HUBUNGAN STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUANGAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG

SKRIPSI

DI SUSUN OLEH:
RESTI RAMBU YAKU MUNA
2021610019

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGUDEWI
MALANG
2025

HUBUNGAN STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUANGAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG

SKRIPSI

DI SUSUN OLEH:
RESTI RAMBU YAKU MUNA
2021610019

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGUDEWI
MALANG
2025

HALAMAN JUDUL

HUBUNGAN STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG

SKRIPSI

Merupakan Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan Pada Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Keperawatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi

DI SUSUN OLEH
RESTI RAMBU YAKU MUNA
2021610019

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS TRIBHHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2025

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUANGAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG

SKRIPSI

OLEH
Resti Rambu Yaku Muna
2021610019

Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal: 20 September 2025

Dosen Pembimbing Utama,	**Dosen Pembimbing Pendamping,**
Yanti Rosdiana, S. Kep., Ns., M. Kep	Ika Cahyaningrum,, S. Kep., Ns. M. Kep
NIDN.0720088704	NIDN.0718038601

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Sirli Mardianna Trishima, S. Kep., Ns., M. Kep
NIDN.0727129103

i

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYA MALANG

SKRIPSI

DISUSUN OLEH :
RESTI RAMBU YAKU MUNA
2021610019

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim penguji Skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Malang
Pada Tanggal: : 20 September 2025

Tim Penguji:

1 Yanti Rosdiana, S. Kep, Ns., M. Kep
NIDN. 0720088704

2. Ika Cahyaningrum,, S. Kep., Ns. M. Kep
NIDN.0718038601

3. Dr. Ani Sutriningsih S. Kep., Ns., M. Kep
NIDN.076038302

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Prof. Dr. Ir. KGS. Ahmadi., MP
NIDN. 0027126501

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Resti Rambu Yaku Muna

Nim : 2021610019

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Menyatakan bahwa skripsi berjudul "Hubungan Strategi Manajemen Konflik Dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang" Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut pengamatan serta keyakinan saya, skripsi ini mengandung bagian bagian skripsi atau karya tulis yang pernah di terbitlan atau di tulis orang lain, kecuali referensi yang di muat di dalam naskah skripsi ini. Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sangsi akademik apapun dari Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Malang, 20 September 2025

Yang Membuat Pernyataan



Resti Rambu Yaku Muna

NIM. 2021610019

RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama Resti Rambu Yaku Muna, lahir di di Malinjak Kabelawuntu, Kecamatan, Kabupaten Sumba Tengah Provonsi Nusa Tenggara Timur pada tanggal 23 Mei 2001 merupakan anak ke Tiga dari 5 bersaudara. Penulis lahir dari sepasang suami istri Bapak Umbu Kamodu Lalu dan Ibu Rambu Karaji Dawi Ngana. Penulis Menyelesaikan Pendidikan Dasar di SD Masehi Mambitul Pada Tahun 2014, Melanjutkan Sekolah Pertama Menengah SMP Negeri 2 Waibakul Kabupaten Sumba Tengah, Lulus Pada Tahun 2017 dan Melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Waikabubak Kabupaten Sumba Barat, lulus pada tahun 2020. pada tahun 2021 penulisan melanjutkan sekolah kejenjang Perguruan Tinggi dan mulai Tahun 2021 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai Mahasiswa S1 Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

MOTTO

“Matahari memang terbit dari satu arah, tapi sinarnya melingkupi segala arah.”

Inilah hari yang di jadikan Tuhan ,marilah kita bersorak – sorai dan bersukacita karenanya.

(Mazmur 118:24)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas Berkat Dan Rahmat – Nya, sehingga saya bisa menjadi seperti ini menjadi pribadi yang selalu bersyukur dalam keadaan apapun dan selalu meyakinkan rencana Tuhan untuk masa depan saya sungguh sangat baik.

1. Tuhan Yesus Kristus Yang Memberkan Roh Kudus dan Rahmatnya serta cinta kasihnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang Tua yang terkasih bapak Umbu Kamodu Lalu dan Ibu Rambu Karaji Dawi Ngana keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terimasi Kasih atas segala pengorbanan,nasihat dan do baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepada saya.
3. Seluruh Keluarga besar saya. Kakak, adik – adik yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk tetap bertahan dan berjuang sehingga sampai akhir.
4. Terima Kasih Kepada Dosen Ibu Yanti Rosdiana, Ika Cahyaningrum dan Dr. Ani Sutriningsih. Yang telah sabar membimbing dan nasihat saya dalam semua hal yang berkaitan dengan tugas akhir ini.
5. Teman-teman angkatan 2021 yang selalu membantu dan memotivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi pengetahuan maupun tulisan. Oleh sebab itu Penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan limpah terima kasih dan semoga skripsi ini bermanfaat

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Judul dari skripsi ini yaitu Hubungan Strategi Manajemen Konflik Dengan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Panti Waluyo Sawahan Malang pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr.Ir. Eko Handayanto, M.Sc., sebagai Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang, yang telah mengizinkan penulis untuk belajar di Universitas Tribhuwana tunggadewi.
2. Prof Dr.KGS.Ahmadi,MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
3. Ibu Sirli Mardianna Trishinta, S. Kep., Ns., M. Kep sebagai Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang dan selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Yanti Rosdiana, S. Kep., Ns., M. Kep. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik
5. Dr. Ani Sutriningsih S. Kep., Ns., M. Kep sebagai dosen penguji yang telah memberikan waktu untuk menguji, memberikan arahan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh staff dan pegawai Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang yang telah membantu memberikan informasi penting mengenai perkuliahan dan penyelesaian tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari segi pengetahuan maupun penulisan. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan limpah terimakasih dan semoga skripai ini bermanfaat

Malang, 20 September 2025

(Resti Rambu Yaku Muna)

Muna R.R.Y. 2025. Hubungan Strategi Manajemen Konflik Dengan Kinerja Perawat Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Malang. Skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang, Pembimbing I: Yanti Rosdiana. Pembimbing II: Ika Cahyaningrum.

ABSTRAK

Konflik di lingkungan tenaga keperawatan dalam pemberian pelayanan kesehatan sering terjadi, sehingga diperlukan strategi manajemen konflik dilingkup keperawatan yang dapat menyelesaikan masalah sehingga kinerja perawat tetap terjaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan strategi manajemen konflik dengan kinerja perawat di ruangan rawat inap Rumah Sakit Panti Waluyo Malang. Desain penelitian menggunakan *cross sectional*. Populasi penelitian ini sebanyak 121 perawat pelaksana di ruang rawat inap dengan jumlah sampel sebanyak 74 perawat pelaksana di ruang rawat inap. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling*. Variabel independen adalah strategi manajemen konflik, variabel dependen adalah kinerja perawat. Instrumen yang digunakan berupa lembar kuesioner *the Rahim Organization Conflict Inventory II* (ROCI-II) dan lembar penilaian kinerja perawat dari Kepala Bidang Keperawatan Rumah Sakit Panti Waluyo Sawahan Malang, 2025. Analisis data menggunakan uji *spearman rank*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruh perawat di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Malang memiliki strategi manajemen konflik yang cukup (90,5%). Hampir seluruh perawat di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Malang memiliki kinerja yang baik (95,9%). Ada hubungan strategi manajemen konflik dengan kinerja perawat di ruangan rawat inap Rumah Sakit Panti Waluyo Malang yang lemah dengan nilai *p-value*: 0,007<0,05 dan nilai r: 0,311 kearah positif, artinya semakin baik strategi manajemen konflik, maka kinerja juga semakin baik. Penelitian selanjutnya dapat memperhatikan dan mempertimbangkan pelaksanaan penelitian dengan menemui langsung responden serta pengukuran langsung variabel.

Kata Kunci : Kinerja Perawat, Strategi Manajemen Konflik.

Muna R.R.Y. 2025. *The Relationship Between Conflict Management Strategies and Nurse Performance in the Inpatient Ward of Panti Waluyo Hospital, Malang. Thesis, Faculty of Health Sciences, Tribhuwana Tunggadewi University, Malang. Supervisor I:* Yanti Rosdiana. *Supervisor II*: Ika Cahyaningrum.

ABSTRACT

Conflicts in the nursing staff environment in providing health services often occur, so that conflict management strategies are needed in the nursing environment that can resolve problems so that nurse performance is maintained. This study aims to determine the relationship between conflict management strategies and nurse performance in the inpatient ward of Panti Waluyo Hospital, Malang. The study design used a cross-sectional. The population of this study was 121 nurses in the inpatient ward with a sample of 74 nurses in the inpatient ward. The sample was taken by accidental sampling technique. The independent variable is conflict management strategies, the dependent variable is nurse performance. The instruments used were the Rahim Organization Conflict Inventory II (ROCI-II) questionnaire and nurse performance assessment sheets from the Head of Nursing at Panti Waluyo Hospital, Sawahan, Malang, 2025. Data analysis used the Spearman rank test. The results of this study indicate that almost all nurses in the Inpatient Ward of Panti Waluyo Hospital, Malang have sufficient conflict management strategies (90.5%). Almost all nurses in the Inpatient Ward of Panti Waluyo Hospital, Malang have good performance (95.9%). There is a weak relationship between conflict management strategies and nurse performance in the inpatient ward of Panti Waluyo Hospital, Malang, with a p-value of 0.007 <0.05 and a positive r-value of 0.311. This means that the better the conflict management strategy, the better the performance. Further research can consider and consider the implementation of research by meeting respondents directly and measuring variables directly.

Keywords: Nurse Performance, Conflict Management Strategy.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iii**
RIWAYAT HIDUP ..... **iv**
MOTTO ..... **v**
PERSEMBAHAN ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
ABSTRAK ..... **ix**
ABSTRACT ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 5
1.3. Tujuan Penelitian 5
1.3.1. Tujuan Umum 5
1.3.2. ujuan Khusus 5
1.4. Manfaat Penelitian 5
1.4.1. Manfaat Teoritis 5
1.4.2. Manfaat Praktis 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**
2.1. Konsep Strategi Manajemen Konflik 7
2.1.1. Pengertian Strategi Manajemen Konflik 7
2.1.2. Proses Strategi Manajemen Konflik 8
2.1.3. Strategi Manajemen Konflik 9
2.1.4. Indikator Strategi Manajemen Konflik 11
2.1.5. Sumber Konflik 12
2.1.6. Jenis-Jenis Konflik 13
2.1.7. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Terjadinya Strategi Manajemen Konflik 14
2.2. Konsep Kinerja Perawat 16
2.2.1. Pengertian Kinerja Perawat 16
2.2.2. Indikator Kinerja Perawat 17
2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perawat 18
2.2.4. Manfaat Penilaian Kinerja Perawat 22
2.2.5. Tujuan Penilaian Kinerja Perawat 23
2.3. Hubungan Strategi Manajemen Konflik Perawat Dengan Kinerja Perawat Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit 24

BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS 26
3.1. Kerangka Konsep 26
3.2. Hipotesis Penelitian 27

BAB IV METODE PENELITIAN 28
4.1. Desain Penelitian 28
4.2. Kerangka Kerja 29
4.3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling 30
4.3.1. Populasi 30
4.3.2. Sampel 30
4.3.3. Teknik *Sampling* 31
4.4. Lokasi Dan Waktu Penelitian 32
4.5. Variabel Penelitian 32
4.6. Definisi Operasional 32
4.7. Instrumen Penelitian 33
4.8. Uji Validitas dan Reabilitas 34
4.9. Pengumpulan Data 35
4.10. Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data 36
4.10.1. Teknik Pengolahan Data 36
4.10.2. Analisis Data 38
4.11. Etika Penelitian 40

BAB V HASIL PENELITIAN 43
5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 43
5.2. Data Umum Penelitian 44
5.3. Data Khusus Penelitian 45
5.3.1. Strategi Manajemen Konflik Perawat Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Malang 45
5.3.2. Kinerja Perawat Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Malang 45

BAB VI PEMBAHASAN 47
6.1. Strategi Manajemen Konflik Perawat Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Malang. 47
6.2. Kinerja Perawat Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Malang 48
6.3. Hubungan Strategi Manajemen Konflik Dengan Kinerja Perawat Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Malang 50
6.4. Keterbatasan 52

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN 53
7.1. Kesimpulan 53
7.2. Saran 53
DAFTAR PUSTAKA 55
LAMPIRAN 58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Hubungan Strategi Manajemen Konflik Dengan Kinerja Perawat RS Panti Waluya Sawahan Malang…..29

Gambar 4.1 Kerangka Kerja Hubunngan Strategi Manajemen Konflik Dengan Kinerja Perawat RS Panti Waluya Sawahan Malang…..41

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Defini Operasional Hubungan Strategi Manajemen Konflik Dengan Kinerja Perawat Di RS Panti Waluyo Sawahan Malang… 58

Tabel 5.1 Data Umum Meliputi Umur,Jenis Kelamin,Pendidikan,Lama Bekerja,Ruangan Dan Jabatan Bekerja Di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan malang.....72

Tabel 5.2 Strategi Manajemen Konflik Manajemen Konflik Di ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluya Malang… 73

Tabel 5.3 Kinerja Perawat Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluya Malang… 73

Tabel 5.4 Hubungan Strategi Manajemen Konflik Dengan Kinerja Perawat Di RS Panti Waluyo Sawahan Malang… 75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Permohonan Menjadi Responden.....58
Lampiran 2: Formolir Lembar Kesediaan Menjadi Respnder.....59
Lampiran 3: Kisi- Lembar Kuesioner.....60
Lampiran 4: Lembar Kuesioner.....61
Lampiran 5: Lembar Penilaian Perawat di RS Panti Waluna Sawahan Kota Malang 63
Lampiran 6: Kelaikan Etik .....
Lampiran 7: Hasil Uji Validasi Dan Relibelitas.....67
Lampiran 8: Tabulasi Data Umum.....71
Lampiran 9: Hasil Data Penelitian Umum 60
Lampiran 10: Surat Jalan Penelitian.....84
Lampiran 11: Balasan dari Rumah Sakit.....86
Lampiran 12: Kartu Konsul.....88
Lampiran 13: Documentasi (screen shut) Google Kuensioner Penelitian.....90