



## ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/won/article/view/won4205>

## Hubungan Manajemen Konflik dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana

Susilarati T. Pono<sup>1</sup>, Tutik Agustini<sup>2</sup>, Fatma Jama<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (<sup>K</sup>): [susilaratih99@gmail.com](mailto:susilaratih99@gmail.com)

[susilaratih99@gmail.com](mailto:susilaratih99@gmail.com)<sup>1</sup>, [fatma.jama@umi.ac.id](mailto:fatma.jama@umi.ac.id)<sup>2</sup>, [tutik.agustini@umi.ac.id](mailto:tutik.agustini@umi.ac.id)<sup>3</sup>,

## ABSTRAK

Konflik adalah salah satu masalah yang paling sering terjadi di lingkungan kerja perawat. Manajemen konflik yang baik bagi perawat sangat diperlukan agar supaya konflik yang terjadi menimbulkan dampak positif sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja perawat. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan manajemen konflik dengan motivasi kerja perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo Provinsi Maluku Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode penelitian korelasional dengan desain penelitian *cross sectional study*. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* dengan besar sampel sebanyak 66 orang yang dihitung menggunakan rumus *Slovin*. Alat pengumpulan data berupa kuesioner. Analisa data menggunakan uji statistik *korelatif*. Hasil penelitian secara umum didapatkan ada hubungan manajemen konflik dengan motivasi kerja. (*Sig. (2-tailed) = 0.001*). Sedangkan secara khusus didapatkan hasil kompromi (*Sig. (2-tailed) = 0.041*), kompetisi (*Sig. (2-tailed) = 0.032*), akomodasi (*Sig. (2-tailed) = 0.895*), melembutkan (*Sig. (2-tailed) = 0.001*), menghindar (*Sig. (2-tailed) = 0.652*) dan kolaborasi (*Sig. (2-tailed) = 0.009*). Hasil pengolahan data didapatkan dari 53 perawat (80,3%) yang manajemen konfliknya baik, 30 perawat (45,5%) merasa motivasi baik dengan pekerjaannya. Sedangkan dari 13 perawat (19,7%) yang manajemen konfliknya kurang baik, 36 perawat (54,5%) merasa kurang motivasi dengan pekerjaannya. Kesimpulan dan Saran bahwa manajemen konflik memberikan dampak yang signifikan terhadap motivasi kerja perawat. Untuk pihak manajemen rumah sakit diharapkan dapat memfasilitasi perawat agar mendapatkan edukasi dan training tentang konflik dan manajemen konflik sehingga dapat meningkatkan kemampuan perawat dalam memilih strategi manajemen konflik yang tepat.

Kata kunci : Manajemen konflik, Motivasi kerja, perawat pelaksana

### PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal  
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

### Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)  
Makassar, Sulawesi Selatan.

### Email :

[jurnal.won@umi.ac.id](mailto:jurnal.won@umi.ac.id)

### Article history :

Received 20 Mei 2023

Received in revised form 1 Juni 2023

Accepted 20 Agustus 2023

Available online 30 Desember 2023

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



---

**ABSTRACT**

*Conflict is one of the most common problems in the nurse's work environment. Good conflict management for nurses is needed so that conflicts that occur have a positive impact so that they can increase nurses' work motivation. The purpose of the study was to determine the relationship between conflict management and work motivation of implementing nurses at the Tobelo Regional General Hospital, North Maluku Province. The type of research used is quantitative with correlational research methods with cross sectional study design. Determination of the sample in this study using purposive sampling with a sample size of 66 people calculated using the Slovin formula. Data collection tool in the form of a questionnaire. Data analysis used correlative statistical test. The results of the study generally found that there was a relationship between conflict management and work motivation. (Sig. (2-tailed) = 0.001). While specifically the results obtained are compromise (Sig. (2-tailed) = 0.041), competition (Sig. (2-tailed) = 0.032), accommodation (Sig. (2-tailed) = 0.895), softening (Sig. (2-tailed) -tailed) = 0.001, avoiding (Sig. (2-tailed) = 0.652) and collaboration (Sig. (2-tailed) = 0.009). The results of data processing were obtained from 53 nurses (80.3%) who had good conflict management, 30 nurses (45.5%) felt well motivated with their work. While of 13 nurses (19.7%) whose conflict management was not good, 36 nurses (54.5%) felt less motivated with their work. Conclusions and Suggestions that conflict management have a significant impact on nurses' work motivation. Hospital management is expected to facilitate nurses to get education and training about conflict and conflict management so as to improve the ability of nurses in choosing appropriate conflict management strategies.*

*Keywords : Conflict management, work motivation, implementing nurse*

---

**PENDAHULUAN**

Konflik adalah adanya perbedaan gaya pemecahan konflik, perbedaan persepsi, kurangnya kompetensi antar kelompok, perbedaan tujuan akhir, serta perbedaan kepribadian<sup>1</sup>. Konflik yang terjadi bisa di pengaruhi oleh motivasi, lingkungan kerja, stress dan perbedaan karakter. Pengelolaan konflik tersebut sangat berhubungan penting dari peran seorang kepala ruangan<sup>2</sup>.

Keberadaan motivasi juga sebagai faktor potensial untuk mempengaruhi kinerja kelompok atau organisasi dalam memberikan pelayanan medis sangat bersifat substansial, bahwa motivasi juga bagian dari proses yang dapat meningkatkan atau menurunkan keinginan dan komitmen individu dan kelompok untuk mencapai tujuan personal dan organisasi melalui motivasi. Faktor yang turut hadir dalam mempengaruhi tinggi rendahnya motivasi kerja perawat dalam melaksanakan pelayanan keperawatan di rumah sakit salah satunya adalah adanya konflik. Jika kondisi fisik, emosional, dan mental perawat kurang baik maka hal ini dapat berdampak pada pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien.<sup>3</sup>

Organisasi dalam Rumah Sakit merupakan suatu organisasi kompleks yang terdiri dari berbagai macam bidang pelayanan dengan berbagai multidisiplin ilmu yang berbeda dan saling berinteraksi satu sama lain. Hal Ini berarti bahwa potensi konflik yang dihadapi oleh tenaga kesehatan khususnya perawat di rumah sakit tersebut sangatlah besar. Oleh karena itu, manajemen konflik yang baik sangat penting dilakukan guna meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan Rumah Sakit. Berdasarkan survey awal, didapatkan informasi bahwa di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo terdapat berbagai konflik seperti konflik karena pekerjaan, gaji, pembagian tugas, kurangnya kedisiplinan dan tanggung jawab dan lainnya. Sialian itu, beban kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo sangat tinggi dimana jumlah staf perawat tidak sesuai dengan jumlah pasien dan tugas yang limpahkan kepada perawat sangat banyak. Berdasarkan informasi yang di dapatkan oleh Penulis, beban kerja yang tinggi akan menyebabkan stress dan hal ini dapat menjadi salah satu faktor yang dapat memicu munculnya konflik. Berdasarkan latar belakang tersebut, Penulis merasa perlu dan tertarik untuk meneliti hubungan

manajemen konflik dengan motivasi kerja perawat pelaksana.<sup>4,5,6</sup>

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian korelasional dengan desain penelitian *cross sectional study*. Yang bertujuan untuk mengetahui hubungan manajemen konflik dengan motivasi kerja perawat pelaksanaan di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo Provinsi Maluku Utara. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo Provinsi Maluku Utara pada bulan Oktober 2021. Populasi dan sampel pada penelitian ini berjumlah 66 orang dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*.<sup>7</sup>

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terkait dengan manajemen konflik dan motivasi. dan analisis data yang digunakan adalah analisis bivariat dan analisis univariat. Penyajian data dalam bentuk tabel disertai narasi atau penjelasan mengenai Hubungan Manajemen Konflik dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo Provinsi Maluku Utara.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Agama, Jenis Kelamin, Pendidikan, Status, Lama Masa Kerja

No	Data Demografi	n	( % )
Umur			
	17- 25 Tahun	19	28,8
	26-35 Tahun	43	65,2
	36-45 Tahun	4	6,1
Agama			
	Islam	44	66,7
	Kristen	22	33,3
Jenis Kelamin			
	Laki-Laki	10	15,2
	Perempuan	56	84,8
Pendidikan			
	D-III Keperawatan	19	28,8
	D-IV Keperawatan	12	18,2
	S-1 Keperawatan	4	6,1
	Ners	31	47,0
Status Perkawinan			
	Kawin	36	54,5
	Belum Kawin	30	45,5

Lama Masa Kerja		
≤ 5 Tahun	57	86,4
6-10 Tahun	5	7,6
> 10 Tahun	4	6,1
Total	66	100

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 1. dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia 26-35 tahun yaitu 43 orang (65,2%), dan sebagian kecil responden berada pada usia 36-45 tahun yaitu 4 orang (6,1%). Agama sebagian besar adalah islam yaitu 44 orang (66,7%). Jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan yaitu 56 orang (84,8%). Pendidikan sebagian besar adalah Ners yaitu 31 orang (47,0%), dan sebagian kecil adalah S1 Keperawatan (6,1%). Status perkawinan sebagian besar adalah kawin yaitu 36 orang (54,5%). dan lama masa bertugas sebagian besar adalah ≤ 5 Tahun yaitu 57 orang (86,4%). dan sebagian kecil berada pada lama masa kerja ≥ 10 Tahun yaitu 4 orang (6,1%).

### Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana

Manajemen Konflik	n	%
Baik	53	80,3
Kurang Baik	13	19,7
Total	66	100

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 2 . dapat disimpulkan bahwa untuk manajemen konflik sebagian besar perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum Tobelo Provinsi Maluku Utara berada pada kategori baik dengan jumlah 53 perawat (80,3%).

### Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Manajemen Konflik Dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana

		Manajemen Konflik	Motivasi Kerja
Manajemen Konflik	Pearson Correlation	1	.411**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	66	66
Motivasi Kerja	Pearson Correlation	.411**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	66	66

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 3. dapat disimpulkan bahwa Manajemen Konflik dengan Motivasi Kerja memiliki hubungan dengan derajat hubungan yaitu korelasi sedang dan bentuk hubungannya ialah positif.

dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak, artinya ada hubungan manajemen dengan motivasi kerja perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo Provinsi Maluku Utara.

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan manajemen konflik dengan motivasi kerja perawat di dapatkan nilai *Sig. (2-tailed)*  $0,001 < 0,05$ , dan nilai *Pearson Correlation* yaitu 0,411 dengan derajat hubungan yaitu korelasi sedang dan bentuk hubungannya yaitu positif. ini berarti bahwa ada hubungan manajemen konflik dengan motivasi kerja perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo Provinsi Maluku Utara. Ini berarti bahwa semakin baik manajemen konflik maka motivasi kerja perawat akan semakin meningkat.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pengolahan data yang telah disajikan maka dalam penelitian ini akan menjelaskan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan manajemen konflik dengan motivasi kerja perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo Tahun 2021. Variabel yang diteliti Manajemen Konflik sebagai variabel independen sedangkan Motivasi kerja perawat sebagai variabel dependen.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 66 responden di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo menunjukkan bahwa responden yang memiliki manajemen konflik sebagian besar perawat pelaksana berada pada kategori baik dengan jumlah 53 perawat (80,3%) dan Hasil penelitian secara umum didapatkan ada hubungan manajemen konflik dengan motivasi kerja. (*Sig. (2-tailed)* = 0.001). Sedangkan secara khusus didapatkan hasil kompromi (*Sig. (2-tailed)* = 0.041), kompetisi (*Sig. (2-tailed)* = 0.032), akomodasi (*Sig. (2-tailed)* = 0.895), melembutkan (*Sig. (2-tailed)* = 0.001), menghindar (*Sig. (2-tailed)* = 0.652) dan kolaborasi (*Sig. (2-tailed)* = 0.009). Hasil pengolahan data didapatkan dari 53 perawat (80,3%) yang manajemen konfliknya baik, 30 perawat (45,5%) merasa motivasi baik dengan pekerjaannya. Sedangkan dari 13 perawat (19,7%) yang manajemen konfliknya kurang baik, 36 perawat (54,5%) merasa kurang motivasi dengan pekerjaannya.

Motivasi kerja perawat merupakan hal penting dalam menghasilkan kinerja yang optimal untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh<sup>3</sup> yang menunjukkan bahwa motivasi memberi pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan (*p value*=0,000).

Motivasi adalah proses psikis yang mendorong orang untuk melakukan sesuatu. Motivasi kerja seorang perawat tidak dapat diamati secara langsung, tetapi dapat diinterpretasi dari tingkah lakunya. Motivasi kerja dapat di pandang sebagai perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya *feeling* terhadap tujuan, termasuk dalam pekerjaan seorang perawat yaitu meningkatkan mutu pelayanan keperawatan<sup>4</sup>.

Yang mempengaruhi motivasi kerja itu sendiri adalah motivasi kerja eksternal seperti Bekerja dengan harapan memperoleh upah dan insentif, perhatian dari teman sejawat serta atasan, namun harapan tersebut tidak terealisasikan dengan baik.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan manajemen konflik dengan motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo Provinsi Maluku Utara. dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan manajemen konflik dengan motivasi kerja perawat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan saran yang dapat saya berikan adalah untuk pihak manajemen rumah sakit diharapkan dapat memfasilitasi perawat agar mendapatkan edukasi dan training tentang konflik dan manajemen konflik sehingga dapat meningkatkan kemampuan perawat dalam memilih strategi manajemen konflik yang tepat.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Marya, D. (2016) Hubungan manajemen konflik dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel.ABIDIN Banda Aceh 2016 (*skripsi*).Media: Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.
2. Nawawi, (2013). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Tenaga Kerja Kesehatan Terhadap Kinerja Puskesmas.
3. Wirawan. (2013). Konflik dan Manajemen Konflik : Teori, aplikasi dan penelitian. Jakarta : Salemba Humanika.
4. Rahayu, A. (2017). Hubungan Pengetahuan Dan Motivasi Perawat Tentang Terapi Intravena Dengan Pencegahan Plebitis Di Ruang Rawat Inap Rsud Raden Mattaher Kota Jambi 2017. Jurnal Akademika Baiturrahim, Vol. 6, ed(1)
5. Rahman, dkk. (2018). Hubungan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana Dengan Penerapan Standar Asuhan Keperawatan (SAK) di IRNA Kelas III RSUD Ulin Banjarmasin 2018. Jurnal Keperawatan, Vol. 2, ed(1).
6. Safira, R., Burhan, O.K., & Zulkarnain. (2016). Gaya manajemen konflik dan kepribadian. *Psikologia*, 8(2), 39-49.
7. Zulham, H. (2015) Pengaruh kinerja dengan motivasi kerja perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD Imelda Pekerja Indonesia Media Tahun 2015 (*skripsi*). Media: Universitas Sumatera Utara.
8. Maria H.B. (2017). Manajemen Keperawatan:Konsep Dan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jogyakarta : PUSTAKA BARU PRESS.
9. Kuntoro, A. (2017). Buku Ajar Manajemen Keperawatan. Yogyakarta. Nuha Medika.
10. Limonu, F. (2013). Hubungan antara motivasi kerja dengan burnout pada Dundo Limboto. (Skripsi ti publikasikan). Program Studi Ilmu Keperawatan Univetsitas Negeri Gorontalo, Gorontalo.