

IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

TESIS

**MODEL STRATEGI PENYELESAIAN KONFLIK TERHADAP
KEMAMPUAN PENYELESAIAN KONFLIK PERAWAT**



WIWIN YULI TRIANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

TESIS

**MODEL STRATEGI PENYELESAIAN KONFLIK TERHADAP
KEMAMPUAN PENYELESAIAN KONFLIK PERAWAT**



WIWIN YULI TRIANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

HALAMAN PRASYARAT GELAR MAGISTER
MODEL STRATEGI PENYELESAIAN KONFLIK TERHADAP
KEMAMPUAN PENYELESAIAN KONFLIK PERAWAT

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister Keperawatan (M.Kep) dalam
Program Studi Magister Keperawatan Fakultas Keperawatan
Universitas Airlangga

WIWIN YULI TRIANA

PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Wiwin Yuli Triana

NIM : 132014153022

Tanda Tangan



Tanggal : 29 Agustus 2022

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS
MODEL STRATEGI PENYELESAIAN KONFLIK TERHADAP
KEMAMPUAN PENYELESAIAN KONFLIK PERAWAT

WIWIN YULI TRIANA

NIM : 132014153022

SEMINAR TESIS INI TELAH
DISETUJUI PADA TANGGAL
25 Agustus 2022

Oleh:

Pembimbing Ketua



Prof. Dr. Nursalam, M.Nurs (Hons)

NIP : 196612251989031004

Pembimbing Kedua



Nuzul Qur'aniati, S. Kep., Ns., M.Ng., PhD.

NIP: 197802082014092001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi



Dr. Retno Indarwati, S.Kp., M. Kep.

NIP. 197803162008122002

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Wiwin Yuli Triana
NIM : 132014153022
Program Studi : Magister Keperawatan
Judul : MODEL STRATEGI PENYELESAIAN KONFLIK
TERHADAP KEMAMPUAN PENYELESAIAN
KONFLIK PERAWAT

Tesis ini telah diuji dan dinilai
oleh panitia penguji pada
program Magister Keperawatan Universitas Airlangga
pada tanggal, 29 Agustus 2022
PANITIA PENGUJI

- Ketua 1. Dr. Tintin Sukartini, S.Kp., M. Kes
Penguji NIP:197212172000032001
- Anggota 2. Prof. Dr. Nursalam, M. Nurs (Hons)
NIP:196612251989031004
3. Nuzul Qur'aniati, S. Kep., Ns., M.Ng., PhD.
NIP: 197802082014092001
4. Dr Mira Triharini, S.Kp., M. Kep
NIP: 197904242006042002
5. Sartika Wulandari S. Kep., Ns., M. Kep
NIP: 1984122222009122002



Mengetahui,
Koordinator Program Studi



Dr. Retno Indarwati S.Kp., M. Kep
NIP: 197803162008122002

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

Sebagai sivitas akademik Universitas Airlangga, saya yang bertandatangan
dibawah ini:

Nama : Wiwin Yuli Triana
NIM : 132014153022
Program Studi : Magister Keperawatan
Departemen : Manajemen Keperawatan
Fakultas : Keperawatan
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Airlangga **Hak Bebas Royalty non Eksklusif (Non-Eksklusive
Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul “Model Strategi
Penyelesaian Konflik Terhadap Kemampuan Penyelesaian Konflik Perawat”,
beserta perangkat yang ada (Jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non
eksklusif ini Universitas Airlangga berhak menyimpan, mengalih media atau
formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan
mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai
penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 29 Agustus 2022

Yang menyatakan:

(Wiwin Yuli Triana)



RINGKASAN

**MODEL STRATEGI PENYELESAIAN KONFLIK TERHADAP
KEMAMPUAN MENYELESAIKAN KONFLIK PERAWAT**

Oleh Wiwin Yuli Triana

Pekerjaan keperawatan sangat kompleks dan rentan dengan konflik. Beragam penyebab, jenis konflik serta kemampuan perawat yang beragam, menyebabkan masih ditemukan konflik dalam keperawatan yang tidak diselesaikan dengan baik, bahkan menimbulkan masalah baru yang lebih kompleks. Tujuan penelitian ini adalah mengembangkan model strategi penyelesaian konflik terhadap kemampuan penyelesaian konflik perawat di RSUD dr Mohammad Zyn Sampang.

Konflik membutuhkan pengelolaan yang tepat. Langkah-langkah penyelesaian konflik meliputi pengkajian, identifikasi dan intervensi, membutuhkan kompetensi dalam penanganannya, antara lain kemampuan orientasi, kemampuan emosi, kemampuan berkomunikasi, kemampuan berfikir kreatif serta kemampuan berfikir kritis. Perawat perlu terus produktif termasuk dalam menyelesaikan konflik yang ada. Beberapa faktor dapat mempengaruhi produktivitas pegawai, antara lain faktor organisasi, faktor perawat dan faktor karakteristik pekerjaan. Faktor tersebut berpengaruh terhadap kemampuan penyelesaian konflik perawat

Pengembangan strategi penyelesaian konflik terhadap kemampuan penyelesaian konflik, menggunakan pendekatan teori Kopelman (1986) dengan tiga faktor yang mempengaruhi yaitu faktor organisasi, faktor perawat, faktor pekerjaan, yang mempengaruhi penentuan strategi penyelesaian konflik perawat dan pada akhirnya mempengaruhi kemampuan perawat dalam menyelesaikan konflik.

Penelitian ini menggunakan desain *explanatory research*, dengan 2 tahap. Penelitian dilakukan terhadap 125 orang perawat di Rumah Sakit dr Mohammad Zyn Sampang dalam dua tahap. *Simple random sampling* digunakan untuk menentukan sampel penelitian. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit dr Mohammad Zyn Sampang setelah mendapatkan surat kelayakan etik dari Komisi Etik Penelitian (KEPK) dengan nomor sertifikat 445/748/434.203.100/2022. Pengumpulan data dengan kuesioner, analisa data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial *partial least square* (PLS), selanjutnya menyusun isu strategi serta melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) bersama kepala keperawatan, kepala ruang, ketua tim dan perawat di RSUD dr Mohammad Zyn, dilanjutkan dengan konsultasi pakar untuk menyusun modul.

Hasil analisis menunjukkan nilai signifikan pada faktor organisasi terhadap faktor perawat ($t=11,244$). Faktor organisasi terhadap strategi penyelesaian konflik dengan nilai ($t=3,141$). Faktor pekerjaan terhadap faktor perawat ($t=2,056$). Faktor

pekerjaan terhadap strategi penyelesaian konflik dengan ($t=4,240$). Faktor pekerjaan terhadap kemampuan penyelesaian konflik ($t=2,054$) dan pada faktor perawat terhadap faktor strategi penyelesaian konflik ($t=5698$). Faktor strategi penyelesaian konflik terhadap kemampuan penyelesaian konflik ($t=3.557$). Nilai yang tidak signifikan terdapat pada faktor organisasi terhadap kemampuan penyelesaian konflik ($t=0,897$), serta faktor perawat terhadap kemampuan penyelesaian konflik ($t=0,293$), namun hasil pengujian tidak langsung menunjukkan faktor perawat adalah faktor yang paling mempengaruhi kemampuan penyelesaian konflik ($t=2,854$) dengan meningkatkan pemahaman terhadap strategi penyelesaian konflik. Isu strategis tersusun berdasarkan hasil analisa yang didapat pada hasil penelitian selanjutnya dilakukan Focus group discussion bersama perawat, kepala ruang, komite dan ketua tim, selanjutnya dilakukan konsultasi pakar dan penyusunan modul.

Hasil penelitian menunjukkan kemampuan penyelesaian konflik dipengaruhi oleh pemahaman yang baik tentang strategi penyelesaian konflik, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi strategi penyelesaian konflik diantaranya adalah faktor organisasi, faktor perawat dan faktor pekerjaan, dan faktor perawat memiliki pengaruh yang besar untuk meningkatkan kemampuan penyelesaian konflik, dengan meningkatkan aspek *knowledge, skill, ability, motivation, attitude* perawat akan memberikan dampak pada kemampuan perawat dalam penyelesaian konflik. Pemahaman yang baik terhadap strategi penyelesaian konflik yang meliputi pengkajian, identifikasi dan intervensi, akan memberikan rasa percaya diri perawat untuk menggunakan kemampuannya dalam penyelesaian konflik.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi penyelesaian konflik dipengaruhi oleh faktor organisasi, faktor perawat dan faktor pekerjaan, dan faktor perawat merupakan faktor paling berpengaruh dalam mempengaruhi kemampuan penyelesaian konflik. Rekomendasi pada penelitian ini adalah pelatihan tentang penyelesaian konflik perlu dilaksanakan dan regulasi penyelesaian konflik perlu disusun sebagai acuan

SUMMARY

**CONFLICT SETTLEMENT STRATEGY MODEL ON NURSES'
CONFLICT MANAGEMENT CAPABILITIES**

By Wiwin Yuli Triana

Nursing work is complicated and fraught with conflict. The various causes and types of conflicts, as well as nurses' ability to resolve conflict, cause problems that are not properly resolved and even cause new, more complex problems. The goal of this study was to create a model of conflict resolution strategies based on nurses' ability to resolve conflicts at dr Mohammad Zyn Sampang hospital.

Conflict must be managed properly. Assessment, identification, and intervention are steps in conflict resolution that require competence in handling, including orientation skills, perception abilities, emotional abilities, communication skills, creative thinking skills, and critical thinking skills. Nurses must remain productive, including by resolving existing conflicts. Employee productivity can be affected by a variety of factors, including organizational factors, nursing factors, and job factors. These factors influence the conflict resolution strategy, These factors affect the nurse's conflict resolution ability.

The Kopelman theory approach (1986) was used to develop conflict resolution strategies on conflict resolution abilities, with three influencing factors, namely organizational factors, nurse factors, and job factors, which affect to the nurse's ability to resolve conflicts.

This study used an explanatory research design with 2 stages. The study was conducted on 125 nurses at Dr. Mohammad Zyn Hospital Sampang in two stages. Simple random sampling was used to determine the research sample. The study was conducted at Dr. Mohammad Zyn Hospital Sampang after obtaining an ethical suitability letter from the Research Ethics Commission (KEPK) with certificate number 445/748/434.203.100/2022. Collecting data with questionnaires, analyzing data using descriptive analysis and partial least squares (PLS) inferential analysis, then formulating strategic issues and conducting Focus Group Discussions (FGD) with the head of nursing, head of the room, team leader and nurses at dr Mohammad Zyn Hospital, continued with expert consultation to compile the module.

The results of the analysis showed a significant value on the organizational factor for the nurse factor ($t = 11,244$). With a value of ($t = 3.141$), organizational factors influence conflict resolution strategies. Occupational factor to nurse factor ($t = 2,056$) Conflict resolution strategies and occupational factors with ($t = 4,240$) The work factor on the conflict resolution ability ($t = 2.054$) and the nurse factor on the conflict resolution strategy factor ($t = 5698$) The factor of conflict resolution strategy on conflict resolution ability ($t = 3,557$). Organizational factors on conflict resolution abilities ($t = 0.897$) and nurses' factors on conflict resolution abilities ($t = 0.293$) were found to have insignificant values, but indirect test results revealed that nurses' factors were the most influential factor in conflict resolution abilities ($t = 2,854$) by increasing understanding of conflict resolution strategies. The strategic issues are arranged based on the results of the analysis obtained in the results of

further research. Focus group discussions have been carried out with nurses, room heads, committees, and team leaders, then expert consultations and module has been created.

It can be concluded that conflict resolution strategies are influenced by organizational factors, nurse factors, and work factors, and nurse factors are the most influential factors in influencing conflict resolution abilities. The recommendation in this study is that training on conflict resolution needs to be carried out and conflict resolution regulations need to be prepared as a reference.

ABSTRAK

**MODEL STRATEGI PENYELESAIAN KONFLIK TERHADAP
KEMAMPUAN PELESAIAN KONFLIK PERAWAT**

Oleh

Wiwin Yuli Triana

Latar belakang Perawat tidak dapat menghindari konflik dalam pekerjaan, Kompleksnya penyebab dan jenis konflik dalam keperawatan, menyebabkan masih banyak ditemukan masalah yang tidak diselesaikan dengan baik dan menimbulkan masalah baru. Tujuan penelitian ini adalah mengembangkan model strategi penyelesaian konflik terhadap kemampuan penyelesaian konflik perawat **Metode** Desain penelitian *explanatory research* dengan dua tahap, yang melibatkan 125 responden, dipilih secara *simple random sampling*. Variabel independen faktor organisasi, faktor perawat, faktor pekerjaan, strategi penyelesaian konflik, serta variabel dependen kemampuan penyelesaian konflik. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Data dianalisis menggunakan *Partial least square* (PLS) untuk menguji faktor yang mempengaruhi strategi penyelesaian konflik perawat. Penetapan isu dilakukan sebelum *Focus Group Discussion* bersama kepala keperawatan, kepala ruang serta perawat untuk mencari solusi dari isu strategis yang telah ditentukan. **Hasil dan Analisis** Nilai signifikan pada faktor organisasi terhadap faktor perawat ($t=11,244$), faktor organisasi terhadap strategi penyelesaian konflik ($t=3,141$), faktor pekerjaan terhadap faktor perawat ($t=2,056$), faktor pekerjaan terhadap strategi penyelesaian konflik ($t=4,240$), faktor pekerjaan terhadap kemampuan penyelesaian konflik ($t=2,054$), faktor perawat terhadap faktor strategi penyelesaian konflik ($t=5698$) serta faktor strategi penyelesaian konflik terhadap kemampuan penyelesaian konflik ($t=3.557$). Faktor yang tidak signifikan adalah faktor organisasi terhadap kemampuan penyelesaian konflik ($t=0,897$), faktor perawat terhadap kemampuan penyelesaian konflik ($t=0,293$). **Diskusi** faktor perawat memiliki pengaruh yang besar untuk meningkatkan kemampuan penyelesaian konflik, dengan meningkatkan aspek *knowledge, skill, ability, motivation, attitude*, terhadap tahapan strategi penyelesaian konflik akan meningkatkan kemampuan perawat dalam menyelesaikan konflik. Manajemen rumah sakit perlu memperhatikan aspek tersebut agar peningkatan kemampuan penyelesaian konflik perawat dapat tercapai.

Kata kunci: Faktor organisasi, faktor perawat, faktor pekerjaan, penyelesaian konflik

ABSTRACT

**CONFLICT SETTLEMENT STRATEGY MODEL ON NURSES'
CONFLICT MANAGEMENT CAPABILITIES**

Introduction Nurses cannot avoid conflicts at work. The complexity of the causes and types of conflicts in nursing means there are still many problems that are not resolved properly and cause new problems. The aim of this study is to develop a model of conflict resolution strategies on the ability to resolve conflicts. **Method** This study uses an explanatory research design in two stages, involving 125 respondents who were selected by simple random sampling. The independent variables are organizational factors, nurse factors, work factors, and conflict resolution strategies, and the dependent variable is conflict resolution ability. The instrument used is a questionnaire. Data analysis used Partial least square (PLS) to examine the factors that influence the nurse's conflict resolution strategy. A determination of issues was carried out before the FGD with the head of nursing, head of the room and nurses at Dr Mohammad Zyn Sampang Hospital to find solutions to the strategic issues that had been determined. **Analisis & Results** Analysis Significant values of organizational factors on nurses' factors ($t=11,244$), organizational factors on conflict resolution strategies ($t=3,141$), work factors on nurses' factors ($t=2,056$), work factors on conflict resolution strategies ($t=4,240$), work factor on conflict resolution ability ($t=2,054$), nurse factor on conflict resolution strategy factor ($t=5698$), and conflict resolution strategy factor on conflict resolution ability ($t=3.557$). The insignificant value of the organizational factor on the ability to resolve conflicts ($= 0.372$) and the nurse factor on the ability to resolve conflicts ($t=0,293$). **Discussion** Nurse factors have a great influence on improving conflict resolution skills, increasing aspects of knowledge, skills, abilities, motivation, and attitude by increasing understanding of the stages of conflict resolution strategies, especially the assessment and identification stages. Hospital management needs to pay attention to these aspects so that the improvement of nurses' conflict resolution abilities can be achieved.

Keywords: Organizational factors, nurse factors, job factors, conflict resolution.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul “Model Strategi Penyelesaian Konflik Terhadap Kemampuan Penyelesaian Konflik Perawat.”

Kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan banyak terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. Moh. Nasih, SE., MT., Ak., CMA selaku Rektor Universitas Airlangga beserta para Wakil Rektor Universitas Airlangga.
2. Prof. Dr. Ah. Yusuf, S.Kp., M.Kes selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga yang telah memberikan arahan, fasilitas dan motivasi dalam penyelesaian penyusunan proposal penelitian tesis
3. Prof. Dr. Nursalam, M.Nurs (Hons) selaku Pembimbing 1 yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan memfasilitasi mahasiswa dalam penyelesaian penyusunan penelitian tesis ini.
4. Nuzul Qur'aniati, S. Kep., Ns., M.Ng., PhD selaku pembimbing 2 yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan memfasilitasi mahasiswa dalam penyelesaian penyusunan proposal penelitian tesis.
5. Dr. Retno Indarwati, S.Kp., M. Kep selaku Ketua Program Studi S2 Keperawatan Universitas Airlangga.
6. Dr. Tintin Sukartini, S.Kp., M. Kes selaku penguji tesis dan pakar dalam penyusunan modul yang memberikan saran dan masukan sehingga tesis ini dapat diselesaikan
7. Dr Mira Triharini, S.Kp., M. Kep selaku penguji tesis yang memberikan saran dan masukan pada tesis
8. Dr. Makhfudli, S.Kep., Ns M.Ked.Trop., M.H. (Kes), CMC sebagai pakar dalam penelitian ini yang telah memberikan masukan dan saran.
9. Sartika Wulandari S. Kep., Ns., M. Kep selaku penguji tesis yang memberikan saran dan masukan pada tesis
10. dr Mohammad Agus Akhmadi selaku direktur RSUD dr Mohammad Zyn atas kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian.

11. Seluruh staff di Rumah Sakit dr Mohammad Zyn Sampang, tim KEPK Rumah Sakit, Kepala seksi keperawatan beserta staff, seluruh kepala ruang, ketua tim dan perawat yang terlibat menjadi responden dalam penelitian ini, serta semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan atas perhatian dan dukungannya selama penelitian berlangsung
12. Segenap dosen Magister Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga yang telah dengan ikhlas memberikan ilmunya kepada penulis.
13. Staf administrasi di Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
14. Suami (Daud Yusry), anak (Renata Agnesia), orang tua (Pak Har, bu Sistu, Pak Jhon dan Mamaku, Mami, Bapa Sabu, Mama besar), keluarga besar (Mbak Erna, Mbak Ida, Edi, Lina Sekeluarga), semua sepupu, Oma Ana sekeluarga, saudara di GPDI Sampang dan teman-teman Citra, Ira, saudara CG Madura, Ummi Subaidah dan Abah yang selalu memberikan motivasi, doa dan dukungan sehingga penelitian tesis ini dapat terselesaikan.
15. Teman-teman Magister keperawatan angkatan XIII yang telah menemani dan saling memberikan *support* dalam menyelesaikan pendidikan di Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis berhadap kritik dan saran yang lebih bermanfaat demi kesempurnaan tesis ini.

Surabaya, 31 Agustus 2022



(Wiwin Yuli Triana)

DAFTAR ISI

Sampul Luar.....	i
Sampul Dalam.....	ii
Halaman Prasyarat Gelar Magister	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	
.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis	iv
Lembar Pengesahan	vi
Pernyataan Persetujuan Publikasi Akademisi	
.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Ringkasan.....	vii
<i>Summary</i>	x
Abstrak	xii
<i>Abstract</i>	xii
Kata Pengantar	xiv
Daftar Isi	xvi
Daftar Tabel.....	xix
Daftar Gambar.....	xx
Daftar Lampiran.....	xxi
Daftar Lambang Singkatan dan Arti Kata	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	7
1.3 Tujuan penelitian	8
1.3.1 Tujuan umum.....	8
1.3.2 Tujuan khusus.....	8
1.4 Manfaat penelitian	9
1.4.1 Teoritis.....	9
1.4.2 Praktis	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep konflik	10
2.1.1 Definisi konflik.....	10
2.1.2 Sumber konflik	12
2.1.3 Dampak konflik	16
2.1.4 Jenis jenis konflik	19
2.1.5 Proses konflik	23
2.1.6 Beberapa langkah penyelesaian konflik	25
2.2 Konsep manajemen konflik	30
2.2.1 Definisi manajemen konflik	30
2.2.2 Tujuan manajemen konflik	31
2.2.3 Faktor yang mempengaruhi strategi penyelesaian konflik	31

2.2.4 Kemampuan penyelesaian konflik	34
2.2.5 Strategi pengelolaan konflik	36
2.2.6 Keterampilan manajemen konflik perawat	47
2.2.7 Pencegahan dan manajemen konflik pada perawat	48
2.3 Pendekatan teori produktivitas (Kopelmen, 1986)	60
2.4 Keaslian penelitian	71
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	
3.1 Kerangka konsep	83
3.2 Penjelasan Kerangka Konsep	84
3.3 Hipotesis penelitian	86
BAB 4 METODE PENELITIAN	
4.1 Desain penelitian	87
4.2 Populasi, sampel dan sampling	87
4.2.1 Populasi	87
4.2.2 Sampel dan besar sampel	88
4.2.3 <i>Sampling</i>	89
4.3 Variabel penelitian dan definisi operasional	90
4.3.1 Variabel penelitian	91
4.3.2 Definisi operasional	92
4.4 Instrumen penelitian	101
4.4.1 Kuesioner penelitian	101
4.4.2 Uji validitas dan reliabilitas kuesioner	110
4.5 Analisis data	112
4.5.1 Analisis deskriptif	113
4.5.2 Analisis inferensial	113
4.6 Lokasi dan waktu penelitian	117
4.6.1 Lokasi penelitian	117
4.6.2 Waktu penelitian	117
4.7 Prosedur pengumpulan data	118
4.8 Kerangka operasional	120
4.9 Etik penelitian	121
BAB 5 HASIL PENELITIAN	
5.1 Gambaran Lokasi Penelitian	122
5.2 Penelitian Tahap 1	124
5.2.1 Karakteristik Demografi Responden	124
5.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	125
5.3 Analisis model struktural pengembangan strategi penyelesaian konflik terhadap kemampuan penyelesaian konflik perawat	130
5.3.1 Analisis <i>outer model</i> (model pengukuran)	130
5.3.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	136
5.3.2 Uji Hipotesis	138
5.4 Model Akhir Pengembangan Strategi Penyelesaian Konflik terhadap Kemampuan Penyelesaian Konflik Perawat	142

5.5 Penelitian Tahap 2.....	146
5.5 Isu Strategis	146
5.6 Konsultasi Pakar	153
5.7 Rekomendasi Hasil Diskusi	155
5.8 Pengembangan Model Strategi Penyelesaian Konflik Terhadap Kemampuan Penyelesaian Konflik Perawat	158
5.9 Tahap Penyusunan Modul.....	161
BAB 6 PEMBAHASAN	
6.1 Pengaruh faktor organisasi terhadap faktor perawat.	165
6.2 Pengaruh faktor pekerjaan terhadap faktor perawat.	168
6.3 Pengaruh faktor organisasi terhadap strategi penyelesaian konflik.....	172
6.4 Pengaruh faktor perawat terhadap strategi penyelesaian konflik.	175
6.5 Pengaruh faktor pekerjaan terhadap strategi penyelesaian konflik.....	177
6.6 Pengaruh faktor organisasi terhadap kemampuan penyelesaian konflik perawat	178
6.7 Pengaruh faktor perawat terhadap kemampuan penyelesaian konflik perawat.	180
6.8 Pengaruh faktor pekerjaan kemampuan terhadap penyelesaian konflik perawat.....	182
6.9 Pengaruh faktor strategi penyelesaian konflik terhadap kemampuan penyelesaian konflik perawat.....	183
6.10 Temuan Baru Penelitian	185
6.11 Kontribusi Penelitian.....	186
6.11.1 Kontribusi teoritis	186
6.11.2 Kontribusi praktis	187
6.12 Keterbatasan penelitian.....	188
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN	
7.1 Kesimpulan.....	189
7.2 Saran	190
DAFTAR PUSTAKA	192

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Statistik Pengaduan di Rumah Sakit Hongkong.....	16
Tabel 2 2 Karakteristik antara damai positif dan damai negatif.....	42
Tabel 2 3 Keaslian penelitian	73
Tabel 4 1 Jumlah Populasi Penelitian.....	88
Tabel 4 2 Jumlah Sampel Penelitian	90
Tabel 4 3 Variabel Penelitian	91
Tabel 4 4 Definisi Operasional	92
Tabel 4 5 <i>Blueprint</i> item kuesioner faktor organisasi	102
Tabel 4 6 <i>Blueprint</i> item kuesioner faktor perawat	104
Tabel 4 7 <i>Blueprint</i> item kuesioner faktor pekerjaan	105
Tabel 4 8 <i>Blueprint</i> item kuesioner kemampuan penyelesaian konflik	106
Tabel 4 9 <i>Blueprint</i> item kuesioner strategi penyelesaian konflik	109
Tabel 4 10 Tabel Uji reliabilitas kuesioner	112
Tabel 4 11 Jadwal Penelitian	117
Tabel 5 1 Deskripsi karakteristik responden	124
Tabel 5 2 Karakteristik faktor organisasi	126
Tabel 5 3 Karakteristik faktor perawat	127
Tabel 5 4 Karakteristik faktor pekerjaan	128
Tabel 5 5 Karakteristik faktor strategi penyelesaian konflik.....	128
Tabel 5 6 Karakteristik faktor kemampuan penyelesaian konflik.....	129
Tabel 5 7 Hasil Pengujian Validitas Konvergen Penelitian	131
Tabel 5 8 Hasil Pengujian Validitas Konvergen Setelah Reduksi	132
Tabel 5 9 Tabel Uji Validitas Diskriminan	134
Tabel 5 10 Uji Reliabilitas Penelitian.....	135
Tabel 5 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	137
Tabel 5 12 Hasil Pengujian <i>Predictive Relevance</i> (Q2)	138
Tabel 5 13 Nilai <i>Path Coeficient</i>	138
Tabel 5 14 Hasil pengujian secara tidak langsung	145
Tabel 5 15 Isu Strategis	146
Tabel 5 16 Hasil FGD	150
Tabel 5 17 Hasil Konsultasi Pakar	153
Tabel 5 18 Pengembangan Model	158
Tabel 5 19 Panduan Implementasi Modul.....	163

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Tahap Penyelesaian Konflik	25
Gambar 2 2 Produktivitas Organisasi.....	60
Gambar 2 3 <i>Diagram flow</i> pencarian <i>literature</i>	72
Gambar 3 1 Kerangka Konsep	83
Gambar 4 1 Gambaran model Penelitian.....	116
Gambar 4 2 Kerangka operasional penelitian	120
Gambar 5 1 Nilai <i>Outer loading</i> Penelitian.....	133
Gambar 5 2 Hasil Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	143
Gambar 6 1 Temuan Baru	185

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Permohonan Fasilitas Pengambilan Data ...	199
Lampiran 2 Surat Permohonan ijin Validasi	200
Lampiran 3 Surat Permohonan ijin penelitian.....	201
Lampiran 4 Surat Etik Penelitian	202
Lampiran 5 Berita Acara Konsul Pakar.....	203
Lampiran 6 Undangan Kegiatan FGD.....	205
Lampiran 7 Undangan Kegiatan FGD.....	206
Lampiran 8 Instrumen Penelitian	207
Lampiran 9 Panduan FGD.....	226
Lampiran 10 Hasil Analisa Data	239
Lampiran 11 Foto Kegiatan Penelitian.....	243

DAFTAR LAMBANG SINGKATAN DAN ARTI KATA

\$	: Dollar
%	: Persen
Σ	: Jumlah Total
AVE	: <i>Average variance extracted (AVE)</i>
FGD	: <i>Focus Grup Discussion</i>
Kabid	: Kepala Bidang
Kasi	: Kepala Seksi
KEPK	: Komite Etik Penelitian Kesehatan
MBO	: <i>Management by Objectives</i>
PLS	: <i>Partial Least Square</i>
RS	: Rumah Sakit
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SAK	: Satuan Acara Kegiatan
SEM	: <i>Structural Equation Modeling</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: Standar Operasional Prosedur