

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep Manajemen Konflik

##### 2.1.1 Definisi Manajemen Konflik

Thomas-kilmann (2002) Manajemen konflik adalah pendekatan yang dilakukan seseorang dalam menghadapi suatu situasi konflik yang berhubungan dengan *cooperativeness* dan *assertiveness*.

Sebagai seorang manajer keperawatan, konflik adalah hal yang biasa dalam setiap pengaturan keperawatan. Oleh karena itu harus membuat dua asumsi dasar tentang konflik : 1) Konflik tidak dapat dihindari dalam suatu organisasi. 2) Konflik akan berkualitas dan memecahkan dengan solusi kreatif dan jika dikelola dengan baik. Dampak pada peningkatan dan pengasuhan timbal balik. Di sini, peran manajer dalam mengelola konflik dengan menciptakan lingkungan yang memanfaatkan konflik secara konstruktif untuk pengembangan, peningkatan, dan produktivitas menjadi sangat penting. Jika konflik mengarah ke suatu yang menghambat dalam suatu organisasi. maka manajer harus mengenali sejak awal dan secara aktif melakukan intervensi supaya produktivitas dan motivasi tidak terkena efek. Belajar menangani konflik secara konstruktif dengan menekankan pada “*win-win solution*” merupakan keterampilan kritis dalam suatu manajemen.

### 2.1.2 Penyebab Konflik

Menurut Thomas-kilmann dalam Wirawan 2010, konflik muncul karena ada kondisi yang melatar belakanginya (*accident conditions*). Kondisi tersebut yang disebut sebagai sumber terjadinya konflik, terdiri dari tiga kategori, yaitu: komunikasi, struktur dan variable pribadi. Komunikasi; komunikasi yang buruk antar individu, dalam arti perbedaan persepsi atau pandangan terhadap suatu hal, ide maupun gagasan dalam organisasi dapat menjadi sumber konflik. Suatu hasil penelitian menunjukkan bahwa kesulitan semantic, pertukaran informasi yang tidak cukup dan gangguan dalam saluran komunikasi merupakan penghalang terhadap komunikasi dan menjadi kondisi terciptanya konflik.

- a. Struktur; struktur dalam konteks yang akan dibahas mencakup struktur dalam keluarga dan sosial masyarakat, kejelasan dalam pembagian tugas seorang individu di dalam keluarga, ketidakcocokan antara tujuan individu dengan tujuan kelompok organisasi, ketidakcocokan individu dengan masyarakat. Hal-hal di atas dapat menjadi penyebab timbulnya sebuah konflik, model sosial masyarakat dan derajat spesialisasi merupakan variabel yang mendorong terjadinya konflik.
- b. Variable Pribadi; penyebab konflik lainnya yang potensial adalah faktor pribadi, yang meliputi; sistem nilai yang dimiliki tiap-tiap individu, karakteristik kepribadian yang menyebabkan individu

memiliki keunikan dan berbeda dengan individu yang lain. Hal-hal di atas berbeda dalam tiap diri individu, sehingga akan cenderung menyebabkan terjadinya sebuah konflik dalam organisasi khususnya dalam keluarga.

### 2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Manajemen Konflik

Pandangan psikologi, setiap perilaku merupakan interaksi antara kecenderungan di dalam diri individu (internal) dan kondisi eksternal. Cara individu bertindak laku dalam menghadapi konflik dengan orang lain akan ditentukan oleh seberapa penting tujuan-tujuan pribadi dan hubungan dengan pihak lain yang dirasakan sehingga ada dua hal yang menjadi pertimbangan dalam penyelesaian masalah, yaitu :

- a. Tujuan atau kepentingan pribadi yang dirasa sebagai hal yang sangat penting sehingga harus dipertahankan atau tidak penting sehingga bisa dikorbankan.
- b. Hubungan dengan pihak lain, Sama halnya dengan tujuan pribadi, hubungan dengan pihak lain ketika konflik terjadi bisa menjadi sangat penting atau sama sekali tidak penting.

### 2.1.4 Indikator Manajemen Konflik

Indikator dari manajemen konflik adalah:

- a. Keterbatasan Sumber Daya

Organisasi memiliki sumber daya terbatas yang dibutuhkan. Sebagai contoh, dalam sebuah bisnis seringkali terdapat keterbatasan berupa

anggaran, fasilitas kerja, lokasi, material, informasi, dan sumber-sumber daya yang penting lainnya. Ade Florent (2010) perusahaan yang sedang berkembang membutuhkan sumber daya yang lebih banyak, pimpinan mengalokasikan sumber daya menurut prioritas dan kebutuhan pada tiap unit kerja/ bagian. Pembagian yang tidak merata dapat menimbulkan perasaan iri hati antar departemen/ bagian. Apabila manajer tidak menjelaskan kebijakan yang dilakukan, maka perselisihan antar departemen dapat terjadi karena persaingan yang terjadi untuk mendapatkan sumber daya yang terbatas.

b. Struktur Organisasi

Salah satu penyebab terjadinya konflik dalam organisasi adalah pembagian tugas dalam birokrasi organisasi spesialisasi tenaga kerja pelaksanaannya. Ade Florent (2010) struktur organisasi adalah sistem formal hubungan-hubungan kerja yang membagi dan mengkoordinasi tugas-tugas sejumlah orang dan kelompok-kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Persaingan untuk meningkatkan status pada setiap bagian atau unit kerja bertujuan untuk memperoleh penghargaan dan pengakuan dari pimpinan. Masalah yang muncul dalam struktur organisasi berkenaan dengan Suharsimi Arikunto dkk, Manajemen Pendidikan (Yogyakarta: Aditya Media 2009). Persaingan pengaruh dan kekuasaan antar

bagian/ unit kerja, sistem penilaian yang tidak jelas, dan perbedaan dalam menafsirkan tujuan organisasi.

c. Komunikasi

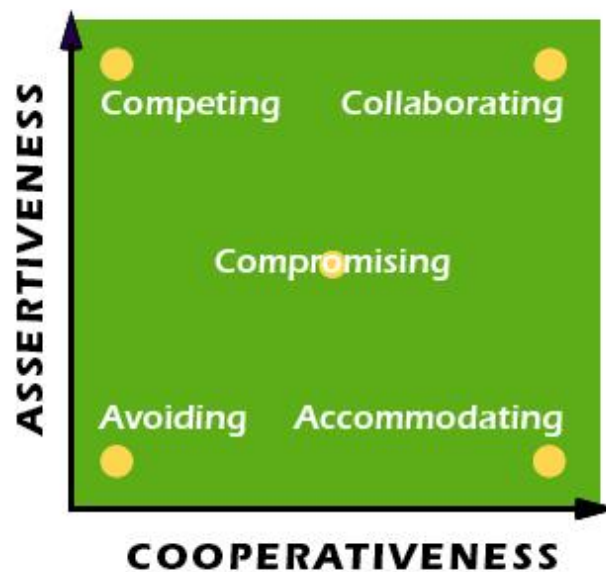
Jika komunikasi yang digunakan buruk sering memunculkan konflik dalam suatu organisasi. Faktor komunikasi yang disengketakan, seperti informasi yang tidak berada secara bebas atau menggunakan bahasa yang tidak dimengerti oleh pihak lain. Misalnya, gaya bahasa dan budaya komunikasi kelompok tertentu seringkali melukai perasaan orang yang tidak dapat memahaminya.

d. Perbedaan Individu

Setiap orang adalah individu yang unik. Setiap orang memiliki sikap dan emosi yang berbeda. Ade Florent (2010) Perbedaan individu disebabkan oleh pendidikan, budaya, lingkungan sosial dan etnis. Perbedaan latar belakang di atas menyebabkan perbedaan sikap dan perilaku di lingkungan kerja. Konflik muncul jika perbedaan ini tidak disikapi dengan bijak.

### 2.1.5 Gaya Manajemen Konflik

Dalam manajemen konflik interpersonal Kenneth W. Thomas dan Ralph H. Kilmann (1974) mengembangkan gaya manajemen konflik berdasarkan dua dimensi yaitu kerja sama (*Cooperativeness*) pada sumbu horizontal dan keasertifan (*Asertiveness*) pada sumbu vertical.



Gambar 2.1 Strategi Manajemen Konflik Model Kilmann

Berdasar kepada dua dimensi ini Thomas dan Kilmann mengemukakan lima jenis gaya manajemen konflik yaitu:

1) Kompetisi (*competing*)

Gaya manajemen konflik dengan tingkat keasertifan tinggi dan kerja sama rendah, gaya ini merupakan gaya yang berorientasi pada kekuasaan. di mana seseorang akan menggunakan kekuasaan yang dimilikinya untuk memenangkan konflik.

2) Kolaborasi (*collaborating*)

Gaya manajemen konflik dengan tingkat keasertifan dan kerjasama yang tinggi. Tujuan nya untuk mencari alternative, dasar bersama dan sepenuhnya memenuhi harapan kedua belah pihak yang terlibat konflik.

Gaya kolaborasi merupakan upaya negoisasi untuk menciptakan solusi yang sepenuhnya memuaskan pihak-pihak yang terlibat konflik, upaya ini meliputi saling memahami permasalahan konflik atau saling mempelajari ketidaksepakatan, selain itu kreativitas dan inovasi juga digunakan untuk mencari alternative.

3) Kompromi (*compromising*)

Gaya manajemen konflik menengah, dengan tingkat kearsetifan dan kerjasama sedang. Dengan menggunakan strategi *take and give* kedua belah pihak mencari alternative titik tengah yang memuaskan sebagian keinginan mereka.

4) Menghindar (*avoiding*)

Gaya manajemen konflik dengan tingkat keasertifan dan kerjasama yang rendah, dalam gaya ini kedua belah pihak yang terlibat berusaha menghindari konflik, menurut Thomas dan Kilmann berupa : menjauhkan diri dari pokok masalah, menunda pokok masalah hingga waktu yang tepat atau menarik diri dari konflik yang mengancam dan merugikan.

5) Mengakomodasi (*accomodating*)

Gaya manajemen konflik dengan tingkat keasertifan rendah dan tingkat kerjasama tinggi. seorang mengabaikan kepentingan diri sendiri dan berupaya memuaskan kepentingan lawan konfliknya.

#### 2.1.4.1 Skor

Indikator manajemen konflik masuk dalam kuesioner manajemen konflik dengan menerapkan skala 1= Kompetisi (*competing*). 2=Kolaborasi (*collaborating*). 3=Kompromi (*compromising*). 4=Menghindar (*avoiding*). 5=Mengakomodasi (*accomodating*) dan skala likert (skala 1= Sangat Tidak Setuju, skala 2= Tidak Setuju, skala 3= Kurang Setuju, skala 4= Setuju, skala 5= Sangat Setuju) yang mengadaptasi pada Thomas-Kilmann (2002).

#### 2.1.4.2 Rumus

Perhitungan manajemen konflik yang diterapkan ditentukan dengan nilai mean tertinggi. sebagai berikut:

$$\text{Mean} = \frac{\text{Jumlah skor jawaban pada setiap manajemen konflik}}{\text{Jumlah pernyataan pada setiap manajemen konflik}}$$

#### 2.1.4.3 Kriteria Implementatif Strategi Manajemen Konflik

Tabel 2.1 Kriteria Implementatif Strategi Manajemen Konflik

NO.	JUMLAH SKOR (%)	KRITERIA
-----	-----------------	----------



1	84-100	Sangat baik (SB)
2	68-83	Baik (B)
3	52-67	Cukup Baik (CB)
4	36-51	Kurang Baik (KB)
5	20-35	Tidak Baik (TB)

(Sumber : Sugiono 2004)

#### 2.1.6 Dampak Konflik

Konflik akan berdampak positif atau negatif bagi organisasi, tergantung seringnya konflik tersebut muncul dan pengelolaan konflik tersebut. Ketika tingkat konflik terlalu rendah akan menyebabkan kinerja menurun. Inovasi dan perubahan jarang terjadi dan organisasi mungkin mengalami kesulitan beradaptasi dengan perubahan lingkungan mereka. Jika konflik tingkat rendah berlanjut, kelangsungan hidup dan ketahanan organisasi mungkin terancam. Jika konflik dikelola dengan bijak, konflik tersebut dapat memberikan dampak positif bagi seluruh pemangku kepentingan di tempat kerja mereka. Efek positifnya antara lain:

- a. Meningkatnya motivasi.
- b. Kemampuan mengidentifikasi dalam memecahkan masalah meningkat.
- c. Kompak.

- d. Meningkatnya penyesuaian diri.
- e. Meningkatnya pengetahuan/ keterampilan.
- f. Meningkatnya kreativitas.
- g. Dapat mencapai tujuan.
- h. Mendorong perkembangan organisasi.

Ketika masalah tidak dikelola dengan baik akan memiliki efek negatif dan hingga berbahaya. Dampak buruk konflik ialah:

- a. Menurunnya produktivitas.
- b. Rasa percaya menurun.
- c. Pembuatan kelompok kecil.
- d. Rahasia mengenai kondisi terkini.
- e. Muncul perkara moral.
- f. Terbuangnya waktu secara sia-sia.
- g. Penetapan keputusan lambat.

#### 2.1.7 Langkah-langkah manajemen konflik

Langkah-langkah dalam menyelesaikan konflik meliputi :

##### 1. Pengkajian

- a. Analisis situasi.

Tentukan waktu yang diperlukan setelah mengidentifikasi sifat perselisihan, mengumpulkan fakta dan memvalidasi semua perkiraan melalui penelitian yang lebih mendalam. Lalu siapa saja yang akan terlibat dan peran apa yang akan mereka mainkan?

Tentukan apakah situasinya dapat diubah.

b. Analisis dan memetakan isu yang berkembang.

Menjelaskan masalah yang dihadapi dan gejala prioritas tinggi.

Identifikasi masalah utama yang membutuhkan solusi dimulai dari masalah itu. Hindari menyelesaikan semua masalah sekaligus.

c. Menyusun tujuan.

Jelaskan tujuan spesifik yang akan dicapai

2. Identifikasi

a. Mengelola perasaan

Hindari reaksi emosional terhadap kemarahan, karena setiap orang merespons kata-kata, ekspresi, dan tindakan secara berbeda.

3. Intervensi

a. Konflik yang diyakini dapat diselesaikan dengan baik.

Selanjutnya identifikasi hasil yang positif yang akan terjadi.

b. Menyeleksi cara untuk menyelesaikan konflik. Penyelesaian

konflik memerlukan strategi yang berbeda. Seleksi caralah yang paling sesuai untuk menyelesaikan konflik yang terjadi.

## 2.2 Kepuasan Kerja

### 2.2.1 Definisi Kepuasan Kerja

Spector (1997) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap yang menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan seberapa jauh seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya dan berkaitan dengan berbagai aspek dari pekerjaannya seperti rekan kerja, gaji, karakteristik pekerjaan, maupun atasan. Kepuasan kerja adalah satu set perasaan dan emosi yang *favorable* dan *unfavorable* mengenai bagaimana karyawan memandang pekerjaan mereka.

Sehingga disimpulkan bahwa kepuasan kerja ialah perasaan atau sikap individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya, yang disebabkan oleh beberapa faktor, baik itu faktor internal maupun faktor eksternal.

### 2.2.2 Dimensi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja memiliki lima dimensi yang disebut JDI (*Job Descriptive Index*) (Luthans dan Spector dalam Robins, 2006).

#### 1. Pekerjaan itu sendiri

Sejauh mana pekerjaan menawarkan pekerjaan yang menyenangkan, kesempatan belajar, dan kesempatan untuk mengambil tanggung jawab. Ini adalah sumber kepuasan kerja yang paling diinginkan. Menurut Locke, karakteristik penting yang menentukan kepuasan kerja adalah variasi, kesulitan, beban kerja, tanggung jawab, otonomi, kendali atas cara anda bekerja, pluralisme dan kreativitas.

## 2. Gaji

Kepuasan kerja ditentukan oleh jumlah absolut gaji yang diterima, seberapa baik memenuhi harapan karyawan dan bagaimana gaji dibayarkan. Upah dan gaji dianggap faktor penting dalam kepuasan kerja.

## 3. Peluang atau Promosi

Karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri, memperluas pengalaman profesional mereka dan tumbuh lebih jauh.

## 4. Supervise

Kemampuan pengawas untuk memberikan bantuan teknis dan mendorong perilaku. Menurut Locke, hubungan fungsional dan holistik yang positif memberi manajer tingkat kepuasan kerja tertinggi.

## 5. Kolega

Kebutuhan dasar manusia untuk hubungan sosial dipenuhi oleh karyawan yang mendukungnya. Konflik dengan rekan kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

### 2.2.3 Antecedent Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan dampak dari berbagai antecedent. baik antecedent pribadi maupun antecedent lingkungan (Spector, 1997). Berikut ini akan diuraikan beberapa antecedent kepuasan kerja :

#### a. Faktor Lingkungan

### 1. Karakteristik Pekerjaan

Spector (1997) menyatakan bahwa adanya kebebasan bagi karyawan untuk membuat keputusan sendiri atas pekerjaannya serta adanya kesempatan untuk memberikan masukan terhadap kebijakan organisasi akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

### 2. Variabel Peran

Peran merupakan pola tingkah laku yang dituntut organisasi terhadap karyawan. Ada dua variabel peran yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu ambiguitas peran (*role ambiguity*) dan konflik peran (*role conflict*). Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi ambiguitas peran dan semakin tinggi konflik peran maka semakin rendah kepuasan kerja karyawan (Spector, 1997).

### 3. Sistem Penggajian

Semakin kuat kepercayaan mereka mengenai gaji yang sepantasnya diterima dan semakin kecil kesenjangan antara gaji mereka sebenarnya dengan pemikiran bahwa mereka berharga, maka semakin puas mereka terhadap pendapatannya.

### 4. Atasan

Secara spesifik, penelitian telah menemukan bahwa kepuasan kerja akan cenderung tinggi pada karyawan yang mempersepsikan atasan mereka sebagai seseorang yang kompeten, memperhatikan apa yang ada dipikiran bawahannya dan memperlakukan dengan penghargaan

dan penghormatan, dibandingkan dengan atasan yang memiliki sikap sebaliknya.

#### 5. Kondisi Kerja

Kondisi kerja lebih banyak menjelaskan mengenai situasi kerja seperti ruangan kerja. Kondisi kerja yang tidak menyenangkan seperti ruangan yang gelap, sempit dan lain sebagainya menimbulkan keengganan untuk bekerja.

#### 6. Kontrol

Kontrol adalah kebebasan yang dimiliki karyawan untuk membuat keputusan dalam pekerjaannya. Situasi dimana karyawan diperbolehkan untuk membuat keputusan sendiri dan ikut serta dalam proses pengambilan keputusan, merupakan situasi mendukung adanya kepuasan kerja.

#### 7. Rekan Kerja

Individu memperoleh banyak hal dari pekerjaannya lebih dari sekedar uang atau prestasi yang terlihat. Bagi sebagian besar karyawan, pekerjaan juga memenuhi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, memiliki rekan kerja yang akrab dan suportif akan mengarah pada peningkatan kepuasan kerja.

#### b. Faktor Pribadi

Selain dipengaruhi oleh anteseden lingkungan, kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh anteseden pribadi, antara lain adalah:

1. Kepribadian (*personality trait*)

Spector (1997) menyatakan bahwa faktor kepribadian yang banyak diteliti adalah afeksi negatif dan pusat control (*locus of control*). Karyawan yang memiliki afeksi negatif yaitu kecenderungan untuk mengalami emosi negatif seperti cemas atau depresi, akan cenderung merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Sementara itu, semakin internal pusat kontrol karyawan yaitu keyakinan seseorang bahwa ia dapat mengontrol lingkungan, maka akan semakin tinggi kepuasan kerja karyawan tersebut.

2. Status Pernikahan

Dukungan pasangan hidup atau keluarga sangat berhubungan positif dengan kepuasan kerja. Tetapi, karyawan yang telah menikah berarti jumlah tanggungannya semakin bertambah, sehingga mengakibatkan semakin rendah kepuasannya (Spector, 1997).

3. Usia

Banyak penelitian yang menemukan bahwa karyawan yang berusia lebih tua memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi daripada karyawan yang lebih muda, Spector (1996) menyatakan bahwa kemungkinan hal ini dikarenakan karyawan yang lebih tua memiliki keuntungan yang lebih banyak dari segi kesesuaian antara apa yang diharapkan dengan apa yang diterima dan juga memperoleh gaji



yang lebih tinggi.

#### 4. Jenis Kelamin

Pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan kerja hingga saat ini masih diperdebatkan. Beberapa ahli menyatakan bahwa perdebatan kepuasan kerja antara pria dan wanita memang ada, tetapi sangat sedikit dan tidak terlalu penting (Greenhaus, Pasuraman & Wormley dalam Spector, 1997).

#### 2.2.4 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Spector (2015), mengidentifikasi indikator kepuasan kerja adalah:

##### 1. Upah

Karyawan yang melakukan tugas dan tanggung jawabnya secara memadai akan dibayar dan diberikan kenaikan gaji berdasarkan kinerja.

##### 2. Promosi

Aspek ini mengukur seberapa baik kepuasan karyawan terkait dengan kebijakan promosi dan kemungkinan kemajuan. Kebijakan promosi harus dilaksanakan secara adil. Ini berarti bahwa semua karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik diberi kesempatan yang sama untuk dipromosikan.

##### 3. Supervisi

Aspek ini mengukur kepuasan kerja individu terhadap atasannya. Karyawan lebih suka bekerja dengan manajer yang supportif, pengertian, hangat dan ramah, yang memuji karyawannya atas kerja bagusnyanya dan yang peduli dengan karyawannya. Daripada mereka yang acuh tak acuh, kasar, dan berorientasi kepada profesionalitas.

#### 4. *Benefit*

Hal ini mengukur seberapa puas individu dengan manfaat tunjangan tempat mereka bekerja. Tunjangan tambahan diberikan kepada karyawan secara adil dan proporsional.

#### 5. *Contingent rewards*

Aspek ini mengukur seberapa puas individu terhadap penghargaan yang mereka terima sebagai hasil kerja mereka. Semua orang ingin kerja keras dan dedikasi mereka untuk kemajuan perusahaan diakui dan dihargai secara finansial.

#### 6. *Operating procedur*

Aspek yang mengukur kepuasan terhadap proses kerja dan peraturan. Isu-isu yang berkaitan dengan prosedur serta aturan kerja menyebabkan kepuasan kerja individu. termasuk biokrasi dan beban kerja.

#### 7. *Co-workes*

Dimensi ini menganalisa kepuasan yang berhubungan dengan hubungan rekan kerja. Misalnya, hubungan kerja yang nyaman dengan rekan kerja yang berpikiran sama yang saling melengkapi.

### 8. *Nature of work*

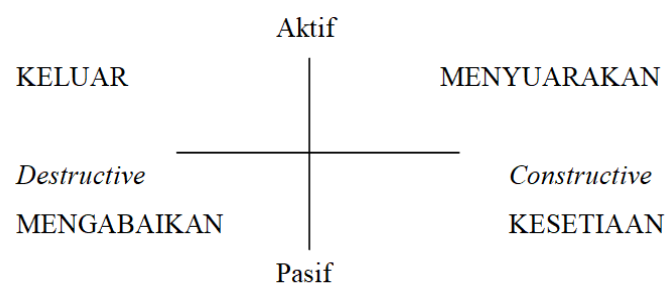
Hal yang menganalisa kepuasan kerja dalam kaitannya dengan pekerjaan itu sendiri.

### 9. *Communication*

Hal ini terkait dengan komunikasi yang berlangsung di dalam perusahaan. Komunikasi internal yang baik membuat karyawan lebih menyadari tugas, tanggung jawab dan segala sesuatu yang terjadi di perusahaan.

#### 2.2.5 Cara Mengungkapkan Ketidakpuasan Karyawan

Menurut Spector, untuk mengungkapkan ketidakpuasan yang *constructiveness-destructiveness* (aktif-pasif) seperti pada gambar



dibawah ini:

Gambar 2.2 Cara Mengungkapkan Ketidakpuasan Karyawan

Cara untuk mengungkapkan ketidakpuasan karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Keluar (*Exit*): yaitu ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan meninggalkan pekerjaannya, seperti mencari pekerjaan baru.
- b. Menyuarakan (*Voice*): yaitu ketidakpuasan kerja yang dapat diungkapkan melalui usaha aktif dan konstruktif guna memperbaiki kondisi, seperti memberikan sebuah saran perbaikan dan juga dapat mendiskusikan masalah dengan atasannya.
- c. Mengabaikan (*Neglect*): yaitu kepuasan kerja dapat diungkapkan melalui sikap dengan membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, termasuk sering absen ataupun melakukan datang terlambat, kesalahan yang dibuat dengan sengaja.
- d. Kesetiaan (*Loyalty*): yaitu ketidakpuasan kerja yang dapat diungkapkan dengan menunggu secara pasif hingga situasi menjadi lebih baik, termasuk membela perusahaan terhadap kritik buruk dari luar dan tetap mempercayai bahwa perusahaan dan manajemen akan melakukan yang tepat untuk memperbaiki kondisi.

#### 2.2.4.1 Skor

Setiap poin menggunakan skala *likert* skala jawaban “ Sangat Setuju (SS) ”, “ Setuju (S) ” , “ Cukup Setuju (CS) ”, “ Cukup Tidak Setuju

(CTS) ” dan “ Tidak Setuju TS)”, “ Sangat Tidak Setuju (STS) disimpulkan SS=6, S=5, CS=4, CTS=3, TS=2, STS=1.

#### 2.2.4.2 Rumus

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana :

n = Jumlah responden

X<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut ke – i

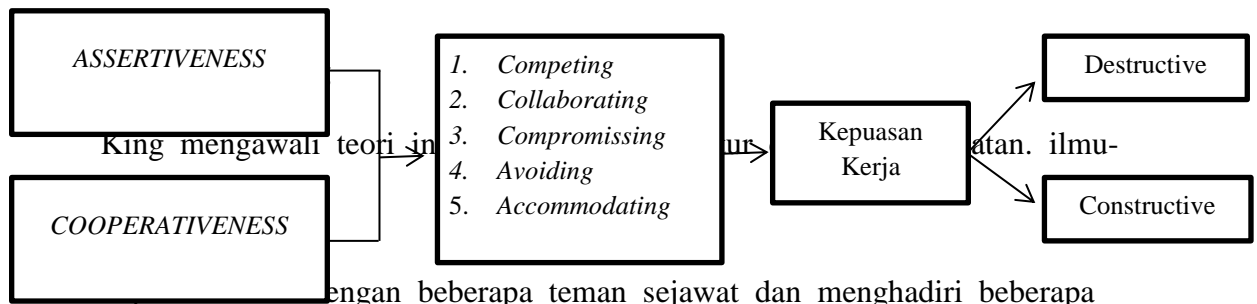
i = Nilai kinerja atribut ke – i

#### 2.2.4.3 Kriteria Kepuasan Kerja

Tabel 2.2 Kriteria Kepuasan Kerja

No	Nilai index (%)	Kriteria
1	80-100	Sangat Puas
2	60-80	Puas
3	40-60	Cukup puas
4	20-40	Kurang puas
5	0-20	Tidak puas

### 2.3 Kerangka Berfikir



King mengawali teori ini dengan beberapa teman sejawat dan menghadiri beberapa

konferensi serta

alasan-alasan induktif dan deduktif dari beberapa pemikiran-pemikiran kritis.

Dari informasi

yang terkumpul tersebut, kemudian King memformulasikan kedalam suatu

kerangka kerja

konseptual (Conceptual Framework) pada tahun 1971. King mengidentifikasi

kerangka kerja

konseptual (Conceptual Framework) sebagai sebuah kerangka kerja sistem

terbuka, dan teori

ini sebagai suatu pencapaian tujuan. King mempunyai asumsi dasar terhadap

kerangka kerja

konseptualnya, bahwa manusia seutuhnya (Human Being) sebagai sistem

terbuka yang secara

konsisten berinteraksi dengan lingkungannya. Asumsi yang lain bahwa

keperawatan berfokus

pada interaksi manusia dengan lingkungannya dan tujuan keperawatan adalah untuk

membantu individu dan kelompok dalam memelihara kesehatannya.

Kerangka kerja

konseptual (Conceptual Framework) terdiri dari tiga sistem interaksi yang dikenal dengan

Dynamic Interacting Systems, meliputi: Personal sistem (individuals).

interpersonal sistem

(groups) dan sosial sistem (keluarga, sekolah, industri, organisasi sosial,

sistem pelayanan

kesehatan, dll).

Konsep Teori King

King mengawali teori ini melalui studi literatur dalam keperawatan, ilmu-ilmu perilaku

terapan, diskusi dengan beberapa teman sejawat dan menghadiri beberapa konferensi serta

alasan-alasan induktif dan deduktif dari beberapa pemikiran-pemikiran kritis.

Dari informasi

yang terkumpul tersebut, kemudian King memformulasikan kedalam suatu kerangka kerja

konseptual (Conceptual Framework) pada tahun 1971. King mengidentifikasi

kerangka kerja

konseptual (Conceptual Framework) sebagai sebuah kerangka kerja sistem terbuka. dan teori

ini sebagai suatu pencapaian tujuan. King mempunyai asumsi dasar terhadap kerangka kerja

konseptualnya. bahwa manusia seutuhnya (Human Being) sebagai sistem terbuka yang secara

konsisten berinteraksi dengan lingkungannya. Asumsi yang lain bahwa keperawatan berfokus

pada interaksi manusia dengan lingkungannya dan tujuan keperawatan adalah untuk

membantu individu dan kelompok dalam memelihara kesehatannya.

Kerangka kerja

konseptual (Conceptual Framework) terdiri dari tiga sistem interaksi yang dikenal dengan

Dynamic Interacting Systems. meliputi: Personal sistem (individuals).

interpersonal sistem

(groups) dan sosial sistem (keluarga, sekolah, industri, organisasi sosial.

sistem pelayanan

kesehatan. dll).

Konsep Teori King

King mengawali teori ini melalui studi literatur dalam keperawatan. ilmu-ilmu perilaku



terapan. diskusi dengan beberapa teman sejawat dan menghadiri beberapa konferensi serta alasan-alasan induktif dan deduktif dari beberapa pemikiran-pemikiran kritis. Dari informasi yang terkumpul tersebut. kemudian King memformulasikan kedalam suatu kerangka kerja konseptual (Conceptual Framework) pada tahun 1971. King mengidentifikasi kerangka kerja konseptual (Conceptual Framework) sebagai sebuah kerangka kerja sistem terbuka. dan teori ini sebagai suatu pencapaian tujuan. King mempunyai asumsi dasar terhadap kerangka kerja konseptualnya. bahwa manusia seutuhnya (Human Being) sebagai sistem terbuka yang secara konsisten berinteraksi dengan lingkungannya. Asumsi yang lain bahwa keperawatan berfokus pada interaksi manusia dengan lingkungannya dan tujuan keperawatan adalah untuk membantu individu dan kelompok dalam memelihara kesehatannya.

Kerangka kerja konseptual (Conceptual Framework) terdiri dari tiga sistem interaksi yang dikenal dengan

Dynamic Interacting Systems. meliputi: Personal sistem (individuals).  
interpersonal sistem  
(groups) dan sosial sistem (keluarga. sekolah. industri. organisasi sosial.  
sistem pelayanan  
kesehatan. dll).



Tabel 2.3 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1	Rai Rosita candra dewi	Persepsi perawat tentang tentang strategi management konflik kepala perawat	2022	Mendeskripsikan persepsi implementasi perawat terhadap p manajemen konflik yang diterapkan oleh kepala perawat	Descriptive dengan cross sectional	Strategi managemen konflik yang diterapkan mayoritas menggunakan strategi kompromi untuk mengatasi masalah dalam pekerjaan yang ada
2	Sanaa Abdelazeem Ibrahim	Strategi Manajemen Konflik yang Digunakan oleh Manajer Perawat dan Hubungan Vertikal Dyad Linkage dengan Perawat	2020	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara strategi manajemen konflik yang digunakan oleh kepala perawat. dan kualitas hubungan angka dua vertikal di rumah sakit Port Said	Deskriptif korelasional	Berdasarkan hasil penelitian ini. dapat disimpulkan bahwa. tidak ada hubungan yang signifikan secara statistik antara strategi manajemen konflik yang digunakan oleh kepala perawat. dan kualitas hubungan dua arah vertikal di rumah sakit Port-Said. Direkomendasikan bahwa

						<p>kepala perawat harus menggunakan gaya manajemen konflik tergantung pada situasinya. Selain itu.</p> <p>kembangkan hubungan dalam kelompok dengan sebanyak mungkin staf perawat.</p>
3	Rini Asnawati	<p>Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD.</p> <p>Dr. Hasri Ainun Habibi Provinsi Gorontalo</p>	2017	Mengetahui hubungan manajemen konflik dan profesionalisme yang dilakukan oleh perawat	<p>Deskriptif</p> <p>dengan</p> <p>pendekatan</p> <p>cross</p> <p>sectional</p>	<p>Manajemen konflik berpengaruh positif terhadap profesionalisme yang dilakukan oleh perawat</p>
4	Ima Pangulimang	<p>Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat</p>	2019	Menganalisis tentang hubungan antara tanggung jawab. gaji. kondisi kerja.	<p>Deskriptif</p> <p>analitik</p> <p>dengan</p>	<p>Tidak terdapat hubungan antara tanggung jawab dengan kepuasan kerja dan terdapat hubungan antara</p>

		Inap RSUD Lapangan Sawang		dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan Sitaro	pendekatan cross sectional	gaji. kondisi kerja dengan kepuasan kerja. Dengan yang paling dominan berhubungan ialah kondisi kerja
5	Yulia Febrianita	Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap RSUD Petala Bumi	2017	Mengetahui tingkat kepuasan kerja perawat Ruang Rawat Inap RSUD Petala Bumi	Deskriptif kuantitatif	Kepuasan terhadap pekerjaan perawat yang dilakukan di bagian rawat inap RS Petala Bumi Lebih dari separuh merasa tidak puas. Disarankan agar perhatian manajemen rumah sakit diperlukan untuk menciptakan sistem untuk meningkatkan jenjang karir. dan kejelasan masa depan profesi keperawatan.

6	Deswarta	Analisis Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Prima Pekanbaru Riau	2022	Mengetahui serta menganalisis tentang kepuasan kerja serta harapan para perawat rumah Sakit Prima Pekanbaru	Analisis deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tanggapan responden mengenai variabel kepuasan kerja berada pada kategori baik. Bagi pihak rumah sakit hendaknya untuk selalu lebih meningkatkan kepuasan kerja bagi para perawat sehingga mereka lebih bersemangat bekerja.
---	----------	--	------	---	--------------------------------	--



