan batas waktu yang mendesak dapat menciptakan stres yang hebat, namun walaupun demikian tergantung pada pribadi yang bersangkutan. Dampak stres terhadap kepuasan jauh lebih langsung. Ketegangan yang dikaitkan dengan pekerjaan cenderung mengurangi kepuasan kerja umum. Meskipun stres tingkat rendah sampai sedang mungkin memperbaiki kinerja, para karyawan merasakan bahwa stres membuat tidak puas.

Menurut Tohardi (2012:433) konsekuensinya, stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negative yang pada gilirannya berpengaruh pada kinerja pegawai.

Mekanisme kerja dengan tekanan waktu yang luar biasa, akan menciptakan stres yang hebat, karena tuntutan penyelesaian tugas yang tidak seimbang sehingga seorang karyawan bisa mengalami kelelahan kerja dan

membawa stres. Konsekuensinya, “karyawan yang mengalami kelelahan kerja akan berprestasi lebih buruk dibandingkan daripada karyawan yang masih penuh semangat.” Meskipun demikian, kinerja sebenarnya bergantung kepada kemampuan dan keterampilan kerja yang dimiliki oleh individu bersangkutan karena memang ada individu yang menyukai tantangan. Sehubungan dengan pengaruh stres terhadap motivasi kerja seorang individu pekerja/karyawan.

## 2.5. Penelitian Terdahulu

Sebelum penulis mengangkat judul ini, telah dilakukan juga penelitian yaitu :

1. Sulistyono, 2014, dengan judul Pengaruh Konflik kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PG Djombang Baru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat konflik kerja yang berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja karyawan pada PG Djombang Baru, serta untuk mengetahui apakah tingkat perubahan lingkungan kerja baik secara fisik maupun non fisik baik secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap tingkat kinerja karyawan PG Djombang Baru. Penelitian yang dilakukan termasuk jenis penelitian kuantitatif asosiatif kausalitas dengan menggunakan teknik analisa regresi linier berganda. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan bagian Administrasi Keuangan dan Uang pada PG Djombang Baru. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive random sampling dimana yang menjadi sampel adalah karyawan bagian administrasi keuangan dan uang pada PG Djombang Baru. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial tingkat perubahan konflik kerja berpengaruh terhadap tingkat kinerja yang

dialami oleh karyawan. Secara simultan tingkat perubahan konflik kerja, juga berpengaruh terhadap tingkat kinerja karyawan. Tingkat perubahan konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja baik secara parsial maupun secara simultan sebesar 58,2%. Melalui hasil penelitian yang diperoleh disarankan kepada pihak perusahaan lebih meningkatkan pengelolaan konflik kerja agar lebih efisien dan disarankan juga untuk lebih efisien dalam pengelolaan dalam konflik kerja terutama konflik kerja non fisik.

2. Tri Susilo, 2016, dengan judul Analisis Pengaruh Faktor Lingkungan Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja Pada PT. Indo Bali Di Kecamatan Negara, Kabupaten Jimbaran. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh lingkungan fisik dan non fisik secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan serta mengetahui di antara kedua variabel tersebut yaitu lingkungan fisik dan lingkungan non fisik yang memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan non produksi pada PT. Indo Bali di Bali. Data yang dianalisis dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Sebelum dianalisis data uji validitas dan reliabilitasnya. Analisis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, korelasi dan determinasi, dilanjutkan pada uji asumsi klasik, uji F dan uji t. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, teridentifikasi bahwa konflik kerja fisik dan konflik kerja non fisik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Besarnya kontribusi atau pengaruh lingkungan fisik dan lingkungan non fisik secara simultan terhadap kinerja karyawan non produksi PT. Indo Bali di Bali termasuk dalam kategori tinggi yaitu sebesar 65,7%,

sedangkan sisanya sebesar 34,3% dipengaruhi faktor-faktor lain. Konflik kerja fisik secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pada karyawan non produksi PT. Indo Bali. Sumbangan efektif dari variabel konflik kerja fisik pada PT. Indo Bali terhadap tingkat stres karyawan adalah sebesar 13,84%. Secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Sumbangan efektif dari variabel konflik kerja non fisik pada PT. Indo Bali terhadap tingkat stres karyawan adalah sebesar 10,30%.

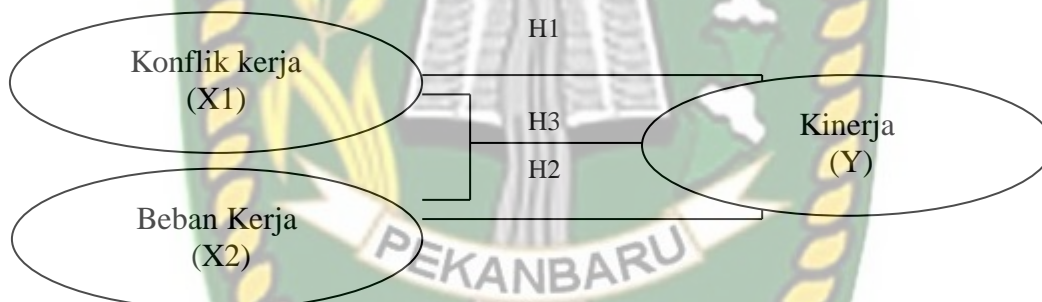
3. Pasih Noordiansah (2013) dengan judul Pengaruh Konflik kerja Terhadap Kinerja Perawat Studi Pada Puskesmas Muhammadiyah Jombang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Muhammadiyah Jombang. Jenis penelitian yang dilakukan adalah explanatory research yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas yaitu konflik kerja fisik dan non fisik dan satu variabel terikat yaitu kinerja. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 36 orang, yang keseluruhannya adalah perawat di Puskesmas Muhammadiyah Jombang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa perubahan variabel kinerja dapat dijelaskan oleh variabel dapat disimpulkan bahwa konflik kerja fisik dan konflik kerja non fisik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Besarnya kontribusi atau pengaruh konflik kerja fisik dan non fisik terhadap kinerja perawat di Puskesmas Muhammadiyah Jombang sebesar 35,3 %. Pada uji hipotesis terdapat pengaruh signifikan dari

kedua variabel terikat tersebut baik secara simultan ataupun parsial. Dan dari kedua variabel tersebut variabel konflik kerja fisik berpengaruh dominan terhadap variabel kinerja.

## 2.6. Kerangka Pikiran

Dari beberapa identifikasi masalah yang diperoleh penulis di instansi ini maka perlu di berikan solusi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut. Berikut ini merupakan kerangka pemikiran yang menjelaskan pengaruh konflik kerja dan kinerja terhadap kinerja pegawai.

**Gambar 2.1.**  
**Kerangka Pikiran**



Sumber : Data Olahan

## 2.7. Hipotesis

Berdasarkan pada perumusan masalah dan landasan teoritis dikemukakan diatas, maka hipotesis yang diambil penulis adalah :

H<sub>1</sub> : Diduga ada pengaruh konflik kerja terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

H<sub>2</sub> : Diduga ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

H<sub>3</sub> : Diduga ada pengaruh konflik kerja dan beban kerja terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota

Pekanbaru.

H<sub>4</sub> : Diduga variabel yang berpengaruh terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru adalah beban kerja.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi Penelitian

Guna penyelesaian penelitian ini terutama untuk memperoleh data-data yang diperlukan, penulis dalam hal ini berusaha untuk mendapatkan data yaitu pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yang beralamat di jln. Diponegoro No. 02 Pekanbaru.

#### 3.2. Definisi Konsep dan Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah :

1. Konflik kerja (X1)
2. Beban Kerja (X2)
3. Kinerja (Y)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Beban Kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Utomo, 2012)	1. Faktor Internal 2. Faktor Eksternal	a. Tugas-tugas yang dilakukan b. Organisasi kerja c. Konflik kerja a. Motivasi b. Persepsi c. Kepercayaan d. keinginan e. kepuasan	Likert
Konflik kerja (X) adalah konflik yang terjadi karena masing - masing kelompok ingin mengejar kepentingan atau tujuan kelompoknya masing - masing Rivai (2014: 509)	1. Komunikasi Kerja 2. Struktur Kerja	a. Kesalahpahaman b. Perbedaan pendapat c. Bahasa yang sulit dimengerti a. Tingkat tugas yang diberikan b. Ketidak sesuaian c. Tujuan individual	Likert



		<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Tingkat</li> <li>e. Ketergantungan</li> <li>f. Aturan-aturan terlalu keras dan kaku.</li> </ul>	
	3. Faktor personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sistem nilai Individual</li> <li>b. Sikap</li> <li>c. Kemampuan intelektual</li> <li>f.</li> </ul>	
Kinerja (Y) Siagian (2014) adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seseorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada karyawan sesuai dengan Job deskriptornya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Aspek Kuantitas</li> <li>2. Aspek Kualitas</li> <li>3. Ketepatan Waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Proses Kerja</li> <li>b. Jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan.</li> <li>c. Jumlah jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.</li> <li>a. Ketepatan kerja</li> <li>b. Kualitas kerja</li> <li>c. Kemampuan menganalisis data atau informasi</li> <li>a. Masuk dan Pulang tepat waktu</li> <li>b. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu</li> <li>d. Ketaatan terhadap aturan.</li> </ul>	

### 3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung penulis peroleh dari objek penelitian pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota

Pekanbaru seperti data kinerja pegawai dan pengisian kuisioner oleh responden mengenai konflik kerja dan kinerja terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Adapun data primer ini diperoleh dengan cara menjawab koesioner sesuai dengan variabel penelitian dan wawancara dengan pimpinan maupun dari para pegawai tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang sudah tersedia dan yang diperoleh dari Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yang ada hubungannya dengan penelitian ini, diantaranya seperti data jumlah pegawai, sejarah pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab pegawai dan aktifitas pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan penulis dalam usaha pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara adalah metode pengumpulan data dimana penulis melakukan wawancara langsung, atau Tanya jawab langsung kepada pimpinan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yang juga akan dijadikan jawaban responden untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.
- b. Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan daftar

pertanyaan yang ditujukan kepada responden yang merupakan pegawai pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

### 3.5. Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai semesta penelitian (Ferdinand, 2014). Sedangkan sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel (Ferdinand, 2006). Pengambilan sampel dilakukan dengan metode pengambilan sampel proporsional (*purposive sampling*).

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sebanyak 37 orang. Dari jumlah populasi yang terbatas tersebut maka semua populasi dijadikan sampel dengan menggunakan teknik sensus.

### 3.6. Analisa Data

Analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2014:56) penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual, kemudian dianalisis dengan menggunakan landasan teori sebagai

alat untuk memecahkan masalah yang dihadapi, dan kemudian mengambil suatu kesimpulan. Adapun analisis data dalam penelitian ini menggunakan :

### **3.6.1. Pengujian Kualitas Data**

#### **3.6.1.1. Uji Validitas**

Pengujian validitas setiap instrumen pertanyaan yang digunakan dalam analisis item dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap butir. Mansyur (2012:58) menyatakan bahwasanya dalam analisis item, teknik korelasi dalam menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik pengambilan data yang banyak digunakan.

#### **3.6.1.2. Uji Reabilitas**

Pengujian reabilitas adalah pengujian yang berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat test (instrument). Suatu instrument dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi apabila hasil dari pengujian tersebut menunjukkan hasil yang tetap atau tidak berubah. Dengan kata lain, masalah reabilitas test atau instrument yang berhubungan dengan penetapan masalah hasil. Jika terdapat perubahan dalam hasil akhir test atau instrument maka perubahan tersebut dianggap tidak berarti.

### **3.6.2. Pengujian Asumsi Klasik**

Dalam penggunaan regresi terdapat beberapa asumsi dasar yang dapat menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik dari model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasa. Penyimpangan terhadap asumsi-asumsi dasar tersebut dalam regresi akan menimbulkan beberapa masalah, ada 3 penyimpangan dasar yaitu:

### 3.6.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.

### 3.6.2.2. Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti antar variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam model regresi saling berkorelasi linear.

### 3.6.2.3. Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan yang lain.

### 3.6.2.4. Autokorelasi

Autokorelasi adalah kondisi dimana kesalahan pengganggu saling berkorelasi (berhubungan). Autokorelasi ini terjadi bila ada korelasi antara anggota sampel yang diurutkan berdasarkan waktu.

### 3.6.3. Regresi Linier Berganda

Untuk menganalisa pengaruh konflik kerja dan kinerja sebagai variabel bebas terhadap kinerja pegawai, digunakan analisis statistik yaitu regresi berganda. Adapun rumus dari regresi tersebut adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Kinerja

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Konflik kerja

$X_2$  = Beban kerja

$\varepsilon$  = Epsilon (variabel pengganggu)

### 3.6.4. Pengujian Hipotesis

#### 3.6.4.1. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variable-variebel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variable terikat (dependen).

#### 3.6.4.2. Uji t

Melakukan uji t yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan antara variabel bebas (konflik kerja dan beban kerja) terhadap variabel terikat (kinerja). Uji  $t$  akan membandingkan nilai  $t$  hitung dengan  $t$  tabel, jika  $t$  hitung  $> t$  tabel maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, tapi jika  $t$  hitung  $< t$  tabel maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

#### 3.6.4.3. Pengujian Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Pengukuran dilakukan dengan menghitung angka koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendekati 1 maka makin tepat suatu garis linier dipergunakan sebagai pendekatan terhadap penelitian. Persamaan regresi selalu disertai dengan  $R^2$  sebagai ukuran kecocokan. Pengukuran dilakukan dengan menghitung angka koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendekati 1 maka makin tepat suatu garis linier dipergunakan sebagai pendekatan terhadap penelitian.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### 4.1. Gambaran Umum Puskesmas Kelurahan Simpang Tiga

Kelurahan Simpang Tiga pada mulanya berbentuk desa kecil yang dipimpin oleh seorang Kepala Desa sebagai bagian dari Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. Perubahan status dari desa menjadi Kelurahan baru terjadi pada tahun 1980 seiring dengan perkembangan wilayah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru dan Kabupaten Daerah Tingkat II Kampar, Kelurahan Simpang Tiga secara resmi masuk menjadi wilayah Kotamadya Pekanbaru.

Luas wilayah Kelurahan Simpang Tiga berdasarkan dokumen bulan Maret 2017+5.131 Km<sup>2</sup>. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2003, maka batas-batas wilayah Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara Berbatasan dengan Jalan Dt. Setia Maharaja, Kelurahan Tangkerang Selatan dan Kelurahan Tangkerang Labuai Kecamatan Bukitraya.
- b. Sebelah Selatan Berbatasan dengan Desa Tanah Merah, Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

- c. Sebelah Barat Berbatasan dengan Jalan Jend. Sudirman dan Jalan Kaharuddin Nasution Kelurahan Maharatu, Sidomulyo Timur dan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai.
- d. Sebelah Timur Berbatasan dengan Sungai Sail, Desa Tanah Merah Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar.

#### **4.2 Visi, Misi dan Motto Puskesmas Pekanbaru Kota**

##### **4.2.1 Visi**

Adapun visi dari Puskesmas Pekanbaru Kota adalah “Menjadikan Puskesmas Pekanbaru Kota sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru untuk pencapaian derajat kesehatan yang optimal menuju Indonesia Sehat”.

##### **4.2.2 Misi**

Adapun misi dari Puskesmas Pekanbaru Kota adalah:

- a. Memelihara, meningkatkan mutu, pemerataan, dan keterjangkauan pelayanan kesehatan;
- b. Mendorong kemandirian hidup sehat setiap keluarga dan masyarakat;
- c. Meningkatkan kerjasama program dan lintas sektoral;
- d. Meningkatkan profesionalisme SDM.

##### **4.2.3. Motto**

**“5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan & Santun)”.**

Jenis-jenis Pelayanan yang ada di Puskesmas Kandis diantaranya:



### 4.3. Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas Pekanbaru Kota

#### a. Kepala Puskesmas

Kepala puskesmas mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

1. Melaksanakan penyusunan rencana kerja tahunan administrasi dan teknis dalam bidang kesehatan dengan cara merincikan dan menjadwalkan kegiatan yang akan dilaksanakan;
2. Melaksanakan koordinasi, sosialisasi, dan operasional pelayanan kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya;
3. Melakukan koordinasi perencanaan, pengembangan, operasional, dan pemeliharaan dalam bidang kesehatan sesuai dengan lingkup kewenangannya;
4. Melaksanakan pelayanan informasi umum dan layanan pelanggan;
5. Melaksanakan kajian dan evaluasi dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan yang telah dilaksanakan, untuk mengetahui hasil yang telah dilaksanakan, untuk mengetahui hasil yang telah dicapai sesuai rencana kerja dengan membuat tolak ukurnya;
6. Membuat laporan secara berala atas pelaksanaan tugas;
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya;
8. Perumusan kebijakan teknis dibidang kesehatan;
9. Penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang pelayanan umum;
10. Pengkoordinasian dalam menyusun rencana kerja, pemantauan, dan evaluasi;

11. Pembinaan dan pelaporan;
12. Penyelenggaraan urusan pemerintahan UPTD;
13. Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan norma, standarm pedoman, dan petunjuk operasional;
14. Pengkoordinasian dan pelaporan;
15. Pembagian tugas dan pemberian petunjuk;
16. Pemeriksaan pekerjaan;
17. Pengevaluasian tugas;
18. Pelaporan pelaksanaan tugas;
19. Pelaksanaan tugas-tugas.

b. Unit Tata Usaha

Unit tata usaha mempunyai uraian tugas sebagai berikut;

1. Membuat RKP (Rencana Kerja Puskesmas) sesuai dengan Tupoksi PTP (Perencanaan Tingkat Puskesmas);
2. Melaksanakan RKP yang telah dibuat setiap bulan;
3. Mendiskusikan RKP dengan pimpinan bila terdapat hambatan dalam pelaksanaannya;
4. Memberikan laporan lisan atau tulisan ke pimpinan untuk RKP yang telah dilaksanakan;
5. Membantu Kepala pimpinan bagian umum atau TU dalam pelaksanaan pengawasan kinerja pegawai setiap hari kerja;
6. Melaksanakan dan menyiapkan surat-surat keluar yang diperlukan;
7. Membuat surat-surat masuk;

8. Mengarsipkan surat masuk dan keluar;
9. Menyiapkan dan menyimpan file pegawai dengan baik dan rapi;
10. Menyiapkan semua kebutuhan administrasi pegawai (absen, data kepegawaian tahunan, surat cuti dan lain-lain);
11. Mengantar laporan bulanan sebelum tanggal 10 setiap bulan dengan bukti buku ekspedisi;
12. Mencatat daftar inventarisasi barang diruang Tata Usaha;
13. Memelihara dan menjaga kebersihan dalam ruang tata usaha.

c. Bidang Data dan Informasi

Bidang data dan informasi mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

1. Sebagai pusat data dan informasi puskesmas;
2. Mengumpulkan dan mengecek laporan puskesmas sebelum dikirim ke dinas kesehatan;
3. Menyajikan laporan dalam bentuk visualisasi data (tabel, grafik, dan lain-lain);
4. Mengidentifikasi masalah program dari hasil visualisasi data dan menyerahkan hasilnya kepada koordinator perencanaan dan penelitian;
5. Bersama-sama tim data dan informasi menyusun semua laporan puskesmas (PTP (Perencanaan Tingkat Puskesmas), minilok (Pelaksanaan Lokakarya Mini Bulanan Tingkat Puskesmas), Laporan tahunan, stratifikasi dan sebagainya);
6. Pencatatan dan pelaporan;

7. Bertanggung jawab terhadap pengentrian dan pemeliharaan sistem simpus.

d. Bidang Perencanaan dan Penelitian

Bidang ini mempunyai uraian tugas yakni:

1. Mengkordinir kegiatan tim perencanaan dan penilaian;
2. Menyusun jadwal evaluasi kegiatan puskesmas secara kontineu;
3. Menyusun laporan hasil evaluasi dan perencanaan untuk selanjutnya diserahkan kepada koordinator data dan informasi serta koordinator program terkait;
4. Mengarsipkan hasil kegiatan.

e. Bidang Keuangan

Bidang ini mempunyai uraian tugas yaitu:

1. Melakukan perencanaan keuangan;
2. Merealisasikan keuangan;
3. Membuat pembukuan atau penutupan kas dengan kesejahteraan pegawai;
4. Membayar pajak yang timbul dari kegiatan puskesmas;
5. Pencatatan dan pelaporan;
6. Mengkordinir bendahara-bendahara.

f. Bidang umum dan Kepegawaian

Bidang ini mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

1. Bagian pengiriman semua laporan puskesmas;
2. Mengkordinir kegiatan petugas bagian perbaikan sarana puskesmas /  
mengarsipkan surat;

3. Registrasi surat masuk dan keluar, melanjutkan disposisi pimpinan, membuat konsep surat, mengkoordinir kegiatan petugas, melakukan kegiatan yang bersifat umum;
4. Mengkoordinir pembuatan spanduk yang bersifat umum;
5. Melaksanakan pelayanan surat KIR kesehatan/Medical check up atau pemeriksaan kesehatan dan rekomendasi kesehatan lainnya;
6. Membuat laporan kepegawaian (Absensi, bezzeting atau daftar keseimbangan kebutuhan dan persediaan, DUK atau Daftar Urut Kepangkatan, laporan triwulan, tahunan dan sebagainya);
7. Mengetik DP3 yang sudah di isi nilai oleh atasan langsung;
8. Mendata dan mengarsipkan file pegawai;
9. Merekap absensi;
10. Membuat perencanaan untuk pengembangan kualitas SDM staf puskesmas;
11. Menyusun daftar pembagian tugas untuk staf ppuskesmas;
12. Mengusulkan cuti dan kenaikan pangkat, mengusulkan tunjangan pegawai.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identifikasi Responden

Pada bab ini akan disajikan analisis dan pembahasan terhadap hasil-hasil penelitian tentang pengaruh konflik kerja terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antara konflik kerja dengan kinerja pada perusahaan tersebut.

Data-data yang dianalisis diperoleh melalui kuisisioner yang ditujukan kepada para responden yang merupakan para perawat yang bekerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Sebelum melakukan analisis pada perusahaan tersebut, maka terlebih dahulu akan dianalisis hal-hal yang bersangkutan dengan identitas responden yang menjadi sampel pada penelitian ini. Hal-hal tersebut antara lain mencakup mengenai umur responden tingkat pendidikan dan masa kerja perawat yang menjadi responden dalam penelitian ini.

##### 5.1.1 Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Perempuan	-	0%
2	Laki-Laki	34	100%
Jumlah		34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.1 diatas, diketahui dari 34 orang responden pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, responden secara keseluruhan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang atau 100%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perawat yang bekerja di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, dimana mayoritas perawatnya kebanyakan berjenis kelamin laki-laki, karena bidang tugas yang diberikan banyak beroperasi dilapangan sehingga memiliki resiko kerja yang tinggi.

### 5.1.2 Umur

Faktor umur akan mempengaruhi seseorang dalam mengambil sebuah keputusan. Demikian pula dalam menentukan pilihan, tingkat umur akan memberikan pengaruh. Semakin tinggi umur seseorang maka akan semakin baik keputusan yang diambil dan pilihan yang akan ditentukan akan semakin baik karena adanya tingkat kematangan seseorang dalam berpikir. Berikut ini jumlah responden berdasarkan umur:

**Tabel 5.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Kelompok umur	Jumlah	Presentase
1	25-30	10	29.4
2	31-35	5	14.7
3	36-40	3	8.8
4	41-50	7	20.6
5	Diatas 50	9	26.5
Jumlah		34	100

Sumber Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.2 diatas, diketahui bahwa dari 34 orang responden pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yang berumur antara 25-30 tahun sebanyak 10 orang atau 29.4%, responden yang berumur antara 31-35 tahun sebanyak 5 orang atau 14.7%, responden yang berumur antara 36-40 tahun sebanyak 3 orang atau 8.8%, responden yang berumur 41-50 tahun sebanyak 7 orang atau 20.6% dan responden yang berumur diatas 50 tahun sebanyak 9 orang atau 26.5%. Dengan demikian responden yang terbanyak merupakan responden yang berumur 25-30 tahun atau 29.4%, karena pekerjaan yang banyak dilapangan sehingga menuntut perawat yang memiliki umur produktif.

Dari uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa faktor umur akan mempengaruhi seseorang dalam melakukan aktivitasnya. Bahkan juga pada umur 20 – 30 tahun yaitu masa produktif dan kebanyakan seseorang memiliki keahlian, pengalaman yang matang rasa tanggung jawab yang besar untuk selalu melakukan yang terbaik bagi perusahaan. Dan juga kebanyakan pada umur tersebut perawat sangat dibutuhkan sekali untuk meningkatkan produktivitas yang dimiliki dari tiap individu.



### 5.1.3 Pendidikan

Pendidikan memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan kemampuan seorang perawat. Seseorang yang berpendidikan tinggi pada umumnya akan lebih mudah dan menerima setiap masukan dan pembelajaran yang diberikan padanya jika dibandingkan dengan perawat yang pendidikannya lebih rendah. Berikut ini jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan.

**Tabel 5.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SLTA	23	68.2
2	Akademi/ D3	3	8.8
3	Sarjana	8	23
Jumlah		34	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.3 diatas, diketahui bahwa dari 34 orang responden pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, responden yang berpendidikan SLTA sebanyak 23 orang atau 68.2%, responden yang berpendidikan Akademi (D3) sebanyak 3 orang atau 8.8% dan yang berpendidikan Sarjana sebanyak 8 orang atau 23%.

Dengan demikian responden yang terbanyak merupakan responden yang berpendidikan SLTA, karena jenis pekerjaan yang diberikan pada perusahaan ini berkaitan dengan tenaga bukan dengan latar pendidikannya.

### 5.1.4 Masa Kerja

Masa kerja menunjukkan berapa lama perawat bekerja dalam suatu perusahaan. Pengabdian seseorang juga dapat dilihat berdasarkan berapa lama perawat bekerja. Seseorang yang sudah lama bekerja akan memberikan tingkat

pengalaman yang semakin dalam dalam bidang pekerjaannya dan begitu juga sebaliknya.

**Tabel 5.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

No	Masa Kerja	Jumlah	Presentase
1	1-5	2	5.9
2	6-10	20	58.8
3	11-15	1	2.9
4	Diatas 15	11	32.4
Jumlah		34	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.4 diatas, diketahui bahwa responden yang masa kerjanya 1-5 tahun sebanyak 2 orang atau 5.9%, responden yang masa kerjanya 6-10 tahun sebanyak 20 orang atau 58.8%, dan responden yang masa kerjanya 11-15 tahun sebanyak 1 orang atau 2.9% dan responden yang masa kerjanya diatas 15 tahun sebanyak 11 orang atau 32.4%.

Dengan demikian responden yang terbanyak merupakan responden yang masa kerjanya 6-10 tahun. Oleh karena itu diharapkan perawat dapat berkerja dengan baik, karena masa kerjanya yang belum terlalu lama sehingga dapat meningkatkan semangat kerja perawat.

## **5.2. Analisis Beban Kerja Perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**

Pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pengukuran beban kerja diartikan sebagai suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi, atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan

menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja atau teknik manajemen lainnya. Lebih lanjut dikemukakan pula, bahwa pengukuran beban kerja merupakan salah satu teknik manajemen untuk mendapatkan informasi jabatan, melalui proses penelitian dan pengkajian yang dilakukan secara analisis. Informasi jabatan tersebut dimaksudkan agar dapat digunakan sebagai alas untuk menyempurnakan aparatur baik di bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumberdaya manusia.

Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja

### **5.2.1.Faktor Eksternal**

Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti : Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan. Organisasi kerja seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan

wewenang. Konflik kerja adalah konflik kerja fisik, lingkungan kimiawi, konflik kerja biologis, dan konflik kerja psikologis.

#### 5.2.1.1. Tugas-tugas yang dilakukan

Proses kerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru ini sudah berjalan dengan baik karena sudah dilakukan berdasarkan nota atau agenda kerja yang telah ditetapkan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai tugas-tugas yang dilakukan perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.5**  
**Tanggapan responden tentang tugas-tugas yang dilakukan perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	3	8.8%
Setuju	19	55.9%
Cukup setuju	-	-
Tidak setuju	12	35.3%
Sangat Tidak setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai tugas-tugas yang dilakukan perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 8,8%, kemudian

yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang atau sebesar 35.3% dan tidak ada responden yang menyatakan cukup setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan proses kerja yang dilakukannya.

Proses kerja adalah urutan pelaksanaan atau kejadian yang terjadi secara alami atau didesain, mungkin menggunakan waktu, ruang, keahlian atau sumber daya lainnya yang menghasilkan suatu hasil. Suatu proses mungkin dikenali oleh perubahan yang diciptakan dan hasil sebuah kinerja itu sendiri. Pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru proses kerja ini mencakup proses penyelesaian tugas dan proses konflik kerja tercapainya tugas pokok Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

#### **5.2.1.2. Organisasi Kerja**

Kesalahan pekerjaan yang dilakukan perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, akan dikoreksi langsung oleh kasubbag sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga tidak akan terjadi kesalahan pekerjaan lagi. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai organisasi kerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.6**  
**Tabel tanggapan responden tentang organisasi kerja pada Puskesmas**  
**Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	5	14.7%
Setuju	25	73.5%
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	4	11.8%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai organisasi kerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 14.7%, yang menyatakan setuju sebanyak 25 orang atau sebesar 73.5%, kemudian yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8% dan tidak ada responden yang menyatakan cukup setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan organisasi kerja pada Puskesmas.

Dalam menjalankan pekerjaannya, kemampuan adalah hal yang paling penting diperhatikan, kemampuan yang merupakan total dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil yang dipertanggung jawabkan, kemampuan atau kecakapan merupakan kumpulan dari pengetahuan yang dimiliki yaitu: prosedur kerja yang praktis, teknis-teknis khusus dan disiplin ilmu pengetahuan dan

kemampuan dalam membuat keputusan kebijaksanaan dan dalam situasi manajemen.

### 5.2.1.3. Konflik Kerja

Jumlah jenis pemberian pelayanan dalam bekerja berhubungan dengan loyalitas perawat terhadap perusahaan. Pelayanan yang diberikan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru berkaitan dengan bagaimana perawat memberikan kontribusi terhadap perusahaannya. Jenis pelayanan berupa pemberian informasi, dan ikut dalam sumbangsih pemikiran mengenai kebijakan-kebijakan perusahaan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai konflik kerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.7**  
**Tanggapan respondent tentang konflik kerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	4	11.8%
Setuju	19	55.9%
Cukup Setuju	5	14.7%
Tidak Setuju	6	17.6%
Sangat tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai konflik kerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, selanjutnya sebanyak 4 orang

atau sebesar 11.8% yang menyatakan sangat setuju, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 orang atau sebesar 14.7% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan konflik kerja.

### **5.2.2. Faktor internal**

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut *strain*, berat ringannya *strain* dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatis (Jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

#### **5.2.2.1. Motivasi Kerja**

Perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru harus mampu mengatasi permasalahan dalam pekerjaan sehingga dapat kembali menyelesaikan pekerjaannya, kemudian dapat memberikan informasi yang akurat mengenai pekerjaan yang telah diagendakan. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai motivasi kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:



**Tabel 5.8**  
**Tanggapan respondent tentang motivasi kerja perawat pada Puskesmas**  
**Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	19	55.9%
Cukup Setuju	6	17.6%
Tidak Setuju	7	20.6%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai motivasi kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, yang menyatakan setuju sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang atau sebesar 20.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan motivasi kerja yang diberikan.

#### 5.2.2.2. Persepsi Perawat

Perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sesuai dengan agenda kerja yang telah ditetapkan karena dibimbing oleh subbag masing masing

lalu diawasi oleh kepala bidang sehingga kesalahan pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan bersama-sama. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai persepsi perawat yang tepat waktu pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 5.9**  
**Tanggapan responden tentang persepsi perawat yang tepat waktu pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	6	17.7%
Setuju	25	73.5%
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	3	8.8%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai persepsi perawat yang tepat waktu pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 25 orang atau sebesar 73.5%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.7%, kemudian yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 8.8% dan tidak ada responden yang menyatakan cukup setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan persepsi kerja perawat.

### 5.2.2.3. Kepercayaan

Perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dapat memberikan kualitas kerja yang baik, yang mana telah dinilai oleh kepala bidang karena pekerjaan yang dilakukan akan melingkup oleh kepentingan masyarakat banyak juga terutama masyarakat Kota Pekanbaru. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai kepercayaan kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.10**  
**Tanggapan responden tentang kepercayaan kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	13	38.2%
Cukup Setuju	8	23.5%
Tidak Setuju	11	32.4%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai kepercayaan kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, yang menyatakan setuju sebanyak 13 orang atau sebesar 38.2%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 23.5% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang atau sebesar 32.4% dan tidak ada

responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan kepercayaan kerja perawat.

### 5.2.3. Keinginan Kerja

Perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dapat masuk dan pulang tepat waktu karena ada system absen yang diterapkan di kantor sehingga jika perawat tidak dapat disiplin maka akan dikenakan sanksi. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai keinginan kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 5.11**  
**Tanggapan responden tentang keinginan kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	19	55.9%
Cukup Setuju	5	14.7%
Tidak Setuju	8	23.5%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai keinginan kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, yang

menyatakan setuju sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 orang atau sebesar 14.7% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 23.5 % dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan kepercayaan kerja.

#### **5.2.3.2. Kepuasan Kerja**

Salah satu penentu sebagai tolak ukuran perawat adalah perawat dapat menyelesaikan tugas yang dibebankan dengan tepat waktu. Dengan waktu yang dipergunakan seluruhnya untuk bekerja maka pekerjaan yang diberikan kepada perawat telah optimal. Tetapi jika dalam melaksanakan pekerjaan banyak bermain atau waktunya tidak digunakan sepenuhnya untuk bekerja maka hasil yang diberikan dapat saja tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu karena dibimbing langsung oleh kepala bidang agar pekerjaan tidak terjadi kesalahan. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai kepuasan kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 5.12**  
**Tanggapan responden mengenai kepuasan kerja perawat pada Puskesmas**  
**Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	24	70.6%
Cukup Setuju	2	5.9%
Tidak Setuju	6	17.6%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai kepuasan kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 70.6%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Berikut dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai variabel beban kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, yaitu :

**Tabel. 5.13**  
**Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Beban Kerja Perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**

No	Indikator	Klasifikasi Jawaban					Total Skor
		SS	S	CS	TS	STS	
1.	Tugas-tugas yang dilakukan	3	19	-	12	-	115
2.	Organisasi kerja	5	25	-	4	-	133
3.	Konflik kerja	4	19	5	6	-	123
4.	Motivasi	6	25	-	3	-	136
5.	Persepsi	2	19	6	7	-	118
6.	Kepercayaan	2	13	8	11	-	108
7.	Keinginan	2	19	5	8	-	117
8.	Kepuasan	2	24	2	6	-	124
<b>Total Skor</b>							<b>1099</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas mengenai rekapitulasi mengenai variabel kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 1069. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Tertinggi} = 8 \times 5 \times 34 = 1530$$

$$\text{Nilai Terendah} = 8 \times 1 \times 34 = 306$$

Untuk mencari interval koefisien nya adalah :

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} = \frac{1530 - 306}{5} = \frac{1224}{5} = 245$$

Dan untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel beban kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini :

$$\text{Sangat Baik} = 1286 - 1530$$

$$\text{Baik} = 1041 - 1286$$

$$\text{Cukup} = 796 - 1041$$

Tidak Baik = 551 - 796

Sangat Tidak Baik = 306 - 551

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variabel beban perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru berada pada kategori sangat baik. Banyaknya perawat yang menyatakan setuju karena perawat beranggapan bahwa dalam melakukan pekerjaan telah dilakukan dengan baik dan perawat juga merapkan kedisiplinan sehingga tidak ada masalah dengan pekerjaan yang telah dilakukan.

### **5.3. Analisis Konflik Kerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**

Secara umum, konflik adalah konsekuensi dari respon seseorang pada apa yang ia persepsikan mengenai situasi atau perilaku dari orang lain (Luthans, 2005) Konflik dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. perbedaan-perbedaan tersebut diantaranya adalah menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan, dan lain sebagainya.

Dengan dibawasertanya ciri-ciri individual dalam interaksi sosial, konflik merupakan situasi yang wajar dalam setiap masyarakat dan tidak satu masyarakat pun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat lainnya, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya masyarakat itu sendiri.

Konflik menurut Robbins (2008) adalah sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negatif, atau akan memengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi kepedulian



atau kepentingan pihak pertama. Definisi ini mencakup beragam konflik yang orang alami dalam organisasi, ketidakselarasan tujuan, perbedaan interpretasi fakta, ketidaksepahaman yang disebabkan oleh ekspektasi perilaku, dan sebagainya.

Namun konflik harus dibedakan dengan persaingan atau kompetisi, karena persaingan meliputi tindakan-tindakan yang dilakukan orang tertentu untuk mencapai tujuan yang diinginkannya dengan menyebabkan orang lain tidak berhasil mencapai tujuannya. Di dalam persaingan juga hampir tidak terdapat interaksi atau saling ketergantungan antara kedua individu tersebut, sehingga dapat dikatakan bahwa persaingan bisa saja menimbulkan konflik, tetapi tidak semua konflik mencakup persaingan.

Konflik dalam perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintang hubungan individu dengan kelompok atau kelompok yang lebih besar. Berhadapan dengan orang-orang yang mempunyai pandangan yang berbeda, sering berpotensi terjadinya pergesekan, sakit hati, dan lain-lain. Konflik dapat juga berakibat stres yang secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat, tujuan serta kinerja perawat di dalam suatu organisasi. Stres atau tekanan dalam jiwa seorang perawat akan berdampak pada kepuasan kerjanya.

Konflik kerja merupakan faktor yang penting dalam suatu organisasi, karena setiap organisasi harus melakukan konflik kerja dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuannya. Sebuah organisasi adalah sebuah masyarakat dalam bentuk kecil. Hubungan antara anggota organisasi direkatkan dengan konflik kerja

sehingga terbentuk kebersamaan yang memungkinkan organisasi dapat menjalankan fungsinya. Dengan adanya konflik kerja yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya konflik kerja organisasi dapat macet atau berantakan.

Konflik kerja yang buruk, dalam arti konflik kerja yang menimbulkan kesalahpahaman antara pihak-pihak yang terlibat, dapat menjadi sumber konflik. Suatu hasil penelitian menunjukkan bahwa kesulitan semantik, pertukaran informasi yang tidak cukup, dan gangguan dalam saluran konflik kerja merupakan penghalang terhadap konflik kerja dan menjadi kondisi anteseden untuk terciptanya konflik. Berikut ini dapat dilihat tanggapan responden mengenai konflik kerja, struktur kerja dan faktor personal sebagai berikut:

### **5.3.1. Komunikasi antar sesama perawat**

Komunikasi yang buruk, dalam arti komunikasi yang menimbulkan kesalahpahaman antara pihak-pihak yang terlibat, dapat menjadi sumber konflik. Suatu hasil penelitian menunjukkan bahwa kesulitan semantik, pertukaran informasi yang tidak cukup, dan gangguan dalam saluran komunikasi merupakan penghalang terhadap komunikasi dan menjadi kondisi anteseden untuk terciptanya konflik. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai intruksi tugas maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.14**  
**Tanggapan responden mengenai kesalahpahaman yang terjadi antar perawat akibat komunikasi kerja**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	2	5.9%
Setuju	19	55.9%
Cukup Setuju	5	14.7%
Tidak Setuju	8	23.5%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai kesalahpahaman yang terjadi antar perawat akibat komunikasi kerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 orang atau sebesar 14.7%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 23.5% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan kesalahpahaman yang terjadi antar perawat akibat komunikasi kerja. Kesalahpahaman yang sering terjadi pada perusahaan ini adalah pembagian kerja yang banyak dilakukan atau dicampur dengan bagian lain yang berdampak pada penyelesaian pekerjaan dengan lebih cepat, akan tetapi jika dilakukan dengan orang yang tidak menguasai tugas tersebut otomatis akan berdampak pada kesalahan kerja. Hal inilah yang akan berdampak pada

kesalahpahaman dan konflik antar perawat.

Dengan konflik kerja yang kurang baik antar perawat maka dapat menimbulkan konflik antar perawat lainnya. Hal ini menjadi pelajaran bagi pimpinan agar lebih memperhatikan perawat dalam bekerja. Konflik kerja dan keberhasilan organisasi berhubungan secara positif dan signifikan. Memperbaiki konflik kerja organisasi berarti memperbaiki kinerja organisasi, karena pada prinsipnya hampir semua kegiatan di dalam organisasi itu merupakan proses konflik kerja. Suranto (2003) memberi pengertian kinerja organisasi sebagai gambaran mengenai bagaimana seseorang (baik pimpinan maupun anggota) melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi. Kinerja organisasi adalah kinerja dari orang-orang yang ada di dalam organisasi tersebut (sebagian besar adalah pegawai), sehingga ukuran kinerja antara satu orang dengan yang lainnya bisa jadi saling berbeda.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai perbedaan pendapat antar perawat karena konflik kerja yang kurang efektif pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 5.15**  
**Tanggapan responden mengenai perbedaan pendapat antar perawat**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	24	70.6%
Cukup Setuju	2	5.9%
Tidak Setuju	6	17.6%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai perbedaan pendapat antar perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 70.6%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan perbedaan pendapat antar perawat. Banyak terjadinya perbedaan pendapat perawat yang terjadi karena kurangnya konflik kerja perawat dalam bekerja, misalkan tugas yang diberikan kepada perawat tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan dengan perawat lainnya. Sehingga terjadi pelimpahan wewenang kerja kepada perawat lainnya yang jabatannya tidak sesuai dengan penyelesaian tugas yang diberikan.

Dalam melakukan pekerjaan maka pegawai harus tahu jelas mengenai tujuan kerja yang akan dicapai sehingga pegawai mengerti akan tanggung jawab yang akan dilakukan selama mengemban pekerjaan. Sebuah instansi hendaknya pun mampu menetapkan tujuan yang akan dicapai pegawai secara jelas dan ideal agar semua pegawai dapat mengerti. Intruksi Tugas atau perintah yaitu pesan yang di sampaikan kepada atasan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan

bagaimana melakukannya, agar semua perintah dan tanggung jawab yang diberikan dapat dilaksanakan dengan baik dan untuk tercapainya tujuan instansi.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai perawat menggunakan bahasa yang sulit dimengerti selama bekerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 5.16**  
**Tanggapan responden mengenai perawat menggunakan bahasa yang sulit dimengerti sehingga komunikasi tidak lancar**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	6	17.6%
Setuju	25	73.5%
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	3	8.9%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai perawat menggunakan bahasa yang sulit dimengerti sehingga komunikasi tidak lancar pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 25 orang atau sebesar 73.5%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6%, kemudian yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 8.9% dan tidak ada responden yang menyatakan cukup setuju dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota

Pekanbaru setuju dengan perawat menggunakan bahasa yang sulit dimengerti sehingga komunikasi tidak lancar. Ada beberapa perawat yang masih fasih menggunakan bahasa daerahnya dalam bekerja sehingga apabila di pandang dan didengar oleh masyarakat yang datang ke kantor menjadi tidak enak didengar dan tidak semua masyarakat yang datang mengerti bahasa daerah yang digunakan perawat tersebut. Sebaiknya dalam bekerja pun perawat tetap harus menggunakan bahasa Indonesia agar sama-sama enak didengar.

Menurut Senjaja (dalam Sasa Djuarsa 2002:3) menyatakan bahwa konflik kerja adalah suatu tingkah laku perbuatan atau kegiatan penyampaian atau pengoperan lambang-lambang yang mengandung makna dan arti. Atau perbuatan penyampaian suatu gagasan atas informasi dari seseorang kepada orang lain. Konflik kerja juga penting dalam sistem pengendalian manajemen yang merupakan alat untuk memonitor atau mengamati pelaksanaan manajemen perusahaan yang mencoba mengarahkan pada tujuan organisasi dalam perusahaan agar kinerja yang di lakukan oleh pihak manajemen perusahaan dapat berjalan lebih efisien dan lancar, yang dimonitor atau yang diatur dalam sistem pengendalian manajemen adalah kinerja dari perilaku manajer didalam mengelola persahaan yang akan dipertanggung jawabkan kepada stakeholders.

### **5.3.2. Struktur Kerja**

Istilah struktur dalam konteks ini digunakan dalam artian yang mencakup: ukuran (kelompok), derajat spesialisasi yang diberikan kepada anggota kelompok, kejelasan jurisdiksi (wilayah kerja), kecocokan antara tujuan anggota dengan tujuan kelompok, gaya kepemimpinan, sistem imbalan, dan derajat

ketergantungan antara kelompok. Penelitian menunjukkan bahwa ukuran kelompok dan derajat spesialisasi merupakan variabel yang mendorong terjadinya konflik. Makin besar kelompok, dan makin terspesialisasi kegiatannya, maka semakin besar pula kemungkinan terjadinya konflik, karena apabila individu atau kelompok tidak mempunyai kepentingan terhadap individu lain atau kelompok-kelompok tertentu maka tidak akan pernah terjadi konflik. Berikut dapat dilihat tanggapan responden mengenai struktur kerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru:

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai dapat mengetahui tingkat tugas yang diberikan membuat perawat merasa letih dalam bekerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.17**  
**Tanggapan responden tentang tingkat tugas yang diberikan membuat perawat merasa letih dalam bekerja**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	4	11.8%
Setuju	19	55.9%
Cukup setuju	5	14.7%
Tidak setuju	6	17.6%
Sangat Tidak setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai tingkat tugas yang diberikan membuat perawat merasa letih dalam bekerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota



Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 orang atau sebesar 14.7% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan tingkat tugas yang diberikan membuat perawat merasa letih dalam bekerja. Pengetahuan tentang kapan perawat siap untuk diberi informasi adalah salah satu keahlian yang harus dimiliki oleh pemimpin. Dengan pengetahuan ini, maka semua arahan dan informasi akan dapat diterima perawat dan dilaksanakan dengan baik. Untuk itu, pemimpin haruslah semakin mendekati diri dan bersosialisasi dengan bawahannya secara lebih dekat dan lebih terbuka, baik dengan mengadakan pertemuan rutin ataupun bersosialisasi secara informal.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai ketidaksesuaian antara gaji dengan tugas yang dibebankan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 5.18**  
**Tanggapan responden tentang ketidaksesuaian antara gaji dengan tugas yang dibebankan**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	4	11.8%
Setuju	21	61.8%
Cukup setuju	1	2.9%
Tidak setuju	8	23.5%
Sangat Tidak setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai ketidaksesuaian antara gaji dengan tugas yang dibebankan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 21 orang atau sebesar 61.8%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8%, kemudian yang menyatakan cukup setuju hanya 1 orang atau sebesar 2.9% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 23.5% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan ketidaksesuaian antara gaji dengan tugas yang dibebankan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Konflik kerja juga penting dalam sistem pengendalian manajemen yang merupakan alat untuk memonitor atau mengamati pelaksanaan manajemen perusahaan yang mencoba mengarahkan pada tujuan organisasi dalam perusahaan agar kinerja yang di lakukan oleh pihak manajemen perusahaan dapat berjalan

lebih efisien dan lancar, yang dimonitor atau yang diatur dalam sistem pengendalian manajemen adalah kinerja dari perilaku manajer didalam mengelola perusahaan yang akan dipertanggung jawabkan kepada stakeholders. Marchant (1998) mengatakan bahwa orientasi perilaku berhubungan dalam lingkungan pengendalian manajemen untuk membantu, mengendalikan, memotivasi manajemen dalam mengambil keputusan dan memonitor perilaku yang dapat mengendalikan aktivitas-aktivitas yang terjadi dalam sebuah organisasi. sistem pengendalian manajemen adalah sejumlah struktur konflik kerja yang saling berhubungan yang mengklasifikasikan proses informasi yang dapat membantu manajer dalam mengkoordinasi bagianya untuk mengubah perilaku dalam pencapaian tujuan organisasi yang diharapkan pada dasar yang berkesinambungan.

Melalui rapat evaluasi yang diadakan secara rutin, maka perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru akan bisa mengatasi permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan program sehingga pekerjaan yang dilakukan akan berjalan dengan baik dan lancar. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai tujuan individu kerja sesuai dengan tujuan perusahaan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.19**  
**Tanggapan responden tentang tujuan individu kerja sesuai dengan tujuan perusahaan**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	4	11.8%
Setuju	17	50%
Cukup setuju	3	8.8%
Tidak setuju	10	29.4%
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai tujuan individu kerja sesuai dengan tujuan perusahaan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 17 orang atau sebesar 50%, yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 8.8%, kemudian yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang atau sebesar 29.4% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawat setuju dengan tujuan individu kerja sesuai dengan tujuan perusahaan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Hubungan konflik kerja antara atasan dan bawahan juga tidak bisa dilepaskan dari budaya paternalistic yaitu atasan jarang sekali atau tidak pernah

memberikan kepada bawahannya untuk bertindak sendiri, untuk mengambil inisiatif dan mengambil keputusan. Hal ini disebabkan karena konflik kerja yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan bersifat formal dimana adanya struktur organisasi yang jauh antara atasan dengan bawahan. Sehingga konsekuensi dari perilaku ini bahwa para bawahannya tidak dimanfaatkan sebagai sumber informasi, ide, dan saran.

Konflik kerja antar perawat ini melancarkan konflik kerja untuk semakin meningkatkan kinerja perawat karena perawat bisa bertukar pikiran dalam menyelesaikan tugasnya dan saling membantu satu sama lain. Konflik kerja merupakan keterampilan paling penting dalam hidup seseorang. Seperti halnya bernafas, konflik kerja merupakan sesuatu yang otomatis terjadi, sehingga seseorang tidak tertantang untuk belajar berkonflik kerja secara efektif dan santun.

Dalam melakukan pekerjaan, maka perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dapat melaksanakan pekerjaannya dengan bersama-sama sehingga pekerjaan akan selesai dengan cepat dan tepat waktu. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai tingkat ketergantungan antara pimpinan dengan perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.20**  
**Tanggapan responden tentang tingkat ketergantungan antara pimpinan dengan perawat**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	4	11.8%
Setuju	19	55.9%
Cukup setuju	5	14.7%
Tidak setuju	6	17.6%
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai tingkat ketergantungan antara antara pimpinan dengan perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 orang atau sebesar 14.7% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawat setuju dengan tingkat ketergantungan antara antara pimpinan dengan perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Menurut Hasibuan (2000) hubungan perawat ini juga akan ikut menentukan tingkat produktifitas kerja dari para perawat tersebut. Hubungan perawat yang tidak serasi akan menurunkan tingkat produktifitas kerja para perawat di sebuah perusahaan. Hal ini di sebabkan oleh karena di dalam penyelesaian tugas-tugasnya para perawat akan merasa terganggu atau di ganggu

dengan hal-hal lain sebagai akibat dari tidak serasinya hubungan perawat yang ada di dalam perusahaan tersebut. Di dalam rangka perwujudan hubungan perawat yang serasi ini, inilah peranan manajemen yang bersangkutan akan sangat diharapkan kehadirannya. Perhatian dan pengarahan pimpinan yang cukup akan dapat mendorong terciptanya hubungan perawat yang serasi. Di dalam hal ini manajemen yang bersangkutan sangat perlu untuk mempertimbangkan motivasi kerja perawat dan mendorongnya untuk keperluan yang positif. Tanpa adanya perhatian dari manajemen yang bersangkutan, maka hubungan perawat ini akan menjadi kurang serasi dan sebagai akibatnya tingkat produktifitas kerja dari perusahaan tersebut akan mengalami penurunan.

Semakin banyak perawat melakukan komunikasi mengenai permasalahan yang dihadapi akan mendapatkan solusi dari perawat lainnya untuk memecahkan masalah yang dihadapi pada pekerjaan dalam sebuah perusahaan.

Untuk mengetahui permasalahan pekerjaan yang terjadi, maka perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru mengikuti rapat evaluasi yang akan membicarakan kendala-kendala yang dirasakan perawat dalam melakukan pekerjaannya sehingga dapat selesai dengan cepat dan benar. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai aturan-aturan terlalu keras dan kaku yang diterapkan pada perusahaan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.21**  
**Tanggapan responden tentang aturan-aturan terlalu keras dan kaku yang diterapkan pada perusahaan**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	6	17.7%
Setuju	17	50%
Cukup Setuju	3	8.8%
Tidak Setuju	8	23.6%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai aturan-aturan terlalu keras dan kaku yang diterapkan pada perusahaan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 17.7%, yang menyatakan setuju sebanyak 17 orang atau sebesar 50%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 8.8% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 23.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sangat setuju dengan aturan-aturan terlalu keras dan kaku yang diterapkan pada perusahaan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Konflik kerja dua arah secara timbal balik tersebut dalam organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan kepada bawahan, roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Dalam konflik kerja diagonal



pimpinan memberikan instruksi, petunjuk, informasi, dan penjelasan kepada bawahannya. Lalu bawahan memberikan laporan, saran, pengaduan kepada pemimpin sehingga terjadinya konflik kerja timbal balik bukan hanya satu arah.

Hubungan konflik kerja dua arah ini dimaksudkan dengan konflik kerja yang terjalin dari atasan dengan perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sehingga dapat terjalin hubungan yang harmonis dalam pekerjaan. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai tingkat tugas yang diberikan sangat banyak pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 5.22**  
**Tanggapan responden tentang tingkat tugas yang diberikan sangat banyak**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Setuju	1	2.9%
Setuju	14	41.2%
Cukup Setuju	4	11.8%
Tidak Setuju	15	44.1%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai tingkat tugas yang diberikan sangat banyak pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu hanya 1 orang atau sebesar 2.9%, yang menyatakan setuju sebanyak 14 orang atau sebesar 41.2%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 15 orang atau sebesar 44.1% dan tidak ada

responden yang menyatakan sangat tidak setuju.. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru tidak setuju dengan tingkat tugas yang diberikan sangat banyak pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

### 5.3.3. Variabel Pribadi

Sumber konflik lainnya yang potensial adalah faktor pribadi, yang meliputi: sistem nilai yang dimiliki tiap-tiap individu, karakteristik kepribadian yang menyebabkan individu memiliki keunikan (*idiosyncrasies*) dan berbeda dengan individu yang lain. Kenyataan menunjukkan bahwa tipe kepribadian tertentu, misalnya, individu yang sangat otoriter, dogmatik, dan menghargai rendah orang lain, merupakan sumber konflik yang potensial. Keadaan ini disebut dengan konflik yang dipersepsikan (*perceived conflict*). Kemudian jika individu terlibat secara emosional, dan mereka merasa cemas, tegang, frustrasi, atau muncul sikap bermusuhan, maka konflik berubah menjadi konflik yang dirasakan (*felt conflict*).

Penyampaian konflik kerja dapat dilakukan dengan menggunakan media yaitu dengan surat edaran, mading dan melalui handphone. Biasanya konflik kerja dilakukan secara langsung antara atasan dengan bawahan karena lebih efisien dan pesan yang disampaikan secara langsung juga lebih efektif dan cepat dipahami.

Penyampaian konflik kerja dari sekretariat kepada perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dapat melalui nota perintah kerja yang disampaikan kepada semua perawat maupun penyampaian

konflik kerja melalui rapat evaluasi yang diadakan secara rutin. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai sistem penilaian individual yang sesuai dengan kemampuan perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.23**  
**Tanggapan responden tentang sistem penilaian individual yang sesuai dengan kemampuan perawat**

Keterangan	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	6	17.7%
Setuju	17	50%
Cukup Setuju	3	8.8%
Tidak Setuju	8	23.5%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai sistem penilaian individual yang sesuai dengan kemampuan perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 17.7%, yang menyatakan setuju sebanyak 17 orang atau sebesar 50%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 8.8% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 23.5% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan sistem penilaian individual yang sesuai dengan kemampuan perawat pada

Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Instruksi berupa perintah kerja dilakukan secara langsung bersamaan dengan selalu diadakannya rapat intern pada semua sub bagian (per bidang) setiap per periode. Demi berjalannya kegiatan-kegiatan maupun tugas-tugas pokok pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Bentuk intruksi yang diberikan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu perintah kerja yang disampaikan melalui apel upacara, rapat evaluasi maupun melalui nota perintah kerja agar perawat selalu dapat mengerjakan tugasnya dengan benar dan tepat waktu. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai sikap perawat yang tidak selalu ramah dalam memberikan informasi pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.24**  
**Tanggapan responden mengenai sikap perawat yang tidak selalu ramah dalam memberikan informasi**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	24	70.6%
Cukup Setuju	2	5.9%
Tidak Setuju	6	17.6%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai sikap perawat yang tidak selalu ramah dalam memberikan informasi pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 24

orang atau sebesar 70.6%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan sikap perawat yang tidak selalu ramah dalam memberikan informasi pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai kemampuan intelektual perawat sesuai dengan bidang pekerjaan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.25**  
**Tanggapan responden mengenai kemampuan intelektual perawat sesuai dengan bidang pekerjaan**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	4	11.8%
Setuju	19	55.9%
Cukup Setuju	7	20.5%
Tidak Setuju	4	11.8%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai kemampuan intelektual perawat sesuai dengan bidang pekerjaan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang

atau sebesar 55.9%, yang menyatakan sangat setuju hanya 4 orang atau sebesar 11.8%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 7 orang atau sebesar 20.5% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan kemampuan intelektual perawat sesuai dengan bidang pekerjaan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Berikut dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai variabel konflik kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, yaitu :

**Tabel. 5.26**  
**Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Konflik Kerja Perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**

No	Indikator	Klasifikasi Jawaban					Total Skor
		SS	S	CS	TS	STS	
1.	Kesalahpahaman	2	19	5	8	-	117
2.	Perbedaan pendapat	2	24	3	5	-	125
3.	Bahasa yang sulit dimengerti	6	25	-	3	-	136
4.	Tingkat tugas yang diberikan	4	19	5	6	-	123
5.	Ketidak sesuaian kerja	4	21	1	8	-	123
6.	Tujuan individual	4	17	3	10	-	117
7.	Tingkat kerja	4	19	5	6	-	123
8.	Ketergantungan	6	17	3	8	-	123
9.	Aturan-aturan terlalu keras dan kaku.	1	14	4	15	-	117
10.	Sistem nilai Individual	6	17	3	8	-	123
11.	Sikap	2	24	2	6	-	124

12.	Kemampuan Intelektual	4	19	7	4	-	125
<b>Total Skor</b>							<b>1476</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas mengenai rekapitulasi mengenai variabel konflik kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 1069. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Tertinggi} = 12 \times 5 \times 34 = 2040$$

$$\text{Nilai Terendah} = 12 \times 1 \times 34 = 408$$

Untuk mencari interval koefisien nya adalah :

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} = \frac{2040 - 408}{5} = \frac{1632}{5} = 326$$

Dan untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel konflik kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini :

$$\text{Sangat Baik} = 1712 - 2040$$

$$\text{Baik} = 1386 - 1712$$

$$\text{Cukup} = 1060 - 1386$$

$$\text{Tidak Baik} = 734 - 1060$$

$$\text{Sangat Tidak Baik} = 408 - 734$$

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variabel konflik kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru berada pada kategori sangat baik. Banyak perawat yang menyatakan konflik kerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dalam kategori baik yang mana hal

ini dinyatakan sebagai bentuk kepuasan perawat atas konflik kerja yang terjalin dengan baik. Penyampaian konflik kerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru ini sudah dilakukan dengan berbagai bentuk konflik kerja antara lain melalui apel upacara, rapat evaluasi maupun peredaran nota dinas yang mana semua bentuk konflik kerja tersebut memiliki tujuan agar perawat semua dapat mengerti dan mengerjakan perintah kerja dengan baik dan selesai dengan tepat waktu.

#### **5.4. Analisis Kinerja Perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**

Kinerja adalah hasil atau kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang sudah ditentukan oleh perusahaan kepada perawat sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepada masing-masing perawat.

##### **5.4.1.Aspek Kuantitas**

Kuantitas adalah jumlah atau banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan perawat. Dalam penelitian ini yang menjadi indikator adalah proses kerja, waktu yang digunakan, jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan, jumlah jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

##### **5.4.1.1. Proses Kerja**

Dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan maka perawat dituntut untuk selalu teliti atas apa yang akan dilakukan. Apalagi sebagai profesi perawat maka ketelitian dituntut agar tidak berdampak buruk pada pelayanan yang diberikan yang akan ditangani dan dilayani.



Proses kerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru ini sudah berjalan dengan baik karena sudah dilakukan berdasarkan nota atau agenda kerja yang telah ditetapkan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai proses kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.27**  
**Tanggapan responden tentang proses kerja perawat**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	3	8.8%
Setuju	19	55.9%
Cukup setuju	-	-
Tidak setuju	12	35.3%
Sangat Tidak setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai proses kerja perawat yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 8,8%, kemudian yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang atau sebesar 35.3% dan tidak ada responden yang menyatakan cukup setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan proses kerja yang dilakukannya.

Proses kerja adalah urutan pelaksanaan atau kejadian yang terjadi secara alami atau didesain, mungkin menggunakan waktu, ruang, keahlian atau sumber daya lainnya yang menghasilkan suatu hasil. Suatu proses mungkin dikenali oleh perubahan yang diciptakan dan hasil bebuah kinerja itu sendiri. Pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru proses kerja ini mencakup proses penyelesaian tugas dan proses konflik kerja tercapainya tugas pokok Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

#### **5.4.1.2. Jumlah Kesalahan dalam menjalankan pekerjaan**

Kesalahan dalam melakukan pekerjaan nmerupakan tidak tercapainya suatu tujuan karena adanya kesalahan informasi atau kesalahan dalam menganalisa. Kesalahan yang sering terjadi biasanya berhubungan dengan perintah-perintah dan instruksi.

Kesalahan pekerjaan yang dilakukan perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, akan dikoreksi langsung oleh kasubbag sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga tidak akan terjadi kesalahan pekerjaan lagi. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.28**  
**Tabel tanggapan responden tentang Jumlah Kesalahan dalam menjalankan pekerjaan**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	5	14.7%
Setuju	25	73.5%
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	4	11.8%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai jumlah kesalahan dalam menajalankan pekerjaan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 14.7%, yang menyatakan setuju sebanyak 25 orang atau sebesar 73.5%, kemudian yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8% dan tidak ada responden yang menyatakan cukup setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawatPuskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan jumlah kesalahan dalam menajalankan pekerjaan.

Menurut Hasibuan, dalam menjalankan pekerjaannya, kemampuan adalah hal yang paling penting diperhatikan, kemampuan (*ability*) yang merupakan total dari semua keahlian yang diperlukan untuk mencapai hasil yang dipertanggung jawabkan, kemampuan atau kecakapan merupakan kumpulan dari pengetahuan yang dimiliki yaitu: prosedur kerja yang praktis, teknis-teknis khusus dan disiplin ilmu pengetahuan dan kemampuan dalam membuat keputusan kebijaksanaan dan

dalam situasi manajemen.

#### 5.4.1.3. Jumlah Jenis Pemberi Pelayanan Dalam Bekerja

Jumlah jenis pemberian pelayanan dalam bekerja berhubungan dengan loyalitas perawat terhadap perusahaan. Pelayanan yang diberikan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru berkaitan dengan bagaimana perawat memberikan kontribusi terhadap perusahaannya. Jenis pelayanan berupa pemberian informasi, dan ikut dalam sumbangsih pemikiran mengenai kebijakan-kebijakan perusahaan.

Perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru mampu memberikan hasil pekerjaan yang baik serta dapat mengungkapkan kendala dalam pekerjaan sehingga hal tersebut salah satu bentuk pelayanan dalam bekerja karena mampu bekerja sama dengan perawat lainnya maupun dengan kepala bidang. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai jumlah jenis pemberi pelayanan dalam bekerja pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.29**  
**Tanggapan respondent tentang jumlah jenis pemberi pelayanan dalam bekerja**

Keterangan	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	4	11.8%
Setuju	19	55.9%
Cukup Setuju	5	14.7%
Tidak Setuju	6	17.6%
Sangat tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai jumlah jenis pemberi pelayanan dalam bekerja yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, selanjutnya sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8% yang menyatakan sangat setuju, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 orang atau sebesar 14.7% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan jumlah jenis pemberi pelayanan dalam bekerja.

#### **5.4.2. Aspek Kualitas**

Kualitas adalah mutu dalam melaksanakan tugas-tugas yang telah ditetapkan atasannya dengan kemauan dan kesenangan sendiri yang tumbuh dari dalam diri sendiri bukan karena dipaksa, sehingga dengan kondisi yang demikian maka akan mencapai hasil pekerjaan yang sangat efektif dan efisien. Spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan. Yang menjadi indikator adalah ketetapan kerja, kualitas kerja dan kemampuan menganalisis data dan informasi.

##### **5.4.2.1. Kemampuan Menganalisis Data Atau Informasi**

Kemampuan menganalisis data dan informasi merupakan kemampuan dalam proses pengambilan keputusan. Kemampuan ini mencakup tentang informasi yang didapatkan baik dari dalam maupun luar perusahaan. Data dan informasi apabila dianalisis dengan baik, maka semakin akurat juga keputusan yang akan diambil.

Perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru harus mampu mengatasi permasalahan dalam pekerjaan sehingga dapat kembali menyelesaikan pekerjaannya, kemudian dapat memberikan informasi yang akurat mengenai pekerjaan yang telah diagendakan. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai kemampuan menganalisis data atau informasi perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.30**  
**Tanggapan respondent tentang kemampuan menganalisis data atau informasi perawat**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	19	55.9%
Cukup Setuju	6	17.6%
Tidak Setuju	7	20.6%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai kemampuan menganalisis data atau informasi perawat yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, yang menyatakan setuju sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang atau sebesar 20.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawatPuskesmas

Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan kemampuan menganalisis data atau informasi.

#### 5.4.2.2. Ketepatan Kerja

Ketepatan kerja yang dimaksud adalah bagaimana perawat dapat melaksanakan kerjanya dengan tepat sesuai dengan instruksi dari pimpinan dengan pertimbangan efisiensi dan efektifitas kinerja.

Perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sesuai dengan agenda kerja yang telah ditetapkan karena dibimbing oleh subbag masing masing lalu diawasi oleh kepala bidang sehingga kesalahan pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan bersama-sama. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai ketepatan kerja perawat yang tepat waktu pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 5.31**  
**Tanggapan responden tentang ketepatan kerja perawat yang tepat waktu**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	6	17.7%
Setuju	25	73.5%
Cukup Setuju	-	-
Tidak Setuju	3	8.8%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai ketepatan kerja perawat yaitu tanggapan responden terbanyak yang

menyatakan setuju yaitu sebanyak 25 orang atau sebesar 73.5%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.7%, kemudian yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 8.8% dan tidak ada responden yang menyatakan cukup setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan ketepatan kerja perawat.

#### **5.4.2.3. Kualitas Kerja Perawat**

Kualitas kerja mencerminkan mutu kinerja perawat dalam menjalankan tugas, isi pekerjaan dan hasil pekerjaan menjadi nilai ukur utama dalam kualitas kinerja perawat.

Perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dapat memberikan kualitas kerja yang baik, yang mana telah dinilai oleh kepala bidang karena pekerjaan yang dilakukan akan melingkup oleh kepentingan masyarakat banyak juga terutama masyarakat Kota Pekanbaru. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai kualitas kerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:



**Tabel 5.32**  
**Tanggapan responden tentang kualitas kerja perawat**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	13	38.2%
Cukup Setuju	8	23.5%
Tidak Setuju	11	32.4%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai kualitas kerja perawat yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, yang menyatakan setuju sebanyak 13 orang atau sebesar 38.2%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 23.5% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang atau sebesar 32.4% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan kualitas kerja perawat.

#### 5.4.3. Ketepatan Waktu

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan waktu merupakan standarisasi yang menjadi ukuran keberhasilan perawat dalam menjalankan tugasnya. Dimana perawat harus konsisten terhadap semua pekerjaannya. Yang menjadi indikator dalam penelitian ini adalah masuk dan pulang tepat waktu, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan ketaatan terhadap aturan. Berikut dapat dilihat hasil

tanggapan responden pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

#### 5.4.3.1. Masuk dan Pulang Tepat Waktu

Waktu merupakan hal yang terpenting dalam suatu organisasi. Dengan adanya ketentuan waktu dalam memulai dan mengakhiri pekerjaan, maka semua kegiatan dapat tersusun dengan baik. Waktu dalam hal ini mencakup juga dengan kedisiplinan perawat dalam mentaati aturan yang diberikan oleh organisasi.

Perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dapat masuk dan pulang tepat waktu karena ada system absen yang diterapkan di kantor sehingga jika perawat tidak dapat disiplin maka akan dikenakan sanksi. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai masuk dan pulang tepat waktu perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 5.33**

#### **Tanggapan responden tentang masuk dan pulang tepat waktu**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	19	55.9%
Cukup Setuju	5	14.7%
Tidak Setuju	8	23.5%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai masuk dan pulang tepat waktu yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, yang

menyatakan setuju sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 orang atau sebesar 14.7% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 23.5 % dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan masuk dan pulang tepat waktu.

#### **5.4.3.2. Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Waktu**

Salah satu penentu sebagai tolak ukuran perawat adalah perawat dapat menyelesaikan tugas yang dibebankan dengan tepat waktu. Dengan waktu yang dipergunakan seluruhnya untuk bekerja maka pekerjaan yang diberikan kepada perawat telah optimal. Tetapi jika dalam melaksanakan pekerjaan banyak bermain atau waktunya tidak digunakan sepenuhnya untuk bekerja maka hasil yang diberikan dapat saja tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Perawat Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu karena dibimbing langsung oleh kepala bidang agar pekerjaan tidak terjadi kesalahan. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 5.34**  
**Tanggapan responden mengenai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu**

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Setuju	2	5.9%
Setuju	24	70.6%
Cukup Setuju	2	5.9%
Tidak Setuju	6	17.6%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 70.6%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9%, kemudian yang menyatakan cukup setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.9% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang atau sebesar 17.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru setuju dengan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Kinerja merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas. Penyelesaian kinerja tepat waktu menyatakan bahwa semakin baiknya kuantitas kinerja perawat dalam suatu perusahaan. Semakin sedikit waktu yang digunakan menyatakan tingkat kemampuan dan kreatifitas perawat dalam menyelesaikan masalah dalam

pekerjaannya.

#### 5.4.3.3. Ketaatan terhadap aturan

Keataatan dalam sebuah perusahaan merupakan factor yang menjadi tolak ukur bisa atau tidaknya perawat bertahan dalam organisasi. Dalam kegiatan perusahaan sangat diperlukan keteraturan pelaksanaan tugas dan fungsi untuk setiap bagian dengan memperhatikan disiplin waktu dan aturan yang harus ditaati. Semua perawat harus mentaati peraturan yang berlaku terutama peraturan jam kerja yang telah ditetapkan, karena apabila perawat disiplin maka pekerjaan yang akan dilakukan juga akan selesai dengan baik dan tepat waktu. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai perawat taat terhadap aturan maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel 5.35**  
**Tanggapan responden mengenai perawat taat terhadap aturan**

Keterangan	Frekuensi	Presentase
Sangat setuju	4	11.8%
Setuju	19	55.9%
Cukup Setuju	7	20.6%
Tidak Setuju	4	11.7%
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	34	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai perawat taat terhadap aturan pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 55.9%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.8%, kemudian yang menyatakan

cukup setuju sebanyak 7 orang atau sebesar 20.6% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 11.7% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan perawat setuju dengan taat terhadap aturan.

Berikut dapat dilihat hasil tanggapan responden mengenai variabel kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, yaitu :

**Tabel. 5.36**  
**Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**

No	Indikator	Klasifikasi Jawaban					Total Skor
		SS	S	CS	TS	STS	
1.	Proses Kerja	3	19	-	12	-	115
2.	Jumlah kesalahan dalam menjalankan pekerjaan.	5	25	-	4	-	133
3.	Jumlah jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.	4	19	5	6	-	123
4.	Ketepatan kerja	6	25	-	3	-	136
5.	Kualitas kerja	2	19	6	7	-	118
6.	Kemampuan menganalisis data atau informasi	2	13	8	11	-	108
7.	Masuk dan Pulang tepat waktu	2	19	5	8	-	117
8.	Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	2	24	2	6	-	124
9.	Ketaatan terhadap aturan	4	19	7	4	-	125
<b>Total Skor</b>							<b>1099</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas mengenai rekapitulasi mengenai variabel kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 1069. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Tertinggi} = 9 \times 5 \times 34 = 1530$$

$$\text{Nilai Terendah} = 9 \times 1 \times 34 = 306$$

Untuk mencari interval koefisien nya adalah :

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} = \frac{1530 - 306}{5} = \frac{1224}{5} = 245$$

Dan untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini :

$$\text{Sangat Baik} = 1286 - 1530$$

$$\text{Baik} = \mathbf{1041 - 1286}$$

$$\text{Cukup} = 796 - 1041$$

$$\text{Tidak Baik} = 551 - 796$$

$$\text{Sangat Tidak Baik} = 306 - 551$$

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variabel kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru berada pada kategori sangat baik. Banyaknya perawat yang menyatakan setuju dengan kinerjanya karena perawat beranggapan bahwa dalam melakukan pekerjaan telah dilakukan dengan baik dan perawat juga merapkan kedisiplinan sehingga tidak ada masalah dengan pekerjaan yang telah dilakukan.

## **5.5. Pengaruh Konflik kerja Dan Beban kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru**

### **5.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument**

#### **a. Uji Validitas**

Pengujian validitas setiap instrumen pertanyaan yang digunakan dalam analisis item dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap butir. Mansyur (2010) menyatakan bahwasanya dalam analisis item, teknik korelasi dalam menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik pengambilan data yang banyak digunakan.

Kemudian dalam menggunakan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Mansyur menyatakan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria skor total serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item ini memiliki validitas yang cukup tinggi dan biasanya syarat minimum data untuk dapat memenuhi syarat apabila  $r = \text{positif } (+)$ , jadi jika korelasi antar pertanyaan dengan skor total negative  $(-)$  maka pertanyaan dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid atau tidak sesuai dengan yang diharapkan untuk penelitian lebih lanjut.

Untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada konsumen dapat dikatakan valid atau tidaknya maka penulis coba melakukan uji try out kepada 66 orang responden dengan memberikan 26 pertanyaan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari seluruh pertanyaan yang telah diberikan. Kuisisioner yang diberikan kepada pegawai dibagi kedalam tiga variabel yaitu : konflik kerja, lingkungan kerja dan kinerja.



Dari hasil pengujian melalui pengukuran validitas dengan menggunakan korelasi product moment dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0.05\%$ ), dengan cara mengkorelasikan skor masing- masing item dengan skor totalnya. Hasil pengujian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.37**  
**Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian**

No.	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	X1.1	0.542	0.238	Valid
	X1.2	0.593	0.238	Valid
	X1.3	0.601	0.238	Valid
	X1.4	0.682	0.238	Valid
	X1.5	0.698	0.238	Valid
	X1.6	0.706	0.238	Valid
	X1.7	0.738	0.238	Valid
	X1.8	0.784	0.238	Valid
	X1.9	0.806	0.238	Valid
	X1.10	0.813	0.238	Valid
	X1.11	0.785	0.238	Valid
2.	X2.1	0.542	0.238	Valid
	X2.2	0.593	0.238	Valid
	X2.3	0.601	0.238	Valid
	X2.4	0.682	0.238	Valid
	X2.5	0.698	0.238	Valid
	X2.6	0.706	0.238	Valid
	X2.7	0.738	0.238	Valid
	X2.8	0.784	0.238	Valid
3.	Y1	0.718	0.238	Valid
	Y2	0.724	0.238	Valid
	Y3	0.763	0.238	Valid
	Y4	0.791	0.238	Valid
	Y5	0.810	0.238	Valid
	Y6	0.825	0.238	Valid
	Y7	0.837	0.238	Valid

**Sumber : Data Olahan SPSS Versi 17.00**

Instrument dikatakan valid jika Corrected Item Total Correlations (r hitung) menunjukkan korelasi yang signifikan antara skor item dengan skor total atau dengan cara membandingkan nilai korelasi masing- masing item dengan nilai

korelasi tabel ( $r$  tabel), jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka instrument dikatakan valid. Tabel menunjukkan bahwa butir pertanyaan mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari  $r$  tabel dengan tingkat  $\alpha = 0.05\%$  dan dengan 66 responden maka nilai  $r$  tabel lebih besar dari 0.238 sehingga butir pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid dan layak dianalisis.

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reabilitas adalah pengujian yang berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat test (*instrument*). Suatu instrument dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi apabila hasil dari pengujian tersebut menunjukkan hasil yang tetap atau tidak berubah. Dengan kata lain, masalah reabilitas test atau instrument yang berhubungan dengan penetapan masalah hasil. Jika terdapat perubahan dalam hasil akhir test atau instrument maka perubahan tersebut dianggap tidak berarti.

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Alpha Cronboach*, dimana hasil ujinya disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 5.38**  
**Hasil Uji Relabilitas Instrument Penelitian**

Variabel	Koefisien Alpha
X1	0.901
X2	0.801
Y	0.787

**Sumber : Data Olahan SPSS Versi 17.00**

Pengujian reliabilitas instrument dilakukan pada item- item pertanyaan

yang memiliki validitas. Instrument dinyatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh paling tidak mencapai 0,6. Hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel 5.35 menunjukkan bahwa masing- masing nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 sehingga instrument yang digunakan dinyatakan reliabel.

### 5.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Faktor kinerja perawat yang mempengaruhi kinerja perawat yaitu konflik kerja dan beban kerja. Untuk memudahkan dalam penelitian dapat dilihat tabel berikut ini yang memuat tentang variabel yang diteliti dalam penelitian ini berdasarkan tanggapan responden. Tanggapan responden ini terlebih dahulu diberi nilai dengan ketentuan sebagai berikut :

A = Sangat Setuju, nilainya 5

B = Setuju, nilainya 4

C = Cukup Setuju, nilainya 3

D = Tidak Setuju, nilainya 2

E = Sangat Tidak Setuju, nilainya 1

Sedangkan untuk menghitung nilai regresi antara konflik kerja, beban kerja dan kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru digunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Kinerja perawat

a = Konstanta

$X_1$  = Konflik kerja

$X_2$  = Beban kerja

$b_1, b_2$  = Koefisien Regresi

$\epsilon$  = Epsilon

**Tabel. 5.39**  
**Hasil Perhitungan Regresi Berganda**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
Model						
1	(Constant)	7.089	2.865		2.475	.016
	konflik_kerja	.239	.077	.347	3.088	.003
	beban_kerja	.583	.133	.491	4.378	.000

a. Dependent Variable: kinerja

Data hasil tanggapan responden kemudian didistribusikan ke dalam program SPSS untuk mengetahui bagaimana pengaruh faktor tersebut dapat dilihat dengan menggunakan analisis regresi linier yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS sehingga dapat diperoleh persamaan seperti berikut ini :

$$Y = 7.089 + 0.239 X_1 + 0.583 X_2 + \epsilon$$

Dari persamaan tersebut diperoleh suatu gambaran bahwa koefisien regresi dari variabel yaitu  $b_1$  dan  $b_2$  bertanda positif . Hal ini berarti variabel  $X_1$  dan  $X_2$  di tingkatkan akan berdampak terhadap terhadap kinerja perawat.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $X_1$  mewakili variabel konflik kerja memberikan angka koefisien regresi sebesar 0.239 terhadap variabel kinerja

perawat. Nilai ini memberi indikasi bahwa jika terjadi peningkatan variabel konflik kerja sebesar 23.9% maka variabel kinerja perawat akan meningkat menjadi 1%.

Untuk  $X_2$  mewakili variabel beban kerja memberikan angka koefisien regresi parsial yang positif sebesar 0.583 terhadap variabel kinerja perawat. Nilai ini memberi indikasi bahwa jika terjadi peningkatan variabel beban kerja sebesar 58.3% maka variabel kinerja perawat akan meningkat menjadi 1%.

#### b. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Pengukuran dilakukan dengan menghitung angka koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendekati 1 maka makin tepat suatu garis linier dipergunakan sebagai pendekatan terhadap penelitian. Persamaan regresi selalu disertai dengan  $R^2$  sebagai ukuran kecocokan. Adapun hasil perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.40**  
**Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.776 <sup>a</sup>	.602	.589	3.05931	2.221

a. Predictors: (Constant), beban\_kerja, konflik\_kerja

b. Dependent Variable: kinerja

Hasil analisis dengan uji statistik diperoleh nilai  $r = 0.776$ . Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan variabel beban kerja dan konflik kerja dengan peningkatan kinerja sudah pada kategori Kuat.

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0.589 hal ini menunjukkan 58.9% perubahan terhadap seharusnya ditentukan oleh variabel bebas yakni variabel konflik kerja, beban kerja dan kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sedangkan 41.1% lagi ditentukan oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

### c. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji F)

Kemudian uji F, digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel tidak bebas. Untuk menguji parameter dari variabel bebas tersebut digunakan uji statistik F yang hipotesisnya adalah sebagai berikut :  
 $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Pada penelitian ini, model persamaan regresi linier ditunjukkan untuk mencari hubungan antara variabel bebas yaitu tanggapan responden tentang variabel konflik kerja, beban kerja dan kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

**Tabel 5.41**  
**Hasil Perhitungan Uji F**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	892.300	2	446.150	47.669	.000 <sup>a</sup>
	Residual	589.639	63	9.359		
	Total	1481.939	65			

a. Predictors: (Constant), beban\_kerja, konflik\_kerja

b. Dependent Variable: kinerja

Oleh karena  $F_{hitung} = 47.669 > F_{tabel} (0,05) ; (2); (66) = 3.14$  maka

signifikan sesuai dengan syaratnya, sehingga variabel konflik kerja, beban kerja dan kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

#### d. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji – t)

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Untuk uji t dengan memperhatikan t hitung apakah signifikan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

**Tabel 5.42**  
**Hasil Perhitungan Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.089	2.865		2.475	.016
	konflik_kerja	.239	.077	.347	3.088	.003
	beban_kerja	.583	.133	.491	4.378	.000

a. Dependent Variable: kinerja

Dengan demikian untuk variabel konflik kerja ( $X_1$ ), t hitung adalah 3.088 sedangkan t-tabel yaitu  $(0.05;66) = 1.668$  karena t hitung ( $3.088 > 1.668$ ), sehingga terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel konflik kerja ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel kinerja perawat.

Untuk variabel beban kerja ( $X_2$ ), t hitung adalah 4.378 sedangkan t-tabel yaitu  $(0.05;66) = 1.668$  karena t hitung ( $4.378 > 1.668$ ) maka, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel beban kerja ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel kinerja perawat.

Dari kedua faktor diatas dapat dilihat bahwa faktor yang paling dominan dan lebih berpengaruh terhadap variabel kinerja perawat adalah variabel beban kerja. Hal tersebut dapat dilihat  $t$  – hitung dari variabel  $X_2$  (variabel beban kerja) yaitu sebesar 4.378 sedangkan  $t$ -tabel yaitu  $(0.05;66) = 1.668$  karena  $t$  hitung  $(4.378) >$  dari  $t$  tabel  $(1.668)$ .

## **5.5. Pembahasan**

### **5.5.1. Pengaruh Konflik kerja Terhadap Kinerja**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel konflik kerja berpengaruh terhadap variabel kinerja perawat. Profesi perawat mempunyai risiko yang sangat tinggi terkena stres, karena perawat memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat tinggi terhadap keselamatan nyawa manusia. Masalah-masalah yang sering dihadapi perawat diantaranya: meingkatnya stres kerja karena dipacu harus selalu maksimal dalam melayani pasien.

Orang yang terkena stres kerja (dengan catatan, tidak dapat menanggulangnya) cenderung tidak produktif, secara tidak sadar malah menunjukkan kebodohnya, malas-malasan, tidak efektif dan efisien dan berbagai sikap yang dapat merugikan organisasi (Karambut, 2012). Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi serta proses berpikir dan kondisi seorang karyawan.

Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya, beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan



emosional yang menghambat performance individu (Almasitoh, 2011). Stres dan konflik merupakan salah satu masalah yang mungkin timbul dalam rumah sakit. Hal tersebut bisa disebabkan adanya ketidakpuasan pegawai terhadap apa yang diinginkan dan apa yang diharapkan dalam lingkungan kerja, bisa juga terjadi di luar lingkungan kerja pegawai.

### **5.5.2. Pengaruh Beban kerja Terhadap Kinerja**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel beban kerja berpengaruh terhadap variabel kinerja perawat. Menurut Shah, *et al* dalam Febri(2015), tekanan atau beban kerja dapat menjadi positif, hal ini mengarah pada peningkatan kinerja. Adanya penerapan beban kerja membuat karyawan dituntut untuk mengeluarkan seluruh potensi yang dimiliki. Menurut perawat terkait tuntutan rumah sakit untuk mengerti diluar bidang keperawat seperti manajemen rumah sakit, asuransi dan kesapsiagaan dalam menagani pasien dalam keadaan apapun membuat perawat terus meningkatkan kemampuan yang dimiliki sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan asuhan keperawatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Titok Sefridinata (2013) dengan hasil beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat yang menunjukkan kondisi peningkatan beban kerja diikuti usaha yang kuat dari perawat untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Teori Sunyoto (2012:217) beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Beban kerja yang tinggi akan menimbulkan keadaan yang menyenangkan dan tidak menyenangkan tergantung dari beban kerja masing-masing individu.

Akan tetapi, dari beban yang tinggi kemungkinan besar akan menimbulkan stres pekerjaan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh konflik kerja dan beban kerja terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bahwa konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru
2. Bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.
3. Bahwa secara bersama-sama konflik kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat pada Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

#### 6.2. Saran-saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dan mungkin akan menjadi masukan untuk Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yaitu :

1. Sebaiknya Pimpinan lebih memperhatikan kemampuan pegawai dalam bekerja sehingga pegawai tidak terlalu terbebani dengan tugas yang diberikan.
2. Sebaiknya ruangan kerja yang disediakan bagi perawat ditambah lagi sehingga perawat dapat memiliki ruang kerja sendiri tanpa harus

bergabung dengan bagian lainnya dan dapat membuat perawat fokus dalam bekerja

3. Sebaiknya perawat lebih teliti lagi dalam bekerja, misalnya perawat lebih memperhatikan pekerjaan dalam membuat laporan n sehingga dapat mengetahui permasalahan dan memperbaiki permasalahan yang terjadi.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Masyur. 2012. Modul Model Penelitian dan Teknik Laporan Penelitian Karya Ilmiah. Bandung.
- August, Ferdinand. 2014. Metode penelitian manajemen. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE : Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2014, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi, Bumi Aksara : Jakarta.
- Istijanto, M.M.,M.Com. 2012, *Riset Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia. Pustaka Utama, Jakarta.
- Nitisemito, S. Alek, 2012, *Manajemen Personalia*, Edisi kedua, Ghalia Indonesia. Yogyakarta.
- Pasih Noordiansah. 2013. Pengaruh Konflik kerja Terhadap Kinerja Perawat Studi Pada Puskesmas Muhammadiyah Jombang.
- Prihatini. 2017. *Analisis Hubungan baban Kerja dengan Kinerja Perawat di Tiap Ruang RSUD Sidikalang*. Medan.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, E.J., 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Edisi Kedua, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Robbins. Stephen. P. 2012. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat : Jakarta.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Bagian Kcdn. CV. Mandar Maju : Bandung.
- Siagian, P. Sondang, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sopiah. 2012. Perilaku Organisasi. Andi Offset : Yogyakarta.
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyono, 2014, Pengaruh Konflik kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PG Djombang Baru.

- Suryana. 2013. *Ekonomi Pembangunan Problematika Dan Pendekatan*. Salemba Empat : Jakarta.
- Tohardi, Ahmad, 2014, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung.
- Tri Susilo, 2014, *Analisis Pengaruh Faktor Lingkungan Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja Pada PT. Indo Bali Di Kecamatan Negara, Kabupaten Jimbaran*.
- Utomo. 2014. *Analisis Beban Kerja Mental Dosen Teknik Industri Undip Dengan Metode Subjective Workload Assessment Technique (Swat)*. Jurnal Laboratorium Perancangan Sistem Kerja dan Ergonomi Program Studi Teknik Industri, Fak Teknik UNDIP Vol II, No 2
- Wursanto. 2012. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Andi Offset : Yogyakarta

