

**PENGARUH KONFLIK, STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh:

**NADIA FEBRIANI
56372/2010**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH KONFLIK, STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

Nama : NADIA FEBRIANI
Bp/NIM : 2010/56372
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Konsentrasi : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, Maret 2016

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Marwan, Msi
NIP. 19750309 200003 1 002

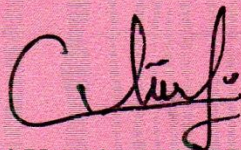
Pembimbing II



Efni Cerya, S.Pd, M.PdE
NIP. 19860916 200812 2 006

Mengetahui :

Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNP



Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd
NIP. 19820311 200501 2 005

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi

Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi

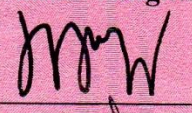
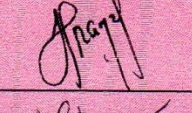
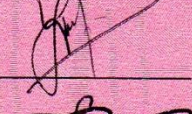
Universitas Negeri Padang

**PENGARUH KONFLIK, STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

Nama : NADIA FEBRIANI
Bp/NIM : 2010/56372
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Konsentrasi : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, Maret 2016

Tim Penguji

No.	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	Dr. Marwan, M.Si	
2.	Sekretaris	Efni Cerya, S.Pd, M.PdE	
3.	Anggota	Yuki Fitria, SE, MM	
4.	Anggota	Rose Rahmidani, S.Pd, MM	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadia Febriani
NIM/Thn. Masuk : 56372/2010
Tempat/Tgl. Lahir : Situjuah Gadang/20 Februari 1992
Program : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Cendrawasih. Gang Gurami No.9 Air Tawar Barat. Padang
No. HP/Telepon : 081275805066
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota.

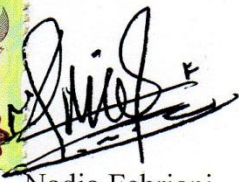
Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis/skripsi saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana), baik di UNP maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan cara menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini **Sah** apabila telah ditanda tangani **Asli** oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Program Studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **Sanksi Akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, Maret 2016
Yang menyatakan,




Nadia Febriani
NIM. 56372/2010

ABSTRAK

Nadia Febriani (56372/2010) Pengaruh konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang. 2016.

**Pembimbing : 1. Dr. Marwan, M.Si
2. Efni Ceria, S.Pd. M.PdE**

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh konflik, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota. Jenis penelitian ini adalah deskriptif asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling, total sampling merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Jenis pengambilan data penelitian ini adalah dari data primer dan data sekunder. Teknik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis Regresi Berganda, sedangkan untuk pengolahan data menggunakan SPSS 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara konflik terhadap kinerja pegawai dilihat dari level $\text{sig} < \alpha = 0,05$ ($0,002 < 0,05$) (2) terdapat pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dilihat dari level $\text{sig} < \alpha = 0,05$ ($0,011 < 0,05$) (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dilihat dari $\text{sig} < \alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$) (4) secara bersama – sama terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik kerja, stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota. Dilihat dari nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($8,169 > 2,720$) dan level $\text{sig} 0,000$ lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ akibatnya H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan hasil penelitian disarankan kepada pegawai agar dapat meminimalisir konflik kerja, stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan maupun memperbaiki pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sebagai pegawai. Selain itu diharapkan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota menyediakan waktu yang cukup untuk mengontrol karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Kata kunci : Konflik, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullaahi wabarakatuh

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan ke-hadirat Allah SWT pencipta alam yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Keahlian Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada Kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang beserta staf dan karyawan/ti yang telah memberikan kemudahan dalam administrasinya.
2. Bapak Abel Tasman, SE, MM Selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis selama menjalani Pendidikan pada Program S1 Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

3. Bapak Dr. Marwan, M.Si dan Ibu Efni Cerya, S.Pd, M.PdE selaku Pembimbing I dan II yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Yuki Fitria, SE,MM dan Ibu Rose Rahmidani, S.Pd, MM selaku penguji I dan II yang telah banyak memberikan kritikan dan masukan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd dan Ibu Elvi Rahmi, S.Pd, M.Pd selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang atas bantuan dan kemudahan yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi.
7. Orang tua tercinta, Ayahanda Afrizal dan Ibunda Murtinis dan Kakak-kakakku tersayang Fitriyatul Mona, Sandri dan adik tersayangku Wita Gustia, serta semua anggota keluarga besarku, terimah kasih atas semua do'a, motivasi, semangat, dorongan dan dukungan moril maupun materil yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dr. H.Adel Nofiarman Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota yang telah memberikan izin untuk proses penelitian

dan Karyawan/ti Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota yang bersedia memberikan keterangan sehingga skripsi ini dapat selesai.

9. Sahabat-sahabat kentalku, Suci Nurhaini, S.Pd, Chesa Rika Setiawati, S.Pd, dan Putri Wulandari, S.Pd yang telah membantu dan memberi semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Adek-adek bocoku tersayang, yaya (Sintia Triani, S.Pd) dan Wahyu Mustika yang telah mendo'akan dan memberikan semangat yang tiada hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teristimewa teman-teman seperjuangan Prodi Pendidikan Ekonomi angkatan 2010 yang sama-sama berjuang meraih gelar sarjana dan Teman-teman Wisma Almamater.

Semoga segala bimbingan dan dorongan serta perhatian yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT, Aamiin.

Dengan Segala keterbatasan yang ada, penulis tetap berusaha untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Maret 2016

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Pembatasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13

BAB II. KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori	14
1. Kinerja Pegawai	14
2. Konflik	26
3. Stres Kerja	32
4. Kepuasan Kerja	40
B. Hubungan Antar Variabel	44
C. Penelitian yang Relevan	47
D. Kerangka Konseptual	51
E. Hipotesis	53

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	54
B. Tempat dan Waktu Penelitian	54
C. Populasi dan Sampel	55
D. Jenis dan Sumber Data	56
E. Tekni Pengumpulan Data	56
F. Defenisi Operasional	57

G. Instrument Penelitian	59
H. Uji Instrumen Penelitian	60
I. Teknik Analisis Data	64
J. Pengujian Hipotesis	68
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	70
B. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	72
C. Analisis Induktif	81
D. Pembahasan	90
E. Keterbatasan Penelitian	100
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Rekapitulasi Hasil Penilaian Kinerja pegawai	3
2. Penelitian Relevan	48
3. Populasi pegawai	55
4. Daftar Skor Jawaban Setiap Pernyataan	59
5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	60
6. Uji Validitas	62
7. Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas	63
8. Uji reliabilitas	63
9. Distribusi Jumlah Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	72
10. Distribusi Variabel X1,X2,X3 dan Y	73
11. Distribusi Frekuensi Variabel Konflik Kerja (X1)	74
12. Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (X2)	76
13. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja (X3)	78
14. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja (Y)	79
15. Uji Normalitas	81
16. Uji Multikolinearitas	82
17. Uji Homogenitas	83
18. Regresi Berganda	84
19. Model Summmary(b)	86
20. Uji Bersama (F)	87
21. Uji t	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Kerangka Konseptual	52
2. Struktur Organisasi	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Angket Uji Coba Penelitian	109
2. Tabulasi Uji Coba Variabel Kinerja Pegawai (Y)	117
3. Tabulasi Uji Coba Variabel Konflik Kerja (X1)	118
4. Tabulasi Uji Coba Variabel Stres Kerja (X2)	119
5. Tabulasi Uji Coba Variabel Kepuasan Kerja (X3)	120
6. Hasil Uji Coba Penelitian	121
7. Angket Penelitian	125
8. Daftar Nama Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota	132
9. Tabulasi Penelitian Variabel Konflik Kerja (X1)	137
10. Tabulasi Penelitian Variabel Stres Kerja (X2)	140
11. Tabulasi Penelitian Variabel Kepuasan Kerja (X3)	143
12. Tabulasi Penelitian Variabel Kinerja Pegawai (Y)	146
13. Analisis Data Penelitian	149

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuan bagi suatu organisasi untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik.

Untuk mempertahankan stabilitas suatu organisasi dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, sebab Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu instansi. Sumber Daya Manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Semua potensi Sumber Daya Manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya suatu instansi dalam pencapaian tujuannya. Kemampuan bersaing suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki.

Oleh karena itu, pengelolaan Sumber Daya Manusia sangat dibutuhkan untuk bisa mencapai tujuan dari instansi mulai dari proses penarikan, penempatan, pemeliharaan, dan pengembangan sampai dengan tujuan untuk meningkatkan kedalaman Sumber Daya Manusia yang

merupakan faktor penting di dalam sebuah instansi. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam suatu instansi adalah kinerja pegawainya. Kinerja yang tinggi akan meningkatkan keberhasilan suatu instansi. Sebaliknya, kinerja pegawai yang rendah terhadap tugas dan tanggung jawabnya dapat menurunkan tingkat keberhasilan instansi tersebut. Bagi pegawai, tingkat kinerja yang tinggi dapat memberikan keuntungan tersendiri, seperti meningkatkan gaji, memperluas kesempatan untuk dipromosikan, menurunkan kemungkinan untuk didemosikan, serta membuat pegawai semakin ahli dan berpengalaman dalam bidang pekerjaannya.

Menurut Schermerhorn, Hunt dan Osborn dalam Vettzhall (2005:14) Kinerja merupakan kualitas dan pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun perusahaan. Selain itu menurut Hersey dan Blanchard dalam Vettzhall (2005:15) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja juga ditentukan oleh faktor kemampuan, motivasi dan kesempatan, kinerja merupakan fungsi interaksi antara kemampuan, motivasi, dan kesempatan yang dimiliki pegawai dalam

menyelesaikan pekerjaan dan didasarkan kepada kesediaan pegawai tersebut.

Setiap instansi selalu mengharapkan pegawainya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki pegawai yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi instansi tersebut. Karena seringkali instansi-instansi menghadapi masalah tentang Sumber Daya Manusianya. Masalah Sumber Daya Manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen karena keberhasilan manajemen itu tergantung pada kualitas Sumber Daya Manusianya. Dengan kata lain kelangsungan suatu instansi itu ditentukan oleh kinerja pegawainya.

Penelitian ini mengambil obyek penelitian pada Dinas kesehatan Kab. Lima Puluh Kota yang merupakan kantor yang mengurus semua kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang ada di Kab. Lima Puluh Kota. Berdasarkan dari observasi awal yang peneliti lakukan terlihat bahwa kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kab. Lima Puluh Kota masih rendah. Hal ini terlihat pada tabel hasil penilaian kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kab. Lima Puluh Kota di bawah ini :

Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Penilaian Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kab. Lima Puluh Kota Tahun 2014

No	Nilai Kinerja	Rentang Nilai	Jumlah Karyawan	Persentase (%)
1	A (Amat Baik)	85-100	15	17,45 %
2	B (Baik)	70-84	40	46,51 %
3	C (Cukup Baik)	55-69	20	23,25 %
4	D(Kurang Baik)	40-45	11	12,79 %
	Total		86	100 %

Sumber : bagian kepegawaian Dinas Kesehatan Kab. Lima Puluh Kota

Penilaian kinerja yang digunakan oleh Dinas Kesehatan Kab. Lima Puluh Kota berbentuk SMKI (Sistem Manajemen Kinerja Individu) yaitu sistem penilaian kinerja individu yang mana tingkat pencapain kinerjanya dalam bentuk nilai kinerja. Pengukuran SMKI berdasarkan kehadiran, ketepatan waktu dan kualitas kerja pegawai. Penilaian kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kab. Lima Puluh Kota dilakukan 6 bulan sekali oleh bagian kepegawaian. Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dilihat masih belum maksimalnya kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kab. Lima Puluh Kota dimana hanya 17,45 % atau 15 orang karyawan yang memperoleh nilai kinerja A (Amat Baik) yang telah sesuai dengan yang diharapkan Dinas Kesehatan Kab. Lima Puluh Kota, sedangkan 46,51 % atau 40 orang pegawai memperoleh nilai kinerja B (Baik), dan 23,25 % atau 20 orang pegawai yang memperoleh nilai kinerja C (Cukup Baik) yang mengindikasikan bahwa karyawan tersebut kurang mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, dan 12,79 % atau 11 orang pegawai yang memperoleh nilai kinerja D (Kurang Baik) yang berarti masih belum bisa bekerja sesuai yang diharapkan oleh Dinas Kesehatan Kab. Lima Puluh Kota. Diharapkan tentunya kepada pegawai untuk meningkatkan kinerjanya dengan mencapai target nilai kinerja maksimal memiliki nilai A (Amat Baik) atau minimal nilai B (Baik).

Jika kinerja karyawan Dinas Kesehatan Kab. Lima Puluh Kota terus berada dalam kinerja seperti itu, maka akan sulit mewujudkan visi dari organisasi tersebut. Maka dari itu, pihak yang mengatur semua

tentang pegawai harus meninjau penyebab dari kurang maksimalnya kontribusi yang diberikan oleh pegawai Dinas Kesehatan Kab. Lima Puluh Kota, agar menemukan sumber masalah dan dapat mengatasi masalah tersebut.

Kinerja pegawai dapat juga diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dibebankan padanya. Bagi suatu organisasi pemahaman terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai itu sendiri sangat penting karena dari pemahaman tersebut organisasi dapat mengerti apa yang mempengaruhi perilaku organisasi dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga dapat dijadikan acuan untuk memberikan umpan balik (Handoko, 2000:124). Kinerja pegawai terhadap suatu organisasi merupakan hubungan timbal balik antara organisasi dengan individu. Organisasi mencari pegawai yang memiliki kinerja yang bagus untuk keberhasilan organisasinya, sebaliknya pegawai membutuhkan kenyamanan dalam bekerja untuk keberhasilan kinerjanya dalam organisasi tersebut.

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam pencapaian tujuan tersebut tidaklah selalu berjalan lancar seperti yang kita harapkan, pasti ada yang menjadi penghambat seperti terjadinya masalah-masalah. Masalah itu timbul karena tidak sesuai keinginan, harapan dan tujuan dengan kenyataan yang terjadi. Ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kinerja pegawai menurut Mathis (2000:114)

diantaranya yaitu (1) kemampuan individual seperti bakat, minat, dan faktor kepribadian, (2) usaha yang dicurahkan seperti motivasi, etika kerja, kehadiran, dan rancangan tugas, (3) dukungan organisasional seperti pelatihan dan pengembangan, peralatan dan teknologi, standar kinerja, manajemen dan rekan kerja.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja di atas dapat disimpulkan bahwa kepribadian yang tidak baik, rancangan tugas yang tidak terstruktur dengan baik, peralatan dan teknologi yang tidak mendukung dan hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik akan menimbulkan masalah ditempat kerja (konflik). Konflik merupakan suatu situasi, dimana terdapat berbagai tujuan atau berbagai emosi yang tidak sesuai satu sama lain, pada diri beberapa individu atau antara beberapa individu yang kemudian menyebabkan timbulnya pertentangan menurut Winardi (2004 : 384).

Dilihat dari observasi awal, peneliti mewawancarai dan mengamati beberapa pegawai, kebanyakan mereka mengatakan masalah tentang perbedaan-perbedaan pendapat antar pribadi pegawai. Kadang kala cara bertutur kata yang tidak selalu bisa diterima antara pegawai satu dan lainnya, dengan demikian pegawai cepat merasa tersinggung, merasa tidak dihargai dan secara tidak langsung keadaan tersebut akan menimbulkan konflik. Selain itu, peralatan kantor yang belum sepenuhnya mendukung pekerjaan yang dilakukan pegawai. Seperti, komputer yang masih sedikit yang mengharuskan sebagian pegawai menggunakan komputer yang sama

untuk melakukan pekerjaan yang berbeda. Hal seperti ini akan menimbulkan konflik. Sebagaimana yang dijelaskan Sunyoto (2012:218) bahwa, konflik adalah ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan bersama-sama atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda.

Selain konflik di tempat kerja faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah stress kerja. Stres merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan di luar diri seseorang. Stres dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi pegawai. Menurut (Robbin, 2008) Stres merupakan suatu kondisi dinamik (selalu berubah) pada individu yang diharapkan pada suatu peluang, kendala dengan tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang diinginkan serta hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

Stres kerja tidak datang dengan sendirinya , stres kerja muncul karena dipengaruhi oleh berbagai faktor. Robbins (2008) mengatakan bahwa timbulnya stres kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor organisasi, faktor lingkungan dan faktor individu. Dalam faktor organisasi terdapat faktor-faktor yang berpengaruh pada tingkat stres pegawai, yaitu

tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, dan struktur organisasi (Robbins, 2008).

Dilihat dari pengamatan peneliti selama observasi peneliti melihat masih banyaknya tumpukkan tugas atau pekerjaan dari beberapa pegawai yang belum terselesaikan, karena disebabkan oleh tugas atau pekerjaan yang banyak dan mengakibatkan pekerjaan tersebut menumpuk dan tidak terselesaikan dengan sebagaimana mestinya. Selain itu, pegawai juga merasakan tekanan-tekanan dari dalam organisasi seperti, adanya tugas-tugas yang mendesak dan harus diselesaikan hari itu juga, sehingga membuat para pegawai seringkali dikejar-kejar waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya, dan sering merasa kelelahan ketika kembali muncul saat berada ditempat kerja. Sejalan dengan pendapat Mangkunegara (2011:157) stres kerja adalah persaan tertekan yang dialami karyawan alam menghadapi pekerjaannya.

Hal lain yang membuat pegawai stress dalam melaksanakan pekerjaannya yaitu peneliti melihat masih banyaknya pertentangan-pertentangan antar pegawai. Seperti, masih adanya cara berpakaian sebagian pegawai yang kadang kala tidak sesuai dengan cara berpakaian pegawai sebagaimana mestinya. Dengan adanya keadaan tersebut terjadilah perbincangan-perbincangan yang tidak baik antar pegawai satu dan yang lain tentang penilaian mereka terhadap pegawai yang melakukan hal tersebut. Kerena perbicangan yang demikian mengakibatkan terjadinya perselisihan antar karyawan yang satu dengan yang lainya dan kelompok

yang satu dengan kelompok yang lainnya. Hal ini sejalan dengan pendapat Luthans (2006:440) stres adalah interaksi individu dengan lingkungan, respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, atau kejadian eksternal lingkungan yang menempatkan tuntutan psikologi dan atau fisik yang berlebihan pada seseorang.

Selain konflik dan stress kerja faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Rivai (2005:94) adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja mengacu pada sikap umum karyawan terhadap pekerjaannya (Robbins, 2008:37). Menurut Husein Umar (2010:37) kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Pandangan atau persepsi individu-individu yang bervariasi dalam lingkungan organisasi membuat mereka merasakan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Hal ini, dapat mempengaruhi sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sikap seorang individu berhubungan dengan pernyataan evaluatif baik menyenangkan maupun tidak menyenangkan.

Seperti pernyataan beberapa pegawai yang peneliti wawancara selama observasi. Peneliti mewawancarai beberapa karyawan yang mengatakan bahwa mereka belum begitu puas dalam melaksanakan pekerjaannya. Karena belum sesuai keinginan dan kenyataan yang ada. Seperti, kondisi tempat kerja yang kurang nyaman. Hal ini disebabkan oleh penempatan peralatan kantor yang tidak diletakkan pada tempatnya atau

tidak beraturan, ruangan tempat kerja yang sempit dan pengap. Selain itu, hubungan dengan rekan kerja yang kurang harmonis. Seperti, adanya perbedaan-perbedaan antar pribadi pegawai, pribadi disini yaitu norma-norma yang di anut, kepribadian dan budaya. Hal lain yang membuat pegawai merasa kurang puas dalam melaksanakan pekerjaannya adalah pekerjaan itu sendiri. Seperti, penempatan yang tidak tepat sesuai dengan keahlian yang dimiliki karyawan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa diduga rendahnya kinerja karyawan Dinas Kesehatan Kab. Lima Puluh Kota disebabkan masalah konflik, stres kerja dan kepuasan kerja. Dari beberapa data dan fakta di ataslah peneliti tertarik dan merasa layak mengadakan penelitian untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, dengan judul penelitian“
Pengaruh Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kinerja beberapa pegawai pada Dinas Kesehatan Kab. Lima Puluh Kota masih rendah, terlihat dari rekapitulasi hasil penilaian kinerja pegawai yang mana masih ada pegawai yang dinilai memiliki kinerja yang kurang baik.
2. Hubungan yang kurang harmonis sesama rekan kerja.
3. Adanya pekerjaan yang mendesak dan dikejar-kejar waktu untuk menyelesaikannya sehingga pegawai merasakan kelelahan emosional dan hasil kerja yang tidak maksimal.
4. Kondisi tempat kerja yang belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dalam bekerja.
5. Kepuasan kerja belum sepenuhnya didapatkan pegawai.

C. Pembatasan Masalah

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan tidak menyimpang dari ruang lingkup penelitian yang dilakukan, maka peneliti perlu membatasi masalah yang diteliti pada pengaruh Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Sejauhmana pengaruh Konflik terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota ?
2. Sejauhmana pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota
3. Sejauhmana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota?
4. Sejauhmana pengaruh Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota?

E. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan tentang :

1. Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota.
2. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota.
3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Puluh Kota.
4. Pengaruh Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lima Pulu Kota.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dibagi pada manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun manfaatnya yaitu :

1. Manfaat teoritis
 - a. Bagi bidang keilmuan, dapat menjadi bahan referensi dan pertimbangan terkait dengan masalah yang diteliti.
 - b. Sebagai sumber ilmu bagi dunia pendidikan pada umumnya dan bagi Program studi Administrasi Perkantoran khususnya.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi Penulis, sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan serta salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang.
 - b. Bagi peneliti berikutnya, dapat digunakan sebagai literatur atau acuan dalam penulisan proposal penelitian, skripsi, khususnya yang akan mengkaji masalah yang relevan dalam masalah penelitian ini.
 - c. Hasil penelitian dapat digunakan bagi pembaca sebagai pengetahuan.