

**HUBUNGAN ANTARA KETERBUKAAN KOMUNIKASI,
PEMECAHAN KONFLIK, KINERJA KOORDINATOR KIA
DENGAN KEPUASAN KERJA BIDAN DI KABUPATEN
LOMBOK BARAT, LOMBOK TENGAH, DAN LOMBOK
TIMUR PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Lalu Muhammad Imron, Kristiani

Kata kunci:

kinerja
komunikasi
konflik
kepuasan

-Tidak Untuk Disitasi-

*Program Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Universitas Gadjah Mada
Yogyakarta 2006*

**Hubungan Antara Keterbukaan Komunikasi, Pemecahan Konflik,
Kinerja Koordinator Kia Dengan Kepuasan Kerja Bidan
Di Kabupaten Lombok Barat, Lombok Tengah,
Dan Lombok Timur Propinsi Nusa Tenggara Barat**

Lalu Muhammad Imron, Kristiani

Abstrak

Propinsi Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu propinsi yang mempunyai angka kematian bayi dan ibu melahirkan paling tinggi di Indonesia, meskipun berbagai upaya telah dilakukan, namun upaya tersebut belum bisa menurunkan angka kematian bayi dan ibu secara signifikan. Ada berbagai indikator yang menunjukkan adanya masalah dalam kinerja koordinator KIA dan kepuasan kerja bidan. Kinerja koordinator KIA berkaitan dengan tata cara koordinator dalam memecahkan konflik pekerjaan dan dalam keterbukaan komunikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan keterbukaan komunikasi, pemecahan konflik, dan kinerja koordinator KIA terhadap kepuasan kerja bidan. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan rancangan *cross-sectional* dengan metode kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh dengan cara mengisi angket yang telah diadaptasi dan diterjemahkan dari Warr, *et al.*, (1979) dan Miles & Mangold (2002). Subyek penelitian ini adalah 216 bidan puskesmas di Kabupaten Lombok Barat, Lombok Tengah, dan Lombok Timur Propinsi Nusa Tenggara Barat dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *Proportional Sampling*.

Terdapat hubungan yang signifikan antara keterbukaan dalam komunikasi, pemecahan konflik terhadap kepuasan kerja bidan dengan kinerja koordinator KIA sebagai variabel mediator dengan $r = 0.484$, $R^2 = 0.261$ atau sumbangan efektif 26.1%, dan $p = 0.024$. sedangkan berdasarkan analisis korelasi *product moment* terdapat hubungan yang sangat signifikan antara keterbukaan komunikasi, pemecahan konflik, dan kinerja koordinator KIA terhadap kepuasan kerja bidan dengan $r = 0.331$, 0.332 , dan 0.480 dengan $p = 0.000 < p = 0.050$. Terdapat hubungan antara keterbukaan dalam komunikasi, pemecahan konflik terhadap kepuasan kerja bidan dengan kinerja koordinator KIA sebagai variabel mediator.

The Correlations Between Communication Transparency, Conflict Resolutions, Mother And Child Health Program Coordinator's Performance, With Midwives' Work Satisfaction In The District Of West Lombok, Central Lombok, And East Lombok, West Nusa Tenggara Province

Abstract

Background. West Nusa Tenggara province is one of provinces in Indonesia which the highest maternal and infant mortality rate in Indonesia. Although efforts have been carried out to solve the problem, yet the efforts are still not able to significantly reduce the mortality rate in the area. The are indicators which reveal problem in the performance of MCH (Mother and Child Health) program coordinator which relates to midwives' work satisfaction. The performance of MCH program coordinator is related to the manners performed by the coordinator in doing conflict resolutions in the work place and in communication transparency.

Objective. The objective of this research was to analyze the relations of communication transparency, conflict resolution, and MCH program coordinator's performance, towards midwives' work satisfaction.

Method. This study was an analytical research, which cross sectional design, using quantitative method. Quantitative data were obtained by using questionnaires of Warr, et al., (1979) and Milles & Mangold (2002). The research subjects were 216 health center's midwives' in the District of West Lombok, Central Lombok, and East Lombok, West Nusa Tenggara Province. The samples were chosen by using proportional sampling method.

Result. There were significant correlation between communication transparency and conflict resolution towards midwives' work satisfaction, with MCH program coordinator's performance, as mediator variable, with strength of relation (r) = 0.484, effective contribution (R^2) = 0.261 or 26.1%, and $p = 0.024$. Meanwhile, based on product moment correlation test, there were significant correlations between communication transparency, conflict resolution, and MCH program coordinator's performance towards midwives' work satisfaction, with strength of relations (r) = 0.331, 0.332, and 0.480, with $p < 0.050$

Conclusion. There were correlations between communication transparency, conflict resolution, towards midwives' work satisfaction, with MCH program coordinator's performance as mediator variable.

Latar Belakang

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka diciptakanlah Visi Indonesia Sehat 2010 sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1274/MENKES/SK/VIII/2005, yang merupakan cermin masyarakat, bangsa, dan negara dengan ditandai oleh penduduknya yang hidup dengan perilaku dan dalam lingkungan sehat serta memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk mencapai tujuan tersebut diselenggarakan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan baik oleh Pemerintah, Pemerintah Propinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota, maupun oleh masyarakat termasuk swasta.

Propinsi Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu propinsi yang terdiri dari 9 kabupaten atau kota yaitu 7 Kabupaten dan 2 kabupaten atau kota, dan terdiri dua pulau yaitu Pulau Lombok dan Pulau Sumbawa, masing-masing pulau terdiri dari 4 kabupaten atau kota yaitu Pulau Lombok terdiri dari Kabupaten Lombok Barat, Kota Mataram, Kabupaten Lombok Tengah dan Kabupaten Timur. Kemudian pulau Sumbawa terdiri dari Kabupaten Sumbawa, Kabupaten Sumbawa Barat, Kabupaten Dompu, Kabupaten Bima, dan Kota Bima.

Disamping itu Propinsi Nusa Tenggara Barat mempunyai angka kematian bayi dan ibu bersalin paling tinggi di Indonesia yaitu Angka Kematian Bayi (AKB) sebesar 81 per 1.000 kelahiran hidup, jadi dari 87.400 bayi yang lahir tiap tahun 7.900 meninggal sebelum usia satu tahun. Sedangkan Angka Kematian Ibu (AKI) sebesar 394 per 100.000 persalinan dan kehamilan berarti sekitar 330 ibu meninggal karena persalinan dan kehamilan. Meskipun berbagai upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah propinsi maupun kabupaten atau kota, namun upaya tersebut belum bisa menurunkan angka kematian bayi dan ibu secara nasional. Salah satu faktor yang menyebabkan hal tersebut adalah kebijakan pemerintah dalam penempatan personil sering kali tidak sesuai dengan kebutuhan di masing-masing instansi, hampir 75% mantan pegawai penerangan yang masuk ke puskesmas menjadi koordinator penyuluhan (kasi PKM), kemudian hampir 50% mantan pegawai BKKBN yang mempunyai latar belakang SPK di kembalikan ke puskesmas, dimana hampir 10 tahun mereka tidak pernah melakukan kegiatan kebidanan dan keperawatan, sehingga hal tersebut bisa menimbulkan konflik internal, hal ini juga akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

Dinas Kesehatan Propinsi Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu unsur pelaksana Pemerintah Propinsi di bidang kesehatan perlu

mendapat perhatian khusus dalam mendeteksi masalah-masalah yang timbul di bidang kesehatan dengan memaksimalkan perannya agar dapat menjawab semua masalah dan perubahan-perubahan yang terjadi. Perubahan tersebut antara lain adanya pengembangan desentralisasi wilayah melalui otonomi yang luas bagi pemerintah kabupaten atau kota, sehingga Dinas Kesehatan Propinsi menjadi pembina umum di bidang pelayanan kesehatan. Sarana pelayanan kesehatan di Propinsi Nusa Tenggara Barat meliputi rumahsakit, rumahsakit swasta, puskesmas, puskesmas pembantu, polindes, dan puskesmas keliling

Perubahan yang terjadi di bidang kesehatan di era desentralisasi saat ini menuntut setiap organisasi kesehatan mengadaptasikan diri sesuai dengan aturan atau undang-undang yang telah di keluarkan oleh pemerintah pusat, sehingga dapat menjawab tuntutan tersebut dan berinteraksi dengan organisasi lain dan unit-unit organisasi itu sendiri. Untuk meningkatkan kinerja organisasi, pimpinan berperan dalam mempertahankan visi organisasi dan pegawai memupuk interaksi dan kebersamaan yang memicu kreativitas, produktivitas dan efisiensi sehingga dicapai kondisi organisasi yang ideal¹.

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya, tidak terlepas dari pegawainya, karena pegawai bukan semata-mata menjadi obyek dalam mencapai tujuan organisasi tetapi juga menjadi subyek atau pelaku. Mereka dapat menjadi perencana, pelaksana, pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi serta mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menentukan prestasi kerja, dedikasi, dan kecintaan terhadap pekerjaan dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya². Pendapat lain menyatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh keberhasilan pegawai dan kelompok pegawai³. Pendapat ini mempunyai konsekwensi adanya suatu tuntutan kepada organisasi untuk lebih memperhatikan aspek-aspek kritis yang merupakan faktor penentu keberhasilan kinerja pegawai sehingga pegawai melaksanakan semua tanggung jawabnya dan memperoleh kepuasan kerja. Pendapat lain juga mengemukakan bahwa kepuasan bawahan dipengaruhi oleh keterbukaan komunikasi dalam kelompok, dan kinerja pimpinan itu sendiri. Sedangkan kinerja pimpinan dipengaruhi oleh kemampuan pemecahan konflik dan keterbukaan dalam berkomunikasi⁴.

Masalah-masalah yang menyangkut petugas atau pegawai baik di dinas kesehatan maupun puskesmas secara umum dapat digambarkan sebagai berikut dari hasil studi awal yang kami lakukan berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Personalia, selama tahun 2005 kedisiplinan pegawai bisa dikatakan masih rendah, hal ini dapat lihat dari tingginya angka absensi yaitu sebesar 35% kejadian karena tanpa alasan (alpa), 20,2% kejadian karena sakit, 27,6% kejadian karena alasan izin dan 17,2% kejadian karena alasan cuti, kemudian dilihat dari keterlambatan masuk kerja, dan pulang sebelum jam kerja.

Disamping itu juga dapat dilihat dari kepatuhan dalam mengikuti perintah atasan misalnya apel pagi dan siang, upacara hari-hari besar nasional dan adanya pegawai yang pindah ke propinsi lain. Dalam tahun 2005 pegawai yang pindah ke propinsi lain sekitar 5 orang, dimana kebanyakan dari mereka adalah pegawai cukup berkualitas dan mempunyai latar belakang pendidikan S1 dan sudah berpengalaman di bidang tugasnya. Keadaan ini tentunya sangat merugikan dalam pengembangan organisasi. Itu semua merupakan wujud dari ketidakpuasan pegawai atau pegawai yang disebabkan oleh kinerja pimpinan yang dianggap tidak sesuai atau kebijakan pimpinan yang kurang tepat misalnya penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan latar pendidikan seperti tenaga perawat dijadikan bendahara, tenaga sanitarian dijadikan TU, Tenaga sanitarian ditempatkan di balai pengobatan, kemudian penempatan pegawai struktural. Karena masalah ketidakpuasan menyebabkan tingkat disiplin yang rendah, tingginya absensi, serta banyaknya keluhan petugas atau pegawai yang selanjutnya akan mempengaruhi kinerja organisasi⁵.

Kebijakan organisasi juga merupakan salah satu faktor penghambat dalam kemajuan unit kerja, misalnya dalam penempatan seorang petugas atau bawahan kadang sering tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan sehingga terjadi tugas rangkap dan dituntut untuk menyelesaikan tugas tersebut dengan baik, tepat waktu. Sementara petugas yang diberi tugas tersebut merasa tidak mampu dan tidak siap karena merasa bukan bidang tugasnya yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpuasan bawahan.

Disamping itu seringkali pergantian pimpinan misalnya di Kabupaten Lombok Tengah terjadi 4 kali pergantian pimpinan selama kurun waktu 2004-2005, Lombok Barat terjadi 2 kali pergantian pimpinan, hal ini akan berdampak ke bawah, juga akan mempengaruhi kinerja bawahan karena dituntut untuk beradaptasi dengan gaya kepemimpinan baru, yang kadang-kadang bertentangan dengan kebijakan sebelumnya. Pergantian pimpinan juga akan mengakibatkan perubahan program kerja, sehingga dalam pencapaian hasil dari program belum sempat dievaluasi sudah ada program kerja baru dari pimpinan.

Hubungan kerja antara pimpinan dan bawahan, bawahan dan rekan sekerjanya juga memberi pengaruh terhadap kinerja pimpinan. Untuk mengatasi hubungan kerja, seorang pimpinan hendaknya menciptakan hubungan yang harmonis baik secara vertikal maupun horizontal, sehingga terjadi saling pengertian, penghayatan mengenai kebijakan yang diambil, kemudian terciptanya kesadaran dan kesediaan melebur keinginan individu demi terpadunya kepentingan bersama dengan tujuan mengasalkan integrasi yang cukup kokoh, mendorong kerjasama yang produktif dan kreatif untuk mencapai sasaran atau tujuan bersama, namun kecenderungan terjadi hubungan kerja antara pimpinan dan bawahan hanya sebatas hubungan kerja secara formal sehingga

sering terjadi kesalah pahaman, beda persepsi atau pendapat demikian pula antara bawahan dengan rekan sekerjanya, hal ini akan menimbulkan konflik.

Pemeliharaan hubungan kerja ini akan tercipta dengan memanfaatkan komunikasi secara efektif dan komunikasi dua arah secara lisan maupun tulisan, informal ataupun formal⁶. Bahkan ada yang mengatakan bahwa timbulnya perselisihan, perbedaan pendapat, dan bahkan terjadinya konflik terutama disebabkan oleh tidak ada keterbukaan komunikasi antara pihak-pihak yang berhubungan atau berinteraksi⁷. Kemudian adanya ketidakadilan dalam promosi bawahan, pemecahan konflik atau masalah dan tidak adanya keterbukaan komunikasi oleh pimpinan, bawahan cenderung menjadi kurang bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan, dan akan menimbulkan krisis kepemimpinan hal ini akan berlanjut menjadi ketidakpercayaan bawahan terhadap kebijakan-kebijakan pimpinan yang tidak lain merupakan tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara keterbukaan dalam komunikasi, pemecahan konflik, dan kinerja Koordinator KIA terhadap kepuasan kerja bidan.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional* dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan data melalui angket kepuasan kerja, ketebukaan komunikasi, pemecahan konflik, dan kinerja yang telah diadaptasi dan diterjemahkan dari Warr, *et al.*, (1979)⁸ dan Miles & Mangold (2002)⁹. Subyek penelitian ini adalah bidan puskesmas di Kabupaten Lombok Barat, Lombok Tengah, dan Lombok Timur Propinsi Nusa Tenggara Barat dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *proportional Sampling*, dimana dalam teknik ini peneliti harus mengetahui ciri-ciri dan besar kecilnya unit-unit populasi yang ada dengan sistim perwakilan yang berimbang. Populasi bidan puskesmas pada penelitian ini berjumlah 485 dan pengambilan sampel dimasing-masing puskesmas menggunakan pendekatan tehnik random, dan pada akhirnya yang dapat dijadikan sampel sebanyak 216 bidan puskesmas¹⁰.

Hasil Dan Pembahasan

Pada hipotesis pertama dapat diketahui bahwa antara keterbukaan komunikasi dan pemecahan konflik terhadap kepuasan kerja melalui koordinator KIA sebagai variabel moderator terdapat perubahan atau peningkatan sumbangan efektif yaitu dari $R^2 = 0.230$ atau 23% menjadi $R^2 = 0.234$ atau 23.4%, dan signifikansi atau p mengalami penurunan dari $p = 0.002 < p = 0.024$. Hal tersebut bermakna bahwa antara keterbukaan komunikasi, pemecahan konflik, dan kinerja koordinator KIA terhadap

kepuasan kerja memiliki hubungan bersifat langsung dan signifikan tanpa harus melalui variabel mediator dengan sumbangan efektif $R^2 = 0.234$ atau 23.4% dan $p = 0.024$ dengan $r = 0.484$ atau memiliki tingkat keeratan hubungan sedang.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai seperti model kepemimpinan, sifat ketergantungan, hubungan persahabatan, budaya organisasi, dan sistem nilai¹¹. Lebih lanjut diterangkan bahwa faktor-faktor seperti pekerjaan yang menantang, imbalan yang pantas, kondisi kerja, rekan kerja, dan tipe kepribadian juga ikut mempengaruhi kepuasan bidan¹². Sebuah hasil penelitian di Missouri, didapatkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja. Maka dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja bidan dapat meningkat bila kualitas komunikasi yang dibangun bidan tersebut bersifat positif dan lebih bermakna¹³. Pada Penelitian lain dijelaskan bahwa dengan adanya komunikasi yang saling memberikan *feedback* akan mempengaruhi kepuasan kerja, sedangkan frekuensi komunikasi, komunikasi informal, dan komunikasi tidak langsung tidak signifikan dalam mereduksi ambiguitas antara pelanggan dan kebutuhan mereka, supervisi, dan visi mereka¹⁴.

Adanya keterbukaan komunikasi yang efektif akan berkorelasi dengan kepuasan kerja yang ada dalam diri bidan puskesmas. Adanya komunikasi yang efektif berarti bahwa antar individu yang ada dalam organisasi memiliki keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, serta kesetaraan yang pada akhirnya juga mendukung kinerja bidan puskesmas. Menurut definisinya komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud¹⁵. Maka keterbukaan komunikasi dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai keterbukaan dalam hubungan kerja antara atasan dan bawahan, bawahan dengan rekan sekerjanya. Keterbukaan dalam komunikasi dapat juga didefinisikan sebagai suatu proses penyampaian pesan secara terbuka dalam hubungan kerja sehingga terjadi saling pengertian, penghayatan mengenai kebijakan yang diambil, sehingga akan tercipta kesadaran dan kesediaan melebur keinginan individu demi terpadunya kepentingan bersama dengan tujuan menghasilkan integrasi yang cukup kokoh, mendorong kerjasama yang produktif dan kreatif untuk mencapai sasaran atau tujuan bersama¹⁶. Keterbukaan komunikasi dalam suatu organisasi merupakan hal yang tidak dapat dielakkan. Melalui keterbukaan komunikasi individu dapat mentransfer pikiran atau informasi yang ia miliki ke individu lain. Sapaan, penjelasan, pertanyaan merupakan bentuk komunikasi dalam bentuk verbal, sedangkan senyum, anggukan kepala, lambaian merupakan contoh dari komunikasi dalam bentuk non verbal. Sedangkan kemampuan pemecahan konflik dapat dipahami sebagai cara penyelesaian atau tehnik

penyelesaian konflik yang terjadi atau yang timbul, baik antar individu atau antar kelompok dalam suatu organisasi.

Dalam menghadapi konflik terdapat dua strategi yaitu menghadapi konflik yang berorientasi pada masalah (SMM-M) dan strategi menghadapi konflik yang berorientasi pada emosi (SMM-E). Pada SMM-M individu menghadapi secara langsung masalah yang menjadi penyebab timbulnya stres. Usaha yang dilakukan individu lebih diarahkan pada penyelesaian masalah¹⁷. Dengan demikian individu mengatasi masalah dengan mempelajari cara atau keterampilan baru. Individu menggunakan strategi ini jika dirinya yakin dapat mengubah situasi. Bentuk dari SMM-M ini adalah: perilaku aktif, perencanaan, penyaringan aktivitas-aktivitas lain, pengekangan diri, mencari dukungan sosial, dan mencari dukungan sosial secara emosional¹⁸. Lebih lanjut dijelaskan bahwa ada banyak hal yang dapat dilakukan para bidan untuk mengurangi tingkat stress pada saat bekerja, seperti merencanakan jadwal bekerja yang lebih baik, cara belajar yang efektif, menanyakan saran kepada rekan kerja, dan sebagainya¹⁹.

Keberhasilan dalam mengelola konflik ditentukan oleh ketepatan memilih tehnik pengelolaan, kemampuan atasan atau pimpinan dalam mengelola konflik, dan kesediaan pihak-pihak yang terlibat dalam konflik untuk menyelesaikan konflik tersebut²⁰. Keterampilan penangan konflik yang efektif dan kemampuan berkomunikasi menjadi inti kompetensi dimana pimpinan tim mengkomunikasikan tujuan kelompok, memecahkan masalah, dan membangun kesepakatan dalam organisasi.

Adapun kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya²¹. Kinerja Koordinator KIA adalah apa yang telah dihasilkan atau dicapai seseorang baik secara aktual dari keseluruhan pekerjaannya untuk tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor internal maupaun eksternal, faktor internal misalnya sumber daya non manusia, kebijakan organisasi dan desain organisasi. Sedangkan faktor eksternal misalnya perubahan diluar lingkungan organisasi, adanya regulasi yang tidak menguntungkan serta adanya kompetitor²².

Proses pengembangan hubungan tersebut penting sekali dalam organisasi kerana ia akan mempengaruhi tim untuk melakukan pekerjaan, meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja. Hubungan yang positif antara pimpinan tim dengan anggotanya atau bawahannya akan mempengaruhi produktifitas dan kepuasan sehingga kepuasan anggota tim sama pentingnya dengan kinerja. Pimpinan yang suportif, memberikan teladan yang baik, memperjelas visinya, mengembangkan tujuan umum terhadap kelompoknya, dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pekerjaannya²³. Kepuasan kerja merupakan sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang

tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerjanya, sedangkan yang tidak merasa puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu²⁴.

Hal-hal di atas, didukung dari hasil uji korelasi *product moment* yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara keterbukaan komunikasi terhadap kepuasan kerja bidan dengan nilai korelasi $r = 0.331$ atau memiliki keeratan hubungan rendah dengan $p = 0.000$. Sedangkan antara pemecahan konflik terhadap kepuasan kerja bidan terdapat hubungan yang sangat signifikan dengan nilai korelasi $r = 0.332$ atau memiliki keeratan hubungan rendah dengan $p = 0.000$. Adapun antara pemecahan konflik terhadap kepuasan kerja bidan terdapat hubungan yang sangat signifikan dengan nilai korelasi $r = 0.480$ atau memiliki keeratan hubungan sedang dengan $p = 0.002$. Selain itu, penelitian ini juga didukung dari hasil uji deskriptif yang didapatkan hasil bahwa keterbukaan dalam komunikasi, cara pemecahan konflik, kinerja koordinator KIA, dan kepuasan kerja bidan memiliki rata-rata kategori baik.

Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara keterbukaan dalam komunikasi, pemecahan konflik, terhadap kepuasan kerja bidan dengan kinerja koordinator KIA sebagai variabel mediator.

Hendaknya koordinator KIA lebih terbuka dalam hal informasi dan komunikasi terhadap bidan untuk menghindari terjadinya konflik kerja dan meningkatkan koordinasi kerja antar bidan.

Kepala dinas kesehatan lebih terbuka dalam akses informasi, koordinasi, dan komunikasi agar tidak terjadi salah penafsiran terhadap tugas dan kewajiban yang diberikan sebagai seorang koordinator atau bidan. Dan memberikan kesempatan pelatihan manajemen pengelolaan konflik kepada koordinator KIA dan bidan agar permasalahan-permasalahan kerja dapat segera teratasi. Selain itu lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja koordinator dan bidan untuk peningkatan efektivitas kerja.

Bagi peneliti lain diharapkan dapat lebih memperluas pengujian variabel lain seperti kondisi kerja, rekan kerja, dan tipe kepribadian yang diperkirakan ikut mempengaruhi kepuasan, kinerja bidan puskesmas dan agar lebih mendalami hubungan antara struktur formal dan informal dalam organisasi, kinerja tim, dan kepuasan bawahan secara individu.

Daftar Pustaka

- ¹ Robbins, S.P., (2003). *Organizational Behavior, Controversies, Application*. (Alih bahasa: Tim Indeks). New Jersey: Prentice Hall
- ² Fathoni, A., (2006). *Organisasi dan Menejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Rineka Cipta
- ³ Koh H.C., and El'fred H.Y., (2004). Organizational ethics and employee satisfaction and commitment. *The Journal of Organizational ethics*. Management Decision. Vol. 42 No.5 pp. 677-693
- ⁴ Miles, S.J., and Mangold, G., (2002). The impact team leader performance on team member satisfaction: the subordinate's perspective. An International. *Journal Team Performance Management*. Vol.8 Number 5/6, pp. 113-121
- ⁵ Warr.P., Cook.J., and Wall.T., (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspect of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*. Vol. 52. p.p. 129-148
- ⁶ Fathoni, A., (2006). *Organisasi dan Menejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Rineka Cipta
- ⁷ Hasibuan, M.S.P., (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- ⁸ Siagian, S.P., (2003). *Teori & Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta
- ⁹ Miles, S.J., and Mangold, G., (2002). The impact team leader performance on team member satisfaction: the subordinate's perspective. An International. *Journal Team Performance Management*. Vol.8 Number 5/6, pp. 113-121
- ¹⁰ Sugiyono., (2005), *Statistik Untuk Penelitian*. CV. Alfabeta : Bandung
- ¹¹ Danim, Sudarwan. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta

-
- ¹² Robbins, S.P., (2003). *Organizational Behavior, Controversies, Application*. (Alih bahasa: Tim Indeks). New Jersey: Prentice Hall
- ¹³ Udo-In yand, P. 1991. *Worker Satisfaction and Communication Pattern on Construction Job-sites*. Philadelphia. Pennsylvania.
- <http://asceditor.unl.edu/archives/1991/Udo-Inyang91.html>
- ¹⁴ De Vito, J.A., (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. (terjemahan: Agus Maulana). Jakarta: Professional Books
- ¹⁵ Mangkunegara, A.P., (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Ramaja Rosdakarya
- ¹⁶ Hasibuan, M.S.P., (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- ¹⁷ Kerrsens, J., and Ridder, D., (2003). Owing to The Fore of Circumstances? The Impact of Situational Features and Personal Charactersitic on Coping Patterns Across Situations. *Taylor and Francis Healthsciences*. Vol. 18. No.2, pp. 217-236
- ¹⁸ Webber, H., (2002). Breaking The Rules: Personal and Social Response to Coping Norm-Violation. *Taylor and Francis Healthsciences*. Vol. 16. No.2, pp. 133-153
- ¹⁹ Phinney, J.S., and Haas, K., (2003). The Process of Coping Among Ethnic Minority First Generation College Freshmen: A Narrative Approach. *The Journal of Social Psychology*. Vol. 143. No.6, pp. 707-726
- ²⁰ Wahyudi dan Akdon., (2005). *Menejemen Konflik dalam Organisasi. Pedoman Praktis bagi Pemimpin Efektif*. Bandung: Alfabeta
- ²¹ Mangkunegara, A.P., (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Ramaja Rosdakarya
- ²² Irawan, P., (2000). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIA-LAN Press

-
- ²³ Miles, S.J., and Mangold, G., (2002). The impact team leader performance on team member satisfaction: the subordinate's perspective. An International. *Journal Team Performance Management*. Vol.8 Number 5/6, pp. 113-121
- ²⁴ Robbins, S.P., (1998). *Teori Organisasi, Stuktur, Desain, dan Aplikasi*. (Alih bahasa: Tim Indeks). New Jersey: Prentice Hall