

Influence of Conflict Management and Work Motivation on Nurse Performance

Joseph Christian Tjahjadi¹, Kartika Imasari Tjiptodjojo²✉

^{1,2}Universitas Kristen Maranatha, Bandung

kartika.it@eco.maranatha.edu

Abstract

Nurse's work performance is one of the important indicators in assessing the quality and service standard in hospitals and clinics. Various studies state that conflict management and work motivation are factors that influence nurse's work performance in healthcare. This study aims to determine the effect of conflict management and work motivation on nurse's work performance at Clinic X, Bandung. This explanatory research uses a quantitative approach. The population and sample size consist of 34 nurses, taken using total sampling methods. Data was processed statistically using IBM SPSS application, which includes validity, reliability, normality, and heteroscedasticity tests. Hypothesis test was conducted using simple linear regression analysis. The results showed that conflict management did not have a significant effect on nurse's work performance. Work motivation, however, has a significant effect on nurse's work performance.

Keywords: Clinic, Conflict Management, Motivation, Nurse, Work Performance.

Abstrak

Kinerja merupakan salah satu indikator penting untuk penilaian kualitas dan mutu layanan di rumah sakit maupun klinik. Berbagai penelitian menyebutkan bahwa manajemen konflik serta motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat di fasilitas kesehatan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh manajemen konflik dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat di Klinik Utama X, Bandung. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif, jenis *explanatory research*. Jumlah populasi dan sampel sebanyak 34 orang diambil menggunakan metode *total sampling*. Data diolah secara statistik menggunakan aplikasi *IBM SPSS*, yang meliputi uji validitas, reliabilitas, uji normalitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen konflik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat dengan *p-value* 0.644. Sebaliknya, motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan akan kinerja perawat.

Kata kunci: Kinerja, Klinik, Manajemen Konflik, Motivasi, Perawat.

INFEB is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



1. Pendahuluan

Kualitas layanan pada fasilitas kesehatan sangat bergantung pada kompetensi serta pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan [1]. Dalam sistem pelayanan kesehatan, perawat memiliki peran yang sangat penting karena merupakan tenaga kesehatan yang paling sering dan paling lama berinteraksi langsung dengan pasien selama proses perawatan berlangsung. Intensitas interaksi tersebut menjadikan perawat sebagai ujung tombak dalam pemberian pelayanan kesehatan sehingga kualitas pelayanan yang diterima pasien sangat dipengaruhi oleh kinerja perawat itu sendiri. Oleh karena itu, kinerja perawat sering dijadikan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit maupun klinik [2] [3].

Kinerja perawat dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh perawat, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan [4]. Kinerja yang baik tercermin dari kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, serta mampu memenuhi kebutuhan pasien secara optimal.

Sebaliknya, kinerja yang kurang baik dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, hingga citra fasilitas kesehatan secara keseluruhan.

Dalam menjalankan tugasnya, perawat dituntut untuk mampu bekerja sama dengan rekan sejawat maupun tenaga kesehatan lainnya. Lingkungan kerja di fasilitas kesehatan yang dinamis, tingginya tuntutan pekerjaan, banyaknya jumlah pasien, serta adanya perbedaan pendapat antar tenaga kesehatan berpotensi menimbulkan konflik di tempat kerja. Konflik yang terjadi dapat berupa perbedaan komunikasi, kesalahpahaman dalam pembagian tugas, hingga perbedaan persepsi dalam pengambilan keputusan pelayanan. Apabila konflik tersebut tidak dikelola dengan baik, maka dapat memengaruhi suasana kerja, menurunkan produktivitas, serta berdampak pada penurunan kinerja perawat. Oleh karena itu, diperlukan manajemen konflik yang efektif agar konflik yang muncul dapat diselesaikan secara konstruktif dan tidak mengganggu kualitas pelayanan kesehatan [5].

Selain manajemen konflik, motivasi kerja juga merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja perawat. Motivasi kerja menjadi dorongan internal

maupun eksternal yang dapat meningkatkan semangat, tanggung jawab, dan komitmen perawat dalam menjalankan pekerjaannya [6]. Perawat yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung lebih disiplin, produktif, serta mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pasien. Sebaliknya, rendahnya motivasi kerja dapat menyebabkan menurunnya semangat kerja, kurangnya tanggung jawab, serta rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa rendahnya motivasi kerja, tingginya beban kerja, serta konflik yang terjadi di lingkungan kerja merupakan faktor-faktor yang dapat berkontribusi terhadap penurunan kinerja perawat [7] [8] [9]. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis perawat, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor psikologis dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, diperlukan perhatian dari pihak manajemen fasilitas kesehatan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, meningkatkan motivasi kerja, serta menerapkan manajemen konflik yang baik agar kinerja perawat dapat terus meningkat dan pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat tercapai.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa manajemen konflik memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja perawat di fasilitas pelayanan kesehatan. Sebuah penelitian yang dilakukan di rumah sakit di Kota Makassar membuktikan bahwa penerapan strategi manajemen konflik yang baik mampu meningkatkan kinerja dan produktivitas perawat di ruang rawat inap [5]. Pengelolaan konflik yang efektif dinilai dapat menciptakan hubungan kerja yang lebih harmonis, meningkatkan komunikasi antar tenaga kesehatan, serta mengurangi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kepada pasien. Dengan kondisi kerja yang lebih kondusif, perawat dapat bekerja secara lebih optimal sehingga produktivitas dan kualitas pelayanan kesehatan turut meningkat.

Penelitian lain yang dilakukan di Kabupaten Aceh juga menunjukkan bahwa manajemen konflik dan beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perawat di rumah sakit [4]. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan organisasi maupun individu dalam mengelola konflik secara tepat dapat membantu perawat menghadapi tekanan pekerjaan yang tinggi tanpa menurunkan kualitas kinerja. Konflik yang dapat diselesaikan dengan baik bahkan dapat menjadi sarana untuk memperbaiki komunikasi, meningkatkan kerja sama tim, dan mendorong terciptanya solusi yang lebih efektif dalam pelayanan kesehatan.

Temuan serupa juga diperoleh dari penelitian yang dilakukan di sebuah rumah sakit di Purwokerto yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara manajemen konflik dengan kinerja perawat dalam memberikan praktik keperawatan [10]. Penelitian tersebut menegaskan bahwa penerapan manajemen konflik yang tepat dapat membantu perawat menjalankan tugas profesionalnya secara lebih

efektif, terutama dalam situasi kerja yang membutuhkan koordinasi dan kerja sama antarprofesi kesehatan.

Hasil dari berbagai penelitian tersebut semakin diperkuat oleh sebuah *systematic review* yang menganalisis artikel penelitian dalam rentang waktu tahun 2019 hingga 2024 [11]. Dalam kajian tersebut disimpulkan bahwa manajemen konflik yang baik memberikan pengaruh positif terhadap kinerja dan kepuasan kerja perawat. Lingkungan kerja yang mampu mengelola konflik secara konstruktif dinilai dapat meningkatkan kenyamanan kerja, memperkuat hubungan interpersonal antar tenaga kesehatan, serta meningkatkan motivasi perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dengan demikian, manajemen konflik tidak hanya berperan dalam menjaga stabilitas lingkungan kerja, tetapi juga menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. H1: Manajemen konflik berpengaruh terhadap kinerja perawat.

Berbagai penelitian juga sudah dilakukan mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja perawat. Sebuah penelitian dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro mengatakan bahwa motivasi dan penghargaan merupakan faktor yang esensial agar perawat dapat mencapai kinerja yang baik [6]. Penelitian lain di Buton Tengah menunjukkan bahwa motivasi kerja dan tingkat stress mempengaruhi efisiensi kerja serta kinerja perawat di rumah sakit [2]. Begitu pula penelitian lain di Kota Medan yang membuktikan bahwa rendahnya motivasi dan tingginya beban kerja berkontribusi pada penurunan kinerja perawat di rumah sakit [7]. H2: Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat.

Meskipun sudah banyak penelitian yang dilakukan tentang pengaruh manajemen konflik dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat, mayoritas penelitian dilakukan di rumah sakit. Penelitian yang secara spesifik menggunakan klinik masih terbatas, sedangkan klinik dalam operasionalnya sehari-hari menuntut efisiensi dan kinerja yang baik dari SDM kesehatan yang bekerja termasuk perawat. Maka dari itu, peneliti berniat mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh manajemen konflik dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat di klinik.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah sebuah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif untuk mencari tahu pengaruh antar variabel independent dengan variabel dependen [12]. Dengan pendekatan ini, pengaruh antar variabel dapat diukur oleh statistik secara sistematis. Sasaran subjek penelitian yaitu, seluruh perawat di Klinik Utama X Bandung yang bekerja di poliklinik, ruangan rawat inap, dan kamar bedah. Jumlah populasi sebanyak 34 orang dan seluruhnya dijadikan subjek penelitian berdasarkan metode *total sampling*. Teknik penentuan sampel dilakukan agar data dapat menggambarkan karakteristik populasi secara akurat

karena total populasi kurang dari 100 orang [13] [14].

Penelitian menggunakan kuesioner yang dibagikan secara daring dengan *google form*. Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel independen (manajemen konflik, motivasi kerja) dan satu variabel dependen (kinerja). Manajemen konflik diartikan sebagai langkah yang diambil perawat untuk menyelesaikan perselisihan atau konflik. Variabel ini memiliki lima indikator yaitu kolaborasi, kompromi, akomodasi, kompetisi, dan menghindar. Masing-masing indikator memiliki tiga pertanyaan dalam kuesioner [10] [15] [16]. Motivasi kerja merupakan suatu dorongan dalam diri seorang perawat dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Variabel ini memiliki lima indikator yaitu prestasi/pengakuan, tanggung jawab, hubungan kerja, gaji/insentif, dan kondisi kerja. Masing-masing indikator memiliki tiga pertanyaan pada kuesioner [6] [8] [17]. Kinerja perawat diartikan sebagai hasil kerja secara kualitatif, dicapai seorang perawat sesuai dengan tanggung jawabnya. Variabel ini memiliki lima indikator yaitu kualitas kerja, implementasi, evaluasi, kedisiplinan, komunikasi tim. Masing-masing indikator memiliki lima pertanyaan pada kuesioner [8] [10].

Seluruh pertanyaan pada kuesioner diukur menggunakan skala 1 hingga 4 (tidak setuju hingga sangat setuju). Data yang didapat kemudian diolah secara statistik dengan metode deskriptif dan analitik menggunakan aplikasi *IBM SPSS*. Pengolahan data dilakukan dengan melalui uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov*, uji heteroskedastisitas dengan metode *Glejser*. Uji hipotesis dengan analisis regresi linear sederhana dengan *p-value* 0.05. Penelitian ini sudah mengikuti proses perizinan dari pihak klinik sesuai prosedur yang berlaku [18].

3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1 menyajikan profil dari 34 responden yang diklasifikasikan menurut jenis kelamin dan usia.

Tabel 1. Profil Subjek Penelitian

Karakter		Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	9	26.47%
	Perempuan	25	73.53%
Usia	20 – 25 tahun	20	58.82%
	26 – 30 tahun	12	35.29%
	>30 tahun	2	5.88%

Tabel 1 menggambarkan karakteristik responden dari 34 perawat yang berada di klinik X Kota Bandung. Mayoritas responden adalah perempuan 25 orang (73.53%) dan laki-laki 9 orang (26.47%). Berdasarkan usia, proporsi terbesar berada di rentang usia 20 – 25 tahun sebanyak 20 orang (58.82%). Berdasarkan hasil pengujian instrumen penelitian yang dilakukan terhadap 15 variabel manajemen konflik, 15 variabel motivasi kerja, dan 15 variabel kinerja, diperoleh hasil disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	R-hitung	R-tabel	Cronbach's Alpha			
Manajemen Konflik	1	0.651	0.339	0.903			
	2	0.763					
	3	0.715					
	4	0.558					
	5	0.739					
	6	0.771					
	7	0.782					
	8	0.872					
	9	0.418					
	10	0.765					
	11	0.730					
	12	0.612					
	13	0.449					
	14	0.451					
	15	0.451					
Motivasi Kerja	1	0.737	0.339	0.901			
	2	0.627					
	3	0.753					
	4	0.698					
	5	0.513					
	6	0.681					
	9	0.714					
	10	0.507					
	11	0.476					
	12	0.636					
	13	0.732					
	14	0.793					
	15	0.664					
	Kinerja	1			0.757	0.339	0.969
		2			0.943		
3		0.782					
4		0.897					
5		0.907					
6		0.886					
7		0.857					
8		0.928					
9		0.744					
10		0.825					
11		0.811					
12		0.841					
13		0.764					
14		0.917					
15		0.722					

Dengan 34 responden, didapatkan nilai r-tabel dengan signifikansi 5% adalah sebesar 0.339. Pada hasil uji validitas manajemen konflik terdapat 1 indikator dan pada variabel motivasi kerja terdapat 2 indikator tidak valid karena nilai r-hitung di bawah 0.339. Indikator yang tidak valid dikeluarkan dari analisis selanjutnya. Sementara itu indikator lainnya memiliki r-hitung antara 0.418 sampai dengan 0.943, sehingga dinyatakan valid. Berdasarkan hasil uji reliabilitas setiap variabel, didapatkan seluruhnya memiliki nilai *Cronbach's alpha* >0.60, ini menggambarkan tingkat reliabilitas variabel sangat tinggi. Dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini memenuhi syarat. Selanjutnya Hasil Uji Asumsi Normalitas disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	
<i>Asymp. Sig.(2-tailed)</i>	0.120
<i>Monte carlo. Sig.(2-tailed)</i>	0.116

Hasil uji asumsi normalitas didapatkan signifikansi >0.05, dapat diartikan nilai residual dalam model ini terdistribusi normal. Selanjutnya hasil uji heteroskedastisitas disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Independen	Sig.
Manajemen Konflik	0.694
Motivasi Kerja	0.234

Tabel 4 menggambarkan hasil heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas didapatkan nilai signifikansi 0.694 dan 0.234 untuk kedua variabel independen, maka model regresi ini terbukti layak untuk uji hipotesis. Selanjutnya hasil uji hipotesis disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Hubungan Variabel	P-value	Hubungan Variabel
Manajemen konflik - kinerja	0.644	Manajemen konflik - kinerja
Motivasi kerja - kinerja	<0.001	Motivasi kerja - kinerja

Tabel 5 menunjukkan hasil uji hipotesis antar variabel independen dengan variabel dependen. Nilai *p-value* manajemen konflik terhadap kinerja perawat diperoleh 0.644, yang artinya melebihi nilai seharusnya. Sebaliknya, hasil uji hipotesis motivasi kerja terhadap kinerja menunjukkan *p-value* <0.001. Nilai tersebut kurang dari taraf signifikansi. Pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja perawat. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, diperoleh nilai *p-value* yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini dinyatakan ditolak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa manajemen konflik tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat di Klinik X, Bandung. Dengan demikian, baik atau buruknya penerapan manajemen konflik di lingkungan kerja tidak terbukti secara statistik memengaruhi tingkat kinerja perawat dalam penelitian ini.

Temuan penelitian ini berbeda dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa manajemen konflik memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat [4] [5] [10] [11]. Pada beberapa penelitian sebelumnya dijelaskan bahwa pengelolaan konflik yang dilakukan secara efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, meningkatkan komunikasi antar tenaga kesehatan, serta meminimalkan terjadinya kesalahpahaman yang berpotensi menghambat proses pelayanan kepada pasien. Lingkungan kerja yang harmonis dan komunikasi yang baik antar tenaga kesehatan dinilai mampu mendukung terciptanya kerja sama tim yang lebih efektif sehingga pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat berjalan secara optimal.

Selain itu, manajemen konflik yang baik juga dapat membantu tenaga kesehatan dalam menyelesaikan perbedaan pendapat secara konstruktif tanpa menimbulkan ketegangan berkepanjangan di tempat kerja. Konflik yang dikelola dengan tepat bahkan dapat menjadi sarana untuk memperbaiki koordinasi kerja, meningkatkan saling pengertian antarpegawai, serta mendorong terciptanya solusi yang lebih efektif dalam menghadapi permasalahan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, manajemen konflik sering dianggap sebagai salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas kerja, produktivitas, serta kualitas pelayanan

kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya kemungkinan dipengaruhi oleh karakteristik lingkungan kerja, budaya organisasi, maupun kondisi kerja di masing-masing fasilitas kesehatan yang berbeda. Pada Klinik X, konflik yang terjadi mungkin masih berada pada tingkat yang dapat dikendalikan sehingga tidak memberikan dampak secara langsung terhadap kinerja perawat. Selain itu, adanya hubungan kerja yang baik antarperawat, pembagian tugas yang jelas, serta kemampuan individu dalam mengatasi konflik secara mandiri dapat menjadi faktor yang menyebabkan manajemen konflik tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat dalam penelitian ini.

Namun demikian, hasil penelitian ini masih sejalan dengan beberapa penelitian lain yang dilakukan pada sektor non-kesehatan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa manajemen konflik tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT KB Finansia Multi Finance Kreditplus Cabang Tambun [19]. Penelitian lain pada karyawan PT Sentral Bra Makmur Bogor juga menunjukkan bahwa manajemen konflik tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap produktivitas maupun kinerja karyawan [20]. Kesamaan hasil tersebut mengindikasikan bahwa pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja dapat berbeda-beda tergantung pada karakteristik organisasi, budaya kerja, sistem komunikasi, serta kondisi lingkungan kerja masing-masing.

Tidak signifikannya pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja perawat di Klinik X kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah konflik yang terjadi di lingkungan kerja masih berada pada tingkat yang dapat dikendalikan sehingga tidak mengganggu pelaksanaan tugas perawat. Selain itu, adanya pembagian tugas yang jelas, hubungan kerja yang baik antarperawat, serta kemampuan individu dalam menyelesaikan masalah secara mandiri dapat membuat konflik yang muncul tidak berdampak langsung terhadap kinerja. Faktor lain seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, beban kerja, dan dukungan organisasi juga kemungkinan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kinerja perawat dibandingkan manajemen konflik.

Dengan demikian, meskipun manajemen konflik tetap penting untuk menjaga hubungan kerja yang harmonis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor tersebut bukan merupakan penentu utama kinerja perawat di Klinik X, Bandung. Oleh karena itu, pihak manajemen klinik dapat lebih memfokuskan perhatian pada faktor-faktor lain yang terbukti lebih berpengaruh terhadap peningkatan kinerja perawat. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja perawat. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, diperoleh nilai *p-value* yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat di Klinik X, Bandung. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat

motivasi kerja yang dimiliki perawat, maka semakin baik pula kinerja yang ditunjukkan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Sebaliknya, rendahnya motivasi kerja dapat menyebabkan penurunan kualitas kinerja perawat, baik dalam aspek pelayanan, ketepatan kerja, maupun tanggung jawab terhadap pasien.

Temuan penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa motivasi merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja tenaga kesehatan, khususnya perawat. Motivasi kerja yang baik dapat mendorong perawat untuk bekerja lebih optimal, meningkatkan semangat kerja, serta menciptakan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang dilakukan. Selain itu, motivasi juga berperan dalam meningkatkan produktivitas perawat di rumah sakit maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya karena individu yang termotivasi cenderung memiliki komitmen kerja yang lebih tinggi dan mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pasien.

Sebaliknya, apabila motivasi kerja perawat rendah, maka hal tersebut dapat berdampak pada menurunnya semangat kerja, rendahnya kedisiplinan, kurang optimalnya pelaksanaan tugas, hingga menurunnya kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Kondisi tersebut tentu dapat memengaruhi efektivitas pelayanan di klinik secara keseluruhan. Oleh karena itu, pihak manajemen klinik perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan motivasi kerja perawat, seperti pemberian penghargaan, lingkungan kerja yang kondusif, kesempatan pengembangan karier, serta dukungan dari pimpinan, sehingga kinerja perawat dapat terus meningkat dan tujuan pelayanan kesehatan dapat tercapai secara optimal [2] [6] [7].

4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan manajemen konflik tidak memiliki berpengaruh terhadap kinerja perawat di klinik X, Bandung. Sebaliknya, motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat di klinik X, Bandung. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki seorang perawat, kinerja yang dihasilkan akan semakin baik. Saran dan masukan yang mungkin dapat dipertimbangkan oleh pihak manajemen klinik yaitu menerapkan sistem *reward and punishment* untuk meningkatkan loyalitas dan kinerja perawat di klinik. Contoh yang dapat diterapkan antara lain memberikan bonus atau insentif tambahan kepada perawat teladan yang memiliki kinerja terbaik ketika evaluasi karyawan dilakukan.

Daftar Rujukan

- [1] Priyanti, A. S. A., Ratnawati, R., & Sakufa, A. (2024). The Influence of Competence and Work Motivation on Nurses' Performance at RSI Siti Aisyah Madiun. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 4(7), 5876–5891. DOI: <https://doi.org/10.59188/eduvest.v4i7.1442> .
- [2] Iva Asfiani Bandera, Yusuf Sabilu, & Nani Yuniar. (2025). Pengaruh Motivasi Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja

- Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Tengah. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, 5(2), 554–565. DOI: <https://doi.org/10.55606/jikki.v5i2.7359> .
- [3] Priyatnanto, H., & Anggreini, Y. D. (2024). Peningkatan Keterampilan Komunikasi Terapeutik pada Perawat melalui Video Pembelajaran Komunikasi Terapeutik. *Malahayati Nursing Journal*, 6(11), 4750–4759. DOI: <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i11.17783> .
- [4] Dyaningsih, M., Dwidiyanti, M., & Dwiantoro, L. (2023). Work Stress Management for Nurses in Hospital. *Himalayan Journal of Nursing and Midwifery*, 02(02), 1–6. DOI: <https://doi.org/10.47310/hjnm.2023.v02i02.001> .
- [5] Tiranie, D., Setyoningrum, F., Ridwan, H., Ramadhan, M. G., Al-Farisi, M. K., & Safarina, R. P. A. (2025). Manajemen Konflik dalam Tim Keperawatan: Implikasinya terhadap Efektivitas Proses Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(2), 9247–9256. DOI: <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i2.45325> .
- [6] Layli, A. N., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2024). Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit. *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 5(5), 870–877. DOI: <https://doi.org/10.30872/jsk.v5i5.344> .
- [7] Budiawan, I. N., Suarjana, K., & Wijaya, I. P. G. (2015). Hubungan Kompetensi, Motivasi dan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 3(2), 143–149. DOI: <https://doi.org/10.15562/phpma.v3i2.107> .
- [8] Pakpahan, N. D., & Syahreza, D. S. (2025). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Haji Medan. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(2), 908–916. DOI: <https://doi.org/10.61579/future.v3i2.495> .
- [9] Hafizurrachman. (2009). Health Status, Ability, and Motivation Influenced District Hospital Nurse Performance. *Medical Journal of Indonesia*, 18(4), 283–289. DOI: <https://doi.org/10.13181/mji.v18i4.374> .
- [10] Zulkarnain, Z. (2019). Analisis Pelaksanaan Fungsi Manajemen Pengarahan Kepala Ruangan dengan Kinerja Perawat dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Bima. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 1(2). DOI: <https://doi.org/10.58258/jisip.v1i2.356> .
- [11] Rifandini, A., Afrilliani Sutaryo, D., Nur Aidah, D., Wijdaningtyas, N., Putri Andini, N. D., Ridwan, H., & Sutresna, I. (2025). Systematical Literature Review: Pengaruh Manajemen Konflik terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan dan Keperawatan*, 2(2), 75–83. DOI: <https://doi.org/10.35968/a2229r37> .
- [12] Sari, M., Rachman, H., Juli Astuti, N., Win Afgani, M., & Abdullah Siroj, R. (2022). Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 3(01), 10–16. DOI: <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1953> .
- [13] Sofya, A., Novita, N. C., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Metode Survey: Explanatory Survey dan Cross Sectional dalam Penelitian Kuantitatif. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 1696–1708. DOI: <https://doi.org/10.56832/edu.v4i3.556> .
- [14] Waruwu, M., Pu`at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932. DOI: <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057> .
- [15] T. Pono, S., Tutik Agustini, & Fatma Jama. (2023). Manajemen Konflik dan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana. *Window of Nursing Journal*, 140–145. DOI: <https://doi.org/10.33096/won.v4i2.552> .
- [16] Deca, D., & Pitriani, H. (2024). Manajemen Konflik dalam Sebuah Organisasi. *Cendekia Inovatif dan Berbudaya*, 1(3), 331–336. DOI: <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i3.355> .

- [17] Djaman, S., Hasanuddin, B., & Rudin, R. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Tora Belo Kabupaten Sigi. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 3(2), 25. DOI: <https://doi.org/10.47201/jamin.v3i2.74> .
- [18] Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. DOI: <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657> .
- [19] Rahman, D., & Syarif, M. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Manajemen Konflik terhadap Kinerja Karyawan PT KB Finansia Multi Finance Kreditplus Cabang Tambun. *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 1(2), 171–177. DOI: <https://doi.org/10.63921/jmaeka.v1i2.47> .
- [20] Putri Nur Ananda, Laksono Edhi Lukito, & Ahmad Ahmad. (2025). Pengaruh Manajemen Konflik, Lingkungan Kerja, Prestasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja PT. Sentral Bra Makmur Bogor. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 5(3), 383–399. DOI: <https://doi.org/10.55606/jimek.v5i3.8025> .