



YAYASAN PEMBINA LEMBAGA PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI PGRI KEDIRI
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

Status "Terakreditasi"

SK. Mendiknas RI No. 241/D/O/2006 Tanggal 12 – 10 - 2006

Alamat : JL. K.H. Achmad Dahlan No. 76 Telp. & Fax : (0354) 771495, 771576, 771503 Kediri

FAK. KEGIYATAN ILMU PEND.

i. Bimh. Konseling
i. Pendid. Sejarah
i. PPKn
i. PE-Akurasi
i. Pendid. Matematika

7. Pendid. Biologi
8. Pendid. Bhs. Indonesia
9. Pendid. Bhs. Inggris
10. Pengajaran
11. PGSD

12. PAUD

FAK. EKONOMI:

1. Manajemen
2. Akuntansi

FAK. TEKNIK

1. Teknik Mesin
2. Teknik Industri
3. Teknik Elektro
4. Teknik Informatika
5. Teknik Informatika

FAK. ILMU KESEHATAN

1. Keperawatan
2. Kebidanan

FAK. PETERNAKAN:

1. Produksi Ternak
2. Sosial Peternakan

SURAT TUGAS MENELITI

Nomor : 037/E2/FIK/UN-PGRI/Kd/XI/2016

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan UN PGRI Kediri memberikan tugas kepada :

Endah Tri Wijayanti, M.Kep.

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul penelitian :

Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Manajemen Konflik Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri

Berdasarkan kontrak penugasan Nomor : 037/E2/FIK/UN-PGRI/Kd/ XI/2016 Tanggal 17 November 2016

Peneliti wajib menaati segala ketentuan yang berlaku yang ditetapkan oleh Fakultas Ilmu Kesehatan UN PGRI Kediri.

Demikian Surat Tugas ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kediri, 17 November 2016

Dekan,

Dr. Subardi Agan, M.Pd.
NIDN. 0703046001

Tembusan :

1. Ka. Prodi
2. Arsip

LAPORAN PENELITIAN

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN GAYA PEMECAHAN
KONFLIK PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP
RSM AHMAD DAHLAN KOTA KEDIRI**

(Jalan Gatot Subroto Nomer 84 Kota Kediri)



OLEH

**ENDAH TRI WIJAYANTI
0715088404**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2019**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

- | | |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Judul Penelitian | : Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Gaya Pemecahan Konflik Perawat di Ruang Rawat Inap RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri |
| 2. Rumpun Ilmu | : Ilmu Keperawatan |
| 3. Ketua Peneliti | : Endah Tri Wijayanti, M.Kep.,Ns. |
| a. Nama | : 0715088404 |
| b. NIDN | : Asisten Ahli |
| c. Jabatan Fungsional | : DIII Keperawatan |
| d. Program Studi | : 085233498028 |
| e. Nomer HP | : endahfajarina@unpkediri.ac.id |
| e. Alamat surel | |
| 4. Anggota Peneliti | |
| a. Jumlah Anggota | : - orang |
| 5. Luaran yang dihasilkan | : laporan dan artikel |
| 6. Jangka waktu Pelaksanaan | : 1 tahun |
| 7. Biaya Total | : Rp 2000.000,00 |

Mengetahui
Dekan FIK,

Kediri, 30 Januari 2018
Ketua Pelaksana,

(Dr. Subardi Agan, M.Pd)
0703046001

(Endah Tri Wijayanti, M.Kep.,Ns)
0715088404



(Dr. Suryanto, M.Si.)
00010056501

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi dambaan semua orang, terutama bagi orang yang benar-benar membutuhkan perawatan kesehatan. Pelayanan kesehatan di rumah sakit melibatkan banyak multidisiplin. Perawat selain melakukan tindakan mandiri juga dituntut untuk mampu bekerjasama dengan disiplin ilmu lain. Kolaborasi atau kerjasama yang bagus diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Selain itu perubahan pola pikir konsumen yang semakin maju dan peningkatan pengetahuan legal dan etik semakin mudah dalam memicu timbulnya masalah (Leever et al., 2010).

Keperawatan merupakan sebuah profesi yang berisiko terjadinya konflik, karena senantiasa berhubungan secara interpersonal dengan orang yang memiliki perbedaan nilai, kepercayaan, latar belakang budaya dan tujuan, yang semuanya dapat menjadi sumber konflik. Dalam organisasi kesehatan konflik dapat muncul baik sesama perawat, antara anggota kesehatan dengan jabatan berbeda, antar perawat dan pasien, antara perawat dan keluarga pasien, antar perawat dan manajer, dan antara manajer dengan pimpinan rumah sakit (Jones, 2007). Oleh karena itu pemahaman terhadap bagaimana manajemen stress dengan konflik yang terjadi menjadi hal yang penting untuk dikuasai. Stress dan konflik merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, akan tetapi bisa dilatih dengan meningkatkan skil *Emotional Intelegency* (EI) untuk mengurangnya (Morrison, 2008).

Konflik dapat menyebabkan masalah secara emosional, stress dan bisa juga menyebabkan kepuasan kerja menurun. Konflik dapat memicu peningkatan pergantian tenaga kerja, penurunan produktivitas kerja dan moral (Morrison, 2008). Banyak faktor yang memberikan kontribusi dalam memunculkan konflik di rumah sakit meliputi kondisi kerja, jadwal kerja, dan kebijakan administratif. Ketidacukupan pendapatan tanggung jawab administratif, beban kerja yang

tinggi, serta kurangnya otonomi perawat merupakan kondisi kerja yang bisa mempengaruhi konflik (GÖK & Kocaman, 2011).

Konflik dapat menjadi faktor yang destruktif dan konstruktif bagi diri seseorang. Konflik faktanya tidak bisa lepas dari lingkungan kerja. Masing-masing individu mempunyai gaya pemecahan konflik yang berbeda-beda. Goleman (2000) menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara EI dan gaya pemecahan konflik seseorang dan masing-masing individu mempunyai perbedaan yang harus dipahami (Morrison, 2008).

Hasil penelitian Goleman menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual atau orang biasa menyebut IQ hanya memberikan kontribusi sebesar 20% dalam membantu seseorang memecahkan konflik dan sisanya 80% lebih dominan dalam membantu kemampuan seseorang dalam pemecahan konflik. 80% tersebut meliputi kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan kecerdasan sosial. Kecerdasan emosional sendiri terdiri dari lima komponen yang terdiri dari kesadaran diri, manajemen diri, motivasi diri, mengenali emosi orang lain, serta kemampuan membina hubungan interpersonal (Goleman, 2005).

Kondisi emosi masing-masing perawat berbeda-beda dan hal tersebut berpengaruh dalam memberikan kualitas layanan kepada pasien. Pengalaman emosi dianggap sebagai situasi klinis yang cukup rumit dan tidak bisa dipahami baik oleh individu sendiri. Sebagian besar perawat tidak menganggap penting kondisi emosional dalam pekerjaan serta tidak menyadari berapa besar biaya yang harus dikeluarkan akibat ketidakmampuan mereka dalam mengontrol kondisi emosional mereka (Huynh, Alderson, & Thompson, 2008).

Penelitian yang dilakukan Morrison, 2008, menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara pemilihan metode pemecahan konflik individu dengan empat komponen EI, yang meliputi kesadaran diri, manajemen diri, kesadaran sosial, dan manajemen hubungan antar sesama. EI membantu perawat menjadi lebih peka terhadap orang lain, meningkatkan kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain dan tanggung jawab pemimpin (Akerjordet & Severinsson, 2008).

Data mengenai hubungan kecerdasan emosional dengan pemilihan metode pemecahan konflik masih jarang di temukan di Indonesia. Hasil

penelitian yang dilakukan oleh Rosalina, 2008, memberikan hasil bahwa kecerdasan emosional memberikan pengaruh dalam perilaku melayani konsumen. Perawat dengan kecerdasan emosional yang baik akan dapat mengontrol emosinya saat melayani pasien.

Perubahan kebutuhan pelayanan kesehatan sekarang telah mengalami banyak perubahan. Konsumen sekarang lebih membutuhkan kesabaran dari petugas pemberi layanan jika tidak mau ditinggalkan konsumen. Kondisi konsumen yang lebih beragam membuat perawat lebih banyak mendapat konflik. Komunikasi dengan banyak orang akan lebih banyak memicu untuk terjadinya konflik (Leever et al., 2010). Oleh karena itu perlunya perawat mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan konflik dengan metode pemecahan konflik yang sesuai tanpa ikut larut larut dalam masalah di lingkungan kerjanya (Heffernan, Griffin, McNulty, & Fitzpatrick, 2010).

Kondisi konflik dapat mengganggu kinerja perawat dalam memberikan pelayanan. Konflik dalam lingkungan kerja bisa menghambat kinerja perawat menjadi maksimal dan menurunkan kualitas pelayanan ke pasien (Almost, Doran, Hall, & Laschinger, 2010). Kematangan emosi dapat membantu perawat menciptakan kondisi yang seimbang baik dalam diri perawat, hubungan interpersonal dan menjaga kualitas layanan. Oleh karena itu penulis ingin meneliti hubungan antara kecerdasan emosional dengan pemilihan metode pemecahan konflik perawat di ruang rawat inap rumah sakit besar di kota Kediri.

B. Rumusan Masalah

Merupakan hal penting bagi perawat mempunyai kemampuan menyelesaikan konflik. Perawat merupakan profesi yang banyak berinteraksi dengan banyak orang sehingga memungkinkan terjadi banyak konflik dalam lingkungan kerja. Masing-masing perawat tentunya mempunyai gaya penyelesaian masalah dan kecerdasan emosi yang berbeda-beda karena masing-masing berasal dari latar belakang yang berbeda. Tenaga yang sangat majemuk di ruang inap berisiko juga untuk terjadinya konflik. Konflik dapat terjadi antara perawat sendiri, antara perawat dengan pasien atau keluarganya maupun konflik dengan interdisipliner.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran karakteristik perawat di RSM Ahmad Dahlan ?
2. Bagaimana gambaran pemilihan gaya pemecahan konflik perawat di RSM Ahmad Dahlan ?
3. Bagaimana hubungan kecerdasan emosional dengan pemilihan gaya pemecahan konflik masing-masing perawat dalam menghadapi konflik ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional perawat dengan pemilihan gaya pemecahan konflik

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kecerdasan emosional perawat
- b. Mengetahui gambaran pemilihan gaya pemecahan konflik
- c. Mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan gaya kompetisi
- d. mengetahui hubungan antara manajemen diri tentang gaya kolaborasi
- e. mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan gaya kompromi
- f. mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan gaya menghindar
- g. mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan gaya akomodasi

D. Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Institusi pelayanan keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kemampuan para perawat dalam hal menyelesaikan konflik dengan gaya pemecahan yang baik. Meningkatkan kemampuan berkolaborasi dengan interdisipliner lain sehingga bisa memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap konsumen tanpa terpengaruh oleh konflik.

2. Pengembangan ilmu keperawatan

Mempelajari kecerdasan emosional akan memperluas pengembangan ilmu keperawatan. Ilmu perawat tidak hanya pada setting pasien, tetapi juga perawat perlu mengembangkan diri secara kualitatif dan mengikuti perkembangan yang menjadi tuntutan konsumen.

3. Penelitian selanjutnya

Hasil ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam hubungan kecerdasan emosional dengan berbagai aspek seperti dengan caring, kemampuan leadership, ataupun dengan kinerja perawat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kecerdasan Emosional

Istilah “kecerdasan emosional” pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan.

Sebuah model pelopor lain tentang kecerdasan emosional diajukan oleh Bar-On pada tahun 1992 seorang ahli psikologi Israel, yang mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan (Goleman, 2005).

Gardner dalam bukunya yang berjudul *Frame Of Mind* (Goleman, 2005) mengatakan bahwa bukan hanya satu jenis kecerdasan yang monolitik yang penting untuk meraih sukses dalam kehidupan, melainkan ada spektrum kecerdasan yang lebar dengan tujuh varietas utama yaitu linguistik, matematika/logika, spasial, kinestetik, musik, interpersonal dan intrapersonal. Kecerdasan ini dinamakan oleh Gardner sebagai kecerdasan pribadi yang oleh Daniel Goleman disebut sebagai kecerdasan emosional.

Menurut Gardner, kecerdasan pribadi terdiri dari :”kecerdasan antar pribadi yaitu kemampuan untuk memahami orang lain, apa yang memotivasi mereka, bagaimana mereka bekerja, bagaimana bekerja bahu membahu dengan kecerdasan. Sedangkan kecerdasan intra pribadi adalah kemampuan yang korelatif, tetapi terarah ke dalam diri. Kemampuan tersebut adalah kemampuan membentuk suatu model diri sendiri yang teliti dan mengacu pada diri serta kemampuan untuk menggunakan model tadi sebagai alat untuk menempuh kehidupan secara efektif.” (Goleman, 2005).

Dalam rumusan lain, Gardner menyatakan bahwa inti kecerdasan antar pribadi itu mencakup “kemampuan untuk membedakan dan menanggapi dengan tepat suasana hati, temperamen, motivasi dan hasrat orang lain.” Dalam kecerdasan antar pribadi yang merupakan kunci menuju pengetahuan diri, ia mencantumkan “akses menuju perasaan-

perasaan diri seseorang dan kemampuan untuk membedakan perasaan-perasaan tersebut serta memanfaatkannya untuk menuntun tingkah laku” (Goleman, 2005).

Berdasarkan kecerdasan yang dinyatakan oleh Gardner tersebut, Salovey (Goleman, 2005) memilih kecerdasan interpersonal dan kecerdasan intrapersonal untuk dijadikan sebagai dasar untuk mengungkap kecerdasan emosional pada diri individu. Menurutnya kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan kerjasama dengan orang lain.

Menurut Goleman (2005), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

B. Dimensi Kecerdasan Emosional menurut Goleman

Goleman mengutip Salovey (2002:58-59) menempatkan kecerdasan pribadi Gardner dalam definisi dasar tentang kecerdasan emosional yang dicetuskannya dan memperluas kemampuan tersebut menjadi lima kemampuan utama, yaitu :

1. Kesadaran Diri

Mengenali emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Menurut Mayer (Goleman, 2005) kesadaran diri adalah waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, bila kurang waspada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh emosi. Kesadaran diri meliputi kompetensi : kesadaran diri dalam mengenali emosi, pengkajian diri, kepercayaan diri.

2. Manajemen diri

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Menjaga agar emosi yang merisaukan tetap terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi berlebihan, yang meningkat dengan intensitas terlampau lama akan mengoyak kestabilan kita (Goleman, 2005). Kemampuan ini

mencakup kemampuan untuk mengontrol emosi diri, keterbukaan, adaptasi, pencapaian prestasi, inisiatif.

3. Memotivasi Diri Sendiri

Presatasi harus dilalui dengan dimilikinya motivasi dalam diri individu, yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri. Komponen ini meliputi mengendalikan dorongan diri, derajat kecemasan, harapan, optimism, mengikuti aliran.

4. Mengenali Emosi Orang Lain (empati)

Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Menurut Goleman (2005) kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang.

Rosenthal dalam penelitiannya menunjukkan bahwa orang-orang yang mampu membaca perasaan dan isyarat non verbal lebih mampu menyesuaikan diri secara emosional, lebih populer, lebih mudah bergaul, dan lebih peka (Goleman, 2005). Nowicki, ahli psikologi menjelaskan bahwa anak-anak yang tidak mampu membaca atau mengungkapkan emosi dengan baik akan terus menerus merasa frustrasi (Goleman, 2005). Seseorang yang mampu membaca emosi orang lain juga memiliki kesadaran diri yang tinggi. Semakin mampu terbuka pada emosinya sendiri, mampu mengenal dan mengakui emosinya sendiri, maka orang tersebut mempunyai kemampuan untuk membaca perasaan orang lain.

5. Membina Hubungan dengan orang lain

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi (Goleman, 2005). Keterampilan ini meliputi mendorong orang lain, mampu memberikan inspirasi kepada orang lain, katalisator, mempengaruhi orang lain, manajemen konflik, teamwork dan kolaborasi.

Orang berhasil dalam pergaulan karena mampu berkomunikasi dengan lancar pada orang lain. Orang-orang ini populer dalam lingkungannya dan menjadi teman yang menyenangkan karena kemampuannya berkomunikasi (Goleman, 2005).

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional

Wanita dan pria cenderung memiliki style kecerdasan emosional yang berbeda. Hasil penelitian Sutarso et al. (1996) dalam Reiff, et al (2001) menyebutkan bahwa pria dan wanita mempunyai perbedaan besar dalam hal perasaan empati dan kesadaran diri. Gender mempengaruhi aspek intensitas emosional, empati, body image, harga diri, agresifitas, kepekaan sosial, mekanisme koping individu, hubungan sosial, perkembangan emosional, pola asuh, dukungan keluarga, dan tingkat depresi.

Pertambahan usia membuat seseorang mendapatkan banyak pengalaman hidup. Hal itu pu;ayang membuat seseorang menjadi lebih matang dalam hal emosional. Hasil penelitian Cheung and Tang (2010) menyebutkan bahwa tenaga kerja dewasa yang lebih tua mempunyai kesadaran diri lebih terhadap keterbatasannya, sehingga mereka lebih fokus terhadap apa yang bisa dilakukan sekarang dengan meningkatkan pengalaman dalm hal emosi yang positif dan kepuasan hidup (Cheung, F.,& Tang, C. (2010). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcome: moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Heath and Wellbeing*, 2).

Pendidikan juga mampu mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang. Robbin dan Judge (2008) menyatakan bahwa dengan pendidikan seseorang akan mampu beradaptasi dengan baik serta menemukan solusi setiap ada masalah jika menggunakan kemampuan intelektualnya. Status pernikahan seseorang sedikit banyak juga ikut mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang karena yang semula berpikir untuk dirinya sendiri namun karena menikah dituntut untuk berfikir masalah orang lain juga.kondisi tersebut bisa saja membuat seseorang menjadi stress dan tertekan sehingga dapat berpengaruh terhadap kondisi emosionalnya.

Semakin lama seseorang dalam bekerja tentunya akan banyak pengalaman yang diperoleh karena dalam bekerja akan banyak berinteraksi dengan orang lain. Selain pengalaman saat bekerja, pengalamam berinteraksi dengan orang lain juga akan menghasilkan benturan perasaan dan emosi. Sehingga dengan kata lain semakin lama seseorang bekerja semakin banyak pengalaman emosi sehingga akan semakin matang.

D. PENYEBAB KONFLIK

Konflik dapat berkembang karena berbagai sebab sebagai berikut (Ann Marriner & Tomey, 1996):

1. Batasan pekerjaan yang tidak jelas
2. Hambatan komunikasi
3. Tekanan waktu
4. Standar, peraturan dan kebijakan yang tidak masuk akal
5. Pertikaian antar pribadi
6. Perbedaan status
7. Harapan yang tidak terwujud

E. Gaya pemecahan konflik

Gaya penecahan konflik pada masing-masing orang menurut Kilmann & Thomas, 1978, Marquis & Huston, 2012, meliputi :

1. Menghindar

Menghindari konflik dapat dilakukan jika isu atau masalah yang memicu konflik tidak terlalu penting atau jika potensi konfrontasinya tidak seimbang dengan akibat yang akan ditimbulkannya. Penghindaran merupakan strategi yang memungkinkan pihak-pihak yang berkonfrontasi untuk menenangkan diri.

2. Mengakomodasi

Memberi kesempatan pada orang lain untuk mengatur strategi pemecahan masalah, khususnya apabila isu tersebut penting bagi orang lain. Hal ini memungkinkan timbulnya kerjasama dengan memberi kesempatan pada mereka untuk membuat keputusan. Perawat yang menjadi bagian dalam konflik dapat mengakomodasikan pihak lain dengan menempatkan kebutuhan pihak lain di tempat yang pertama.

3. Kompetisi

Gunakan metode ini jika anda percaya bahwa anda memiliki lebih banyak informasi dan keahlian yang lebih dibanding yang lainnya atau ketika anda tidak ingin mengkompromikan nilai-nilai anda. Metode ini mungkin bisa memicu konflik tetapi bisa jadi merupakan metode yang penting untuk alasan-alasan keamanan.

4. Kompromi atau Negosiasi

Masing-masing memberikan dan menawarkan sesuatu pada waktu yang bersamaan, saling memberi dan menerima, serta meminimalkan kekurangan semua pihak yang dapat menguntungkan semua pihak.

5. Memecahkan Masalah atau Kolaborasi

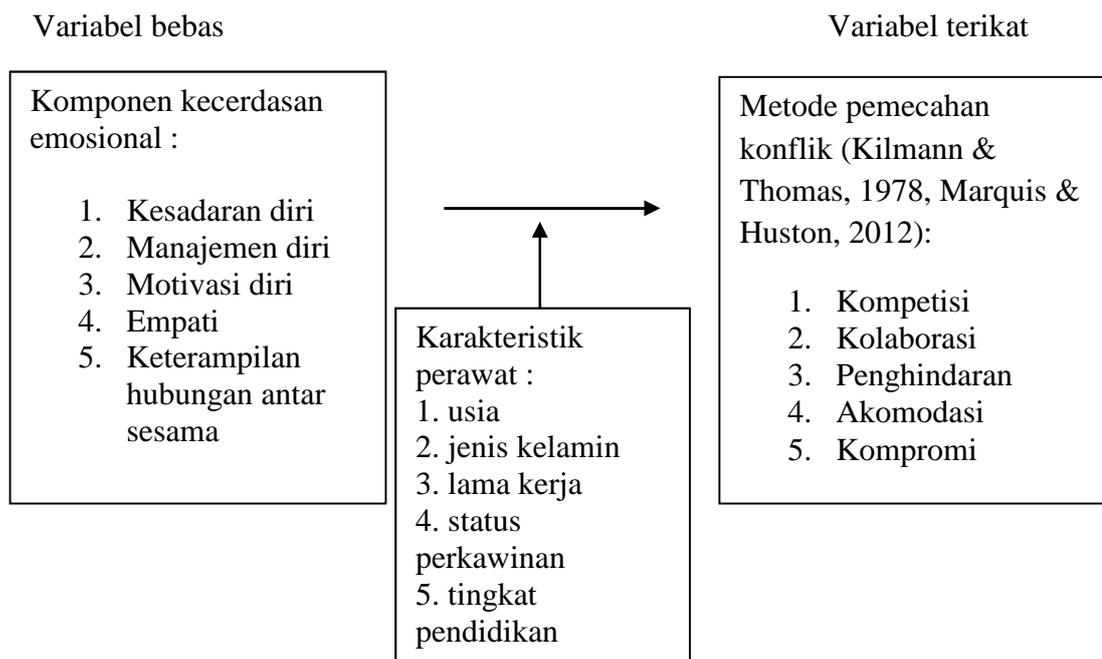
Pemecahan sama-sama menang dimana individu yang terlibat mempunyai tujuan kerja yang sama. Perlu adanya satu komitmen dari semua pihak yang terlibat untuk saling mendukung dan saling memperhatikan satu sama lainnya.

BAB III

KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS, DAN DEFINISI OPERASIONAL

A. Kerangka Konsep Penelitian

Berdasarkan latar belakang pengambilan masalah, maka dapat dibuat kerangka kerja penelitian ini adalah sebagai berikut :



B. Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ada hubungan antara EI dengan pemilihan metode pemecahan konflik masing-masing perawat.

C. Definisi Operasional

Tabel 3.1 definisi operasional variabel penelitian

Nama Variabel dan sub variabel	Definisi operasional	Alat, cara, dan hasil ukur	Skala ukur
Variabel independen			
Kecerdasan emosional : 1. Kesadaran diri 2. Manajemen diri	Kemampuan seseorang untuk mengatur kondisi	Alat ukur Menggunakan instrument	Skala ordinal

<p>3. Motivasi diri 4. Empati 5. Membina hubungan antar sesama</p>	<p>emosinya melalui ketrampilan kesadaran diri, manajemen diri, memotivasi diri, kemampuan berempati, serta membina hubungan dengan orang lain</p>	<p>yang mengukur komponen kecerdasan emosional. pertanyaan 84 item dengan skala Likert :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak sesuai 2. Tidak sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai <p>Hasil ukur Total skor dikategorikan menjadi > mean “tinggi”, < mean “rendah”.</p>	
<p>Kesadaran diri</p>	<p>Kemampuan perawat dalam</p>	<p>Diukur dengan kuesioner kecerdasan emosional dengan 10 pernyataan yang diukur dengan skala likert. Skor responden antara 10-40. Dikategorikan berdasarkan 80% dari skor total (32). Jika < 25,6 maka rendah; > 25,6 tinggi.</p>	<p>Nominal</p>
<p>Manajemen diri</p>	<p>Kemampuan perawat dalam</p>	<p>Diukur dengan kuesioner kecerdasan emosional dengan 22 pertanyaan yang diukur dengan skala likert. Skor responden antara 22-88. Dikategorikan berdasarkan 80% dari skor total (70,4). Jika < 70,4 maka rendah; > 270,4 maka tinggi.</p>	<p>Nominal</p>
<p>Motivasi diri</p>		<p>Diukur dengan kuesioner kecerdasan emosional dengan</p>	<p>Nominal</p>

		15 pertanyaan yang diukur dengan skala likert. Skor responden antara 15-60. Dikategorikan berdasarkan 80% dari skor total (48). Jika < 48 maka rendah; > 48 maka tinggi.	
Empati		Diukur dengan kuesioner kecerdasan emosional dengan 16 pertanyaan yang diukur dengan skala likert. Skor responden antara 16-64. Dikategorikan berdasarkan 80% dari skor total (51,2). Jika < 51,2 maka rendah; > 51,2 maka tinggi.	Nominal
Membina hubungan antar sesama		Diukur dengan kuesioner kecerdasan emosional dengan 20 pertanyaan yang diukur dengan skala likert. Skor responden antara 20-80. Dikategorikan berdasarkan 80% dari skor total (64). Jika < 64 maka rendah; > 64 maka tinggi.	Nominal
Variabel dependen			
Metode pemecahan konflik	Teknik yang diambil oleh seseorang jika menghadapi suatu masalah dalam hubungan interpersonal	Penggunaan instrument C yaitu kuesioner Thomas-Killman. Hasil ukur Hasil ukur didasarkan pada persentase masing-masing	Skala nominal
1. Kompetisi 2. Kolaborasi 3. Penghindaran 4. Akomodasi 5. Kompromi			

		<p>gaya konflik</p> <p>Rendah ($\leq 25\%$)</p> <p>Sedang ($25 < \leq 75\%$)</p> <p>Tinggi ($\geq 76\%$)</p>	
Variabel pengganggu			
Jenis kelamin	Karakteristik perawat yang dibedakan “laki-laki dan “perempuan”	<p>Cara ukur: menggunakan instrumen A karakteristik perawat</p> <p>Hasil ukur: laki-laki kode 1, perempuan kode 2</p>	Nominal
Usia	Usia responden sejak tanggal kelahiran sampai sekarang	<p>Diukur engan instrument A</p> <p>Hasil ukur tahun</p>	Interval
Lama kerja	Lama bekerja di tempat kerja sekarang	<p>Diukur dengan instrumen A</p> <p>Hasil ukur tahun</p>	Interval
Tingkat pendidikan	Strata pendidikan yang telah ditempuh	<p>Diukur dengan instrument A</p> <p>Hasil ukur dikelompokkan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. D3 Keperawatan 2. S1 Keperawatan 3. S2 	Ordinal
Status perkawinan	Status responden sudah menika atau belum menikah	<p>Diukur dengan instrument A</p> <p>Hasil ukur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. belum menikah 2. sudah menikah 	Nominal

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian cross sectional karena hanya mengambil pada satu waktu tanpa mengikuti faktor-faktor yang mempengaruhi variabel pada waktu sebelumnya. Penelitian korelatif ini bertujuan untuk menentukan adanya hubungan antara kecerdasan emosional dengan pemilihan metode pemecahan konflik perawat dalam menghadapi masalah di lingkungan kerja perawat.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi perawat pelaksana di ruang rawat inap kelas III RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri sejumlah 30 perawat.

2. Sampel

Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah perawat pelaksana di ruang rawat inap kelas III RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri dan memenuhi kriteria inklusi.

Kriteria inklusi sampel responden adalah :

- a. Perawat pelaksana bekerja di ruang rawat inap kelas 3
- b. Perawat tidak sedang cuti, sakit, atau tugas belajar
- c. Tidak menjabat sebagai kepala ruangan atau memegang jabatan struktural
- d. Bersedia menjadi responden

Kriteria eksklusi penelitian ini adalah : perawat yang baru masuk dan bekerja kurang dari 3 bulan atau sedang dalam masa training kerja.

Adapun jumlah sampel yang ada adalah 30 perawat, karena RSM Ahmad Dahlan merupakan rumah sakit yang baru berkembang sehingga masih dalam tahap peningkatan jumlah perawat secara bertahap.

C. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSM Ahmad dahlan Kota Kediri. Alasan pemilihan tempat di rumah sakit ini adalah bahwa rumah sakit tersebut adalah bahwa RSM

Ahmad Dahlan merupakan rumah sakit yang semakin berkembang dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga akan memberikan stesor tersendiri. Selain banyaknya pasien yang ditangani sehingga memungkinkan para perawat mempunyai banyak konflik di lingkungan kerja. Selain itu beragamnya kultur dan latar belakang para perawat di rumah sakit tersebut memungkinkan juga untuk terjadinya banyak konflik.

D. Waktu penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Mei 2017 selama 1 bulan

E. Alat Pengumpulan data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrument berupa kuesioner yang diberikan kepada perawat pelaksana yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun kuesioner terdiri dari :

1. Instrumen A tentang karakteristik responden, meliputi : umur, jenis kelamin, lama kerja, status pernikahan dan pendidikan.

2. Instrument B tentang kecerdasan emosional

Kuesioner yang disusun untuk mengetahui kecerdasan emosional perawat memuat unsur-unsur dari 5 komponen kecerdasan emosional. Masing-masing komponen dikembangkan menjadi 5 pertanyaan. Semua item pertanyaan akan diberikan pilihan dan pemberian bobot. Pilihan dan bobot pertanyaan meliputi : (1) sangat tidak sesuai; dengan nilai 1, (2) tidak sesuai; dengan nilai 2, (3) sesuai; dengan nilai 3, (4) sangat sesuai; dengan nilai 4.

Instrument ini diadopsi dari instrument yang pernah digunakan penelitian sejenis oleh Ardiana (2010) dalam penelitiannya tentang “Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Caring Perawat Di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso”. Instrument tersebut telah dilakukan uji validitas dengan nilai r sebesar 0,87 dan nilai reliabilitas 0,70 sebanyak 54 item pertanyaan.

3. Instrument C tentang metode pemecahan konflik

Kuesioner yang diberikan meliputi metode penyelesaian konflik yang sudah baku yaitu instrument manajemen konflik oleh Thomas-Killman.

F. Proses pengumpulan data

1. Persiapan

- a) Peneliti mengajukan surat permohonan ijin penelitian ke Direktur RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri
- b) Setelah mendapatkan ijin, peneliti berkoordinasi dengan Bidang Keperawatan dan Diklat untuk melaksanakan penelitian.
- c) Peneliti meminta ijin kepada Kepala Ruangan untuk menyampaikan inform consent bagi perawat pelaksana yang bersedia ikut serta dalam penelitian.
- d) Setelah menandatangani inform consent, peneliti menyampaikan kuesioner kepada perawat untuk diisi
- e) Setelah selesai peneliti akan mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi dan menganalisa.

G. Analisa data

1. Analisis variat berupa analisis persentase yang dilakukan pada variabel dependen untuk melihat distribusi frekuensi dan hasil statistik deskriptif. Analisis univariat meliputi karakteristik perawat yang terdiri dari umur jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama bekerja, status marital. Data tersebut diolah menggunakan program SPSS versi 11 for windows dalam bentuk proporsi pada data kategorik dan untuk data numerik digunakan nilai mean, median, standar deviasi, minimal maksimal, dan dilanjutkan analisa terhadap tampilan data tersebut.
2. Bivariat
Analisa bivariat dilakukan untuk menguji hubungan antara dua variabel. kecerdasan emosional dan metode pemecahan konflik perawat. Variabel kecerdasan emosional dikategorikan menjadi data nominal dan manajemen konflik juga data nominal sehingga analisis bivariat yang digunakan adalah uji korelasi pearson dengan nilai kepercayaan 95%.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Univariat

1. Gambaran karakteristik responden

Karakteristik responden perawat di RSM Ahmad Dahlan tersebut meliputi umur, jenis kelamin, status pernikahan, lama bekerja, serta tingkat pendidikan terakhir. Berikut adalah gambaran distribusi berdasarkan umur dan lama bekerja:

Tabel 1. Distribusi responden menurut umur dan lama bekerja perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri

Variabel	Mean	Standar deviasi	Minimum-maksimum 95% CI
Umur responden	26,97	3,73	23-39
Lama bekerja	3,39	3,65	1-17

Tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata umur responden perawat adalah 26,97 tahun, dengan standar deviasi 3,73 (95% CI:). Umur perawat termuda adalah 23 tahun dan umur tertua adalah 39 tahun. Dari hasil estimasi interval disimpulkan bahwa 95% diyakini umur perawat diantara 23 sampai 39 tahun. Lama kerja perawat rata-rata 3,39 tahun dengan standar deviasi 3,65. Lama bekerja terpendek adalah 1 tahun dan terlama adalah 17 tahun. Dari hasil estimasi interval disimpulkan bahwa 95% diyakini lama kerja perawat diantara 1 sampai 17 tahun.

Gambaran responden perawat berdasarkan jenis kelamin, status pernikahan, dan tingkat pendidikan adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Distribusi responden menurut jenis kelamin, status pernikahan, dan tingkat pendidikan perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri

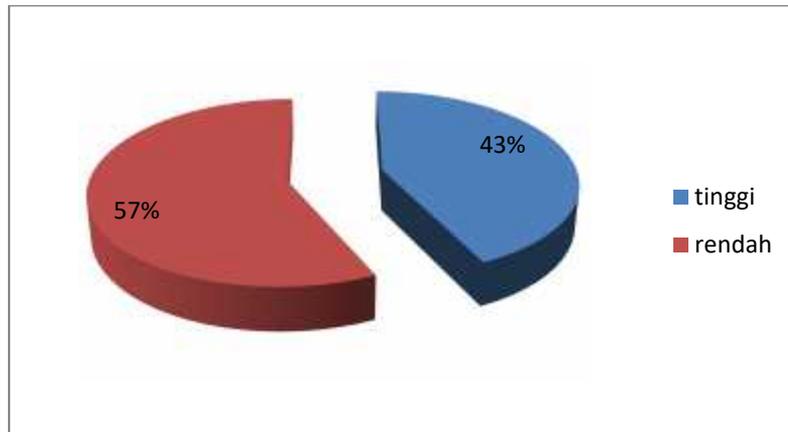
Variable	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	7	23,3%
	Perempuan	23	76,7%
Status pernikahan	Menikah	22	73,3%
	Belum menikah	8	26,7%
Tingkat pendidikan	D3	2	6,7%
	S1	20	66,7%
	S2	8	26,7%

Tabel 2 merupakan hasil penghitungan proporsi responden berdasarkan jenis kelamin, status pernikahan, serta tingkat pendidikan. Dari 30 responden tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar perawat berjenis kelamin perempuan sebesar 76,7%, status pernikahan responden sebagian besar sudah menikah sebesar 73,3%, dan tingkat pendidikan perawat sebagian besar adalah S1 sebesar 66,7%.

2. Gambaran Kecerdasan Emosional

Deskripsi kecerdasan emosional perawat pelaksana di RSM Ahmad Dahlan yang dikategorikan berdasarkan kecerdasan emosional tinggi dan rendah disampaikan dalam diagram berikut :

Diagram 1. Distribusi kecerdasan emosional perawat pelaksana di Ruang Rawat Inap Kelas III RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri, Mei 2017 (n=30)



Berikut gambaran distribusi proporsi masing masing dimensi kecerdasan emosional disampaikan dalam diagram di bawah ini :

Diagram 2. Distribusi Dimensi Kecerdasan Emosional Perawat Pelaksana Di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri Tanggal, Mei 2017 (n=30)

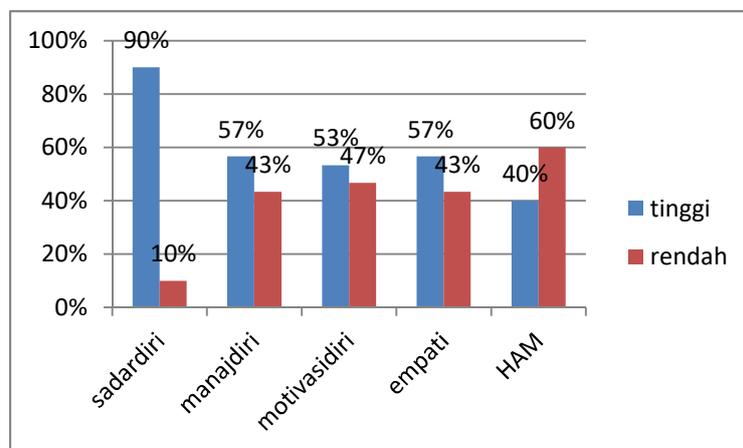
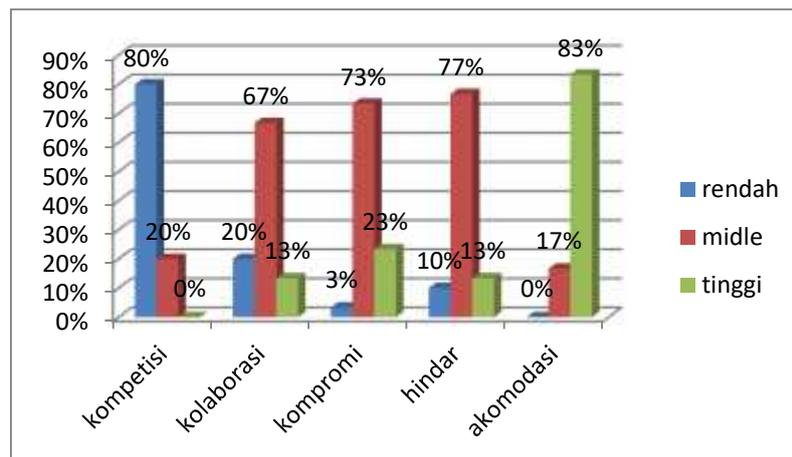


Diagram 2 diatas menunjukkan bahwa dimensi sadar diri merupakan dimensi kecerdasan emosional tertinggi pada diri perawat pelaksana di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri sebesar 90%, dimensi manajemen diri sebesar 57%, dimensi motivasi diri sebesar 53%, dimensi empati terhadap orang lain sebesar 57%, dan dimensi kemampuan membina hubungan antar manusia hanya sebesar 40%. Bahkan yang menarik bahwa kemampuan membina hubungan dengan tim kolega sangat rendah, dengan ditunjukkan data proporsi 60%.

3. Gambaran Pemilihan Gaya Manajemen Konflik

Berikut ini disampaikan proporsi pemilihan gaya manajemen konflik oleh perawat pelaksana di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri:

Diagram 3. Distribusi Gaya Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri Tanggal, Mei 2017 (n=30)



Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa perawat pelaksana memilih gaya manajemen konflik kompetisi sebesar 80%, gaya kolaborasi 67%, gaya kompromi 73%, gaya menghindar 77%, gaya akomodasi sebesar 83%.

B. Hasil Uji Hipotesis

Berikut ini akan disampaikan hasil uji hipotesis dari kecerdasan emosional dengan gaya manajemen konflik :

Tabel 3. Hasil Uji hipotesis Kecerdasan Emosional dengan Gaya Manajemen Konflik Kompetisi

			Kecerdasan emosional	Gaya kompetisi
Spearman's rho	kecerdasan emosional	Correlation	1.000	.408*
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	.025
		N	30	30
	gaya kompetisi	Correlation	.408*	1.000
		Coefficient		
Sig. (2-tailed)		.025	.	
	N	30	30	

Melalui pemaparan hasil penelitian diatas dengan penghitungan yang menggunakan spss, dapat disampaikan bahwa korelasi antara kecerdasan emosional dengan gaya kompetisi sebesar 0,025, sehingga bisa kita simpulkan bahwa HO diterima yaitu ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan gaya kompetisi.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Kecerdasan Emosional denga Gaya Kolaborasi

			kecerdasan emosional	gaya kolaborasi
Spearman's rho	kecerdasan emosional	Correlation Coefficient	1.000	0.019
		Sig. (2-tailed)	.	.921
		N	30	30
	gaya kolaborasi	Correlation Coefficient	0.019	1.000
		Sig. (2-tailed)	.921	.
		N	30	30

Tabel 4 menunjukkan bahwa berdasarkan penghitungan korelasi spss antara kecerdasan emosional dengan gaya kolaborasi diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,921, sehingga dapat diartikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan gaya kolaborasi.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Kecerdasan Emosional denga Gaya Kompromi

			Kecerdasan emosional	Gaya kompromi
Spearman's rho	kecerdasan emosional	Correlation Coefficient	1.000	-.520(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.003
		N	30	30
	gaya kompromi	Correlation Coefficient	-.520(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.003	.
		N	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji hipotesis antara kecerdasan emosional dengan gaya kompromi pada tabel 5 melalui pengujian hipotesis diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,003, sehingga dapat

kita tarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan gaya kompromi.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Kecerdasan Emosional dengan Gaya Menghindar

			Kecerdasan emosional	Gaya menghindar
Spearman's rho	kecerdasan emosional	Correlation Coefficient	1.000	-.085
		Sig. (2-tailed)	.	.655
		N	30	30
	gaya menghindar	Correlation Coefficient	-.085	1.000
		Sig. (2-tailed)	.655	.
		N	30	30

Tabel 6 menunjukkan bahwa berdasarkan penghitungan korelasi spss antara kecerdasan emosional dengan gaya menghindar diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,655, sehingga dapat diartikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan gaya kolaborasi.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Kecerdasan Emosional dengan Gaya Akomodasi

			Kecerdasan emosional	Gaya akomodasi
Spearman's rho	kecerdasan emosional	Correlation Coefficient	1.000	.183
		Sig. (2-tailed)	.	.334
		N	30	30
	gaya akomodasi	Correlation Coefficient	.183	1.000
		Sig. (2-tailed)	.334	.
		N	30	30

Tabel 7 menunjukkan bahwa berdasarkan penghitungan korelasi spss antara kecerdasan emosional dengan gaya akomodasi diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,334, sehingga dapat diartikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan gaya kolaborasi.

C. PEMBAHASAN

Profesi perawat merupakan profesi yang mempunyai orientasi pelayanan jasa kepada orang lain. Pelayanan profesi keperawatan meliputi aspek biologis, psikologis,

aspek social, aspek spiritual, baik pelayanan kepada individu maupun kelompok. Klien yang dihadapi perawat pun sangat beragam, mulai dari bayi sampai orang tua, bahkan orang yang meninggal juga tidak luput dari asuhan keperawatan. Mengingat banyaknya aspek yang menjadi kajian perawat, bukanlah suatu hal yang berlebihan jika sebelum perawat merawat seorang klien, perawat dituntut untuk mengenali diri sendiri. Kemampuan mengenali diri sendiri akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Dengan mengenali diri sendiri seorang perawat akan mampu mengatur kondisi emosi jika sewaktu-waktu terjadi pada dirinya.

Keterampilan dalam mengatur emosi diri sendiri tersebut umumnya dikenal dengan kecerdasan pribadi. Kecerdasan pribadi terdiri dari :”kecerdasan antar pribadi yaitu kemampuan untuk memahami orang lain, apa yang memotivasi mereka, bagaimana mereka bekerja, bagaimana bekerja bahu membahu dengan kecerdasan. Sedangkan kecerdasan intra pribadi adalah kemampuan yang korelatif, tetapi terarah ke dalam diri. Kemampuan tersebut adalah kemampuan membentuk suatu model diri sendiri yang teliti dan mengacu pada diri serta kemampuan untuk menggunakan model tadi sebagai alat untuk menempuh kehidupan secara efektif.” (Goleman, 2005).

Perawat merupakan profesi yang mengharuskan berinteraksi dengan banyak pasien, tenaga medis, serta tenaga kesehatan yang lainnya. Oleh karena itu, "Hubungan Perawat-Pasien" adalah denyut nadi praktik keperawatan. Interaksi ini bukan sekedar percakapan, tapi merupakan proses yang kompleks dengan melibatkan persepsi perawat, pemahaman tentang emosi pasien dan pemanfaatan persepsi untuk mengelola situasi pasien menuju tujuan perawatan pasien yang efektif.

Kecerdasan emosional atau Emotional Quotient adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan-perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memantau pikiran tindakan. Goleman (2001) berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengenali emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Melalui kecerdasan emosional manusia belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikannya secara tepat dan efektif. Kecerdasan emosional mencakup

pengendalian diri, semangat, dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi.

EQ juga dikaitkan dengan kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, mengatur suasana hati dan menjaga agar stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, kemampuan untuk menyelesaikan konflik dan memimpin. Koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu lain atau dapat berempati, maka orang tersebut akan memiliki tingkat emosionalitas yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam lingkungannya. Kecerdasan emosional menyediakan pemahaman lebih mendalam tentang diri sendiri dan orang lain. Sikap seperti ini dituntut untuk ada dalam setiap perawat. Karena perawat merupakan orang yang paling dekat dengan klien.

Harus diakui bahwa perawat menghadapi banyak situasi emosi, tidak hanya emosinya sendiri tapi juga emosi orang lain. Perawat harus mengembangkan keterampilan untuk menilai respons pasien terhadap penyakit. Hal ini membutuhkan introspeksi diri aktif terhadap kejadian, penilaian kejadian, pemahaman psikologis pasien dan terutama kepedulian yang tulus terhadap orang sakit. Persepsi tidak bisa universal dalam arti bahwa setiap pasien berbeda dan memiliki sikap berbeda terhadap berbagai isu kehidupan dan memiliki tingkat pemahaman dan kemampuan yang berbeda. Banyak pasien hanya menderita bila mereka tidak mendapatkan perawatan yang memadai untuk gejala yang menyertai penyakit serius mereka. Dengan demikian, perawatan tidak bisa terbatas pada fisik tapi juga kebutuhan psikologis dan spiritual.

Seringnya interaksi perawat dengan orang lain pasti sedikitbanyak akan menimbulkan gesekan – gesekan kecil yang bisa saja memainkan emosi perawat. Konflik selalu ada dalam menunjang terjadi perubahan atau ada setiap perubahan itu terjadi. Konflik dapat diartikan sebuah pertentangan. Sejak jaman dahulu hingga sekarang konflik masih sering terjadi bahkan kian meluas dalam berbagai hal. Konflik diartikan sebagai bentuk perselisihan antara sikap bermusuhan atau kelompok penentang ide-ide (Gillies, 1994). Marquis dan Huston (1998) memberikan pandangan tentang konflik adalah sebagai masalah internal dan eksternal yang terjadi sebagai akibat dan perbedaan pendapat, nilai-nilai, atau keyakinan dari dua orang atau lebih. Konflik dapat terjadi pada diri perawat, antar individu atau bahkan antar kelompok.

Oleh karena itu perlu sebuah strategi dalam menyelesaikan konflik. Strategi penyelesaian konflik meliputi kompromi atau negosiasi, kompetisi, akomodasi, menghindar, kolaborasi.

Kemampuan mengelola konflik sangat dipengaruhi beberapa hal, meliputi asumsi individu mengenai konflik, jenis kelamin, kecerdasan emosional. Emosi merupakan hal yang sangat mempengaruhi bagaimana seseorang mampu menghadapi konflik serta memutuskan bagaimana menggunakan gaya manajemen konflik. Lee Fen Min dalam disertasinya (2003 dalam Wirawan) mengemukakan bahwa kesuksesan manajemen konflik dipengaruhi oleh kecerdasan emosi. Hasil penelitian Morrison (2008) juga mendukung bahwa kecerdasan emosional yang lebih tinggi berkorelasi positif dengan berkolaborasi dan negatif dengan akomodatif.

Hasil penelitian di RSM Ahmad Dahlan menunjukkan hasil bahwa kecerdasan emosional perawat pelaksana sebagian besar adalah rendah sebesar 57%, sedangkan perawat pelaksana dengan kecerdasan emosional tinggi hanya sebesar 43%. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, bisa saja pengukuran kecerdasan emosional menghasilkan nilai yang fluktuatif karena perawat tidak menjawab dengan sepenuh hati, atau mungkin karena kondisi stress akibat pekerjaan. Kecerdasan emosi tidak bisa diciptakan dalam waktu singkat, namun terbentuk oleh proses serta perjalanan hidup seseorang. Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh kondisi fisik serta psikis. Kondisi fisik terkait kesehatan otak secara anatomis dan fisiologis. Jika otak mengalami kelainan anatomis akan berpengaruh dalam kinerjanya sehingga perubahan transmitter di neuron. Sistem limbik. Bagian ini sering disebut sebagai emosi otak yang letaknya jauh didalam hemisfer otak besar dan terutama bertanggung jawab atas pengaturan emosi dan impuls. Sistem limbik dipercaya sebagai tempat berlangsungnya proses pembelajaran emosi dan tempat disimpannya emosi. Selain itu ada amygdala yang dipandang sebagai pusat pengendalian emosi pada otak.

Selain fisik, factor non fisik juga ikut mempengaruhi perkembangan emosi seseorang, yaitu factor psikis yang terbentuk melalui perjalanan dalam kehidupan keluarga dan lingkungan. Factor eksternal tersebut akan menempa diri seseorang sehingga seseorang akan belajar dengan mengembangkan coping dalam dirinya. Coping tersebut lambat laun akan membentuk kecerdasan emosional secara bertahap.

Suatu yang menarik dari hasil penelitian diperoleh bahwa dari sekian banyak dimensi kecerdasan emosional mempunyai nilai yang tinggi akan tetapi dimensi membina hubungan dengan orang lain memiliki nilai yang rendah. Hal tersebut bisa saja disebabkan karena kemampuan komunikasi dengan kolega dalam sebuah organisasi mengalami kegagalan. Kemampuan membina hubungan dengan orang lain (*Relationship Management*) merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan baik dengan orang lain serta menciptakan hubungan yang harmonis. Kemampuan dalam membina hubungan merupakan ketrampilan yang dapat menunjang popularitas dan leadership (Goleman, 1997). Kegagalan seorang perawat dalam membina hubungan dengan orang lain bisa disebabkan oleh gagalnya komunikasi dalam organisasi. Komunikasi dalam organisasi dipengaruhi oleh struktur organisasi dalam suatu perusahaan, perbedaan status yang mencolok, rendahnya rasa percaya diri dalam diri personel, iklim komunikasi yang tertutup, serta kompleksnya pesan yang muncul.

Penggunaan gaya manajemen konflik pada perawat pelaksana di RSM Ahmad dahlan sangat menarik. Hal tersebut terlihat dari penggunaan gaya kompetisi yang rendah namun mayoritas pada masing-masing responden memilih gaya tersebut sebesar 80%. Gaya kompetisi adalah gaya yang digunakan tanpa mempertimbangkan sudut pandang yang berlawanan. Gaya ini sangat asertif dengan kerja sama minimal yang bertujuan untuk menang. Gaya kompetisi digunakan ketika seseorang harus mengambil tindakan cepat, membuat keputusan yang tidak populer, menangani masalah-masalah vital, atau ketika seseorang membutuhkan perlindungan dalam situasi di mana perilaku tidak kompetitif dapat dieksploitasi. Untuk mengembangkan gaya ini, seseorang harus mengembangkan kemampuan dalam berdebat, menggunakan power, mampu menegaskan pendapat dan perasaan sendiri, dan belajar untuk menyatakan posisi atau pendirian secara tegas kepada orang lain. Penggunaan gaya kompetisi yang rendah menunjukkan keraguan, tindakan lamban, dan keinginan partisipasi yang rendah. Bila gaya bersaing kurang dimanfaatkan, beberapa perilaku yang muncul yang diperlihatkan adalah membenarkan perilaku orang lain, bermain aman untuk menghindari masalah atau bahkan lari, serta bisa juga menciptakan rasa dendam dalam diri (Killman,).

Kondisi tersebut didukung oleh penggunaan gaya akomodasi yang sangat tinggi oleh perawat pelaksana di RSM Ahmad Dahlan sebesar 80%. Orang yang terlalu sering menggunakan gaya akomodatif menunjukkan kurangnya keinginan untuk berubah dan biasanya menunjukkan kecemasan akan ketidakpastian masa depan. Prinsip mendasar gaya akomodasi adalah menjaga semuanya tetap sama. Bila gaya ini terlalu sering digunakan, perilaku tertentu akan muncul. Beberapa dari perilaku yang muncul ini termasuk mengorbankan sesuatu yang menjadi miliknya sehingga dikhawatirkan akan menyimpan penyesalan dan dendam jika suatu saat dikhianati. Penggunaan gaya akomodasi yang rendah dapat mengakibatkan kurangnya hubungan baik, moral rendah, dan ketidakmampuan untuk menghasilkan. Bila gaya akomodatif kurang dimanfaatkan, seseorang mungkin menunjukkan sikap apatis terhadap kepentingan orang lain (Killman,).

Hasil analisa spss menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara rendahnya kecerdasan emosional dengan gaya kompetisi dan kompromi, namun koefisien korelasi yang dihasilkan adalah 0,025 sehingga masuk dalam kategori hubungan sangat lemah. Hubungan antara kecerdasan emosional perawat dengan gaya kompromi memiliki hubungan yang positif namun lemah yaitu sebesar 0,003.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Gaya kecerdasan emosional perawat pelaksana di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri adalah rendah sebesar 57%.
2. Pemilihan gaya manajemen konflik perawat pelaksana di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri adalah gaya manajemen konflik kompetisi sebesar 80%, gaya kolaborasi 67%, gaya kompromi 73%, gaya menghindar 77%, gaya akomodasi sebesar 83%.
3. Hubungan kecerdasan emosional perawat dengan gaya manajemen konflik kompetisi sebesar 0,025.
4. Hubungan kecerdasan emosional perawat dengan gaya manajemen konflik kolaborasi sebesar 0,921.
5. Hubungan kecerdasan emosional perawat dengan gaya manajemen konflik kompromi sebesar 0,003.
6. Hubungan kecerdasan emosional perawat dengan gaya manajemen konflik menghindar sebesar 0,655.
7. Hubungan kecerdasan emosional perawat dengan gaya manajemen konflik akomodasi sebesar 0,334.

B. Saran

Pihak rumah sakit dapat memberikan pelatihan tentang peningkatan kecerdasan emosional terhadap para perawat pelaksana. Selain pelatihan kecerdasan emosi program pengembangan kemampuan komunikasi bagi para perawat sangat penting untuk meningkatkan profesionalisme dalam mengembangkan budaya perilaku organisasi yang positif. Selain itu pelatihan tentang manajemen konflik bagi para perawat pelaksana sangat membantu dalam mengembangkan coping perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akerjordet, K., & Severinsson, E. (2008). Emotionally intelligent nurse leadership: a literature review study. *Journal of Nursing Management*, 16(5), 565-577.
- Almost, J., Doran, D. M., Hall, L. M., & Laschinger, H. K. S. (2010). Antecedents and consequences of intra-group conflict among nurses J. Almost et al. Antecedents and consequences of intra-group conflict. *Journal of Nursing Management*, 18(8), 981-992. doi: 10.1111/j.1365-2834.2010.01154.x
- Ann Marriner & Tomey (1996) . *Guide To Nursing Management and Leadership*. Mosby – Year Book, Inc St Louis USA.
- Jones, Rebecca A. Patronis. (2007). Nursing Leadership and management: theoris, process, and practice. USA: F.A. Davis Company
- GÖK, A. U., & Kocaman, G. I. (2011). Reasons for leaving nursing: A study among Turkish nurses. *Contemporary Nurse: A Journal for the Australian Nursing Profession*, 39(1), 65-74.
- Goleman, Daniel. (2000). Emotional Intelligence (terjemahan). Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hastono S.P.(2007). Basic Data Analysis for Health Research. Depok : FKM UI
- Heffernan, M., Griffin, M. T. Q., McNulty, S. R., & Fitzpatrick, J. J. (2010). Self-compassion and emotional intelligence in nurses. *International Journal of Nursing Practice*, 16(4), 366-373. doi: 10.1111/j.1440-172X.2010.01853.x
- Huynh, T., Alderson, M., & Thompson, M. (2008). Emotional labour underlying caring: an evolutionary concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 64(2), 195-208.
- Kilmann T, RH, Thomas KW. 2008. Thomas Kilmann Conflict Mode Instrument. CPP Inc.
- Leever, A. M., Hulst, M. V. D., Berendsen, A. J., Boendemaker, P. M., Roodenburg, J. L. N., & Pols, J. (2010). Conflicts and conflict management in the collaboration between nurses and physicians - A qualitative study. *Journal of Interprofessional Care*, 24(6), 612-624. doi: 10.3109/13561820903550762
- Marquis, B.L. & Houston, C.J (2012) Leadership Roles & Management Function in nursing : Theory and Application. 5th ed. Philadelphia: Lippincot – William& Wilkins
- Morrison, J. (2008). The relationship between emotional intelligence competencies and preferred conflict-handling styles. *Journal of Nursing Management*, 16(8), 974-983.

- Najmah.(2011). Managemen & Analisa Data Kesehatan : Kombinasi Teori dan Aplikasi SPSS. Yogyakarta : Nuha Medika
- Reiff, H.B., Hatzes, NM., Bramel MH., Gibbon, T. 2001. The Relation of LD and Gender with Emotional Intelligence in College Students. Journal f Farning Disabilities Vol 34 Number 1, page 66-78)
- Rosalina W.L. (2008). Pengaruh kecerdasan emosional perawat terhadap perilaku melayani konsumen dan kinerja perawat RSUD Kabupaten Indramayu. Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol 2 (3), 195-216
- Swansburg, R.C. (1996) Management and Leadership for Nurse Managers 2nd ed. Jones and Bartlett Publishers Inc, London England.

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Setelah mendapat informasi dan membaca lembar penjelasan penelitian, maka saya mamahami manfaat dan tujuan penelitian ini. Saya mengerti dan percaya bahwa peneliti akan menghargai dan menjunjung tinggi hak-hak saya sebagai responden. Saya juga menyadari bahwa kajian ini tidak akan menimbulkan dampak negatif bagi saya dan institusi saya.

Saya mengerti bahwa keikutsertaan saya dalam kajian ini sangat besar manfaatnya bagi peningkatan kualitas pelayanan keperawatan RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri. Dengan menandatangani lembar persetujuan ini, maka saya menyatakan bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.

Kediri, 2017

Responden,

()

Tanda tangan dan nama lengkap

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER A : KARAKTERISTIK PERAWAT

Petunjuk pengisian :

1. Pertanyaan berikut ini berkaitan dengan karakteristik responden.
2. Berikan tanda silang (X) atau uraian singkat dan jelas untuk pertanyaan singkat dibawah ini
3. Dimohon kepada Bapak/Ibu, Sdr/I untuk TIDAK mengosongkan jawaban walaupun hanya satu pertanyaan.

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Nomor responden (diisi oleh peneliti)
2	Usia/Umur tahun
3	Jenis kelamin	<input type="radio"/> Laki Laki <input type="radio"/> Perempuan
4	Status pernikahan	<input type="radio"/> Belum menikah <input type="radio"/> Menikah
5	Lama kerja : a. Sebagai perawat di RSUD Gambiran Kediri b. Sebagai perawat di tempat lain sebelumnya	a. tahun b. tahun
6	Pendidikan terakhir	<input type="radio"/> SPK <input type="radio"/> D3 Keperawatan : <input type="radio"/> Lulusan SPK <input type="radio"/> Lulusan SMA <input type="radio"/> S1 Kep/Ners : <input type="radio"/> Lulusan D3 Kep <input type="radio"/> Lulusan SMU

KUESIONER B : KECERDASAN EMOSIONAL PERAWAT

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pernyataan dan pilihan jawaban dengan cermat dan teliti
2. Pernyataan 1 sampai 84 terdapat empat pilihan jawaban yaitu **sangat tidak sesuai (STS), tidak sesuai (TS), sesuai (S) dan sangat sesuai (SS)**.
3. Pilihlah salah satu jawaban dengan cara memberi tanda silang (X) pada kolom yang sesuai jawaban anda.
4. Jika anda ingin mengganti pilihan jawaban karena jawaban pertama salah, maka cukup dengan memberi tanda (=) pada tanda silang yang salah, kemudian berikan tanda silang (X) baru pada kolom jawaban yang anda anggap paling benar.
5. Dimohon kepada Teman Sejawat untuk TIDAK mengosongkan jawaban walaupun hanya satu pernyataan.
6. Pilihlah jawaban yang paling sesuai yang menggambarkan perasaan, pikiran dan perilaku anda, dengan memperhatikan kriteria dibawah ini :
 - a. Jika pernyataan itu **“Sangat Tidak Sesuai”** atau **sangat bertolak belakang dengan perasaan, pikiran dan perilaku anda**, maka pilihlah jawaban **STS (Sangat Tidak Sesuai)**
 - b. Jika pernyataan itu **“Tidak Sesuai”** atau **tidak pernah terjadi dalam perasaan, pikiran dan perilaku anda**, maka pilihlah jawaban **TS (Tidak Sesuai)**
 - c. Jika pernyataan itu **“Sesuai”** tetapi **tidak selalu demikian dalam perasaan, pikiran dan perilaku anda**, maka pilihlah jawaban **S (sesuai)**
 - d. Jika pernyataan itu **“Sangat Sesuai”** atau **sering terjadi dalam perasaan, pikiran dan perilaku anda**, maka pilihlah jawaban **SS (Sangat Sesuai)**.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat Tidak Sesuai (STS)	Tidak Sesuai (TS)	Sesuai (S)	Sangat Sesuai (SS)
1.	Saya sadar tentang perasaan saya hampir sepanjang waktu	STS	TS	S	SS
2.	Saya mempunyai keyakinan yang besar dalam meraih tujuan hidup saya	STS	TS	S	SS
3.	Saya mampu menguasai perasaan saya agar tetap tenang dalam situasi yang sulit	STS	TS	S	SS
4.	Saya mampu memahami hal-hal yang dapat mempengaruhi pandangan orang lain tentang diri saya	STS	TS	S	SS
5.	Jika ada konflik dalam pekerjaan saya, maka saya akan membiarkannya sampai konflik itu reda dengan sendirinya	STS	TS	S	SS
6.	Bila saya sedih, saya tahu apa penyebabnya	STS	TS	S	SS
7.	Saya cenderung sulit memotivasi diri sendiri	STS	TS	S	SS
8.	Saya menyadari apa yang saya pikirkan, ada hubungannya dengan perasaan saya	STS	TS	S	SS
9.	Saya sangat mengerti perasaan orang lain ketika saya berinteraksi dengan mereka	STS	TS	S	SS
10.	Saya berani mengakui kesalahan saya meskipun hal ini berakibat fatal bagi saya	STS	TS	S	SS
11.	Saya dapat pulih dengan cepat sesudah merasa kecewa	STS	TS	S	SS
12.	Saya mampu menerima perasaan saya sebagaimana adanya	STS	TS	S	SS
13.	Saya kurang senang dengan umpan balik yang negatif tentang diri saya	STS	TS	S	SS
14.	Ketika saya marah, saya tidak memikirkan apa akibatnya	STS	TS	S	SS
15.	Saya seringkali mencari informasi/ cara-cara yang dapat menyebabkan pekerjaan saya menjadi lebih baik	STS	TS	S	SS
16.	Orang-orang mengatakan bahwa	STS	TS	S	SS

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat Tidak Sesuai (STS)	Tidak Sesuai (TS)	Sesuai (S)	Sangat Sesuai (SS)
	saya pandai bergaul				
17.	Pekerjaan saya adalah perpanjangan dari sistem nilai pribadi saya	STS	TS	S	SS
18.	Saya kurang PD (percaya diri) dalam menyampaikan pendapat yang kemungkinan dianggap tidak populer oleh orang lain	STS	TS	S	SS
19.	Halangan atau masalah dalam hidup saya, telah menghasilkan perubahan-perubahan tak terduga kearah yang lebih baik	STS	TS	S	SS
20.	Saya sulit mendengarkan keluhan orang lain ketika pekerjaan saya banyak	STS	TS	S	SS
21.	Saya belajar dari pengalaman	STS	TS	S	SS
22.	Saya mampu melakukan pekerjaan saya dengan baik apapun kondisi pekerjaan saya (kondisi pekerjaan ringan maupun berat)	STS	TS	S	SS
23.	Ketika marah, saya tetap bisa berkonsentrasi melakukan pekerjaan saya	STS	TS	S	SS
24.	Saya mampu melakukan pekerjaan melebihi harapan pribadi saya	STS	TS	S	SS
25.	Saya sangat peduli dengan apa yang terjadi pada orang lain	STS	TS	S	SS
26.	Saya mampu mengajak orang lain melakukan tindakan yang benar dengan cara memberi contoh	STS	TS	S	SS
27.	Saya menemukan manfaat baru ketika saya bergaul dengan orang dari berbagai latar belakang yang berbeda	STS	TS	S	SS
28.	Apapun yang saya kerjakan akan membuahkan hasil/kesuksesan	STS	TS	S	SS
29.	Saya sulit memahami perasaan orang lain ketika perasaan emosi saya sedang labil (tidak stabil)	STS	TS	S	SS
30.	Saya berani melakukan pekerjaan yang berat demi kebaikan tempat kerja saya	STS	TS	S	SS
31.	Sulit bagi saya memahami perasaan-perasaan saya sendiri	STS	TS	S	SS

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat Tidak Sesuai (STS)	Tidak Sesuai (TS)	Sesuai (S)	Sangat Sesuai (SS)
32.	Saya kurang mampu memberikan saran/masukan kepada orang lain untuk kebutuhan perkembangan mereka	STS	TS	S	SS
33.	Saya merasa sulit mengendalikan perasaan cemas saya	STS	TS	S	SS
34.	Saya kurang mampu menyusun rencana untuk mencapai tujuan yang saya inginkan	STS	TS	S	SS
35.	Saya mampu bekerja sama dengan semua orang untuk mencapai tujuan bersama	STS	TS	S	SS
36.	Saya bekerja dengan teliti dan hati-hati apapun kondisi pekerjaan saya (kondisi pekerjaan ringan maupun berat)	STS	TS	S	SS
37.	Saya dapat memandu/membimbing orang lain agar berperilaku yang lebih baik	STS	TS	S	SS
38.	Jika ada rekan kerja yang menjengkelkan, saya bisa memahami perasaan mereka	STS	TS	S	SS
39.	Saya membesar-besarkan kemampuan saya agar memperoleh kesempatan yang lebih baik	STS	TS	S	SS
40.	Saya gemar memanfaatkan gagasan-gagasan dan informasi-informasi baru dalam pekerjaan saya	STS	TS	S	SS
41.	Saya bisa merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain	STS	TS	S	SS
42.	Walaupun menghadapi situasi yang sulit, saya berusaha terus maju meraih tujuan / keinginan saya	STS	TS	S	SS
43.	Rekan-rekan kerja saya mengatakan bahwa saya seringkali menjadi penengah yang baik ketika terjadi konflik diantara anggota kelompok	STS	TS	S	SS
44.	Kegagalan yang saya alami dapat saya perbaiki	STS	TS	S	SS
45.	Saya yakin dapat mengatasi situasi yang sulit dalam pekerjaan saya	STS	TS	S	SS
46.	Tidak peduli dengan siapa saya berbicara, saya selalu menjadi	STS	TS	S	SS

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat Tidak Sesuai (STS)	Tidak Sesuai (TS)	Sesuai (S)	Sangat Sesuai (SS)
	pendengar yang baik				
47.	Saya cenderung menunggu arahan dari orang lain untuk melakukan pekerjaan kelompok	STS	TS	S	SS
48.	Saya bisa tetap tenang menghadapi orang lain yang sedang marah	STS	TS	S	SS
49.	Saya tahu bahwa perasaan emosi saya (misalnya ketika saya sedih, marah atau gembira) cenderung mempengaruhi pekerjaan saya	STS	TS	S	SS
50.	Sulit bagi saya untuk memilih penyelesaian yang terbaik dalam mengatasi masalah	STS	TS	S	SS
51.	Saya mempunyai kesulitan dalam memenuhi komitmen dengan pekerjaan saya	STS	TS	S	SS
52.	Saya jarang terdorong untuk menghibur orang lain yang sedang mengalami kesedihan	STS	TS	S	SS
53.	Saya merasa terkucil dan tidak dilibatkan dalam pekerjaan	STS	TS	S	SS
54.	Ketika perasaan saya sedang sedih, saya tetap bisa berkonsentrasi melakukan pekerjaan saya	STS	TS	S	SS
55.	Saya seringkali merasa senang ketika berhasil membantu orang lain	STS	TS	S	SS
56.	Saya mudah sekali menjadi marah	STS	TS	S	SS
57.	Bila saya sedang marah, sulit bagi saya untuk kembali tenang	STS	TS	S	SS
58.	Saya merasa nyaman bergaul dengan orang yang berbeda sudut pandang dengan saya	STS	TS	S	SS
59.	Saya tidak ragu meninggalkan kesibukan saya untuk menolong orang yang kesulitan	STS	TS	S	SS
60.	Ketika saya berada di tempat baru (asing), saya lebih dulu memperkenalkan diri saya kepada orang lain sebelum orang lain mengenalkan dirinya	STS	TS	S	SS
61.	Saya dapat mendorong / memotivasi orang lain untuk bekerja bersama-sama agar tujuan bersama tercapai	STS	TS	S	SS

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat Tidak Sesuai (STS)	Tidak Sesuai (TS)	Sesuai (S)	Sangat Sesuai (SS)
62.	Saya dapat memandu / membimbing orang lain agar berperilaku yang lebih baik	STS	TS	S	SS
63.	Saya cenderung mudah menjalin pertemanan dengan orang lain	STS	TS	S	SS
64.	Saya cenderung lebih senang diberi motivasi oleh orang lain	STS	TS	S	SS
65.	Rekan-rekan kerja saya mengatakan bahwa mereka suka berteman dan bekerja sama dengan saya	STS	TS	S	SS
66.	Saya membantu orang lain menjaga harga dirinya dalam situasi sulit	STS	TS	S	SS
67.	Sulit bagi saya menghadapi hal yang tidak menyenangkan	STS	TS	S	SS
68.	Sebelum memulai sesuatu yang baru, saya cenderung sudah merasa akan gagal	STS	TS	S	SS
69.	Saya cenderung sulit mengatakan perasaan saya kepada orang lain	STS	TS	S	SS
70.	Mengendalikan marah merupakan masalah bagi saya	STS	TS	S	SS
71.	Saya mampu mengusulkan pentingnya dilakukan perubahan ketika saya menemukan kondisi yang tidak baik di tempat kerja	STS	TS	S	SS
72.	Saya langsung membantu ketika saya mengetahui orang lain sedang mengalami kesulitan	STS	TS	S	SS
73.	Saya sulit memprioritaskan pekerjaan saya ketika kondisi perasaan saya sedang terganggu	STS	TS	S	SS
74.	Saya cenderung takut mencoba lagi bila sudah pernah gagal dalam pekerjaan yang sama	STS	TS	S	SS
75.	Saya merasa sulit berbicara dengan orang yang tidak satu sudut pandang dengan saya	STS	TS	S	SS
76.	Ketika berinteraksi dengan orang lain, saya mencari peluang yang bisa memberikan manfaat bagi saya	STS	TS	S	SS
77.	Saya cenderung sulit membuat kesepakatan dengan orang lain ketika ingin mencapai tujuan bersama	STS	TS	S	SS

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat Tidak Sesuai (STS)	Tidak Sesuai (TS)	Sesuai (S)	Sangat Sesuai (SS)
78.	Saya cenderung melanggar peraturan bila tidak ada sanksinya	STS	TS	S	SS
79.	Saya senang membantu orang lain menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapinya	STS	TS	S	SS
80.	Saya senang berperan serta untuk berbagi informasi dan gagasan-gagasan baru dalam pekerjaan saya	STS	TS	S	SS
81.	Saya merasa memiliki kemampuan mempengaruhi orang lain (persuasif)	STS	TS	S	SS
82.	Saya sulit menyelesaikan tugas pokok pekerjaan saya ketika saya sedang menghadapi masalah pribadi	STS	TS	S	SS
83.	Saya dapat membaca emosi orang lain dari bahasa tubuh mereka	STS	TS	S	SS
84.	Saya senang memberikan ucapan selamat terhadap keberhasilan, kekuatan, kemampuan dan prestasi orang lain	STS	TS	S	SS

) Kuesioner ini diadopsi dari instrumen penelitian yang dilakukan oleh Ardiana (2010)

KUESIONER C

Instrument Gaya Pemecahan Konflik Thomas Kilmann

Intruksi :

1. Instrumen ini memiliki 30 item yang mempunyai pilihan A dan B di setiap itemnya.
2. Setiap pilihan (A/B) merupakan pernyataan dalam kehidupan sehari-hari yang bisa Anda pilih
3. Berilah lingkaran pada huruf A atau B, yang menurut Anda sesuai dengan kebiasaan Anda jika seandainya Anda berada pada situasi tersebut !
4. Seandainya anda belum pernah berada pada situasi yang ada pada pilihan, maka pilihlah menurut yang Anda sukai !

1.	A	Adakalanya saya membiarkan orang lain mengambil tanggung jawab untuk menyelesaikan masalah.
	B	Daripada bernegosiasi tentang hal yang tidak sependapat, saya lebih memilih untuk menekankan pada hal yang kita setuju bersama saja.
2.	A	Saya berusaha menemukan situasi yang bisa dikompromikan.
	B	Saya berusaha menangani semua kekhawatiran saya dan orang di sekitar saya.
3.	A	Saya biasanya kukuh mengejar tujuan saya.
	B	Saya mungkin akan berusaha menenangkan perasaan orang lain dan memelihara hubungan baik kami.
4.	A	Saya berusaha menemukan solusi yang bisa dikompromikan.
	B	Saya kadang mengorbankan harapan saya untuk orang lain.
5.	A	Saya terus-menerus mencari bantuan orang lain dalam menemukan solusi.
	B	Saya berusaha melakukan hal yang dibutuhkan untuk menghindari ketegangan.
6.	A	Saya berusaha menghindarkan diri dari sengketa.
	B	Saya berusaha memenangkan posisi saya.
7.	A	Saya berusaha menunda permasalahan sampai saya memiliki waktu untuk memikirkannya.
	B	Saya memberikan beberapa hal dalam bertukar pikiran kepada orang lain.
8.	A	Saya biasanya kukuh mengejar tujuan saya.
	B	Saya berusaha segera mengerti semua urusan dan masalah.
9.	A	Saya merasa bahwa perbedaan tidak perlu selalu dirisaukan.

	B	Saya melakukan beberapa usaha untuk mendapatkan cara saya.
10	A	Saya kukuh mengejar tujuan saya.
	B	Saya berusaha menemukan solusi yang bisa dikompromikan.
11	A	Saya berusaha segera mengerti semua urusan dan masalah.
	B	Saya mungkin akan berusaha menenangkan perasaan orang lain dan memelihara hubungan baik kami.
12	A	Saya kadang menghindari mengambil posisi yang dapat menciptakan kontroversi.
	B	Saya akan membiarkan orang lain mendapatkan posisinya jika ia membiarkan saya memiliki posisi saya.
13	A	Saya mengusulkan sebuah jalan tengah.
	B	Saya mendesak agar maksud saya terwujud.
14	A	Saya mengatakan ide saya kepada orang lain dan meminta ia untuk mengatakan idenya juga.
	B	Saya berusaha menunjukkan kepada orang lain mengenai logika dan kegunaan dari posisi saya.
15	A	Saya mungkin akan berusaha menenangkan perasaan orang lain dan memelihara hubungan baik kami.
	B	Saya berusaha melakukan hal yang dibutuhkan untuk menghindari ketegangan.
16	A	Saya berusaha tidak melukai perasaan orang lain.
	B	Saya berusaha meyakinkan orang lain tentang manfaat dari posisi saya.
17	A	Saya biasanya kukuh mengejar tujuan saya.
	B	Saya akan membiarkan orang lain mendapatkan posisinya jika ia membiarkan saya memiliki posisi saya.
18	A	Saya akan membiarkan orang lain mempertahankan pendiriannya, jika itu membuatnya senang.
	B	Saya akan membiarkan orang lain mendapatkan posisinya jika ia membiarkan saya memiliki posisi saya.
19	A	Saya berusaha segera mengerti semua urusan dan masalah.
	B	Saya berusaha menunda permasalahan sampai saya memiliki waktu untuk memikirkannya.
20	A	Saya berusaha segera bekerja menembus segala perbedaan kita.
	B	Saya berusaha menemukan kombinasi yang adil dari keuntungan dan kerugian bagi setiap orang.

21	A	Dalam bernegosiasi, saya berusaha memperhatikan keinginan orang lain.
	B	Saya selalu memiliki kecenderungan berdiskusi langsung atas permasalahan yang ada.
22	A	Saya berusaha menemukan jalan tengah antara keinginan saya dan orang lain.
	B	Saya menyatakan keinginan saya.
23	A	Saya sangat sering memperhatikan kepuasan dari seluruh keinginan kita.
	B	Adakalanya saya membiarkan orang lain mengambil tanggung jawab untuk menyelesaikan masalah.
24	A	Jika suatu posisi tampak sangat penting bagi seseorang, saya akan berusaha untuk memenuhi keinginannya.
	B	Dalam berkompromi, saya berusaha memuaskan orang lain.
25	A	Saya berusaha menunjukkan kepada orang lain mengenai logika dan kegunaan dari posisi saya.
	B	Dalam bernegosiasi, saya berusaha memperhatikan keinginan orang lain.
26	A	Saya mengusulkan sebuah jalan tengah.
	B	Saya hampir selalu memperhatikan kepuasan dari semua keinginan kita.
27	A	Saya kadang menghindari mengambil posisi yang dapat menciptakan kontroversi.
	B	Saya akan membiarkan orang lain mempertahankan pendiriannya, jika itu membuatnya senang.
28	A	Saya biasanya kukuh mengejar tujuan saya.
	B	Saya biasanya mencari bantuan orang lain dalam menemukan solusi.
29	A	Saya mengusulkan sebuah jalan tengah.
	B	Saya merasa bahwa perbedaan tidak perlu selalu dirisaukan.
30	A	Saya berusaha tidak melukai perasaan orang lain.
		Saya selalu menyampaikan persoalan saya kepada orang lain sehingga kami bisa menemukan jalan keluar bersama.