

PENGARUH MANAJEMEN KONFLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS

Sofumboro Ndruru

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nias Raya
sofumborondruru@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Telukdalam, Kabupaten Nias Selatan, menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Penelitian ini menganalisis hubungan antara variabel penelitian untuk mengungkapkan dampaknya. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada seluruh pegawai Puskesmas Telukdalam, yang dipilih berdasarkan sampel sebelumnya. Kuesioner dibagi menjadi dua dimensi: manajemen konflik dan kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel Manajemen Konflik memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Lebih khusus, nilai konstanta (b_0) sebesar 20,416 mengindikasikan bahwa jika Manajemen Konflik (X) memiliki nilai nol, Kinerja Pegawai (Y) akan tetap sekitar 20,416. Selain itu, nilai koefisien variabel Manajemen Konflik (b) sebesar 1,545 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel Manajemen Konflik (X) akan meningkatkan Kinerja Pegawai (Y) sebesar 1,545, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Hasil ini menegaskan bahwa manajemen konflik yang efektif berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja pegawai di Puskesmas Telukdalam, Kabupaten Nias Selatan. Dalam konteks ini, manajemen konflik yang lebih baik diharapkan dapat mendorong peningkatan produktivitas dan kepuasan kerja pegawai.

Kata Kunci: Manajemen Konflik; Kinerja Pegawai; Lingkungan Kesehatan.

Abstract

This study aims to evaluate the influence of conflict management on employee performance at Telukdalam Community Health Center (Puskesmas) in South Nias Regency, utilizing a quantitative associative approach. The research analyzes the relationship between research variables to reveal their impact. Primary data was collected through questionnaires distributed to all employees of Telukdalam Puskesmas, selected based on a previous sampling process. The questionnaire was divided into two dimensions: conflict management and employee performance. The research results indicate that the regression coefficient of the Conflict Management variable has a positive and significant effect on Employee Performance. Specifically, the constant value (b_0) of 20.416 suggests that if Conflict Management (X) has a value of zero, Employee Performance (Y) will remain approximately 20.416. Furthermore, the coefficient value of the Conflict Management variable (b) at 1.545 indicates that each one-unit increase in the Conflict Management variable (X) will increase Employee Performance (Y) by 1.545, assuming other variables remain constant. These findings affirm that effective conflict management positively contributes to enhancing employee performance at Telukdalam Community Health Center in South Nias Regency. In this context,

improved conflict management is expected to drive increased productivity and job satisfaction among employees.

Keywords: *Conflict Management; Employee Performance; Healthcare Setting.*

A. Pendahuluan

Dalam upaya menjalankan kegiatan organisasi, setiap instansi pasti memiliki tujuan yang harus dicapai, untuk itu instansi akan semakin tergantung pada kualitas sumber daya manusia dan sumber daya fisik. Hal ini berarti untuk mencapai kesuksesan dapat diwujudkan dengan cara mengelola sumber daya manusia sebaik-baiknya, karena sumber daya manusia yang berkualitas merupakan satu kekuatan yang dimiliki oleh suatu instansi untuk mencapai tujuan. Pada dasarnya instansi bukan saja mengharapkan pegawai yang mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Kemampuan, kecakapan, dan keterampilan pegawai tidak ada artinya bagi organisasi, jika mereka tidak bekerja keras dengan mempergunakan kemampuan yang dimilikinya. Oleh karena itu, semangat kerja sangat penting karena dengan semangat kerja diharapkan setiap individu pegawai mau

bekerja keras dan antusias untuk menghasilkan kinerja yang tinggi. Puskesmas Telukdalam Kabupaten Nias Selatan sebagai suatu instansi pemerintah memerlukan personil yang memiliki kemampuan dan kinerja yang baik yang dapat mewujudkan tujuan instansi tersebut, sehingga tujuan tersebut dapat tercapai dengan tepat waktu dan dengan hasil yang memuaskan.

Manajemen konflik pada kenyataannya tidak selalu berakibat buruk dan tidak semua konflik pula berakibat baik. Kemunculan dampak positif konflik membutuhkan dukungan dari manajer untuk secara efektif mengelola konflik yang ada dalam organisasinya menurut Greenberg dalam Maulana (2011:24). Hal tersebut tentu akan memberikan keuntungan bagi perusahaan di bidang kinerja instansi. Manajemen konflik harus segera diselesaikan agar konflik tidak menimbulkan pengaruh yang sifatnya negatif dan tetap berada pada batas-batas kewajaran menurut Bragg dalam

Maulana (2011:24). Proses tindak lanjut dari penyelesaian konflik tentu saja harus dilakukan dengan cepat dan bijaksana. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari terganggunya sistem kerja, suasana kerja dan yang terutama semangat kerja dari pegawai itu sendiri. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Telukdalam Kabupaten Nias Selatan, beberapa kesenjangan yang telah ditemukan sebagai berikut kinerja pegawai yang kurang efektif antar pimpinan dan bawahan, belum adanya semangat dalam meningkatkan suasana yang baik dalam bekerja, sering terjadi perbedaan pendapat dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, dan tidak terciptanya kerja sama yang harmonis antar sesama pegawai. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimanakah pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Telukdalam Kabupaten Nias Selatan? Dengan demikian tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja pegawai puskesmas Telukdalam Kabupaten Nias Selatan.

Konsep Manajemen Konflik

Menurut Wirawan (2010:5) manajemen konflik adalah “proses pertentangan yang diekspresikan diantara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola pikir dan interaksi yang menghasilkan keluaran konflik”.

Konsep Kinerja Pegawai

Menurut Husein Umar dalam Mangkunegara (2010:18)” membagi aspek-aspek penilaian kinerja berdasarkan mutu pekerjaan, kejujuran pegawai, inisiatif, kehadiran, sikap, kerja sama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab, dan pemanfaatan waktu kerja.”

Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Pegawai

Wahyudi (2006:47) menegaskan bahwa, “jika manajemen konflik dikelola secara sistematis dapat berdampak positif yaitu, memperkuat hubungan kerja sama, meningkatkan kepercayaan dan harga diri, mempertinggi kreativitas dan produktivitas”. Jenis-jenis yang

Mempengaruhi Manajemen Konflik

Menurut Ade Florent (2010:15-17):

1. Manajemen konflik di dalam diri individu
2. Manajemen konflik antar individu di dalam organisasi yang sama
3. Manajemen konflik antar individu dengan kelompok
4. Manajemen konflik antar kelompok dengan organisasi yang sama
5. Manajemen konflik antar organisasi dalam bidang ekonomi

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Ade Florent (2010:145) dalam pembahasan mengenai permasalahan kinerja pegawai, tidak terlepas dari berbagai macam faktor yang menyertainya yaitu:

1. Faktor Kemampuan (Ability)
2. Faktor Motivasi
3. Faktor Konflik

Indikator Manajemen Konflik

Di bawah ini merupakan beberapa indikator dari manajemen konflik menurut Ade Floren (2010:9) adalah:

1. Keterbatasan Sumber Daya
2. Struktur Organisasi

3. Komunikasi

4. Perbedaan Individu

Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Simamora dalam Lincyanata (2014:11) "Indikator adalah gambaran/ciri-ciri/ukuran yang menggambarkan status suatu situasi/kondisi/capaian terhadap sesuatu atau hasil". Sedangkan kinerja adalah ukuran kerja, unjuk karya yang dihasilkan suatu kegiatan atau suatu proses. Jadi indikator kinerja adalah gambaran atau ciri-ciri serta ukuran yang menggambarkan status kinerja yang dihasilkan sesuatu kegiatan atau suatu proses.

B. Metode Penelitian

Metode analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja pegawai pada puskesmas Telukdalam Kabupaten Nias Selatan dengan menggunakan analisis regresi sederhana, dengan alat bantu yang digunakan program *SPSS15.0 For Windows Evalution Version (Statistical Product and Service Solutions)*, yaitu suatu

program komputer statistik yang mampu memproses data. Model regresi sederhana yang digunakan dinyatakan dalam bentuk matematika adalah sebagai berikut (Supranto 2009:185):

$$Y = f(X)$$

Atau

$$Y = a + bX + \varepsilon$$

Keterangan:

a = Konstanta

b = Parameter yang nilainya diestimasi

X = Variabel Manajemen Konflik

Y = Variabel Kinerja Pegawai

ε = Error

Untuk menghitung a dan b dengan menggunakan metode kudrat terkecil dengan persamaan sebagai berikut Supranto (2009:186):

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

$$b = \frac{\sum X_i Y_i - \sum X_i \bar{Y}}{\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2 / n} = \frac{n \sum X_i Y_i - \sum X_i \bar{Y}}{\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2 / n}$$

keterangan:

a : Konstanta

b : Parameter

$\bar{Y}$: Rata-rata nilai Y

$\bar{X}$: Rata-rata nilai X

n : Jumlah observasi

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Deskriptif Variabel Manajemen Konflik (X)

Tabel 1. Deskriptif Variabel Manajemen Konflik (X)

Statistics

MANAJEMEN KONFLIK

N	Valid	42
	Missing	0
Mean		39,55
Median		40,00
Mode		40 ^a
Std. Deviation		3,604

Variance		12,985
Skewness		,027
Std. Error of Skewness		,365
Kurtosis		,654
Std. Error of Kurtosis		,717
Range		14
Minimum		32
Maximum		46
Sum		1661
Percentiles	25	37,00
	50	40,00
	75	42,00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Deskriptif Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Tabel 2. Deskriptif Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Statistics

KINERJA PEGAWAI

N	Valid	42
	Missing	0
Mean		38,67
Median		40,00
Mode		40
Std. Deviation		4,812
Variance		23,154
Skewness		,447
Std. Error of Skewness		,365
Kurtosis		,594
Std. Error of Kurtosis		,717
Range		16
Minimum		30
Maximum		46
Sum		1624
Percentiles	25	36,00
	50	40,00
	75	42,50

Uji Validitas Variabel Manajemen Konflik (X)

Perolehan hasil uji validitas untuk variabel Manajemen Konflik (X) dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Uji Validitas Manajemen Konflik (X)

No. Item Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	r _{tabel}	Keterangan
---------------------	----------------------------------	--------------------	------------

1	0,984	0,632	Valid
2	0,974	0,632	Valid
3	0,974	0,632	Valid
4	0,848	0,632	Valid
5	0,820	0,632	Valid
6	0,894	0,632	Valid
7	0,976	0,632	Valid
8	0,888	0,632	Valid
9	0,837	0,632	Valid
10	0,811	0,632	Valid

Uji Reliabilitas Manajemen Konflik (X)

Tabel 4. Reliability Statistics

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,731	10

Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Tabel 5. Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y)

No. Item Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	r_{tabel}	Keterangan
1	0,979	0,632	Valid
2	0,686	0,632	Valid
3	0,920	0,632	Valid
4	0,979	0,632	Valid
5	0,869	0,632	Valid
6	0,920	0,632	Valid
7	0,979	0,632	Valid
8	0,869	0,632	Valid
9	0,979	0,632	Valid
10	0,979	0,632	Valid

Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Tabel 6. Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,894	10

Uji Normalitas Data

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

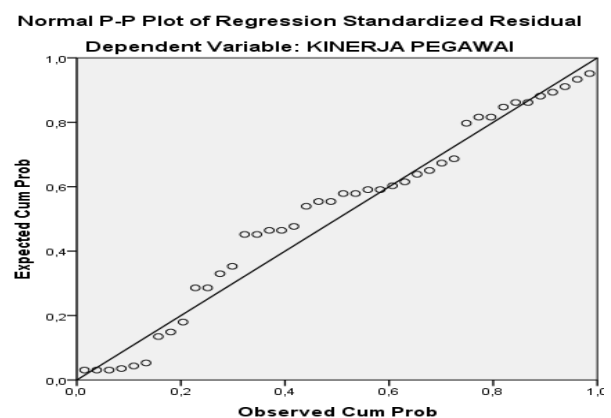
	Managem en Konflik	Kinerja Pegaw ai	Standardiz ed Residual
N	42	42	42
Normal Mean	39,55	38,67	,0000000
Parameters Std. Deviation	3,604	4,812	,98772960
Most Extreme Absolute	,098	,157	,142
Differences Positive	,081	,107	,092
Negative	,098	,157	,142
Test Statistic	,098	,157	,142
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}	,011 ^c	,033 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

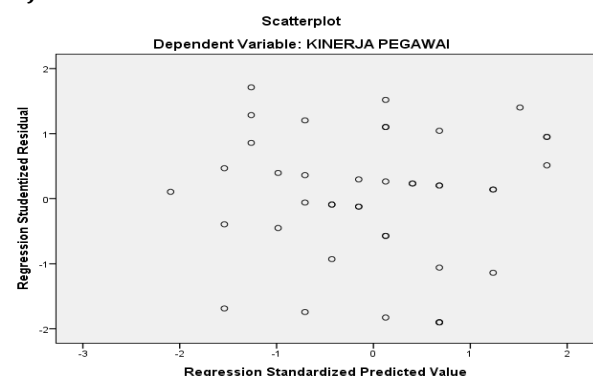
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



Gambar 1. Normal Probability Plot

Uji Heterokedastisitas



Gambar 2. Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar di atas diolah dengan menggunakan bantuan perangkat

lunak SPSS22.0 for Windows, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat adanya heteroskedastisitas. Karena gambar di atas tidak menunjukkan ada suatu pola tertentu atau teratu dari titik yang ada. Ini berarti persamaan tersebut telah memenuhi asumsi klasik suatu persamaan regresi sederhana dengan telah dipenuhinya asumsi dasar bahwa variasi residual sama untuk semua pengamatan telah terpenuhi.

Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan uji parsial (uji t). Adapun hasil perhitungan statistik t sebagaimana yang tertera pada Tabel 4 di bawah ini.

Tabel 8. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	11,099	17,995		,617
	Manajemen Konflik	,483	,165	,526	,2923

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Pada Tabel diatas, di peroleh t_{hitung} untuk variabel Manajemen Konflik (X) adalah sebesar 2,923 dan tingkat signifikan sebesar 0,007, sedangkan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ adalah sebesar 1,689. Karena nilai t_{hitung} ($2,923$) $>$ t_{tabel} (1.689) dan tingkat signifikansi $0.007 < (0.05)$, artinya secara parsial variabel Manajemen Konflik (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y).

Uji F (Simultan)

Pengujian variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat

dilakukan dengan uji F dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5%.

Tabel 9. Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	196,271	2	98,135	4,804	,016 ^b
Residual	551,596	27	20,429		
Total	747,867	29			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Manajemen Konflik

$H_0 : \beta_i = 0$ artinya manajemen konflik (X) secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Dari tabel diatas menghasilkan nilai F_{hitung} sebesar $4,804 >$ nilai F_{tabel} sebesar 3.316 dengan df : (2-1) (42-2) pada df numerator 2, df deminator 28 pada $\alpha = 5\%$ (0,05). Artinya bahwa semua variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat, dengan kata lain secara simultan variabel bebas (manajemen konflik) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (kinerja pegawai).

D. Penutup

Sebagaimana diketahui bahwa yang menjadi sasaran penelitian ini adalah menganalisis pengaruh Manajemen Konflik terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Telukdalam Kabupaten Nias Selatan. Adapun hipotesis penelitian yang diajukan adalah diduga ada pengaruh signifikan antara Manajemen

Konflik terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Telukdalam Kabupaten Nias Selatan dan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Pengaruh Manajemen Konflik terhadap Kinerja Pegawai artinya manajemen konflik (X) secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Model regresi di atas menunjukkan bahwa koefisien variabel bebas memiliki tanda positif. Ini berarti bahwa peningkatan variabel bebas (manajemen konflik) akan meningkatkan variabel terikat (kinerja pegawai) atau sebaliknya. Persamaan regresi linear $Y = 11,099 + 0,483 X$, memberikan pemahaman bahwa nilai konstanta sebesar 11,099 merupakan nilai variabel kinerja pegawai saat variabel manajemen konflik bernilai nol (0). Model regresi tersebut menunjukkan arah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, sehingga penulis menyarankan Diharapkan kepada Puskesmas Telukdalam Kabupaten Nias Selatan meningkat dan menerapkan Manajemen

Konflik yang tinggi dan bekerja dengan penuh tanggungjawab, sehingga pegawai yang disiplin tidak akan memanfaatkan waktu kerja untuk melakukan hal-hal lain yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan di puskesmas, mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa adanya paksaan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini memberikan kontribusi untuk melakukan penelitian lebih dalam lagi mengenai pengaruh Manajemen Konflik terhadap Kinerja Pegawai, seberapa kuat pengaruh Manajemen Konflik terhadap Kinerja Pegawai.

E. Daftar Pustaka

- Ade Florent Toto Widiato Agus Jamaludin Feri. 2010 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan di PT. Paramita Bangun Sarana. Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ilmu Pendidikan dan Pengetahuan Sosial Universitas Indraprasta PGRI. Volume 2 Nomor 4.
- Ardana I Komang, Mujiati, Ni Wawayan dan Utama, I Wayan Mudiarta.

2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suarsimi. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Sofi Wulandari Istomo. 2001. Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Taspen (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hasibuan, malayu SP. 2012. Manajemen Sumber daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan. Haji Mas Agung. Jakarta.
- Jhon Moreno Furqon Dwi Cahya 2018 Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komunikasi Sebagai Variabel Moderasi pada PT Ciomas Adisatwa Tanjung Bintang. Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Lincyanata, Frisca, Sudarsi dan Apriono, Markus. 2014. Pengaruh Disiplin Kerja dan Masa Kerja terhadap Tingkat Upah dan Produktivitas Tenaga Kerja Industri Kerajinan Perak di Desa Pulo Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Artikel Ilmiah.
- Mailiana. 2016. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pengelolaan Pasar Kota Bajarmasin. Jurnal Ekonomi Manajemen. Volume X; 123-134).
- Mangkunegara. 2010 Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Manado.
- Marwanto. 2010. Pengaruh Pengawasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Perusahaan Manufaktur. Jurnal Eksis. Volume VI; 1380- 1386).
- Palgunadi, Mansur M. 2014 Pengaruh Manajemen Konflik dan Perubahan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Papua.
- Sofi Wulandari Ustomo. 2012 yang di lakukan di PT. TASPEM. Jakarta: Vol II
- Sudarmanto Syaifuddin Fahmi.2009 Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan pada PT. Omega Mas

Pasuruan. Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Kertanegara Malang Jl.
Cengger Ayam 1 No.5 Malang.

Sugiyono. 2006. Metodologi Penelitian
Bisnis. Bandung: CV. Alvabeta.

Umar, Devi Rachtiasari. 2009. Analisis
Pengaruh Manajemen Konflik
Terhadap Kinerja Pegawai Pada
Pt. Perkebunan Nusantara X
Arjasa – Jember. Fakultas Ekonomi
Universitas Jember.