

Manajemen Konflik Pada Tatanan Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit: Literature Review

Conflict Management in Service Settings Nursing in A Hospital: Literature Review

Ana Fitrianingsih¹, Alya Huwaida Anjani², Neng Inggri Fitriya³, Puspa Dewi Anggraini⁴, Heri Ridwan⁵,
Ahmad Purnama Hoedaya⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Pendidikan Indonesia

*Corresponding author: anafitria@upi.edu

ABSTRAK

Latar belakang: Mayoritas profesional kesehatan yang menawarkan layanan di rumah sakit adalah perawat. Namun, perawat sering mengabaikan kemitraan antar profesional dan kerjasama tim dan memilih hanya berkonsentrasi pada pekerjaan individu. Hal ini dapat menyebabkan konflik dalam organisasi layanan kesehatan, yang mungkin berdampak pada efisiensi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.

Tujuan: Tujuan dari tinjauan literatur ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpotensi menimbulkan konflik, pihak-pihak yang terlibat dalam manajemen konflik, strategi atau solusi manajemen konflik di tempat kerja perawat, dan variabel-variabel yang mempengaruhi keberhasilan penyelesaian konflik.

Metode: *Literature review* digunakan sebagai metode dalam penelitian ini. *Database* ilmiah yang digunakan yaitu *Google Scholar*, *Sage Journals*, *PubMed*, *Elsevier*, *Wiley*, *Booked Central*, *Portal Garuda*. Hasil pencarian didapatkan 92 artikel, setelah diseleksi terdapat 11 artikel jurnal internasional dan 14 artikel jurnal nasional. Proses seleksi menggunakan *abstract checklist* dan *PRISMA checklist*.

Hasil: Hasil *review* menunjukkan bahwa faktor yang menyebabkan konflik di pelayanan kesehatan diantaranya stress kerja, rendahnya kepuasan dan motivasi kerja, miskordinasi dan sikap empati yang kurang dalam kolaborasi interdisipliner serta *toxic* kepemimpinan. Pihak yang terlibat dalam resolusi konflik tersebut ialah kepala ruangan, perawat manajer, perawat dan dokter. Resolusi konflik dapat dilakukan dengan strategi *compromising*, *integrating*, *cooperative*, *assertiveness*, dan *obliging* yang didukung dengan komunikasi interdisiplin, keterampilan manajemen, kecerdasan emosional serta keterlibatan pendidik klinis.

Kesimpulan: Aspek-aspek yang paling sering menimbulkan konflik adalah stres kerja, adanya masalah koordinasi kerja dan kolaborasi interdisiplin. Dengan pihak yang paling sering terlibat adalah kepala ruangan dan manajer perawat. Penanganan konflik dapat dilakukan dengan menggunakan gaya *integrating*, dimana gaya *integrating* juga merupakan strategi manajemen konflik gaya yang paling mendominasi. *Mindfulness* merupakan faktor pendukung penerapan gaya *integrating* tersebut.

Kata kunci: Keperawatan; Manajemen Konflik, Masalah Strategi; Pihak Terkait; Rumah Sakit

ABSTRACT

Background: The majority of healthcare professionals who offer services in hospitals are nurses. However, nurses frequently neglect interprofessional partnerships and teamwork in favor of concentrating solely on their individual jobs. This may lead to conflict inside a healthcare organization, which may have an impact on the efficiency with which nurses provide nursing care.

Purpose: The purpose of this literature review is to identify factors that have the potential to cause conflict, the parties involved in conflict management, conflict management strategies or solutions in the nursing workplace, and variables that influence the success of conflict resolution.

Methods: A literature review was used as a method in this research. The scientific databases used are Google Scholar, Sage Journals, PubMed, Elsevier, Wiley, Booked Central, and Portal Garuda. The search results yielded 92 articles. After selection, there were 11 international journal articles and 14 national journal articles. The selection process uses an abstract checklist and a PRISMA checklist.

Result: The results of the review show that the factors that cause conflict in health services include work stress, low work satisfaction and motivation, miscoordination a lack of empathy in interdisciplinary collaboration and toxic leadership. The parties involved in conflict resolution are the head of the room, nurse manager, nurses and doctors. Conflict resolution can be carried out with compromising, integrating, cooperative, assertive and obliging strategies which are supported by interdisciplinary communication, management skills, emotional intelligence and the involvement of clinical educators.

Conclusion: The aspects that most often cause conflict are work stress and problems with work coordination and interdisciplinary collaboration. The parties most often involved are the head of the room and the nurse manager. Conflict management can be done using an integrating style, where the integrating style is also the most dominant style of conflict management strategy. Mindfulness is a supporting factor in implementing this integrating style.

Keywords: Conflict Management; Hospital; Nursing; Related parties; Strategy Issues.

LATAR BELAKANG

Sebagai sebuah organisasi profesi, keperawatan mempunyai peran dan tanggung jawab besar dalam tindakan asuhan keperawatan dan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam mengatur SDM dalam keperawatan agar pelayanan keperawatan yang diberikan berkualitas, diperlukan suatu sistem manajemen keperawatan yang tepat (Nurbaeti et al., 2022). Manajemen asuhan keperawatan ini yaitu pengaturan atau pengelolaan sumber daya dalam menjalankan proses keperawatan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dalam setiap pelaksanaan pelayanan keperawatan (Hasibuan & Sinurat, 2021).

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering memberikan jasa pelayanan di rumah sakit. Dalam melaksanakan tugasnya, perawat akan saling berinteraksi baik dengan pasien maupun tenaga kesehatan lainnya dan membangun hubungan interpersonal yang baik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun demikian, perawat sering kali hanya berfokus pada pekerjaannya masing-masing dan mengabaikan hubungan serta kolaborasi antar profesi (Vafadar et al.,

2021). Hal tersebut dapat memicu terjadinya konflik dalam sebuah pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan (Gulo et al., 2020).

Konflik secara umum dikenal sebagai suatu permasalahan atau perselisihan baik internal maupun eksternal yang disebabkan oleh beberapa faktor. Konflik di semua lingkup di organisasi merupakan hal yang wajar terjadi dan dapat menghambat suatu pekerjaan. Dalam sebuah organisasi pelayanan kesehatan, konflik dapat muncul mulai dari masalah struktural, maupun kepribadian yang tidak konsisten atau perbedaan pendapat. Selain itu, faktor lain yang dapat memperburuk kondisi tersebut yaitu adanya tuntutan pekerjaan yang lebih, jam kerja yang panjang, sumber daya yang terbatas serta banyak faktor penentu sosial lainnya (Assi et al., 2022). Temuan ini sejalan dengan riset yang dilakukan Nowrouzi-Kia et al (2022) di Kanada yang mengungkapkan bahwa sistem kerja yang demikian dapat menimbulkan ketidakpastian tugas atau tanggung jawab di kalangan perawat dan konflik peran antar perawat secara alami dapat tumbuh dan berujung pada perundungan di tempat kerja.

Konflik dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan keperawatan, karena konflik yang tidak terselesaikan atau terpecahkan masalahnya dengan baik akan merusak kesatuan unit kerja dan menciptakan suasana kerja yang tidak nyaman (Wulandari dkk., 2019). Konflik dalam layanan kesehatan sama halnya di setiap lingkungan kerja lainnya menjadi tantangan yang tidak dapat dihindari dalam hubungan kerja perawat dan anggota tim layanan kesehatan lainnya atau karyawan lain dalam organisasi, yang juga diyakini bersifat rumit (Lahana et al., 2019). Perspektif lain mengenai konflik dalam sebuah manajemen merupakan sebuah tanda bahwa terdapat suatu hal yang salah dan harus diselesaikan dengan pencarian solusi melalui penyelesaian masalah, mengklarifikasi tujuan kelompok serta pembentukan dan penentuan norma-norma serta batas-batas kelompok (Saifudin et al., 2021). Dalam sebuah organisasi konflik tidak bisa dihindari, namun dapat diselesaikan dan dikelola dengan manajemen konflik yang merupakan salah satu implementasi pendukung terlaksananya pelayanan kesehatan yang prima dan berkualitas (Wulandari & Wihardja, 2022).

Setiap orang dalam sebuah organisasi harus memiliki kesadaran awal akan munculnya sebuah konflik. Agar konflik dapat diselesaikan dan terciptanya lingkungan kerja yang lebih ramah dan kondusif, diperlukan strategi manajemen konflik. Oleh karena itu setiap pihak baik manajer keperawatan maupun perawat sendiri serta

tenaga kesehatan lainnya perlu mengerti dengan baik bagaimana manajemen konflik yang baik dalam sebuah tatanan pelayanan kesehatan dengan mengetahui apa strategi dan solusi manajemen konflik yang tepat untuk suatu masalah. Tujuan dilakukannya studi literatur ini adalah untuk mengidentifikasi apa saja aspek yang dapat menimbulkan konflik, pihak mana saja yang terlibat dalam manajemen konflik tersebut, mengetahui strategi ataupun solusi manajemen konflik di lingkungan kerja perawat serta mengetahui faktor pendukung keberhasilan penyelesaian konflik tersebut.

METODE

Pada jurnal artikel ini, peneliti menggunakan metode penyusunan *literature review* dengan desain *narrative literature*. Proses seleksi artikel menggunakan *abstract checklist*, dan *PRISMA checklist*. Jurnal ini berfokus pada strategi dan solusi manajemen konflik di lingkungan pelayanan keperawatan. Data artikel penelitian ditelusuri dan dikumpulkan melalui database ilmiah seperti *Google Scholar*, Portal Garuda, *Sage Journals*, *PubMed*, *Elsevier*, *Wiley*, dan *Booked Central*. Penelusuran dilakukan menggunakan kata kunci atau keyword seperti *conflict management; hospital; nursing; related parties; strategy issues*.

Kriteria inklusi atau kriteria yang perlu terpenuhi dalam artikel *literature review* ini yaitu artikel penelitian dengan batas waktu penerbitan jurnal maksimal 6 tahun (2018-2023), ketersediaan teks lengkap (*Open Acces Journal*), dan merupakan jurnal artikel berbahasa Indonesia dan berbahasa Inggris. Hasil pencarian didapatkan 92 artikel setelah dilakukan pencarian berdasarkan kata kunci atau *keyword*. Artikel yang sudah terkumpul kemudian dilakukan seleksi melalui screening abstrak dan isi serta uji kelayakan. Sehingga hasil akhir diperoleh 25 artikel yang dapat merepresentasikan kriteria inklusi. Adapun kriteria eksklusi atau kriteria yang tidak dapat digunakan yaitu artikel penelitian dengan sampel selain perawat, dan artikel yang lokasi penelitiannya selain dari tatanan perawatan. Proses seleksi artikel dapat dilihat pada gambar 1.

HASIL

Melalui penelusuran artikel ilmiah menggunakan *keyword* yang telah ditentukan pada *database online* melalui kanal *Google Scholar*, *Sage Journals*, *PubMed*, *Elsevier*, *Wiley*, *Booked Central*, dan Portal Garuda, didapatkan 25 artikel

jurnal yang memenuhi kriteria inklusi dan memiliki tema serta topik yang sesuai dengan pembahasan khusus mengenai strategi dan solusi dalam penerapan manajemen konflik pada pelayanan kesehatan dari peninjauan 92 artikel klinis antara tahun 2018-2023. Selanjutnya, 25 jurnal tersebut akan diidentifikasi pada Tabel 1.

PEMBAHASAN

Aspek-aspek yang menyebabkan timbulnya konflik di pelayanan kesehatan.

Pada suatu manajemen, konflik menjadi hal yang lumrah terjadi. Konflik adalah situasi yang hadir ketika terdapat perbedaan dari aspek nilai, pandangan, ide, perasaan antara dua individu atau lebih. Segala aspek seperti komunikasi yang buruk, perbedaan pandangan akan suatu hal, saling keterkaitan disertai oleh perubahan adalah permisalan dari sumber utama masalah/konflik (Oktoviyani & Anisah, 2022). Dalam *literature review* ini, peneliti mengidentifikasi beberapa yang menjadi sebab timbulnya konflik di pelayanan keperawatan, diantaranya:

Stress kerja perawat, Stres kerja merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan karena dapat berdampak negatif terhadap kinerja organisasi jika terus berlanjut dan tidak ditangani dengan cepat. Penelitian dari Insan (2019) menemukan bahwa konflik antara pekerjaan dan keluarga mempunyai dampak sebesar 41,2% atau 0,412 terhadap stres kerja perawat. Selain itu, hasil penelitian Amin et al. (2020) menunjukkan bahwa penyebab stres kerja perawat adalah beban kerja yang berlebihan, lingkungan kerja yang beresiko, waktu pembedahan yang menekan, hal tersebut menunjukkan stres yang berhubungan dengan aktivitas dan lingkungan fisik. Adapun beban emosional berupa kekhawatiran akan penularan virus penyakit turut menjadi stressor bagi perawat (Muz & Erdoğan, 2021).

Kepuasan kerja yang rendah, Karena pekerjaan perawat terkadang tidak sesuai dengan deskripsi pekerjaan, sebagian besar perawat masih merasa tidak puas dengan tugas yang diselesaikan dan tidak dapat menyelesaikannya dalam jam kerja. Sistem kerja yang demikian dapat menimbulkan ketidakpastian tugas atau tanggung jawab di kalangan perawat (Nowrouzi-Kia et al., 2022). Selain itu, menurut perawat, promosi atau kenaikan gaji masih belum ideal. Apabila seorang perawat merasa puas dalam bekerja, maka ia akan bekerja dengan tekun dan semaksimal mungkin melaksanakan tanggung jawabnya (Avsah & Hikmatul, 2021).

Motivasi kerja yang rendah, Menurut Mangkunegara dalam (Gulo, 2019) motivasi kerja dapat ditingkatkan dengan beberapa indikator seperti *achievement* (keberhasilan penyelesaian tugas), *advancement* (berkembangnya karir), *work it self* (variasi kerja serta pengontrolannya), *recognition* (penghargaan oleh pihak luar), *security* (perasaan aman atas resiko/ bahaya apapun), *coworkers* (rekan kerja), *insentif* (penghasilan yang diterima), *working condition* (kondisi tempat kerja), dan *benefit* (fasilitas yang tersedia).

Masalah koordinasi kerja dan kolaborasi interdisiplin, Hal dasar dan penting yang dapat menyebabkan konflik dalam pelayanan keperawatan adalah kemampuan komunikasi antar profesi yang kurang baik dan masih rendahnya sikap perawat dalam membina hubungan dengan orang lain (Wijayanti & Mudzakkir, 2019). Menurut Ropiah & Tjitra (2023) konflik yang sering muncul di tempat pelayanan kesehatan yaitu konflik yang berasal dari interpersonal dalam pelaksanaan kolaborasi, baik dalam interaksi maupun interdisiplin dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam penelitian Vafadar et al. (2021), para perawat militer mengatakan bahwa perawat hanya fokus pada pekerjaannya masing-masing bukan pada hubungan dan kolaborasi yang dapat memperkuat dan memajukan pekerjaan bersama. Hal ini juga disebabkan oleh adanya penekanan besar pada hierarki dan tingkat kekuasaan dalam interaksi antar profesi yang berkaitan dengan pengabaian peran dan pandangan perawat sehingga mengakibatkan turunnya kepercayaan diri dan harga diri perawat.

Toxic kepemimpinan, Kepemimpinan yang toksik mempengaruhi komitmen organisasional staf perawat. Untuk Menjaga kualitas pelayanan, perawat harus bersaing dengan pemimpin toksik yang tidak kompeten, menyelesaikan konflik dengan kekerasan dan bergantung pada aturan, struktur, dan hubungan kekuasaan yang ketat (Ramadan & Eid, 2020).

Kurangnya sikap empati, Dalam penelitian dilakukan oleh Marlina et al. (2020) pada perlakuan kemampuan dalam manajemen konflik diantaranya pengetahuan, sikap, serta keterampilan. Diantara ketiga kemampuan manajemen tersebut didapatkan hasil dimana dimensi sikap empati masih perlu ditingkatkan.

Bagian-bagian yang terlibat dalam resolusi konflik di pelayanan kesehatan

Dalam resolusi konflik, beberapa pihak terkait diidentifikasi dalam *literature review* ini beserta konflik yang mereka hadapi di lapangan, diantaranya:

Kepala Ruangan, Penelitian Avsah & Qowi (2021) menyebutkan bahwa mayoritas perawat (66,7%) memberikan penilaian mengenai kemampuan manajemen konflik kepala ruangan dalam kategori cukup. Artinya kemampuan manajemen konflik kepala ruangan masih harus ditingkatkan. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas perawat masih tidak setuju dengan keputusan kepala ruangan terhadap kebijakan rumah sakit. Selain itu, perawat menentang perpindahan pekerjaan, dan manajer ruangan jarang mengakui prestasi dan kinerja perawat dengan imbalan. Penelitian (Gulo et al., 2020) menemukan penyebab dari kurang maksimalnya manajemen konflik yang dilakukan oleh kepala ruangan di antara ada beberapa permasalahan yang ditemukan namun belum terselesaikan sepenuhnya, dan terdapat beberapa konflik yang terjadi namun disepelekan oleh kepala ruangan. Kepala ruangan terkadang membiarkan perselisihan yang dianggap kecil atau tidak penting karena tidak menyadari bahwa konflik besar sering kali dimulai dari konflik kecil. Selain itu, ditemukan banyak konflik yang diselesaikan tanpa tercatat sehingga menyulitkan pihak-pihak yang terlibat untuk memahami bagaimana konflik tersebut akhirnya ditangani. Selain itu, dalam hal ini top manajer juga terlibat karena pengontrolan yang kurang pada proses dokumentasi manajemen yang dilakukannya. Kepala ruangan hanya pernah menjalani pelatihan manajemen konflik singkat di ruangnya, hal itu diungkapkan lebih lanjut. Pimpinan dengan kecerdasan emosional yang tinggi dapat memahami dan mengatur emosi mereka dengan cara yang bermanfaat bagi mereka dan juga orang lain (Aseery et al., 2023).

Manajer Perawat, Penelitian White (2021) berdasarkan sudut pandang manajer perawat, beban kerja yang terlalu berat menyebabkan beberapa konflik-konflik kecil seringkali terabaikan. Manajer keperawatan melihat salah satu tanggung jawab utama mereka adalah bertanggung jawab atas kesehatan seluruh staf mereka, serta ketergantungan mereka pada mereka dan meningkatnya permintaan akan kontak yang sering dan berkelanjutan. Selain itu, menurut Morrison & Jensen (2022) beberapa aspek yang menyebabkan stress bagi manajer perawat adalah kurangnya dukungan dari atasan, serta tugas manajerial dan administratif umum yang menyita waktu manajer perawat. Sedangkan beberapa kondisi seperti nilai-nilai yang menjadi tuntutan mereka seringkali menyebabkan mereka mengeluarkan biaya pribadi. Sehingga hal tersebut menjadi faktor penghambat manajer dalam melakukan tugas pada aspek lainnya seperti kompetensi profesional dan manajemen staf. Disamping

itu, manajer perawat memerlukan dukungan dari berbagai pihak baik *vertical* maupun *horizontal* karena pemberdayaan manajer yang dirasakan selama ini bersumber dari pengalaman-pengalaman dari hal-hal sulit yang tidak terduga seperti pandemi. Selama pandemi, kemampuan manajer perawat dalam memecahkan masalah dan mengambil keputusan meningkat, dan mereka merasa diri mereka lebih terlihat dan kompeten (Ozmen & Yurumezoglu, 2022).

Dokter, Nowrouzi-Kia et al. (2022) mengatakan dokter juga sering kali berada di puncak hirarki organisasi dan meremehkan peran perawat. Hal ini merupakan konflik destruktif yang paling sering ditemui dalam hubungan kolaboratif antara dokter dan perawat.

Strategi manajemen konflik di pelayanan kesehatan

Solusi berorientasi proses untuk mengelola konflik mengatur bagaimana para pelaku dan pihak luar berinteraksi (termasuk perilaku mereka), serta bagaimana kepentingan dan interpretasi terbentuk. Pihak ketiga yang merupakan pihak eksternal (pihak yang tidak terlibat dalam perselisihan) memerlukan informasi yang akurat mengenai situasi konflik. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa penjahat yang mempercayai orang lain dapat berkomunikasi secara efisien. (Doris et al., 2019). Untuk menempatkan semua tenaga ahli keperawatan untuk memberikan layanan asuhan keperawatan yang luar biasa dan berkualitas tinggi, diperlukan sistem manajerial keperawatan yang sesuai (Khayati, dalam (Doris et al., 2019).

Menurut Bevy Gulo (2019) dalam temuannya mengenai strategi *compromising* yang berperan dalam mengurangi stress kerja perawat 1,13 kali lebih besar jika dibandingkan dengan strategi lainnya. Sedangkan strategi *dominating competing* menempati posisi kedua (berpengaruh 1,10 kali lebih besar dibandingkan strategi lain) setelah *compromising*. Metode manajemen konflik kompromi seperti ini akan sangat bermanfaat ketika kedua belah pihak (seperti manajer dan karyawan) sama-sama kuat dan mencapai kebuntuan negosiasi atau ketika tujuan pihak-pihak yang bertikai tidak sejalan satu sama lain. Hal ini sesuai dengan definisi dari strategi manajemen *compromising* itu sendiri, dimana strategi *compromising* terhadap penyelesaian konflik hanya memberikan penyelesaian jangka pendek dan terkadang menimbulkan perselisihan baru. Meskipun mengutamakan kepentingan kedua belah pihak, strategi *compromising* hanya menawarkan solusi jangka pendek terhadap masalah tersebut.

Keadilan, keputusan jangka pendek yang dipilih dengan tergesa-gesa, serta memaksimalkan keuntungan dan membatasi kerugian adalah ciri-ciri strategi *compromising*.

Dalam penelitian selanjutnya (Gulo, 2019) menyatakan bahwa stres kerja perawat dapat dikurangi dengan teknik manajemen konflik *integrating*. Metode ini digunakan ketika pihak-pihak yang berkonflik berusaha menyelesaikannya selengkap mungkin sambil tetap mencapai tujuan mereka sendiri dan tujuan lawan mereka. Selain itu, gaya terpadu memberikan teknik penyelesaian perselisihan yang melibatkan semua orang dalam proses pengambilan keputusan. Dengan membina lingkungan kerja yang positif dan santai, gaya akomodatif dapat mencegah perilaku kinerja yang menyimpang atau kontraproduktif.

Selain itu, penelitian (Doris et al., 2019) yang mengatakan bahwa strategi *compromising* dapat meningkatkan kepuasan kerja yang signifikan di kalangan perawat. Sedangkan strategi lain seperti *dominating/competing*, akomodasi, menghindar, dan kolaborasi secara signifikan berpengaruh pada kepuasan kerja yang kurang. Sejalan dengan itu, Ropiah & Tjitra (2023) yang mengkaji pengoptimalisasian manajemen konflik berdasarkan teori *Imogene King* yaitu dimensi *cooperative* (kerjasama) dan keasertifan (*assertiveness*). Didapatkan hasil bahwa kepuasan perawat dan bidan dalam bekerja juga meningkat dari (64,0%) menjadi (73,3%) setelah dilakukan bimbingan.

Pada penelitian (Afifah et al., 2023) menunjukkan bahwa strategi yang paling banyak digunakan di RS Pendidikan USK adalah gaya manajemen masalah kolaborasi sejumlah (97.2%). Sedangkan pada penelitian Wijayanti & Mudzakkir (2019) ditemukan bahwa gaya akomodasi adalah gaya yang paling dominan digunakan oleh perawat advokasi di RSM Ahmad Dahlan, Kediri. Gaya ini tidak cocok dengan individu yang memiliki sifat dominan karena gaya akomodasi direpresentasikan sebagai tindakan yang kurang tegas dan suportif.

Faktor yang Mendukung Keberhasilan Penyelesaian Konflik

Hubungan profesional dengan rekan sejawat atau antar profesi sangat penting bagi perawat. Persepsi diri sebagai anggota tim interprofesional merupakan langkah utama untuk membangun hubungan profesional antar profesi. Hal ini dikarenakan dalam mencapai pemahaman bersama mengenai permasalahan yang muncul hanya

dapat dicapai melalui interaksi dan komunikasi yang baik antara anggota tim (Vafadar et al., 2021). Sejalan dengan itu dalam melakukan manajemen konflik perlu dilakukan melalui keterampilan dari manajemen. Keterampilan manajemen yang pertama, perlu menyeimbangkan perhatian tingkat *intrapersonal* hingga *interpersonal* kepada staf atau bawahannya. Kedua, manajer perawat harus terlebih dahulu mengenal dirinya sendiri, harus berpengalaman dan juga memiliki kesempatan untuk berkembang secara pribadi dan profesional. Ketiga, bahwa perawat secara umum harus berpartisipasi dalam pengembangan profesional berkelanjutan dan peluang pertumbuhan diri untuk membangun lingkungan. Keempat, perlu memahami manajemen konflik sebagai sebuah pengalaman yang luar biasa namun merupakan keterampilan yang dapat diajarkan dan harus dipelajari (Bester, 2019).

Menurut Wijayanti & Mudzakkir (2019) kecerdasan emosional dapat meningkatkan kemampuan perawat dalam manajemen konflik. Adapun menurut I. Marlina & Riyanto (2022) kecerdasan emosi terdiri dari ketekunan dan memiliki kemampuan dalam memotivasi diri sendiri, dapat mengendalikan diri, kuat menghadapi *stressor*, memiliki empati, dan kemampuan dalam penyelesaian konflik. Selain itu, *mindfulness* (kesadaran penuh) dapat meningkatkan pengaturan emosi dan pikiran yang dapat membantu perawat dalam memahami konflik dengan cara yang lebih komprehensif. *Mindfulness* berperan baik dalam penyelesaian masalah menggunakan gaya manajemen konflik *integrating* yang melibatkan negosiasi, kolaborasi, dan keterbukaan untuk mencari solusi yang tepat bagi kedua belah pihak (Assi et al., 2022).

Sejalan dengan hal tersebut, pendidik klinis haruslah menemukan metode dan mengelolanya seperti saling menghormati dan terbuka dalam berkomunikasi, memberikan evaluasi dan memberikan kesempatan tim untuk mandiri, dan fokus dalam penyelesaian manajemen konflik (Dankar & Bousily, 2021).

KESIMPULAN

Hasil *literature review* ini menemukan beberapa aspek-aspek yang menyebabkan timbulnya konflik di pelayanan kesehatan diantaranya stress kerja, rendahnya kepuasan kerja, rendahnya motivasi kerja, masalah koordinasi kerja dan kolaborasi interdisiplin, *toxic* kepemimpinan, dan kurangnya sikap empati. Adapun bagian-bagian yang terlibat dalam resolusi konflik ialah kepala ruangan, manajer perawat dan

kolaborasi antara dokter dan perawat. Selain itu, strategi resolusi konflik untuk mengurangi stress kerja digunakan strategi *compromising* dan *integrating*, untuk mengurangi perilaku kinerja yang menyimpang digunakan strategi *obliging*, dan untuk meningkatkan kepuasan kerja digunakan strategi *cooperative* dan *assertiveness*. Selanjutnya ada beberapa faktor yang mendukung keberhasilan penyelesaian konflik diantaranya komunikasi interdisiplin, keterampilan manajemen, kecerdasan emosional, dan keterlibatan pendidik klinis.

DAFTAR PUSTAKA

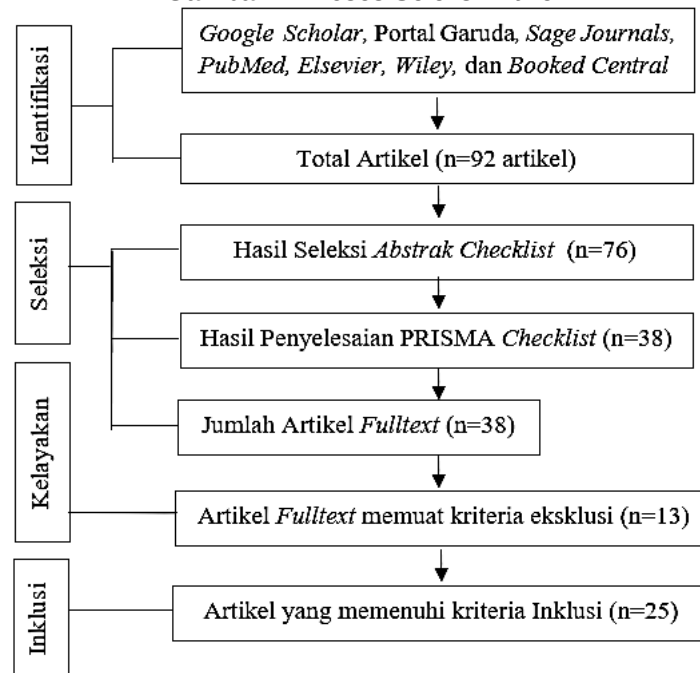
- Afifah, Dhiya, Noraliyatun Jannah, and Putri Mayasari. 2023. "ACEH Sesama Rekan Kerja. Akibatnya Perawatan American Management Association Dalam Daniyanti Oleh Daniyanti (2016) Melalui Pengambilan."
- Aseery, Manal, Sabah Mahran, and Ohood Felemban. 2023. "The Relationship Between Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies From the Nurse Managers' Perspective." 15(3):1–11. doi: 10.7759/cureus.35669.
- Assi, Mohammad Dar, Nidal F. Eshah, and Ahmad Rayan. 2022. "The Relationship Between Mindfulness and Conflict Resolution Styles Among Nurse Managers: A Cross-Sectional Study." *SAGE Open Nursing* 8. doi: 10.1177/23779608221142371.
- Avsah, Melida, and Nurul Hikmatul Qowi. 2021. "Hubungan Kemampuan Pengelolaan Manajemen Konflik Kepala Ruangan Dengan Kepuasan Kerja Perawat." *Indonesian Journal of Health Research* 4(1):7–13.
- Bester, Petra. 2019. "Conflict Pressure Cooker: Nurse Managers' Conflict Management Experiences in a Diverse South African Workplace." (Hahn 2011):1–8.
- Bevy Gulo, Adventy Rieng. 2019. "Pengaruh Pelaksanaan Manajemen Konflik Oleh Kepala Ruangan Pada Motivasi Kerja Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Martha Friska Medan." *Indonesian Trust Health Journal* 2(1):113–20. doi: 10.37104/ithj.v2i1.22.
- Dankar, Maha Jalal, and Wafaa Bousily. 2021. "Identifying Factors That Influence Conflict Management Styles of Lebanese Nursing Students' with Their Clinical Educators." *BAU Journal - Health and Wellbeing* 3(2). doi: 10.54729/2789-8288.1131.
- Doris, Astri, Fatma Sriwahyuni, Vetty Priscilla, Magister Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Andalas, Fakultas Farmasi, Universitas Andalas, Fakultas Keperawatan, and Universitas Andalas. 2019. "Analisis Hubungan Kemampuan Manajemen Konflik Kepala Ruangan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III Reksodiwiryio Padang." 15(2):155–62.
- Gulo, Adventy Rieng Bevy, Erwin Silitonga, and Masri Saragih. 2020. "Integrating Dan Obliging Sebagai Gaya Manajemen Konflik Dalam Mengurangi Stres Kerja

- Perawat Pelaksana." *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan* 11(2):242. doi: 10.26751/jikk.v11i2.848.
- Hasibuan, N. E. K., Kep, M., Efrina Sinurat, N. L. R., & Kep, M. 2021. *Tahta Media Group v.Penelitian*.
- Insan, Muhammad Yalzamul. 2019. "Pengaruh Konflik Kerja Keluarga Dan Motivasi Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Rumah Sakit Wulan Windy Medan." *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen* 3(2):119–31. doi: 10.35308/jbkan.v3i2.1377.
- Lahana, Eleni, Konstantinos Tsaras, Aikaterini Kalaitzidou, Petros Galanis, Daphne Kaitelidou, and Pavlos Sarafis. 2019. "Conflicts Management in Public Sector Nursing." *International Journal of Healthcare Management* 12(1):33–39. doi: 10.1080/20479700.2017.1353787.
- Marlina, Dewi, Yulastri Arif, and Mira Susanti. 2020. "Efektivitas Pelaksanaan Terapi Empati Terhadap Kemampuan Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Di RSUD H. Hanafie Muara Bungo Tahun 2019." 20(3):1104–10. doi: 10.33087/jjubj.v20i3.1104.
- Marlina, lin, and Agustinus Riyanto. 2022. "Hubungan Kecerdasan Emosi Terhadap Kemampuan Manajemen Konflik Para Perawat." *Jurnal Keperawatan Sriwijaya* 9(1):1–6. doi: 10.32539/jks.v9i1.147.
- Morrison, Vibeke Juul, and Annesofie Lunde Jensen. 2022. "Between a Rock and a Hard Place: Nurse Managers' Experiences of Large-Scale Organizational Change in the Public Health Service." *Journal of Advanced Nursing* 78(10):3385–97. doi: 10.1111/jan.15413.
- Muz, Gamze, and Gülyeter Erdoğan Yüce. 2021. "Experiences of Nurses Caring for Patients with COVID-19 in Turkey: A Phenomenological Enquiry." *Journal of Nursing Management* 29(5):1026–35. doi: 10.1111/jonm.13240.
- Nowrouzi-Kia, Behdin, Mary T. Fox, Souraya Sidani, Sherry Dahlke, and Deborah Tregunno. 2022. "The Comparison of Role Conflict Among Registered Nurses and Registered Practical Nurses Working in Acute Care Hospitals in Ontario Canada." *The Canadian Journal of Nursing Research = Revue Canadienne de Recherche En Sciences Infirmieres* 54(2):112–20. doi: 10.1177/08445621211014421.
- Nurbaeti, Reidha Fitri, Soni Roy, Kurniawan Hulu, Universitas Indonesia, and Manajemen Konflik. 2022. "LITERATURE REVIEW: ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK PERAWAT MANAJER DENGAN PENDEKATAN Pelayanan Keperawatan Dapat Berkualitas (Wulandari et Al, 2019)." 2(2):45–57.
- Oktoviyani, O., & Anisah, S. (2022). 2022. "Hubungan Manajemen Konflik (Kolaborasi Dan Negosiasi) Kepala Ruangan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di RS Taman Harapan Baru (THB) Tahun 2022." *Al-Irsyad* 105(2):79.
- Ozmen, Sinem, and Havva Arslan Yurumezoglu. 2022. "Nurse Managers' Challenges and Opportunities in the COVID-19 Pandemic Crisis: A Qualitative Descriptive Study." *Journal of Nursing Management* 30(7):2609–19. doi: 10.1111/jonm.13817.

- Ramadan, Amal H. Abou, and Walaa M. Eid. 2020. "Toxic Leadership: Conflict Management Style and Organizational Commitment among Intensive Care Nursing Staff." 2(4):46–59. doi: 10.47104/ebnrojs3.v2i4.160.
- Ropiah, Siti, and Emiliana Tjitra. 2023. "Optimalisasi Manajemen Konflik Berbasis Teori Imogene King Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Dan Bidan Pelaksana Di Rsia X Tangerang Selatan." *Jurnal Pendidikan Ilmu Nonformal* 09(January):339–54.
- Saifudin, I. Made Moh. Yanuar, Hasniah Dina, Ina Laela Abdillah, Josepha Mariana Tamaela, and Lusi Anika. 2021. "Review: Manajemen Konflik Keperawatan Di Tatanan Klinis Studi Literatur." *Journal of Advanced Nursing and Health Sciences* 2(1):1–7.
- Vafadar, Zohreh, Mohammad Hossein Aghaei, and Abbas Ebadi. 2021. "Military Nurses' Experiences of Interprofessional Education in Crisis Management: A Qualitative Content Analysis." *Journal of Advances in Medical Education and Professionalism* 9(2):85–93. doi: 10.30476/jamp.2021.87653.1317.
- White, Jane H. 2021. "A Phenomenological Study of Nurse Managers' and Assistant Nurse Managers' Experiences during the COVID-19 Pandemic in the United States." *Journal of Nursing Management* 29(6):1525–34. doi: 10.1111/jonm.13304.
- Wijayanti, Endah Tri, and Muhammad Mudzakkir. 2019. "Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Gaya Pemecahan Konflik Perawat." *Jurnal Perawat Indonesia* 3(2):159. doi: 10.32584/jpi.v3i2.324.
- Wulandari, C. I., Novieastari, E., & Purwaningsih, S. (2019). 2019. "Optimalisasi Manajemen Konflik: Perilaku Asertif Dalam Keperawatan Conflict Management Optimization: Asertive Behavior in Nursing PENDAHULUAN Perilaku Asertif Bagi Perawat Penting Dilakukan Sebagaimana Perawat Bekerja Selalu Berinteraksi Dengan Orang La." 2:111–20.
- Wulandari, Cicilia Ika, and Hany Wihardja. 2022. "Penguatan Implementasi Manajemen Konflik Dan Teknik Asertif Dalam Keperawatan Di RSUD Antonius Pontianak." *Literasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Inovasi* 2(2):1194–1204. doi: 10.58466/literasi.v2i2.546.

LAMPIRAN

Gambar 1. Proses Seleksi Artikel



Tabel 1. Karakteristik Artikel yang Dianalisa

No	Judul	Penulis	Tempat	Desain dan Sampling	Hasil
1	<i>A Phenomenological Study of Nurse Managers' and Assistant Nurse Managers' Experiences during the COVID-19 Pandemic in the United States</i>	Jane H White	Amerika	Penelitian kualitatif dengan pendekatan interpretative dan reduksi data. Jumlah sampel sebanyak 26 sampel dengan teknik <i>purposive sampling</i>	Berada di sana untuk semua orang; kesulitan kepemimpinan; perjuangan, dukungan dan penanggulangan; dan peningkatan peran saya adalah empat tema utama yang terungkap. Subtema berjumlah sebelas.
2	<i>Between a rock and a hard place: Nurse managers' experiences of large-scale organizational change in the public health service</i>	Vibeke Juul Morrison, Annesofie Lunde Jensen	Denmark	Penelitian hermeneutika fenomenologis kualitatif dengan menggunakan metode penafsiran yang diilhami Ricœur. Jumlah sampel sebanyak 12 perawat manajer dengan teknik <i>snowball sampling</i>	Perlunya mekanisme dukungan untuk dimasukkan dalam proses perubahan, kebutuhan akan bintang penuntun, dan tantangan terhadap nilai-nilai yang tertanam dalam pola pikir manajemen perawat adalah tiga tema yang muncul yang merangkum pengalaman manajer perawat dalam perubahan organisasi berskala besar. Baik pengalaman menyenangkan maupun pengalaman negatif mempunyai tema yang sama.

No	Judul	Penulis	Tempat	Desain dan Sampling	Hasil
3	<i>Experiences of nurses caring for patients with COVID-19 in Turkey: A phenomenological enquiry</i>	Gamze Muz & Gülyeter Erdoğan Y	Turki	Penelitian kualitatif dengan desain fenomenologis dan dianalisis dengan metode tujuh langkah Colaizzi. Jumlah sampel sebanyak 19 perawat pasien COVID-19 yang diambil dengan teknik <i>purposive sampling</i> .	Hasil wawancara didapatkan lima tema, yaitu pertemuan pertama dan tidak siap, isolasi sosial dan kesepian, dilema dan konflik dalam peran profesional keperawatan, kekuatan yang lahir dari kesulitan dan harapan organisasi. Dari tema-tema tersebut sebelas subtema juga diidentifikasi.
4	<i>Identifying Factors That Influence Conflict Management Styles of Lebanese Nursing Student's with Their Clinical Educators</i>	Maha Jalal Dankar	Arab Saudi	Penelitian menggunakan kuantitatif, dengan desain deskriptif korelasional. Jumlah sampel sebanyak 360 responden yang merupakan mahasiswa keperawatan. Sampel diambil menggunakan teknik <i>non-probability sampling</i>	Temuan penelitian mendapatkan bahwa kebanyakan mahasiswa menggunakan gaya manajemen <i>integrating</i> (78,9%) dan diikuti oleh gaya <i>compromising</i> (76,6%), gaya <i>dominating</i> (76,1%), dan <i>avoiding</i> (67,7%). Sebanyak 41,1% mahasiswa keperawatan memiliki pengalaman konflik pada area klinis. Sebaliknya, 26,9 % dan 70,6% pernah mengalami konflik dan jarang berkonflik dengan pendidik klinisnya masing-masing
5	<i>Military nurses' Experiences of Interprofessional education in Crisis Management: a Qualitative Content Analysis</i>	Zohreh Vafadar, Mohammad Hossein A, Abbas Ebadi	Iran	Penelitian kualitatif dengan desain studi kasus eksploratif menggunakan metode observasi, kuesioner terbuka dan diskusi kelompok terfokus. Sampel terdiri dari 28 orang perawat militer	Hasil penelitian memunculkan empat tema keseluruhan yang terdiri dari pengakuan timbal balik profesional, model mental bersama, menghargai tanggung jawab serta kolaborasi bersama, dan persepsi harga diri sebagai anggota tim interprofesional.
6	<i>Nurse managers' challenges and opportunities in the COVID-19 pandemic crisis: A qualitative descriptive study</i>	Sinem Ozmen, Havva Arslan Yurumez oglu	Turki	Penelitian pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode wawancara terstruktur sebagian. Dari	Terkait pengalaman perawat supervisor selama pandemi, ditemukan enam tema. Respons awal terhadap krisis, manajemen krisis yang tidak memadai, beban kerja yang sangat

No	Judul	Penulis	Tempat	Desain dan Sampling	Hasil
				jumlah populasi sebanyak 20 perawat manajer diambil sebanyak 19 sampel dengan teknik <i>purposive sampling</i>	berat, bobot moral dalam pengambilan keputusan, dukungan untuk rekan kerja dan anggota tim multidisiplin lainnya, dan pemberdayaan manajer perawat adalah beberapa dari tema-tema tersebut.
7	<i>Conflict pressure cooker: Nurse managers' conflict management experiences in a diverse South African workplace</i>	Angela Koesnel, Petra Bester, Christi Niesing	Afrika Selatan	Penelitian desain Kualitatif, eksploratif, deskriptif dan fenomenologi. <i>Purposive sampling</i> sebanyak 13 individu	Pengelolaan konflik menjadi lebih sulit karena budaya organisasi yang beragam dan hierarkis. Konflik disebabkan oleh struktur peringkat, kekurangan sumber daya, dinamika antargenerasi, komunikasi yang buruk, dan ketidakpercayaan. Manajer perawat terlibat dalam konflik setiap hari. administrasi. Akibatnya, mereka memiliki sifat pribadi tertentu dan menunjukkan konflik tertentu. Untuk meningkatkan keterampilan manajemen maka manajemen konflik dapat diajarkan, tetapi pelatihan internal juga diperlukan. Proses interpersonal. Perawat muda merupakan masalah utama bagi profesi keperawatan saat ini yang tampak tidak bersemangat dan menempatkan manajer perawat di bawah lebih banyak tekanan daripada sebelumnya.
8	<i>The Comparison of Role Conflict Among Registered Nurses and Registered Practical Nurses Working in Acute Care Hospitals in Ontario Canada</i>	Behdin Nowrouzi-Kia, Mary T. Fox, Souraya Sidani, Sherry Dahlke, & Deborah Tregunno	Kanada	Penelitian kuantitatif dengan survei <i>cross sectional</i> . Sampel terdiri dari 1981 perawat RN dan RPN yang memenuhi kriteria kelayakan dengan teknik pengambilan sampel acak berstrata proporsional	Secara umum, skor skala total rata-rata RN dan RPN pada konflik peran berada di sekitar titik tengah skala (2,72 hingga 3,22); namun, RN melaporkan skor rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan RPN di unit gawat darurat (3,22 vs. 2,81), unit medis (2,95 vs 2,81) dan unit bedah (2,90 vs 2,72).

No	Judul	Penulis	Tempat	Desain dan Sampling	Hasil
9	<i>The Relationship Between Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies from the Nurse Managers' Perspective</i>	Manal Aseery, Sabah Mahran, Ohood Felemban	Arab Saudi	kuantitatif korelasi <i>cross-sectional</i> . Jumlah sampel sebanyak 233 kepala perawat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional rata-rata tinggi dan strategi manajemen konflik tinggi. Sekitar tiga perempat dari sampel yang diteliti (78,1%) adalah perempuan, dan sebagian besar peserta memiliki gelar sarjana (62,4%). Mengingat departemen kerja, 34,3% ditempatkan di bangsal umum, dan 23,3% ditempatkan di perawatan kritis. Kira-kira dua Sekitar 62 persen dari sampel sudah menikah, 63 persen dari peserta adalah orang Saudi, dan 49 persen memiliki kurang dari tiga orang. anak-anak muda. Selain itu, ada korelasi statistik yang signifikan antara kecerdasan emosional dan identitas gender. Demikian pula, status perkawinan, kewarganegaraan, dan tingkat pendapatan bulanan sangat berkorelasi dengan strategi untuk mengatasi konflik.
10	<i>The Relationship Between Mindfulness and Conflict Resolution Styles Among Nurse Managers: A Cross-Sectional Study</i>	Mohammad Dar Assi, Nidal F. Eshah & Ahmad Rayan	Jordania	Desain deskriptif korelasional <i>cross-sectional</i> digunakan sebagai metode dalam penelitian ini. Sampel yang dipilih yaitu manajer perawat dari lima rumah sakit umum dan dua rumah sakit universitas Data dikumpulkan melalui skala yang dilaporkan sendiri.	Perhatian penuh secara signifikan berkaitan dengan integrasi ($r = 0,31$, $hal < .001$) dan mewajibkan ($r = 0,14$, $hal = .045$) gaya resolusi konflik. Kesadaran diri penuh mampu memprediksi secara unik menggunakan gaya resolusi konflik yang terintegrasi ($\chi^2 = 4.65$, $hal = .031$).
11	<i>Toxic Leadership: Conflict Management Style and OrganizationalCom</i>	Amal H. Abou Ramadan, Walaa M. Eid	Mesir	Penelitian kuantitatif komparatif dengan pendekatan	Di Rumah Sakit Universitas Tanta, 43,9% staf perawat menggunakan gaya kompromi tinggi dalam

No	Judul	Penulis	Tempat	Desain dan Sampling	Hasil
	<i>mitment among Intensive Care Nursing Staff</i>			cross-sectional. Jumlah sampel sebanyak 44 perawat	menangani konflik dengan supervisor mereka, sementara di Rumah Sakit Elmenshawy, 36,6% menggunakan gaya bersaing. 78,4% perawat di ICU Rumah Sakit Universitas Tanta memiliki tingkat komitmen organisasi keseluruhan yang rendah dibandingkan dengan di Rumah Sakit Umum El-Menshawy bernilai 63% yang berada di ruang perawatan intensif
12	Analisis Hubungan Kemampuan Manajemen Konflik Kepala Ruangan dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III Reksodiwiryo Padang	Astri Doris, Fatma Sriwahyuni, Vetty Priscilla ³	Indonesia	Penelitian ini penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> yang menggunakan desain korelasional. Dari jumlah populasi terhitung 105 populasi diambil sebanyak 83 responden dengan teknik proporsional <i>simple random sampling</i>	Berdasarkan penelitian terdapat hubungan yang kuat antara manajemen konflik dengan kepuasan kerja di RSUD Dr. Reksodiwiryo Tk III (p-value 0.000 0.05), strategi kompetensi (p=0.025), strategi kolaborasi (p=0.021), strategi kompromi (p=0.017), strategi penghindaran (p=0.017), dan strategi akomodasi (p =0.000).
13	Efektivitas Pelaksanaan Terapi Empati terhadap Kemampuan Manejemen Konflik Perawat Pelaksana di RSUD H. Hanafie Muara Bungo Tahun 2019	Dewi Marlina, Yulastri Arif, Mira Susanti	Indonesia	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan Quasy Experimental. Jumlah sampel sebanyak 34 responden	Temuan penelitian menunjukkan dampak besar terapi empati terhadap pengetahuan (p=0,002), sikap (p=0,004), dan keterampilan (p=0,008). Kemampuan mencegah konfrontasi, mempertimbangkan kepentingan dan sudut pandang orang lain, serta menangani masalah dengan cara yang tidak mengganggu orang lain diharapkan dimiliki oleh perawat.
14	Gaya manajemen konflik <i>compromising</i> dan <i>dominating</i> dalam mengurangi stres kerja perawat pelaksana	Adventy Riag Bevy Gulo, Erwin Silitonga	Indonesia	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> yang menggunakan desain korelasional.	Ditemukan bahwa gaya manajemen konflik yang mendominasi dapat membantu mengurangi stres kerja perawat (p = 0.012; PR = 1.10 95% CI 1.021-1.189), namun

No	Judul	Penulis	Tempat	Desain dan Sampling	Hasil
				Jumlah sampel sebanyak 105 perawat pelaksana dengan teknik simple random sampling	ketika gaya tersebut dikompromikan, yang terjadi adalah sebaliknya ($p = 0.001$; $PR = 1,33$ 95% CI 1.180-1.516).
15	Gaya Manajemen Konflik Perawat Pelaksana di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri	Endah Tri Wijayanti	Indonesia	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan metodologi cross-sectional dengan survei. Sampel yang diambil berjumlah 30 responden dengan menggunakan teknik total sampling	Ditemukan bahwa mayoritas gaya yang digunakan oleh perawat pertama adalah gaya akomodasi, kedua adalah gaya kompromi, lalu menghindar, kolaborasi, dan kompetisi secara berurutan. Pada ruangan yang diteliti sangat jarang terjadi konflik dan perawat pun menanggapi konflik tersebut dengan persepsi positif
16	Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Gaya Pemecahan Konflik Perawat	Endah Tri Wijayanti & Muhammad Mudzakkir	Indonesia	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan desain penelitian <i>cross sectional</i> . Responden terdiri dari 30 orang yang merupakan perawat pelaksana	Menurut penelitian ini, gaya persaingan yang khas adalah ($M=1.2$), diikuti oleh ($M=1.93$) kolaborasi, ($M=2$) penghindaran, ($M=2.2$) kompromi, dan ($M=2.867$) akomodasi. Skor IQ emosional berkisar dari tinggi (43%) hingga rendah (57%). Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan negatif ($r = -0.667$; $p = 0.00$) antara kesadaran diri dengan gaya manajemen konflik kompetitif, dan hubungan positif ($r = 0.473$; $p = 0.008$) antara pendekatan manajemen diri dan manajemen konflik akomodatif.
17	Hubungan Kecerdasan Emosi Terhadap Kemampuan Manajemen Konflik Para Perawat pada Masa Pandemi Covid-19	lin Marlina, Agustinus Riyanto	Indonesia	Penelitian menggunakan kuantitatif, dengan pendekatan desain <i>cross sectional</i> . Dari seluruh populasi sejumlah 79 orang yang merupakan total perawat yang bekerja diambil sebanyak 62	Para peneliti menemukan hubungan yang substansial antara kecerdasan emosional perawat dan kapasitas mereka dalam mengelola konflik, dengan nilai korelasi sebesar 0,449.

No	Judul	Penulis	Tempat	Desain dan Sampling	Hasil
				responden dengan teknik <i>non probability sampling</i>	
18	Hubungan Kemampuan Pengelolaan Manajemen Konflik Kepala Ruangan dengan Kepuasan Kerja Perawat	Melida Avsah, Suratmi, Nurul Hikmatul Qowi	Indonesia	Penelitian kuantitatif cross sectional dengan desain analitik korelasional. Jumlah sampel sebanyak 30 perawat dengan teknik <i>total sampling</i>	Dari hasil penelitian sebagian besar menunjukkan (66,7%) perawat menganggap pemimpin ruangan memiliki kemampuan yang memadai untuk menangani konflik, dan sebagian besar (63,3%) merasa pekerjaan mereka dilakukan dengan baik. Hasil uji <i>Spearman Rank Test</i> menunjukkan adanya hubungan yang baik antara manajemen konflik perawat rumah sakit dengan kepuasan kerja perawat rumah sakit. Korelasi kedua variabel tersebut adalah sedang yang ditunjukkan dengan nilai $r = 0,618$.
19	Hubungan Manajemen Konflik (Kolaborasi dan Negosiasi) Kepala Ruangan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di RS Taman Harapan Baru (THB) Tahun 2022	Oktoviyani, Siti Anisah	Indonesia	Penelitian ini menggunakan metode survei analitik kuantitatif cross sectional. Seleksi acak sederhana digunakan untuk memilih sampel akhir sebanyak 36 responden dari populasi.	Temuan peneliti menunjukkan dari 36 responden, keefektifan penerapan manajemen konflik oleh kepala ruangan berpengaruh sebesar 100% kepada tingkat kepuasan perawat pelaksana, sedangkan ketidakpuasan kerja perawat dipengaruhi oleh manajemen konflik kepala ruangan yang buruk.
20	<i>Integrating dan Obliging</i> sebagai Gaya Manajemen Konflik dalam Mengurangi Stress Kerja Perawat Pelaksana	Adventy R.B.G., Erwin S., Masri S	Indonesia	Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dan diambil dalam satu waktu. Prosedur sampel acak sederhana digunakan untuk memilih 105 perawat eksekutif sebagai responden.	Berdasarkan temuan penelitian, gaya integrasi manajemen konflik berpengaruh terhadap stres kerja perawat pelaksana ($p=0.001$; $PR=1.28$ 95% CI 1.174-1.402) dan gaya obliging juga berpengaruh ($p=0,001$; $PR = 1,20$ 95% CI 1,124-1,295)
21	Optimalisasi Manajemen Konflik Berbasis Teori <i>Imogene King</i> Terhadap Kepuasan Kerja	Siti Ropiah, Tutiany, Emiliana Tjitra	Indonesia	Penelitian menggunakan desain <i>mix method. Focus group discussion (FGD)</i> sebagai	Temuan penelitian ini mengungkapkan optimalisasi manajemen konflik tidak mempengaruhi kepuasan kerja (p value

No	Judul	Penulis	Tempat	Desain dan Sampling	Hasil
	Perawat Dan Bidan Pelaksana Di Rsia X Tangerang Selatan			metode kualitatif dan <i>quasi eksperiment</i> sebagai metode kuantitatif. Dari jumlah populasi sebanyak 79 populasi diambil sebanyak 75 responden dengan teknik <i>total sampling</i> bagi yang bersedia	0,902>0,05). Sementara itu, korelasi yang kuat antara fitur dan manajemen konflik ditemukan dalam penelitian yang sama (p value 0,001<0,05).
22	Pengaruh Konflik Kerja Keluarga dan Motivasi Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Rumah Sakit Wulan Windy Medan	Muhamma d Yalzul Insan	Indonesia	Penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode eksplanatori. Dari jumlah populasi sebanyak 54 populasi diambil sebanyak 43 responden dengan teknik <i>purposive sampling</i>	Temuan riset ini konsisten dengan hipotesis pertama, yaitu konflik pekerjaan-keluarga mempengaruhi tingkat stres kerja perawat secara menguntungkan dan signifikan. Hipotesis kedua, menyatakan bahwa motivasi dan konflik pekerjaan-keluarga mempengaruhi tingkat stres kerja perawat secara signifikan dan positif. Hipotesis ketiga, menyatakan bahwa motivasi dan konflik pekerjaan-keluarga mempengaruhi tingkat stres kerja perawat secara signifikan dan positif.
23	Pengaruh Pelaksanaan Manajemen Konflik Oleh Kepala Ruangan Pada Motivasi Kerja Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Martha Friska Medan	Adventy Riang Bevy Gulo	Indonesia	Analisis cross-sectional merupakan metode yang digunakan dalam penelitian kuantitatif. 59 perawat menjadi seluruh sampel yang digunakan dalam prosedur simple random sampling.	Berdasarkan hasil temuan, mayoritas manajemen konflik kepala perawat sebesar 54,2% (cukup), dan sebagian besar perawat termotivasi bekerja sebesar 57,6% (sedang). Berdasarkan hasil uji statistik Chi square terdapat hubungan antara penggunaan teknik manajemen konflik kepala perawat dengan motivasi kerja perawat (p value = 0,000, = 0,05).
24	Strategi Manajemen Konflik Perawat Di Rumah	Dhiya Afifah, Noraliyatu n Jannah,	Indonesia	Penelitian ini menggunakan desain studi cross-sectional	Dari temuan hasil penelitian ini diketahui kebanyakan perawat di area penelitian

No	Judul	Penulis	Tempat	Desain dan Sampling	Hasil
	Sakit Pendidikan Aceh	Putri Mayasari		dan metodologi deskriptif kuantitatif. Responden berjumlah 36 orang perawat yang merupakan populasi penelitian juga karena peneliti memakai teknik <i>total Sampling</i>	menggunakan strategi <i>collaborating</i> (97,2%), disusul oleh strategi <i>compromising</i> dan strategi <i>accommodating</i> yang memiliki persentasi sama (69,4%). Pendekatan penghindaran menempati posisi ketiga (61,1%), disusul metode pemuluan (25%) dan terakhir strategi bersaing (19,4%).
25	Stress kerja dan konflik kerja mempengaruhi kinerja perawat	Muhamma d Amin, Yogi Ekwinaldo , Yesi Novrianti	Indonesia	Metodologi penelitian deskriptif analitik cross-sectional. Jumlah responden sebanyak 80 responden.	Dari 80 responden, 39 mengatakan memiliki stres kerja rendah (48,8 %), 41 mengatakan memiliki stres kerja berat (52,1 %), dan 43 mengatakan tidak terjadi konflik (53,8 %), dan 37 orang yang menjawab (46,2%) mengatakan bahwa mereka mengalami konflik, Hasil koreksi kontinuitas konflik kerja (P) = 0,000, stres kerja (P) = 0,000, dan koreksi kontinuitas konflik kerja (P) = 0,000 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara konflik kerja, stres kerja, dan kinerja perawat di Wilayah Kepahiang. Rumah Sakit Umum (RSUD). Nilai = 0,05 semakin mendukung temuan ini.