

**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN KONFLIK INTERPERSONAL TERHADAP TASK PERFORMANCE TENAGA KESEHATAN DI PUSKESMAS MOLOMPAR***THE IMPACT OF WORK-FAMILY CONFLICT AND INTERPERSONAL CONFLICT ON THE TASK PERFORMANCE OF HEALTH WORKERS AT THE MOLOMPAR HEALTH CENTER*

Oleh:

**Novia Debora Memah<sup>1</sup>****Victor P. K. Lengkong<sup>2</sup>****Mac D. B. Walangitan<sup>3</sup>**<sup>123</sup>Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

[noviamemah2001@gmail.com](mailto:noviamemah2001@gmail.com)[vpk.lengkong@unsrat.ac.id](mailto:vpk.lengkong@unsrat.ac.id)[macdonaldw8@gmail.com](mailto:macdonaldw8@gmail.com)

**Abstrak:** Sumber daya manusia adalah komponen utama dalam instansi penyedia layanan jasa. Keberadaan manusia sebagai sumber daya sangat penting untuk menunjang produktivitas instansi melalui peran nyata agar kinerja instansi semakin optimal, untuk itu sangat penting untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *Task Performance* pegawai. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Konflik Peran Ganda dan Konflik *Interpersonal* terhadap *Task Performance* Tenaga Kesehatan di Puskesmas Molompas. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Metode Kuantitatif dengan model SEM-PLS dan aplikasi olahdata menggunakan *SmartPLS 4.0*. Jumlah sampel yang di ambil adalah 32 orang tenaga Kesehatan. Hasil Penelitian menyimpulkan Konflik Peran Ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Task Performance* Tenaga Kesehatan di Puskesmas Molompas dengan Konflik *Interpersonal* sebagai variable penghubung.

**Kata Kunci :** konflik peran ganda, konflik interpersonal, task performance

**Abstract:** *Human resources is the main component in service provider agencies. The existence of humans as a resource are very important to support agency productivity through a real role so that agency performance is more optimal, for that it is very important to know what factors can affect employee Task Performance. The purpose of this study was to determine the effect of Work-Family Conflict and Interpersonal Conflict on the Task Performance of Health Workers at the Molompas Health Center. Data collection in this study used the Quantitative Method with the SEM-PLS model and the data processing application used SmartPLS 4.0. The total sample taken was 32 health professionals. The results of the research concluded that Work-Family Conflict influenced the Task Performance of Health Workers in Puskesmas Molompas with Interpersonal Conflicts as a linking variable.*

**Keywords:** *work-family conflict, interpersonal conflict, task performance.*

**PENDAHALUAN****Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) adalah komponen utama dalam suatu organisasi. Keberadaan manusia sebagai sumber daya sangat penting untuk menunjang kinerja instansi melalui peran nyata, maka dari itu SDM memiliki dampak yang besar pada keseluruhan produktivitas dan keberhasilan instansi. Di era pasca pandemi *COVID-19* ini, Sumber daya manusia sebagai tenaga kesehatan terus menjadi garda terdepan dalam memulihkan kesehatan di Indonesia, kualitas SDM mempengaruhi kemampuan instansi dalam menghadapi tantangan medis dan memberikan solusi yang tepat untuk kesehatan masyarakat, maka dari itu tenaga kesehatan perlu dikelola secara baik dan profesional.

Sumber daya manusia menjadi faktor utama yang menunjang keberhasilan pelayanan dalam instansi Kesehatan, peran manusia sangat penting, tanpa adanya sumber daya manusia, instansi kesehatan tidak dapat bergerak dan mencapai tujuan dengan optimal. Dalam upaya memulihkan kesehatan di bangsa ini, perlu dimulai dari instansi pengembang kesehatan tingkat pertama, yaitu Puskesmas. Puskesmas Molompas adalah salah satu

Puskesmas di Sulawesi Utara, Indonesia, dengan wilayah penanganan kesehatan sebanyak 11 desa yang berada di kabupaten Minahasa Tenggara, yang bertugas untuk memberikan informasi mengenai kesehatan dan juga penanganan kesehatan terbaik untuk masyarakat setempat. Puskesmas Molompar membutuhkan Sumber Daya Manusia sebagai tenaga kesehatan yang berkualitas untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang juga berkualitas. Dalam hal ini, *task performance* tenaga Kesehatan di Puskesmas Molompar menjadi hal penting yang harus diperhatikan.

Walter dan Motowidlo (2019) menjelaskan *task performance* merupakan keahlian individu dalam melakukan aktivitas kerja yang berhubungan langsung dengan mekanisme organisasi dalam menghasilkan barang atau jasa. *Task performance* atau kinerja tugas yang baik dapat membantu instansi mencapai tujuan organisasi, mencapai visi dan misi yang diinginkan. Sumber daya manusia yang mengalami peningkatan *task performance* dapat dilihat dari motivasi kerja, persepsi, keterampilan, dukungan organisasi dan lingkungan kerja. Tanpa adanya motivasi untuk pencapaian tugas yang baik oleh tenaga kesehatan, instansi akan kesulitan untuk bertahan, karena itu *Task performance* tenaga Kesehatan merupakan fondasi yang harus diperkuat oleh instansi untuk mencapai keberhasilan tujuan dan misi mereka demi Kesehatan bangsa.

Sebagai pusat kesehatan, Puskesmas Molompar mempekerjakan tenaga kesehatan dengan tugas dan keahlian yang berbeda-beda sesuai bidangnya, tidak hanya melakukan pemeriksaan dan pelayanan kesehatan di Puskesmas Molompar, tapi juga melakukan penyuluhan kesehatan kepada masyarakat. Maka dari itu sangat penting tenaga Kesehatan di puskesmas molompar memiliki *task performance* yang baik. Bhardwaj dan Kalia (2021), tenaga kerja dengan *task performance* yang maksimal berpengaruh positif bagi organisasi. Upaya Puskesmas Molompar mendorong tenaga kesehatan untuk melakukan tugas-tugas mereka dengan baik dapat berdampak baik pada produktivitas, kualitas pelayanan, dan kesuksesan keseluruhan di Puskesmas. Namun, mencapai kinerja tugas yang optimal bisa menjadi tantangan karena berbagai faktor yang mempengaruhinya. Terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi *task performance* atau Kinerja Tugas, diantaranya munculnya berbagai Konflik, dalam penelitian ini berfokus pada Konflik Peran Ganda dan Konflik *Interpersonal*.

Konflik Peran Ganda (*Work-Family Conflict*) terjadi Ketika ada ketidaksesuaian antara peran yang satu dengan peran yang lainnya, dimana terdapat tekanan yang berbeda antara peran di keluarga dan di pekerjaan (Howard, Donofrio, dan Boles, 2012). Dalam menjalankan tugas sebagai pelayan kesehatan, tentu saja tenaga kesehatan memiliki banyak tanggung jawab, tidak hanya dalam pekerjaan tapi juga dalam keluarga. Tenaga Kesehatan yang bekerja di Puskesmas Molompar sebagian besar sudah menikah dan mempunyai tanggung jawab dalam keluarga. Sebagai tenaga kesehatan yang juga memegang tanggung jawab dalam keluarga, seringkali memungkinkan seorang tenaga kesehatan mengalami konflik peran ganda dimana mereka harus bertanggung jawab dan membagi waktu untuk memenuhi tuntutan dari peran yang mereka miliki sebagai tenaga kesehatan dan juga sebagai anggota keluarga, yang akhirnya mengganggu *task performance* dan berdampak pada kualitas pelayanan instansi.

Faktor lain yang juga dapat mempengaruhi *task performance* adalah konflik *interpersonal*. Konflik *Interpersonal* ialah Konflik yang terjadi antara dua individu atau lebih, dimana mereka memiliki pendapat, tujuan, nilai, atau kepentingan yang saling bertentangan. Menurut Handoko (2017), Konflik *Interpersonal* adalah ketidaksesuaian dua orang atau lebih, di sebabkan adanya perbedaan status, tujuan, nilai dan persepsi. Di dalam Puskesmas, Konflik *Interpersonal* bisa terjadi antara Kepala Puskesmas dan anggota Tenaga Kesehatan, antar Tenaga Kesehatan, bahkan tak menutup kemungkinan terjadi antara Tenaga Kesehatan dengan pasien. Beberapa penyebab terjadinya Konflik *Interpersonal* di dalam Puskesmas antara lain, perbedaan pandangan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, ketidakpuasan dalam pelayanan, kesalahpahaman dalam komunikasi, dan sebagainya. Jika di dalam instansi terjadi konflik *interpersonal*, *task performance* tenaga Kesehatan akan terganggu dan akan menghambat produktivitas Puskesmas.

## Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap *Task Performance* Tenaga Kesehatan di Puskesmas Molompar.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Konflik *Interpersonal* Tenaga Kesehatan di Puskesmas Molompar.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Konflik *Interpersonal* terhadap *Task Performance* Tenaga Kesehatan di Puskesmas Molompar.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap *Task Performance* Tenaga Kesehatan di Puskesmas Molompar dengan Konflik *Interpersonal* sebagai variable penghubung.

### **Konflik Peran Ganda**

Greenhaus dan Beutell dalam Yanie (2019) mendefinisikan Konflik peran ganda atau bisa juga disebut *work-family conflict* merupakan Situasi dimana seorang individu memiliki dua peran atau lebih dan menjalankan tuntutan serta kewajiban berbeda dalam waktu bersamaan. Konflik antara pekerjaan dan keluarga (*work-family conflict*) terjadi ketika tuntutan dan tanggung jawab dari peran pekerjaan dan peran keluarga saling bersaing atau bertentangan. Ini adalah situasi di mana orang merasa sulit untuk mencapai keseimbangan yang memadai antara kewajiban pekerjaan dan peran dalam keluarga mereka. Indikator Konflik Peran Ganda (Darmawati, 2019) yaitu *Time-based conflict*, *Strain-based conflict* dan *Behavior-based conflict*.

### **Konflik Interpersonal**

Mangkunegara (2013:155) mendefinisikan Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seorang terhadap dirinya, orang lain dan organisasi, dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Yulianto (2010), mengemukakan bahwa konflik *interpersonal* adalah pertentangan antara seseorang dengan orang lain atau ketidakcocokan kondisi yang dirasakan oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan dan sikap serta tergantung aktivitas kerja. Indikator Konflik *Interpersonal* (Sudarmanto dkk., 2021) yaitu Komunikasi, Kerjasama tim, Tingkat ketegangan antar individu, Tingkat pengeluhan pegawai dan Tingkat penurunan produktivitas kinerja.

### **Task Performance**

Rosalina dan Apiska (2018) mengemukakan *Task Performance* adalah kemampuan karyawan untuk melakukan tugas-tugas yang diberikan dengan baik, sehingga dapat mencapai tujuan-tujuan organisasi, mereka menekankan pentingnya kompetensi, keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam meningkatkan *task performance*. Kingsman dan Fatyanri (2018) mengatakan *Task Performance* adalah kemampuan individu untuk menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditugaskan kepada mereka dengan efektif dan efisien, serta mencapai standar kinerja yang diterapkan. Indikator *Task Performance* (Damos, 2020) yaitu Kualitas Kinerja, Waktu penyelesaian tugas, Tingkat ketepatan, Tingkat keberhasilan dan *Responsiveness*.

### **Penelitian Terdahulu**

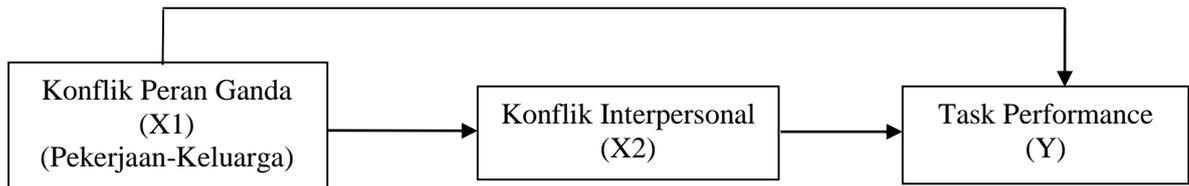
Penelitian Novrandy dan Tanuwijaya (2022) bertujuan untuk menganalisis bagaimana keterkaitan antara *work-family conflict* dan *work engagement* terhadap *task performance* dan *turnover intention* karyawan, Serta mencari tau seberapa besar peran supervisor juga berpengaruh pada setiap variabel tersebut pada era pandemic berlangsung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja pada industri teknologi di Indonesia. Responden dari penelitian ini sebanyak 150 pegawai. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing dari variabel tersebut memiliki pengaruh, jika *work family conflict* dan *work engagement* akan mempengaruhi performa dari karyawan dan jika kedua variabel tersebut tidak dikelola dengan baik maka *intention* untuk mengundurkan diri juga meningkat. Untuk memperkuat *task performance* dan menurunkan tingkat intensi *turnover*, apakah ini dapat dipengaruhi peran dukungan supervisor sebagai moderasi.

Penelitian La'ia (2022) bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik interpersonal terhadap kelelahan kerja dan keinginan untuk keluar pada perawat yang ada di Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta. Data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui 108 kuesioner yang telah disebar pada perawat Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta yang sudah bekerja minimal kurang dari 1 tahun. Metode analisis yang digunakan yaitu dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana dan berganda. Hasil uji analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang konflik interpersonal berpengaruh positif secara signifikan terhadap kelelahan kerja. Konflik interpersonal dan kelelahan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk keluar. Serta variabel kelelahan kerja memiliki pengaruh mediasi penuh atau *fully mediation* antara konflik interpersonal terhadap keinginan untuk keluar pada perawat Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta.

Penelitian Khan dan Azam (2022) bertujuan untuk memeriksa dampak konflik interpersonal di tempat kerja terhadap kinerja kerja, depresi kerja, dan niat untuk berpindah. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis lintas sektoral terhadap karyawan yang bekerja di organisasi sektor publik dan swasta. Sebuah kuesioner yang telah direncanakan dan terstruktur dengan baik telah dirancang dan diberikan kepada 350 responden. Sebanyak 215 responden mengembalikan kuesioner yang telah diisi. Alat statistik sederhana digunakan untuk menemukan karakteristik demografis dan perilaku rata-rata responden. Teknik regresi digunakan untuk

pengujian hipotesis dan statistik inferensial. Temuan dari analisis regresi menunjukkan bahwa konflik interpersonal mengurangi kinerja kerja. Peningkatan konflik interpersonal meningkatkan depresi kerja. Dampak konflik interpersonal terhadap niat untuk berpindah terlihat positif dan signifikan secara statistik pada tingkat 1%. Ketiga hipotesis nol ditolak sementara hipotesis alternatif diterima. Faktor-faktor yang memoderasi dan memediasi, yaitu kematangan organisasi dan perilaku atasan, membantu mengurangi konflik interpersonal.

### Model Penelitian



**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

Sumber: Kajian Literatur

### Hipotesis

H1: Konflik Peran Ganda berpengaruh signifikan terhadap *Task Performance*

H2: Konflik Peran Ganda berpengaruh signifikan terhadap *Konflik Interpersonal*

H3: *Konflik Interpersonal* berpengaruh signifikan terhadap *Task Performance*

H4: Konflik Peran Ganda berpengaruh signifikan terhadap *Task Performance* dengan *Konflik Interpersonal* sebagai variable penghubung.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini memakai metode pendekatan kuantitatif, metode kuantitatif lebih berfokus ke pengukuran dan analisis statistik atas fenomena yang diteliti. Data Kuantitatif ialah data yang berupa bilangan atau angka yang terukur dengan menggunakan alat uji statistik untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

### Populasi dan Sampel

Menurut Sekaran dan Bougie (2016:236), Populasi ialah jumlah keseluruhan individu, objek atau peristiwa tertentu, yang berhubungan dengan penelitian dalam ruang lingkup yang lebih luas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kerja di Puskesmas Molompar, dengan jumlah 34 orang. Sedangkan Sampel merujuk pada bagian kecil dari suatu populasi yang diambil untuk dipelajari yang nantinya menghasilkan kesimpulan. Sampel dalam penelitian ini ialah Tenaga Kesehatan yang bekerja di Puskesmas Molompar.

### Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan adalah model pengukuran *outer model* yang memiliki beberapa tahapan yaitu *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability* dan *Cronbach's alpha*. Selain itu, metode analisis data yang digunakan adalah metode struktural atau *inner model* yang tahapannya berupa uji *path coefficient*, *R-square* uji kebaikan (*goodness of fit*), dan uji hipotesis.

### Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode SEM-PLS (*Struktural Equation Modeling - Partial Least Square*) menggunakan software *SmartPLS* versi 4.0.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Evaluasi Model Pengukuran (*outer model*)

#### *Convergent Validity*

Suatu indikator yang dinyatakan memenuhi *convergent validity* dalam kategori baik apabila nilai *outer loading* dari masing-masing indikator yaitu  $> 0.7$ . Berdasarkan hasil pengolahan data yang kedua, dengan mengeliminasi beberapa instrument yang tidak valid maka nilai instrument-instrumen pada tabel 1 sudah memenuhi kriteria yaitu lebih dari 0,7.

**Tabel 1. Hasil Uji Convergent Validity**

Variable	Indikator	Outer Loading	Kesimpulan
Konflik Peran Ganda	X1.1	0.925	Valid
	X1.2	0.865	Valid
	X1.3	0.759	Valid
	X1.4	0.873	Valid
Konflik <i>Interpersonal</i>	X2.1	0.893	Valid
	X2.2	0.943	Valid
	X2.3	0.844	Valid
	X2.4	0.707	Valid
	X2.5	0.890	Valid
	X2.6	0.946	Valid
<i>Task Performance</i>	Y.1	0.862	Valid
	Y.2	0.942	Valid
	Y.3	0.961	Valid

Sumber : Olahdata SmartPLS 4 2023

#### Discriminant Validity

Uji discriminant validity menggunakan nilai Average Variant Extracted (AVE). Untuk masing-masing indikator dinyatakan dalam model yang baik apabila nilai Average Variant Extracted (AVE)  $> 0.5$ .

**Tabel 2. Hasil Uji Discriminant Validity**

Variabel	Average Variant Extracted (AVE)
Konflik Peran Ganda (X1)	0.764
Konflik <i>Interpersonal</i> (X2)	0.735
<i>Task Performance</i> (Y)	0.851

Sumber : Olahdata SmartPLS 4 (2023)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Average Variant Extracted* (AVE) untuk variabel Konflik Peran Ganda, Konflik *Interpersonal* dan *Task Performance*  $> 0,5$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel telah *Discriminant Validity*.

#### Composite Reliability

*Composite Reliability* merupakan salah satu bagian dari yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator variable. Variable dapat dikatakan reliabel atau kredibel apabila nilai *Composite Reliability* masing-masing variable sebesar  $> 0.7$ .

**Tabel 3. Hasil Uji Composite Reliability**

Variabel	Composite Reliability (rho_c)
Konflik Peran Ganda (X1)	0.951
Konflik <i>Interpersonal</i> (X2)	0.917
<i>Task Performance</i> (Y)	0.945

Sumber : Olahdata SmartPLS 4 (2023)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Composite Reliability* untuk variabel Konflik Peran Ganda, Konflik *Interpersonal* dan *Task Performance*  $> 0,5$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel telah memiliki reliabilitas yang baik.

**Cronbach's Alpha**

Uji *composite reliability* dapat diperkuat dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Kriteria dari penelitian variable apabila nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variable sebesar 0.7 maka variable dapat dinyatakan reliabel.

**Tabel 4. Hasil Uji Cronbach's Alpha**

Variabel	Cronbach's Alpha
Konflik Peran Ganda (X1)	0.937
Konflik <i>Interpersonal</i> (X2)	0.880
<i>Task Performance</i> (Y)	0.913

Sumber : Olahdata SmartPLS 4 (2023)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* setiap variabel > 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *Cronbach's Alpha*.

**Evaluasi Model Structural (Inner Model)****R-square (R<sup>2</sup>)**

*R-Square* digunakan untuk mengukur kekuatan prediksi dari model struktural. *R-Square* menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel endogen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Nilai *R-Square* 0.67, 0.33 dan 0.19 menunjukkan model yang kuat (Chin et al., 1998 dalam Ghazali dan Latan, 2015).

**Tabel 5. Nilai R-square dan Adjusted R-square**

Variabel	R-Square	Adjusted R-Square
Konflik <i>Interpersonal</i> (X2)	0.216	0.190
<i>Task Performance</i> (Y)	0.423	0.383

Sumber : Olahdata SmartPLS 4 (2023)

Berdasarkan Kriteria model, nilai *R-Square* pada tabel diatas mengidentifikasi bahwa masing-masing model struktural (*Inner Model*) pada penelitian ini termasuk dalam kategori "sedang". Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel yang terlibat dalam model hampir 50% mampu menjelaskan variabel Y dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

**Pengujian Quality Indexes****Tabel 5. Hasil Quality Indexes**

	Saturated Model	Estimated Model
NFI	0.637	0.637

Sumber : Olahdata SmartPLS 4 (2023)

Nilai NFI diperoleh dari nilai antara 0 sampai 1, diturunkan dari perbandingan antara model yang dihipotesiskan dengan suatu model independent tertentu. Suatu Model dikatakan mempunyai kecocokan yang tinggi apabila nilainya mendekati 1 (Ghozali, 2014). Berdasarkan tabel diatas nilai NFI berada pada 0,63 yang berarti memiliki kecocokan model yang dapat dikatakan baik.

**Pengujian Hipotesis****Tabel 6. Hasil T Statistik**

Variabel	Nilai T Statistik	Nilai P Values
Konflik Peran Ganda -> <i>Task Performance</i>	3.814	0.000
Konflik Peran Ganda -> Konflik <i>Interpersonal</i>	4.705	0.000
Konflik <i>Interpersonal</i> -> <i>Task Performance</i>	6.150	0.000
Konflik Peran Ganda -> Konflik <i>Interpersonal</i> -> <i>Task Performance</i>	2.989	0.003

Sumber : Olahdata SmartPLS 4 (2023)

Berdasarkan tabel di atas, penentuan hipotesis diterima atau ditolak dijelaskan sebagai berikut:  
Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

1. Variabel Konflik Peran Ganda (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Task Performance* (Y) dengan nilai T statistik 3.814 lebih besar dari 1,96 dan P value 0,00 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu Hipotesis Pertama yang menyatakan Konflik Peran Ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Task Performance* terbukti.
2. Variabel Konflik Peran Ganda (X1) berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap Konflik *Interpersonal* (X2) dengan nilai T statistik 4.705 lebih besar dari 1,96 dan P value 0,00 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu Hipotesis Kedua yang menyatakan Konflik Peran Ganda berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap Konflik *Interpersonal* terbukti.
3. Variabel Konflik *Interpersonal* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Task Performance* (Y) dengan nilai T statistik 6.150 lebih besar dari 1,96 dan P value 0,00 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu Hipotesis Ketiga yang menyatakan Konflik *Interpersonal* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Task Performance* terbukti.

#### Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

1. Variabel Konflik Peran Ganda (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Task Performance* (Y) dengan Konflik *Interpersonal* (Z) sebagai variabel penghubung, nilai T statistik 2.989 lebih besar dari 1,96 dan P Value 0.003 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu Hipotesis Keempat yang menyatakan Konflik Peran Ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Task Performance* dengan Konflik *Interpersonal* sebagai variabel penghubung terbukti.

### Pembahasan

#### Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap *Task Performance* Tenaga Kesehatan

Hasil ini menunjukkan bahwa Konflik Peran Ganda (Pekerjaan – Keluarga dan keluarga-pekerjaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Task Performance* dimana pengaruh variabel X1 terhadap Y mempunyai nilai P Values 0.000 yang berarti  $<0.05$ , sehingga  $H_0$  ditolak, maka pengaruh Konflik Peran Ganda (X1) terhadap *Task Performance* (Y) adalah signifikan. Sehingga  $H_1$  yang mempresentasikan pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap *Task Performance* diterima. Howard, dkk (2012) mengemukakan Konflik Peran Ganda (*Work-Family Conflict*) terjadi Ketika ada ketidak sesuaian antara peran yang satu dengan peran yang lainnya, dimana terdapat tekanan yang berbeda antara peran di keluarga dan di pekerjaan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Indra (2019) yang mengatakan Konflik peran ganda terjadi, dimana di satu sisi pegawai harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan. Konflik Peran Ganda terjadi Ketika adanya harapan yang bertentangan dirasakan oleh individu terhadap peran yang dimilikinya sehingga pemenuhan kebutuhan sulit untuk dipenuhi (Darmawati, 2019). Hasil Penelitian ini mendukung hasil penelitian Dando, Fanggidae dan Fanggidae (2021); Novrandy dan Tanuwijaya (2022); Supriyati dan Al Qodri (2022) yang menyatakan Konflik Peran Ganda dan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja

#### Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Konflik *Interpersonal* Tenaga Kesehatan

Hasil ini menunjukkan bahwa Konflik Peran Ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Konflik *Interpersonal* dimana pengaruh variabel X1 terhadap X2 mempunyai nilai P Values 0.000 yang berarti  $<0.05$ , sehingga  $H_0$  ditolak, maka pengaruh Konflik Peran Ganda (X1) terhadap Konflik *Interpersonal* (X2) adalah signifikan. Sehingga  $H_2$  yang mempresentasikan pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Konflik *Interpersonal* diterima. Mangkunegara, (2013:155) Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seorang terhadap dirinya, orang lain dan organisasi, dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Utami dan Adhiatma (2020) mengatakan Konflik Peran Ganda merupakan ketegangan yang dirasakan individu karena mengalami tekanan peran, tekanan waktu dan tekanan perilaku yang terjadi antara pekerjaan yang bertentangan dengan keluarga maupun sebaliknya. Konflik *Interpersonal* adalah Konflik yang muncul Ketika dua orang atau lebih merasa keinginannya saling bertentangan (Nawantara, 2017). Konflik peran ganda dapat berpengaruh terhadap konflik *interpersonal* dengan menciptakan stres dan ketegangan, kurangnya waktu dan perhatian untuk berinteraksi dengan orang lain, perasaan bersalah, perbedaan nilai dan prioritas, kesulitan dalam mengelola emosi, serta komunikasi yang buruk. Semua faktor ini dapat menyebabkan konflik dan perasaan diabaikan dalam hubungan *interpersonal*, mempengaruhi interaksi dan kualitas hubungan antar individu. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kurniati, Rinaldo, dan Yanti (2022) yang menyatakan Konflik Kerja secara simultan berhubungan dan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini

sekaligus menjadi penemuan baru dimana Konflik Peran Ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Konflik Interpersonal.

### **Pengaruh Konflik *Interpersonal* Terhadap *Task Performance* Tenaga Kesehatan**

Hasil ini menunjukkan bahwa Konflik Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Task Performance* dimana pengaruh variabel X2 terhadap Y mempunyai nilai P Values 0.000 yang berarti  $<0.05$ , sehingga  $H_0$  ditolak, maka pengaruh Konflik Interpersonal (X2) terhadap *Task Performance* (Y) adalah signifikan. Sehingga  $H_3$  yang mempresentasikan pengaruh Konflik Interpersonal terhadap *Task Performance* diterima. Rosalina dan Apiska (2018) mengemukakan *Task Performance* adalah kemampuan karyawan untuk melakukan tugas-tugas yang diberikan dengan baik, sehingga dapat mencapai tujuan-tujuan organisasi, mereka menekankan pentingnya kompetensi, keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam meningkatkan *task performance*. Konflik interpersonal merupakan konflik yang berkaitan dengan perselisihan antara dua orang anggota organisasi dan terjadi karena adanya perbedaan individual atau pun keterbatasan sumber daya dan ketidaksesuaian tindakan antara pihak yang berhubungan (Sudarmanto dkk., 2021). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kundi dkk (2022) yang menyatakan Konflik Interpersonal berpengaruh terhadap *Task Performance*, dimana Konflik Interpersonal menyebabkan Kinerja Tugas karyawan menurun.

### **Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap *Task Performance* Tenaga Kesehatan dengan Konflik *Interpersonal* sebagai variabel Penghubung**

Hasil ini menunjukkan bahwa Konflik Peran Ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Task Performance* dengan variabel Konflik Interpersonal sebagai variabel penghubung, dimana pengaruh variabel X terhadap Y melalui Z mempunyai nilai P Values 0.003 yang berarti  $<0.05$ , sehingga  $H_0$  ditolak, maka pengaruh Konflik Interpersonal (X2) terhadap *Task Performance* (Y) melalui adalah signifikan. Sehingga  $H_3$  yang mempresentasikan pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap *Task Performance* melalui Konflik Interpersonal diterima. Mengacu pada hasil penelitian bahwa secara substantif Konflik Peran Ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Task Performance* Tenaga Kesehatan di Puskesmas Molompar dengan Konflik Interpersonal sebagai variabel penghubung, sebaiknya individu dan organisasi mengidentifikasi lebih dalam sumber konflik, berkomunikasi secara terbuka, dan mencari solusi yang memungkinkan pemenuhan tugas dengan lebih efektif, juga penting bagi Instansi membuat strategi untuk meningkatkan *Task Performance* (Kinerja Tugas) dengan mengurangi dan mengelola Konflik Kerja agar performa dan kualitas pelayanan Puskesmas lebih optimal.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Konflik Peran Ganda (Pekerjaan-Keluarga dan Keluarga-Pekerjaan) secara Substantif berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Task Performance* Tenaga Kesehatan di Puskesmas Molompar.
2. Konflik Peran Ganda (Pekerjaan-Keluarga dan Keluarga-Pekerjaan) secara Substantif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Konflik *Interpersonal* Tenaga Kesehatan di Puskesmas Molompar.
3. Konflik *Interpersonal* secara Substantif berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Task Performance* Tenaga Kesehatan di Puskesmas Molompar.
4. Konflik Peran Ganda (Pekerjaan-Keluarga dan Keluarga-Pekerjaan) secara Substantif berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Task Performance* Tenaga Kesehatan di Puskesmas Molompar dengan Konflik *Interpersonal* sebagai variabel penghubung.

### **Saran**

1. Instansi diharapkan lebih memperhatikan upaya untuk meningkatkan kerja sama dan komunikasi yang baik antara pegawai, serta selalu menanggapi kritik atau saran dari tenaga kesehatan.
2. Instansi lebih memperhatikan Konflik yang terjadi antar sesama tenaga Kesehatan agar tidak mengganggu *Task Performance*. Instansi juga dapat membantu dengan memberikan pelatihan dan dukungan yang sesuai untuk membantu karyawan mengatasi peran ganda dan hubungan *interpersonal* guna meningkatkan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan yang berbeda serta hubungan internal. Dengan mengelola konflik di dalam organisasi dengan baik, instansi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan mendukung kinerja yang lebih baik dari para tenaga kesehatan.

3. Manajemen Puskesmas dapat mengidentifikasi hal-hal yang perlu perhatian lebih, memperbaiki proses kerja, meningkatkan kualitas pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini berfungsi sebagai alat ukur untuk meningkatkan kualitas keseluruhan pelayanan kesehatan dan menciptakan lingkungan yang lebih aman dan efisien bagi pasien dan tenaga kesehatan.
4. Peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan kajian lebih dalam mengenai variabel terkait.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bhardwaj, B. & Kalia, N. (2021). Contextual And Task Performance: Role Of Employee Engagement And Organizational Culture In Hospitality Industry. *Vilakshan - XIMB Journal of Management*, Vol. 18 No. 2, 187-201. [https://www.researchgate.net/publication/350697989\\_Contextual\\_and\\_task\\_performance\\_role\\_of\\_employee\\_engagement\\_and\\_organizational\\_culture\\_in\\_hospitality\\_industry](https://www.researchgate.net/publication/350697989_Contextual_and_task_performance_role_of_employee_engagement_and_organizational_culture_in_hospitality_industry). Diakses pada 3 Agustus 2023
- Darmawati. (2019). *Work Family Conflict (Konflik Peran Pekerjaan dan Keluarga)*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press.
- Dando, M. L. Y. D., Fanggidae, R. F., & Fanggidae, A. H. J. (2021). Pengaruh Peran Ganda Terhadap Kinerja Tenaga Medis Wanita Melalui Stres Kerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 177–188. <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jimkes/article/download/557/412/>. Diakses pada 3 Agustus 2023
- Damos, D. (2020). *Multiple Task Performance*. London: CRC Press
- Ghozali, I. (2014). *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Howard, W. G., Donofrio, H. H., & Boles, J. S. (2012). Inter-Domain Work-Family Conflict and Police Work Satisfaction. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, Vol. 27, No. 3, 380-395. [https://libres.uncg.edu/ir/uncg/f/J\\_Boles\\_Inter-domain\\_2004.pdf](https://libres.uncg.edu/ir/uncg/f/J_Boles_Inter-domain_2004.pdf). Diakses pada 3 Agustus 2023
- Handoko, H. (2017). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Kingsman, E. & Fatyandri, A. N. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Job Performance Pada Industri Otomotif Motor Di Batam. *Journal of Accounting & Management Innovation*, Vol. 2, No. 2, 126-138. <https://ejournal-medan.uph.edu/index.php/jam/article/download/171/78>. Diakses pada 3 Agustus 2023
- Kundi, Y. M., Badar, K., Sarfraz, M., & Ashraf, N. (2023). Interpersonal Conflict As A Barrier To Task Performance: The Mediating Role Of Workplace Deviance And The Moderating Role Of Emotional Intelligence. Pakistan. *International Journal of Conflict Management*, Vol. 34, No. 1, 104-124. [https://www.researchgate.net/publication/362781520\\_Interpersonal\\_conflict\\_as\\_a\\_barrier\\_to\\_task\\_performance\\_the\\_mediating\\_role\\_of\\_workplace\\_deviance\\_and\\_the\\_moderating\\_role\\_of\\_emotional\\_intelligence](https://www.researchgate.net/publication/362781520_Interpersonal_conflict_as_a_barrier_to_task_performance_the_mediating_role_of_workplace_deviance_and_the_moderating_role_of_emotional_intelligence). Diakses pada 3 Agustus 2023
- Kurniati, H., Rinaldo, J., & Yanti, N. (2022). Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Puskesmas Salido Kabupaten Pesisir Selatan. *Matua Jurnal (Pengembangan Ilmu Manajemen dan Bisnis)*, Vol. 4, No. 2. <https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/583>
- Khan, B. & Azam, A. (2022). The Impact of Workplace Interpersonal Conflict on Job Performance, Job Depression and Turnover Intention. *SIASAT*, 7(2), 149-159. <https://scholar.archive.org/work/2ugr6egq2nhh7drrleobrgpxbu/access/wayback/https://siasatjournal.com/index.php/siasat/article/download/118/105>. Diakses pada 3 Agustus 2023

- La'ia, F. X. H. P. (2022). *Pengaruh Konflik Interpersonal Terhadap Keinginan Untuk Keluar Dengan Kelelahan Kerja Sebagai Pemediasi Pada Perawat Di Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/26868>. Diakses pada 3 Agustus 2023
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Edisi 11. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawantara, R. D. (2017). Interpersonal Conflict Resolution Skill (Solusi Konstruktif bagi Konflik Interpersonal Siswa). *Seminar Nasional Bimbingan Konseling Universitas Ahmad Dahlan*, Vol. 2. <http://seminar.uad.ac.id/index.php/snbkuad/article/view/74>. Diakses pada 3 Agustus 2023
- Novrandy, R. A., & Tanuwijaya, J. (2022). Pengaruh Work-Family Conflict Dan Work Engagement Terhadap Task Performance Dan Turnover Intention Dengan Mediasi Supervisor Support. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbi/article/view/40908>. Diakses pada 3 Agustus 2023
- Rosalina, D. & Apiska, D. (2018). Dampak Kualitas Hubungan Antar Manusia (Human Relation) Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Organisasi. *Niagawan*, Vol. 7, No. 2. <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/niagawan/article/view/10752>. Diakses pada 3 Agustus 2023
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research Method for Business: A Skill-Building Approach*. 17th Edition. Chichester: Wiley
- Sudarmanto, E., Tjiptadi, D. D., Sari, D. P., Tjahjana, D., Wibowo, E., Mardiana, S. S. & Verayanti, N. (2021). *Manajemen Konflik*. Jakarta: Penerbit Yayasan Kita Menulis
- Supriyati, S., & Al Qodri, B. (2022). Konflik Peran Ganda Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Kabupaten Merangin. *Jurnal Manajemen Sains*, Vol. 2, No. 1. <https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JMS/article/view/741>. Diakses pada 3 Agustus 2023
- Utami, L. A., Adhiatma, A. (2020). Self Efficacy Sebagai Mediasi Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Ekonomi*, April dan Oktober. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kimue/article/view/12539>. Diakses pada 3 Agustus 2023
- Walter, B. C., & Motowidlo, S. J. (2019). Task Performance And Contextual Performance: The Meaning For Personnel Selection Research. *Human Performance*, 10(2), 99–109. <https://www.jstor.org/stable/45132464/>. Diakses pada 3 Agustus 2023
- Yanie, F. I. (2018). *Pengaruh Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict) Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung*. Skripsi. Universitas Lampung. <http://digilib.unila.ac.id/31737/>. Diakses pada 3 Agustus 2023
- Yulianto, T. D. (2010) *Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Burnout Pada Karyawan Bagian Produksi UD. Abadi Lestari Bojonegoro*. Skripsi. Universitas Negeri Malang. <http://repository.um.ac.id/100706/>. Diakses pada 3 Agustus 2023