

**HUBUNGAN PENERAPAN GAYA MANAJEMEN KONFLIK  
DENGAN KINERJA TENAGA KESEHATAN  
DI PUSKESMAS MAMBORO**

**SKRIPSI**



**MUTMAINNAH**

**201801070**

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU  
2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul Hubungan Penerapan Gaya Manajemen Konflik Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Mamboro adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan kedalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantara Palu.

Palu, September 2022



Mutmainnah  
NIM 201801070

**HUBUNGAN PENERAPAN GAYA MANAJEMEN KONFLIK DENGAN  
KINERJA TENAGA KESEHATAN DI PUSKESMAS MAMBORO**  
*The Relationship Of Conflict Management Style With The Performance Of Health  
Performance At Mamboro Puskesmas*

Mutmainnah, Elifa Ihda Rahmayanti, Sintong Hutabarat  
Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu

**ABSTRAK**

Pengelolaan konflik yang tidak baik akan memicu ketidakharmonisan hubungan kerja antara dua belah pihak yang berkonflik. Oleh karenanya petugas kesehatan sebisa mungkin menyelesaikan konflik berbagai cara, bisa dengan cara manajemen konflik untuk meningkatkan kinerja yang baik. Kinerja yang baik merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh setiap organisasi. Kinerja suatu organisasi tidak dapat dilepaskan dari kinerja para pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Tujuan penelitian melihat adanya Ada hubungan penerapan gaya manajemen konflik dengan kinerja tenaga kesehatan di puskesmas Mamboro. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan metode pendekatan *crosssectional*, jumlah populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden dengan teknik pengambilan sampel *total sampling*. Analisa data menggunakan uji statistic *chi square* dengan variabel independen manajemen konflik dan variabel dependen kinerja tenaga kesehatan. Hasil analisis bivariate dengan uji *chi square* diperoleh adanya hubungan penerapan gaya manajemen konflik dengan kinerja tenaga kesehatan di puskesmas Mamboro dengan *p-value*= 0,006. Kesimpulan dari penelitian ini terdapat hubungan penerapan gaya manajemen konflik dengan kinerja tenaga kesehatan di puskesmas Mamboro.

Kata kunci : manajemen konflik, kinerja tenaga kesehatan.

### ABSTRACT

Poor conflict management will lead the disharmony in the working relationship between the conflicted member. Therefore, health workers as much as possible resolve conflicts in various ways such as by conflict management to improve a good performance. Good performance is the aim to be achieved by every organization. It could not be separated from the performance of employees while doing their duties and responsibilities. The aim of the research was to obtain the correlation between the implementation of conflict management and the performance of health workers in Mamboro Public Health Center. This is quantitative research with a cross-sectional approach, total of population and samples of the research were 50 respondents taken by total sampling technique. Data were analyzed by using the chi-square statistical test with the independent variable is conflict management and the dependent variable is the performance of health workers. The results of the bivariate analysis by using the chi-square test found that have a correlation between the implementation of conflict management and the performance of health workers in the Mamboro Public Health Center with p-value = 0.006. The conclusion of this research mentioned that have a correlation between the implementation of conflict management with the performance of health workers in the Mamboro Public Health Center.

Keywords: conflict management, the performance of health workers.



**HUBUNGAN PENERAPAN GAYA MANAJEMEN KONFLIK  
DENGAN KINERJA TENAGA KESEHATAN  
DI PUSKESMAS MAMBORO**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ners  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**MUTMAINNAH  
201801070**

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU  
2022**

**LEMBAR PENGESAHAN****HUBUNGAN PENERAPAN GAYA MANAJEMEN KONFLIK  
DENGAN KINERJA TENAGA KESEHATAN  
DI PUSKESMAS MAMBORO****SKRIPSI****MUTMAINNAH  
201801070**

Skripsi Ini Telah Diujikan Tanggal 07 September 2022

Ns. Masri Dg Taha S.Kep.,M.Kep

NIDK.8918900020

Elifa Ihda Rahmayanti S.Kep.,Ns.,M.Kep

NIK. 20120901025

Sintong Hutabarat ST.,M.Sc

NIP. 202109011123

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui

Ketua STIKes Widya Nusantara Palu



Dr. Tigor H. Situmorang, MHI., M.Kes

NIK: 20080901001

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunianya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dan izinkanlah penulis menghaturkan sembah sujud sedalam-dalamnya serta terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang tua tercinta yaitu ayahanda Namri (Alm) dan ibunda Nismawati (Almh), yang telah banyak memberikan doa, dukungan baik moril maupun materil semasa hidupnya kepada saya sehingga kenangan, kehangatan pelukan yang telah ayahanda dan ibunda berikan kepada saya mampu mengantarkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini, dan semoga setiap kenangan yang tercipta menjadi penguat setelah ayahanda dan ibunda tiada. Tidak lupa pula kepada kakak-kakak saya Nirmawati, Khaerunnisa, Rusmin, Hendra serta adik saya Suardi serta pihak-pihak yang sangat membantu atas semua doa, dorongan semangat, inspirasi, serta segala bantuan baik moril maupun materilnya selama studi yang senantiasa ikut menemani setiap mata kuliah yang penulis jalani.

Tema yang di pilih dalam penelitian yang dilaksanakan selama 2 minggu Juli 2022 ini ialah “Hubungan Penerapan Gaya Manajemen Konflik Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Mamboro”.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, bantuan, dorongan, arahan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Widyawaty Situmorang, Msc., selaku Ketua Yayasan Widya Nusantara Palu.
2. Bapak Dr. Tigor H.Situmorang, M.H., M.Kes., selaku Ketua STIKes Widya Nusantara Palu.
3. Ns.Yuhana Damantalm, S.Kep., M.Erg., selaku Ketua Prodi Ners STIKes Widya Nusantara Palu..
4. Elifa Ihda Rahmayanti S.Kep.,Ns.,M.Kep., selaku pembimbing 1 yang telah memberikan masukan dan dukungan moral dalam penyusunan skripsi ini.
5. Sintong Hutabarat ST.,Msc selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam perbaikan skripsi ini.

6. Ns.Masri Dg Taha S.Kep.,M.Kep selaku Penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
7. Ibu Sitti Aisjha, SKM selaku Kepala UPTD Puskesmas Mamboro Kota Palu Sulawesi Tengah atas bantuan dan kerjasamanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan.
8. Dosen Pengajar dan Staf akademik pada Program Studi Ners STIKes Widya Nusantara Palu yang telah banyak memberikan pengetahuan dan bimbingan selama mengikuti perkuliahan.
9. Keluarga besar Namri yang sudah memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis.
10. Wali kelas tercinta Bapak Arniawan S.Kep.,Ns yang telah membantu dan memberikan support, bimbingan terbaik kepada saya selama masa perkuliahan.
11. Bestries Squad, Wanita Suram Squad, Bestai Squad, Thr Squad yang sedang sama-sama berjuang menyelesaikan studi terimakasih selalu membantu memberikan semangat doa kelancaran dalam studi agar bisa sama-sama selesai tepat waktu.
12. Teman-teman seperjuangan angkatan 18 Keperawatan, kelas B keperawatan, serta sahabat-sahabat saya yaitu, Siti Hasmayuni, Rosanti RA, Desinta Lambo, Nuraisyah Radjab, Sry Djulianty, Wahyuni, Siska Maudy Putri, Elsa Yulianti, Abd Ghani, Ibrahim Kadir, selalu mengingatkan penyusunan skripsi ini dan berjuang mengikuti proses penyelesaian studi, terima kasih atas dukungan, semangat dan doa yang di berikan.

Kepada semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ilmu keperawatan.

Palu, 07 September 2022



Mutmainnah

201801070

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKTA	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teori	6
B. Kerangka Konsep	17
C. Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Desain Penelitian	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel	19
D. Variabel Penelitian	20
E. Definisi Operasional	20
F. Instrumen Penelitian	21
G. Teknik Pengumpulan data	21
H. Analisis Data	22

I. Bagan Alur Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Hasil	26
B. Pembahasan	30
C. Keterbatasan Penelitian	37
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	38
A. Simpulan	38
B. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 klasifikasi berdasarkan jenis kelamin tenaga kesehatan di Puskesmas Mamboro	27
Tabel 4.2 klasifikasi berdasarkan umur tenaga kesehatan di puskesmas Mamboro	27
Tabel 4.3 klasifikasi berdasarkan pendidikan tenaga kesehatan di Puskesmas Mamboro	28
Tabel 4.4 klasifikasi berdasarkan lama kerja tenaga kesehatan di puskesmas Mamboro	28
Tabel 4.5 klasifikasi berdasarkan status kepegawaian tenaga kesehatan di puskesmas Mamboro	28
Tabel 4.6 Klasifikasi gaya manajemen konflik di puskesmas Mamboro	29
Tabel 4.7 Klasifikasi kinerja tenaga kesehatan di puskesmas Mamboro	29
Tabel 4.8 hubungan gaya manajemen konflik dengan kinerja tenaga kesehatan di puskesmas Mamboro	30

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	17
Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian	24

## LAMPIRAN

1. Surat Pengambilan Data Awal Di Puskesmas Mamboro
2. Surat Balasan Pengambilan Data Awal Di Puskesmas Mamboro
3. Kuesioner
4. Surat Izin Penelitian Di Puskesmas Mamboro
5. *Informed consent*
6. Lampiran Dokumentasi Penelitian
7. Surat Balasan Selesai Penelitian Di Puskesmas Mamboro
8. Lampiran Hasil Olah Data
9. Lembar Bimbingan Proposal/Skripsi
10. Lampiran Riwayat Hidup Penulis

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia suatu organisasi salah satu faktor penting suatu organisasi dalam mencapai tujuan ataupun hasil sesuai dengan yang diharapkan. Begitu pula dengan puskesmas, seorang tenaga kesehatan merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah fasilitas kesehatan. Setiap fasilitas kesehatan pasti menginginkan sumber daya manusia, terutama tenaga kesehatan yang mumpuni, memiliki kinerja yang baik dan optimal agar dapat mencapai tujuannya<sup>1</sup>. Robbins<sup>2</sup> mengatakan bahwa kualitas organisasi bergantung pada kualitas dari sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi tersebut. Agar organisasi mendapatkan pegawai yang produktif dan berprestasi dalam bekerja, organisasi dituntut untuk memiliki alat timbal balik yang sesuai dengan kinerja masing-masing pegawai. Hal tersebut dimaksudkan agar organisasi mendapatkan pegawai yang produktif dan kinerja pegawai yang terbaik sesuai dengan apa yang diharapkan dan tujuan organisasi.

Kinerja yang baik merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh setiap organisasi. Kinerja suatu organisasi tidak dapat dilepaskan dari kinerja para pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian, maju atau tidaknya suatu organisasi sangat ditentukan oleh peran dan kualitas para pegawainya. Kinerja pegawai dikatakan meningkat dan semakin berkualitas apabila individu yang ada dalam organisasi berhasil mencapai standard kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi dan dijadikan sebagai acuan penentu keberhasilan individu dalam bekerja<sup>3</sup>.

Beberapa penelitian terdahulu mengatakan bahwa penentu utama keberhasilan tujuan pembangunan kesehatan adalah tenaga kesehatan<sup>4</sup>. Sebanyak 80% yang berpartisipasi dalam keberhasilan pembangunan kesehatan yaitu tenaga kesehatan, WHO melaporkan bahwa Indonesia adalah

salah satu negara dari 57 negara berdasarkan jumlah dan penyebarannya yang mengalami krisis tenaga kesehatan.<sup>5</sup>

Berdasarkan data Kemenkes RI (2021), menunjukkan bahwa jumlah tenaga kesehatan yang bertugas dipuskesmas di Indonesia pada tahun 2020 berjumlah 434.308 orang. Jumlah tenaga kesehatan dipuskesmas terbanyak adalah bidan sebanyak 174.451 orang, perawat sebanyak 132.353 orang, dokter sebanyak 24.750 orang, tenaga kesehatan masyarakat sebanyak 22.306 orang, tenaga kefarmasian sebanyak 17.981 orang, tenaga gizi sebanyak 15.114 orang, tenaga kesehatan lingkungan sebanyak 13.293 orang, ahli teknologi laboratorium sebanyak 12.020 orang, dan jumlah terendah yaitu dokter gigi hanya sebanyak 8.235 orang<sup>6</sup>.

Berdasarkan data jumlah tenaga kesehatan diatas, kecukupan dokter, perawat dan bidan dipuskesmas secara nasional sudah melebihi standar namun distribusi yang belum merata ke setiap provinsi di Indonesia. Sedangkan kecukupan dokter gigi di puskesmas secara nasional belum memenuhi standar<sup>7</sup>.

Berdasarkan pencapaian jumlah tenaga kesehatan menurut jenis tenaga provinsi Sulawesi Tengah tahun 2020, bahwa jumlah capaian tertinggi yaitu tenaga kesehatan masyarakat dengan 52,19 per 100.000 penduduk, dari standar 16 per 100.000 penduduk (capaian 326,21%). Berikutnya, bidan 154,68 per 100.000 penduduk, dari standar 120 per 100.000 penduduk (capaian 128,90%). Berikutnya tenaga kesehatan perawat 207,76 per 100.000 penduduk, dari standar 180 per 100.000 penduduk (capaian 115,42%). Berdasarkan provinsi, meskipun ketiga jumlah tenaga kesehatan telah melampaui target akan tetapi penyebaran tenaga belum merata<sup>8</sup>.

Berdasarkan distribusi tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan di Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2019, diketahui bahwa mayoritas tenaga kesehatan lebih banyak bekerja dirumah sakit dibandingkan dengan puskesmas.. Hal ini dikarenakan puskesmas belum dijadikan sebagai tempat kerja yang menyejahterakan bagi tenaga kesehatan serta letak puskesmas di pelosok dan pedesaan, sedangkan rumah sakit terletak di perkotaan<sup>8</sup>.

Jika sumber daya tenaga kesehatan yang dibutuhkan terbatas, hal ini bisa mengakibatkan konflik, baik personal ataupun interpersonal dalam organisasi. Adapun pemicu terjadinya konflik adalah tupoksi ganda, sehingga peningkatan beban kerja tenaga kesehatan akan mempengaruhi kinerja. Dan hal ini akan berdampak negatif pada produktivitas tenaga kesehatan, kualitas tenaga kesehatan masih relatif rendah sehingga menimbulkan keluhan pasien hal ini biasanya terjadi di Puskesmas<sup>9</sup>.

Pengelolaan konflik yang tidak baik akan memicu ketidakharmonisan hubungan kerja antara dua belah pihak yang berkonflik. Oleh karenanya petugas kesehatan sebisa mungkin menyelesaikan konflik berbagai cara, bisa dengan cara manajemen konflik untuk meningkatkan kinerja yang baik<sup>10</sup>.

Manajemen konflik bertujuan agar dapat memberikan kesehatan organisasi yang sehat tidak hanya mampu bertahan dalam perubahan lingkungan organisasi, namun juga mampu menempatkan diri dan berkembang dalam jangka panjang. Hal ini membuat manajemen konflik menjadi alat yang dibutuhkan dalam suatu lembaga sosial di bidang kesehatan agar terus berkembang dan kompetitif<sup>11</sup>.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Smith mazzarella, piele<sup>12</sup> mengatakan ada 3 unsur yang menyebabkan konflik diantaranya masalah komunikasi, struktur organisasi, dan manusia. Serta penelitian yang dilakukan oleh apipalakul dan kummoon<sup>13</sup> bahwa penyebab konflik yang dominan hanya komunikasi.

Berdasarkan hasil dari wawancara awal dari kepala puskesmas dan beberapa tenaga kesehatan yang berada di Puskesmas Mamboro pada tanggal 18 Mei 2022. Berdasarkan hasil wawancara tersebut kepala puskesmas Mamboro mengatakan bahwa ada beberapa tenaga kesehatan di puskesmas Mamboro yang kurang lebih 20 orang yang memiliki tugas dan peran ganda. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa tenaga kesehatan tenaga kesehatan yang memegang peran ganda di puskesmas Mamboro mengatakan bahwa di puskesmas Mamboro sendiri masih belum mencukupi tenaga kesehatan seperti tenaga penyuluhan kesehatan, administrasi dan lainnya. Selain masih terbatasnya tenaga kesehatan, intensitas peran ganda yang tinggi pada tenaga

kesehatan juga berpengaruh, menurut salah satu tenaga kesehatan dipuskesmas Mamboro dengan intensitas peran ganda yang tinggi akan mengalami penurunan pada kinerjanya karena tenaga kesehatan akan mengalami peningkatan keluhan fisik dan tingkat energy yang rendah, serta adanya sebagian tenaga kesehatan yang datang tidak tepat waktu. Hal ini akan memicu terjadinya konflik personal serta konflik interpersonal ditempat kerja. Hal ini mengakibatkan kinerja tenaga kesehatan kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Bila melihat permasalahan-permasalahan dipuskesmas Mamboro hal ini tidak terlepas dari konflik, baik itu konflik personal, interpersonal, dan beban kerja.

Setelah melihat berbagai permasalahan yang terjadi dipuskesmas Mamboro seperti yang telah diuraikan diatas, maka peneliti ingin mengkaji lebih jauh hubungan manajemen konflik dengan produktivitas kerja tenaga kesehatan dipuskesmas Mamboro.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana hubungan penerapan gaya manajemen konflik dengan kinerja tenaga kesehatan di puskesmas Mamboro?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Secara umum tujuan penelitian ini diketahui hubungan gaya manajemen konflik dengan kinerja tenaga kesehatan di puskesmas Mamboro

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Di identifikasi penerapan gaya manajemen konflik tenaga kesehatan dipuskesmas Mamboro.
- b. Di identifikasi kinerja tenaga kesehatan di puskesmas Mamboro.
- c. Di analisis hubungan penerapan gaya manajemen konflik dengan kinerja tenaga kesehatan dipuskesmas Mamboro.

#### **D. Manfaat penelitian**

1. Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi serta bagi serta pengembangan ilmu pengetahuan terkait manajemen konflik dan kinerja.

2. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta menambah wawasan mengenai cara penyelesaian konflik ditempat kerja khususnya tenaga kesehatan.

3. Bagi tempat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi bagi pelayanan kesehatan khususnya puskesmas dalam pengambilan kebijakan sehingga dapat menentukan strategi manajemen konflik yang tepat dalam penyelesaian setiap masalah.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Imawati, R. *Hubungan Gaya Manajemen Konflik Dengan Kinerja Pada Perawat Di Unit Rawat Inap Khusus Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.* (2019).
2. Robbins, Stephen P. dan Coulter, M. 2010. *M. No Title.* (Erlangga, 2010).
3. Ode, L. S. Hubungan manajemen konflik dengan kinerja petugas kesehatan di rumah sakit. *mjph* **1**, (2018).
4. Prima, B. The Relationship between Nurse Work Motivation and Nurse Performance in the Inpatient Room of Royal Prima Medan Hospital. *Al-Tamimi Kesmas J. Ilmu Kesehat. Masy.* **8**, 74–82 (2019).
5. Pamungkas, G. & Kusmiati, E. Di Puskesmas Ciwidey Kabupaten Bandung Menggunakan Metode Workload Indicators Of Staffing Need ( Wisn ). **Xv**, (2021).
6. Kesehatan, K. & Indonesia, R. *Profil Kesehatan Indonesia.* (2020).
7. Kemenkes RI. *Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.* (2021).
8. Penyusun, T. I. M. *Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah.* (2019).
9. Nurjannah, R. *Hubungan Manajemen Konflik dengan Kinerja Petugas Kesehatan.* (2017).
10. Konflik, M., Strategi, S., Keperawatan, P. I., Bangsa, U. K. & Selatan, S. *Kinerja Tenaga Kesehatan Di RSUD.* **6**, 71–92 (2021).
11. Williams, I. A. *Conflict Management Styles and Job Satisfaction by Organization Levels and Status in Privat.* (2011).
12. Smith & Mazarella, P. *Masalah Konflik.* (PT. Rineka Citra, 2011).

13. Apipalakul c, K. D. The Effects of Organization Climate to Conflict Managament amongst Organizational Health Personel. *Procedia Soc. Behav. Sci.* **237**, 1216–1222 (2017).
14. Robbins, S. P. & T. A. J. *Perilaku Organisasi*. (Salemba Empat, 2014).
15. Merkawati. *Pengaruh Konflik Interaktif Dan Saling Ketergantungan Tugas Terhadap Persepsi Tim Virtual Dengan Kerjasama Sebagai Variabel Pemoderasi (Pada Kelompok Kkn 72 Universitas Atma Jaya Yogyakarta)*. (2018).
16. Eko Sudarmanto, Diana Purnama Sari, D. T., Edi Wibowo S, Sri Siska Mardiana, B. P., Sukarman Purba, Irdawati, Diena D Tjiptadi, S. & Iskandar Kato, Rosdiana, Novita Verayanti Manalu, A. S. *Manajemen Konflik*. (Yayasan Kita Menulis, 2021).
17. Tjahjana, D. & Purba, B. *Manaje1. Tjahjana, D. & Purba, B. Manajemen Konflik. (2021).men Konflik. (2021)*.
18. Muspawi, M. Manajemen Konflik ( Upaya Penyelesaian Konflik Dalam OrganisasI. *J. Penelit. Univ. Jambi Seri Hum.* **16**, 41–46 (2017).
19. Azirah Insani Hasibuan. *Manajemen Konflik Organisasi Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Lembaga Pendidikan*. (2018).
20. Wahyudi, A. Konflik, Konsep Teori Dan Permasalahan. *J. Publiciana* **8**, 1–15 (2015).
21. Munazira. *Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPM-PTSP)*. (2020).
22. Negara, A. A. A. M. *Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan*. (ROSDA, 2019).
23. Purba, S., D. *Perilaku Organisasi*. (Yayasan Kita Menulis, 2020).

24. Heridiansyah, J. & Dosen. Manajemen Konflik Dalam Sebuah Organisasi. **3**, 1–46 (2018).
25. Ambarita, B., Purba, S., Ambarita, C. F. *Perilaku dan Konflik dalam Organisasi*. (Alfabeta, 2016).
26. Dr. Mulyaningsih, M. S. *Kepemimpinan Dalam Pengambilan Keputusan. Transformasi* vol. I (CV KIMFA MANDIRI, 2020).
27. Lase, T. N. Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan. *J. Ilm. Mhs.* **4**, (2021).
28. Anggung, M. & Prasetyo, M. Resolusi Manajemen Konflik ( Kajian Manajemen Konflik di Lembaga Pendidikan Islam ). **4**, 337–349 (2020).
29. Wirawan. *Manajemen dan Manajemen Konflik*. (Salemba Humanika, 2010).
30. Prof. Dr. Drs. H. Ekawarna, M. P. *Manajemen Konflik dan Stres*. (PT. Bumi Aksara, 2018).
31. Gulo, A. R. B. & Silitonga, E. Gaya manajemen konflik compromising dan dominating dalam mengurangi stres kerja perawat pelaksana. *Holistik J. Kesehat.* **13**, 424–430 (2020).
32. Silalahi, R. D. “Gaya Pemecahan Konflik Pemimpin Keperawatan Berlandaskan Kode Etik”. **3**, 1–9 (2019).
33. Yusuf, A. S. *Analisis Jenis Konflik Perawat Di Pelayanan Kesehatan: A Scoping Review*. (2021).
34. Wijayanti, E. T. *Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Gaya Pemecahan konflik Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsm Ahmad Dahlan kota Kediri*. (2019).
35. Pengendalian, S. & Pemerintah, I. *Kepemimpinan dan manajemen konflik*. (2016).

36. Wahyudi. *Manajemen Konflik dalam Organisasi*. (Alfabeta, 2011).
37. Puspita, W. *Manajemen Konflik (Suatu Pendekatan Psikologi, Komunikasi, dan Pendidikan)*. (Cv. Budi Utama, 2018).
38. Rusdiana, A. *Manajemen Konflik*. (CV. Pustaka Setia, 2015).
39. Hasanah, U., Islam, U., Raden, N. & Lampung, I. Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Kualitas. **10**, 1–11 (2020).
40. Masnah, Abidin & Ukkas, D. Hubungan Antara Motivasi Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare. *J. Ilm. Mns. Dan Kesehat.* **3**, 421–431 (2020).
41. Prawirosentono, S. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. (BPFE, 2008).
42. Suryani, N. kadek. *Kinerja Organisasi*. (Cv Budi Utama, 2018).
43. Ardian, N. Pengaruh insentif berbasis kinerja , motivasi kerja , dan kemampuan kerja terhadap prestasi kerja pegawai UNPAB. *Jurnal* **4**, 119–132 (2019).
44. Riduwan. *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. (Dewa Ruci, 2015).
45. Akhmad Fauzi, D. *Manajemen Kinerja*. (Airlangga University Press, 2020).
46. Ramadani, R. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Jongaya Kota Makassar*. (2021).
47. Novia Ruth silaen, D. *Kinerja Karyawan*. (Widina Bhakti Persada Bandung, 2021).
48. Prawirosentono, S. *Kinerja*. (Alfabeta, 2011).
49. Arikunto, P. D. S. *prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. (Rineka Cipta, 2012).
50. Natoatmodjo, P. D. S. *Metode Penelitian Kesehatan*. (Rineka Cipta, 2012).

51. Sujarweni, V. W. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. (Pustaka Baru Press, 2014).
52. Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. (Alfa Beta, 2017).
53. Prof.Dr.Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. (Alfabeta, 2019).
54. Natoadmodjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. (Rineka Cipta, 2015).
55. Wibowo. *Perilaku Dalam Organisasi*. (PT. Raja Grafindo Persada, 2013).
56. Iswadi, N. & Wibowo, D. H. Hubungan Antara Konflik Peran Ganda Terhadap Motivasi Kerja Pada Wanita Pekerja. **2**, 26–40 (2021).
57. Marquis, B. . & H. C. . *Leadership Roles And Management Functions in Nursing : Theory And Application,5th ed. USA : Lippicontt Williams & Wilkins*. (2011).
58. Syah, M. *Psikologi Pendidikan*. (PT. Remaja Posdakarya Offset, 2010).
59. Sukriah, Ika, Akram, B. A. I. Pengaruh Pengalaman Kerja Independensi, Obyektifitas, Integritas, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Hasil Audit. *Simp. Nas. Akutansi XII* (2018).
60. Mariana, N. N., Pekerjaan, D. & Ruang, P. Pengaruh Kompensasi , Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kabupaten Bantaeng The Influence of Compensation , Competence and Motivation on Employee Performance at Public Works and Spatial Planning in Bantaeng Regency. **1**, 130–150.
61. Ariani, M. G., Ahmad, S. & Chashmi, N. Conflict Management Styles and Communication Quality; Two Parallel Approaches to Dysfunctional Conflict. **19**, 83–87 (2011).
62. Atkinson, H. *Women and Fatigue*. (Pocket Books, 1987).
63. Adu, Isaac Nyarko, Patricia Muah, Mohammed aminu, Sanda, F. S. The Role Of Conflict Managment In Improving Relationship at Work. *Emerg. Trends*

*Econ. Manag. Sci.* **6**, 367–376 (2017).

64. Maga B. Studi Kinerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Wotu Kecamatan Wotu Kabupaten Luwu Timur. *Kesehatan* **2**, 25–33 (2019).
65. Ilham IA. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perawat pada Ruang Rawat Inap RSUD I Laga Ligo Kabupaten Luwu Timur. *Kesehatan* **2**, 42–47 (2018).
66. Indra Wijaya. Analisis Pengaruh Disiplin Waktu Terhadap Produktivitas Kerja Tenaga Kesehatan Puskesmas Palanro Kecamatan Malluettasi Kabupaten Barru. *Mns. dan Kesehat.* **3**, 43–51 (2017).
67. Nurul Kurnia, Darmawansyah, A. H. Studi Penilaian Kinerja Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Luwu. *Media Kesehat. Masy. Indones.* **4**, 22–24 (2018).
68. Eisenhardt, K. Agency Theory: An Assessment and Review. *Academy of Managament Review.* **14**, 57–74 (2011).
69. Griffin. *Perilaku Organisasi Manajamen.* (Salemba Empat, 2013).
70. Suyati Belinda. Analisis Pengaruh Manajamen Konflik dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT.General Adjuster Indonesia. *Ilm. pasti* (2018).