



**OPTIMALISASI MANAJEMEN KONFLIK BERBASIS
TEORI IMOGENE KING TERHADAP KEPUASAN
KERJA PERAWAT DAN BIDAN PELAKSANA DI RSIA
X TANGERANG SELATAN**

TESIS

**OLEH: SITI ROPIAH
NIM: 202001010**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM MAGISTER
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
JAKARTA 2022**



**OPTIMALISASI MANAJEMEN KONFLIK BERBASIS
TEORI IMOGENE KING TERHADAP KEPUASAN
KERJA PERAWAT DAN BIDAN PELAKSANA DI RSIA
X TANGERANG SELATAN**

TESIS

**Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
MAGISTER KEPERAWATA**

**OLEH: SITI ROPIAH
NIM: 202001010**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM MAGISTER
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
JAKARTA 2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Ropiah
NIM : 202001010
Status : Mahasiswa Program Magister Kepemimpinan dan
Manajemen Keperawatan di STIK Sint Carolus
Jakarta

Menyatakan bahwa tesis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya, tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya oleh orang lain atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada STIK Sint Carolus atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila pada masa mendatang di ketahui bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, Oktober 2022



(Siti Ropiah)

ORIGINALITY STATEMENT

I, who sign below:

Name : Siti Ropiah

NIM : 202001010

***Major : Post Graduate Program Master Of Nursing Sint Carolus
School Of Health Sciences***

Hereby declare that this thesis is my own work and to the best of my knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the award of any other degree or diploma at Sint Carolus School of Health Sciences or any other educational institutions, except where due acknowledgement is made in the Thesis.

If in the future there is something wrong in my thesis, i will get the consequence.

Jakarta, Oktober 2022



(Siti Ropiah)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**OPTIMALISASI MANAJEMEN KONFLIK BERBASIS TEORI IMOGENE
KING TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT DAN BIDAN
PELAKSANA DI RSIA X TANGERANG SELATAN**

Tesis

Telah disetujui untuk diuji dihadapan tim penguji Tesis Program Studi Magister
Keperawatan STIK Sint Carolus

Jakarta, Oktober 2022

Pembimbing Metodologi



(Prof. dr. Emiliana Tjitra, M.Sc, PhD)

Pembimbing Materi



(Dr Tutiany, S.Kp., M.Kes)

Mengetahui:

Ketua Program Studi Keperawatan Program Magister
Peminatan Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan



(Dr Fitriana Suprpti, MAN)

PERNYATAAN PENGESAHAN


Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Siti Ropiah
NIM : 202001010
Program Studi : Magister Keperawatan STIK Sint Carolus Jakarta
Judul Tesis : Optimalisasi Manajemen Konflik Berbasis Teori Imogene King terhadap kepuasan kerja perawat dan bidan pelaksana di RSIA X Tangerang Selatan

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Keperawatan pada Program Studi Magister Keperawatan STIK Sint Carolus Jakarta.

TIM PENGUJI

Pembimbing : Prof. dr. Emiliana Tjitra, M.Sc, PhD (.....)

Pembimbing : Dr Tutiany, S.Kp., M.Kes (.....)

Penguji : C. Dwiana Wijayanti, BSN., M.Kep (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Oktober 2022

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademit STIK Sint Carolus Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Ropiah

NIM : 202001010

Program Studi : Magister Keperawatan

Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIK Sint Carolus Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Optimalisasi Manajemen Konflik Berbasis Teori Imogene King terhadap kepuasan kerja perawat dan bidan pelaksana di RSIA X Tangerang Selatan, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini STIK Sint Carolus berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : Oktober 2022

Yang Menyatakan

Jakarta, Oktober 2022



(Siti Ropiah)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Siti Ropiah
Tempat/ Tanggal Lahir : Kuningan, 04 Mei 1979
Alamat : Perumahan Pesona Ciputih Blok C8 No.8 Sukamulya
Rumpin Bogor Jawa Barat
No. Telepon/HP : 085717353800
Email : stiropiah81@gmail.com
Riwayat Pendidikan :

Jenjang Pendidikan	Institusi	Tahun Lulus
SD	SD Negeri 1 Manislor	1992
SMP	SMP Amal Bakti	1995
SPK	SPK Persahabatan Jakarta	1998
SI	STIKes Banten	2014
Profesi Ners	STIKes Banten	2015

Riwayat Pekerjaan :

Tahun 1999 - 2002 : Perawat Pelaksana di RB Putra Dalima BSD
Tahun 2002 - 2016 : Kepala Keperawatan di RSIA Putra Dalima BSD
Tahun 2016 – Sekarang : Manajer Keperawatan RS Cinta Kasih Tangerang Selatan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Keperawatan pada Program Studi Magister Keperawatan STIK Sint Carolus. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ns. Justina Purwarini Acihayati, M.Kep. Sp.Mat, DNSc., Selaku Ketua STIK Sint Carolus.
2. Dr. Fitiana Suprpti, MAN., Selaku Ketua Program Studi Keperawatan Program Magister STIK Sint Carolus, yang telah memberikan dorongan, bimbingan dan memfasilitasi pelaksanaan penyusunan tesis
3. Dr Tutiany, M.Kep., selaku Pembimbing Materi yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga kepada penulis dalam proses penyusunan tesis.
4. Prof. dr. Emiliana Tjitra, M.Sc, PhD, selaku Pembimbing Metodologi yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga kepada penulis dalam proses penyusunan tesis.
5. C. Dwiana Wijayanti, BSN., M.Kep, selaku penguji tesis yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan tesis ini;
6. Direktur Rumah Sakit Ibu dan Anak Cinta Kasih yang sudah memberikan izin pengambilan data.
7. Teman-teman program Magister Peminatan Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan Angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan suport berupa kerjasama yang baik.
8. Orang tua, keluarga, dan sahabat penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral hingga membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu keperawatan.

Tangerang Selatan, Oktober 2022

Penulis

**POGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS**

Tesis, Oktober 2022

Siti Ropiah, Emiliana Tjitra, Tutiany

**Optimalisasi Manajemen Konflik Berbasis Teori Imogene King terhadap
kepuasan kerja perawat dan bidan pelaksana di RSIA X Tangerang Selatan**

xvii + 115 hal + 13 tabel + 9 gambar + 15 Lampiran + 4 skema

ABSTRAK

Konflik dalam memberikan pelayanan keperawatan tidak bisa dihindari, tetapi konflik dapat di kelola. Perlu adanya optimalisasi manajemen konflik, agar konflik yang terjadi menjadi konstruktif, meningkatkan kepuasan kerja, produktivitas kerja dan pelayanan yang bermutu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi manajemen konflik berbasis teori Imogene King terhadap kepuasan kerja perawat dan bidan pelaksana di RSIA X Tangerang Selatan. Metode penelitian ini menggunakan *mix method*. Desain penelitian kualitatif adalah *focus group discussion* (FGD), kepada 8 kepala ruangan, sedangkan desain penelitian kuantitatif adalah *quasi eksperiment* menggunakan pendekatan *pre and post test without control group*. Sampel penelitian ditetapkan dengan cara total sampling, sebanyak 75 perawat dan bidan pelaksana.

Hasil FGD menggunakan analisis tematik metode Colaizzi, menghasilkan tema yaitu *gap* proses interaksi dan komunikasi belum efektif. Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat perbedaan kepuasan kerja sebelum dan sesudah optimalisasi manajemen konflik dengan *p value* $0,902 > 0,05$. Secara simultan terdapat hubungan yang signifikan karakteristik dan manajemen konflik dengan kepuasan kerja dengan *p value* $0,001 < 0,05$. Rekomendasi peneliti sebaiknya perawat/ bidan di berikan penyegaran dan bimbingan manajemen konflik berbasis Teori Imogene King secara konsisten untuk meningkatkan kepuasan kerja.

Kata kunci: Manajemen Konflik Berbasis Teori Imogene King, Kepuasan Kerja, Perawat Dan Bidan Pelaksana.

Daftar Pustaka 90 (2002-2022)

*NURSING MASTER STUDY PROGRAM
SINT CAROLUS HIGH SCHOOL OF HEALTH SCIENCES*

Thesis, October 2022

Siti Ropiah, Emiliana Tjitra, Tutiany

*Optimizing Conflict Management Based on Imogene King's Theory on the job satisfaction of nurses and midwives at RSIA X Tangerang Selatan
xvii + 115 pages + 13 tables + 9 pictures + 15 appendices + 4 scheme*

ABSTRACT

Conflicts in providing nursing services cannot be avoided, but conflicts can be managed. It is necessary to optimize conflict management, so that conflicts that occur become constructive, increase job satisfaction, work productivity and quality services. This study aims to analyze the optimization of conflict management based on Imogene King's theory on the job satisfaction of nurses and midwives at RSIA X South Tangerang. This research method uses a mix method. The qualitative research design was a focus group discussion (FGD), to 8 heads of the room, while the quantitative research design was a quasi-experimental approach using a pre and post test approach without a control group. The research sample was determined by total sampling, as many as 75 nurses and implementing midwives.

The results of the FGD using the thematic analysis of the Colaizzi method, resulted in the theme that the gap between the interaction and communication processes was not yet effective. The results showed that there was no difference in job satisfaction before and after optimizing conflict management with p value $0.902 > 0.05$. Simultaneously there is a significant relationship between characteristics and conflict management with job satisfaction with p value $0.001 < 0.05$. Researchers recommend that nurses/midwives be given refresher and guidance on conflict management based on Imogene King Theory consistently to increase job satisfaction.

Keywords: Imogene King's Theory-Based Conflict Management, Job Satisfaction, Nurses and Implementing Midwives.

Bibliography 90 (2002-2022)

DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR DIAGRAM	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Umum	11
1.3.2. Tujuan Khusus	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kepuasan Kerja	13
2.1.1 Definisi	13
2.1.2 Teori Kepuasan Kerja	13
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	15
2.1.4 Dimensi Kepuasan Kerja	20
2.1.5 Karakteristik Kepuasan Kerja	23

2.1.6 Pengukuran Kepuasan Kerja	26
2.1.7 Karakteristik Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	29
2.2 Manajemen Konflik	24
2.2.1 Definisi	29
2.2.2 Tujuan Manajemen Konflik	31
2.2.3 Sepuluh Langkah Manajemen Konflik	32
2.2.4 Gaya Manajemen Konflik	34
2.2.5 Dampak dari Manajemen Konflik.....	36
2.2.6 Proses Manajemen Konflik	37
2.2.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Manajemen Konflik	38
2.2.8 Manajemen Konflik Terhadap Kepuasan Kerja	40
2.3 Teori Keperawatan Imogene King	41
2.3.1 Definisi	41
2.3.2 Paradigma Keperawatan Menurut Imogene King	44
2.3.3 Penegakan Teoritis Imogene King	44
2.3.4 Hasil Penelitian Tentang Aplikasi Teori Imogene King	46
2.4 Perawat dan Bidan	46
2.4.1 Perawat	46
2.4.2 Bidan	47
2.5 RSIA X Tangerang Selatan	48
2.6 Kerangka Teori	49
BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI	50
3.1 Kerangka Konsep	50
3.2 Hipotesis Penelitian.....	51
3.3 Definisi Operasional.....	51
BAB IV METODE PENELITIAN	54
4.1 Desain Penelitian	54
4.2 Populasi	56
4.3 Sampel.....	56
4.4 Tempat Penelitian.....	57

4.5 Waktu Penelitian	58
4.6 Etika Penelitian	58
4.7 Metode Pengukuran/ Penilaian	60
4.8 Alat Pengumpulan Data	61
4.9 Prosedur Pengumpulan Data	63
4.10 Pengolahan Data Dan Analisis Data	69
4.11 Analisis Data	70
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
5.1 Gambaran Umum Penelitian	74
5.2 Gambaran Lokasi Penelitian	76
5.3 Hasil Penelitian Kualitatif	77
5.4 Pembahasan Penelitian Kualitatif	84
5.5 Hasil Penelitian Kuantitatif	86
5.6 Keterbatasan Penelitian	109
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	110
6.1 Kesimpulan	110
6.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Dynamic Conceptual Systems</i>	42
Gambar 2.2 Skema Teori Imogene King	45
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	51
Gambar 4.3 Rumus Penghitungan Sampel	57
Gambar 5.3.1 Diagram Nilai rata-rata Pre-test dan Post-test Manajemen Konflik Kepala Ruangan	79
Gambar 5.5.1 Diagram Manajemen Konflik Pre Bimbingan	89
Gambar 5.5.2 Diagram Manajemen Konflik Post Bimbingan	89
Gambar 5.5.3. Diagram 1 Kepuasan Kerja Pre Bimbingan	93
Gambar 5.5.4. Diagram 2 Kepuasan Kerja Post Bimbingan	94

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3 Definisi Operasional	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 5.3.1 Karakteristik Kepala Ruang	78
Tabel 5.3.2 Perbedaan Nilai Rata-rata Pre Test dan Post Tes Manajemen Konflik Kepala Ruangan	79
Tabel 5.5.1 Karakteristik Perawat/ Bidan di RSIA X Tangerang Selatan	86
Tabel 5.5.2 Perubahan Manajemen Konflik Pre dan Post Bimbingan	88
Tabel 5.5.3Perbedaan Nilai Rata-rata Pre Test dan Post Tes Manajemen Konflik Perawat dan bidan pelaksana	92
Tabel 5.5.4 Perubahan Kepuasan Kerja Perawat/ Bidan pada Pre dan Post Bimbingan	93
Tabel 5.5.5 Hubungan Karakteristik Perawat/ Bidan dengan Kepuasan Kerja Sesudah Optimalisasi Manajemen Konflik	96
Tabel 5.5.6 Perbedaan Nilai Rerata Kepuasan Kerja Perawat dan Bidan Pelaksana Sebelum dan Sesudah Optimalisasi Manajemen Konflik di RSIA X Tangerang Selatan.....	104
Tabel 5.5.7 Pengaruh Karakteristik dan Optimalisasi Manajemen Konflik Berbasis Teori Imogene King Terhadap Kepuasan Kerja Perawat dan Bidan di RSIA X Tangerang Selatan Secara Parsial	106
Tabel 5.5.8. <i>Omnibus Tests of Model Coefficient</i>	107
Tabel 5.5.9. Nilai <i>Nagelkerke R Square</i>	108

DAFTAR SKEMA

Skema 2.3 Kerangka Teori Penelitian.....	49
Skema 4.1 Tahapan penelitian kualitatif	55
Skema 4.2. Kerangka Konsep Penelitian Kuantitatif	55
Skema 5.3.1 Analisis Data Tema	80

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Penjelasan Penelitian Kualitatif
- Lampiran 2 Penjelasan Penelitian Kuantitatif
- Lampiran 3 Formulir *Informed Consent* untuk Perawat dan Bidan
- Lampiran 4 Formulir *Informed Consent* untuk Kepala Ruangan
- Lampiran 5 Kuesioner Manajemen Konflik dan Kepuasan Kerja Perawat dan Bidan
- Lampiran 6 Panduan FGD
- Lampiran 7 Transkrip Verbatim Hasil FGD
- Lampiran 8 Modul Manajemen Konflik Berbasis Teori Imogene King
- Lampiran 9 Pre Test Dan Post Test Manajemen Konflik Berbasis Teori Imogene King
- Lampiran 10 Lembar Kegiatan Pelaksanaan Manajemen Konflik
- Lampiran 11 Jadwal Kegiatan Pendampingan Perawat dan Bidan Pelaksana
- Lampiran 12 Jadwal Kegiatan Penelitian dan Biaya Penelitian
- Lampiran 13 Surat-surat
- Lampiran 14 Lembar Konsultasi
- Lampiran 15 Bukti Ijin Menggunakan Kuesioner Kepuasan Kerja Perawat
- Lampiran 16 Hasil uji validitas manajemen konflik dan kepuasan kerja