

Strategi Manajemen Konflik Dalam Asuhan Dan Pelayanan Keperawatan

Fitri Rahman Batubara¹, Kristina N Tampubolon², Maulidya Nabila³,
Yudistira Sianipar⁴, Rika Endah Nurhidayah⁵
Universitas Sumatera Utara
e-mail : yudistiraanipar01@gmail.com

ABSTRAK

Conflict management is important for solving problems in the workplace. In hospitals, conflicts arise when medical services are provided. Conflict is common in the workplace and can hinder work. Conflict management involves strategies based on the communication styles (including behavior) of actors and other people, and how they influence interests and interpretations. There are 5 strategies in complex conflict management, these strategies must be adapted to the situation and the people involved. These five styles are distinguished based on the level of importance of achieving goals and the importance of the relationship between the conflicting parties. Five conflict management strategies that have been identified are domination, attachment, avoidance, compromise, and integration. This study used the literature review method, using databases such as Google Scholar, Garuda Dikti, IJN and Science Direct by entering the keywords "Conflict Management", "Management Strategy", "Nursing Care and Services". The findings from this literature review indicate that conflict resolution or resolution is carried out depending on individual characteristics and perceptions of conflict, and that collaborative methods are chosen to resolve conflicts by being open with each other and discussing existing problems.

Keywords: Conflict; Communication; Nursing Services; Maintenance; Management Strategy

ABSTRAK

Manajemen konflik merupakan hal penting untuk memecahkan masalah di tempat kerja. Di rumah sakit, konflik muncul ketika layanan medis disediakan. Konflik adalah hal biasa di tempat kerja dan dapat menghambat pekerjaan. Manajemen konflik melibatkan strategi berdasarkan panduan gaya komunikasi (termasuk perilaku) aktor dan orang lain, dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan interpretasi. Ada 5 strategi dalam manajemen konflik yang kompleks, strategi tersebut harus disesuaikan dengan situasi dan orang yang terlibat. Kelima gaya ini dibedakan berdasarkan tingkat pentingnya tujuan dan pentingnya hubungan antara pihak-pihak yang berkonflik. Lima strategi penanganan konflik yang telah diidentifikasi adalah dominasi, penahanan, penghindaran, kompromi, dan integrasi, manajemen konflik, manajemen strategi, layanan perawatan dan keperawatan. Temuan dari tinjauan literatur ini menunjukkan bahwa resolusi atau penyelesaian konflik dilakukan tergantung pada karakteristik dan persepsi individu terhadap konflik, dan bahwa metode kolaboratif dipilih untuk mengatasi konflik dengan terbuka satu sama lain dan mendiskusikan masalah yang ada.

Kata Kunci : Konflik; Komunikasi; Pelayanan Keperawatan; Perawatan; Strategi Manajemen

PENDAHULUAN

Kecerdasan emosional berdampak positif serta bermakna pada kemampuan kinerja perawat. Sebagai tim yang terdiri dari berbagai macam profesi, kinerja dapat dipengaruhi oleh kemampuan untuk mengendalikan emosi, interaksi interpersonal yang positif, dan efektivitas tim. Kinerja seorang perawat adalah salah satu ukuran keberhasilan dalam pelayanan kesehatan. Konflik, pengambilan sebuah keputusan, gaya kepemimpinan, supervisi, dan motivasi karyawan adalah beberapa variabel yang dapat berdampak pada seberapa baik perawat melakukan tugasnya di rumah sakit (Suhartini & Anisa dalam Nurhidayah & Revi, 2020). Konflik sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terjadi di sebuah organisasi, contohnya di bangsal rumah sakit harus diidentifikasi dan dijalankan sebaik mungkin.

Rumah sakit adalah jenis fasilitas perawatan kesehatan yang mempekerjakan sebuah tim atau organisasi kesehatan interdisipliner yang sangat penting terhadap pengembangan dan mengawasi perawatan pasien secara menyeluruh dan efektif (Amal et al., 2022a). Kelompok profesi dan kawasan pendidikan yang

berbeda-beda di rumah sakit kemungkinan bisa menjadi pemicu konflik. Konflik diartikan menjadi akibat interaksi yang susah dihindari, juga menjadi tantangan untuk tenaga kesehatan dalam menjalankan pekerjaannya (Mardiyanthi et al., 2019).

Konflik interpersonal, intrakelompok, dan antarkelompok dapat dikategorikan sebagai konflik antar manusia, contohnya konflik antar dokter dan perawat, perawat dan pasien, perawat dan sesama perawat, dan bahkan perawat dan profesional kesehatan lainnya. (Tri, 2019). Konflik bisa menimbulkan pengaruh positif dan negatif untuk sebuah tim, tergantung dengan cara apa sebuah konflik bisa dikendalikan. Beberapa dampak positif yang bisa muncul dari konflik yaitu meningkatkan motivasi, kreatifitas, pengetahuan ataupun keterampilan serta menyokong cara pencapaian tujuan. Sedangkan pengaruh negatif yang bisa muncul dari konflik di rumah sakit yaitu produktivitasnya menurun, waktu yang terbuang dengan begitu saja, pasien yang tidak puas terhadap pelayanan. (Rauf et al., 2020).

Perawat sebagai tenaga kesehatan sangat rentan terhadap konflik, seperti yang telah dijelaskan di atas, banyak penyebab

terjadinya konflik. Sebagai seorang perawat, kita diwajibkan bisa mengendalikan konflik yang ada, alasannya adalah karena jika konflik tidak dikendalikan sebaik mungkin, kemungkinan bisa menurunkan produktivitas serta kualitas kerja perawat yang pada akhirnya akan memengaruhi pelayanan rumah sakit sebagai suatu faktor penilaian rumah sakit di mata masyarakat (Apriliani et al., 2021).

Menurut penelitian yang dilakukan *American Management Association*, manajemen konflik sama pentingnya atau bahkan lebih penting dari perencanaan, komunikasi, motivasi dan keterampilan pengambilan keputusan. Manajer yang terlibat saat ini rata-rata menangani konflik selama 20% dari waktu mereka (Asnawati, 2020). Kemungkinan terjadinya konflik meningkat seiring dengan meningkatnya kompleksitas organisasi (Ivancevich, 2012). Hal inilah yang mengakibatkan perlunya manajemen konflik yang baik. Manajemen konflik melibatkan strategi berorientasi proses yang mengelola bentuk interaksi (termasuk perilaku) aktor dan pihak luar serta dampaknya terhadap kepentingan dan interpretasi. Untuk pihak ketiga membutuhkan informasi yang tepat tentang keadaan di sekitar konflik (selain peserta konflik). Hal ini disebabkan oleh para aktor dapat berkomunikasi secara

efektif asalkan mereka memiliki kepercayaan terhadap pihak ketiga (Doris, 2019).

Manajer perawat memiliki pengaruh kuat pada kualitas layanan rumah sakit dan hasil pasien. Mereka bertanggung jawab untuk mengubah rencana strategis dan tujuan yang ditetapkan oleh bidang keahlian menjadi rencana aksi atau operasional (Setiawan et al., 2020). Menciptakan solusi konflik yang kreatif adalah salah satu upaya pengelolaan konflik yang baik (Azmi, 2020). Manajemen konflik adalah keterampilan penting yang wajib dimiliki setiap perawat, hal ini dikarenakan konflik merupakan suatu kondisi yang tidak bisa diabaikan (Chan, et al 2014 dalam Wibowo, DA, 2020).

METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai dalam artikel ini yaitu *literature review* yang melakukan analisis dan *independent review* terhadap jurnal kedokteran, baik nasional maupun internasional, cetak dan elektronik berdasarkan koleksi literaturnya. Hal ini sesuai dan berfokus pada strategi manajemen konflik dalam asuhan keperawatan dan pelayanan di ruang rawat inap. Artikel yang dipakai dalam *literature review* ini yaitu artikel yang didapatkan dengan memuat beberapa mesin pencarian

seperti *Google Scholar*, Garuda Dikti, IJN dan *Science Direct* dengan memasukkan kata kunci "*Manajemen konflik*"; "*Manajemen Strategi*"; "*Layanan Perawatan dan Keperawatan*". Pada tahap awal pencarian artikel tersedia ribuan bahkan ratusan ribu artikel, kemudian artikel tersebut dibatasi dengan tahun terbit yaitu 5 tahun terakhir antara tahun 2018 sampai dengan 2023 sehingga artikel yang tersisa hanya setengah dari pencarian pertama yaitu 16.500 artikel. Selanjutnya yang dilakukan adalah pencarian lebih detail dan spesifik tentang kesehatan, terutama artikel yang disertakan dan terdapat 4.850 artikel. Selanjutnya memilah artikel yang akan dijadikan panduan untuk menyusun artikel baru. Ada 20 artikel yang digunakan disini, diantaranya 13 artikel nasional, 2 artikel internasional, dan 5 artikel dari Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara.

HASIL

Banyak publikasi yang ditemukan ketika pencarian dilakukan di database online, namun hanya 8 artikel yang diberikan pertimbangan tambahan karena secara khusus membahas tentang penyelesaian perselisihan secara kolaboratif. Hasil dari tahap sintesis tinjauan ini menggambarkan teknik manajemen konflik yang dipakai perawat di ruang rawat inap. Tabel 1

mencantumkan jurnal yang menjalani pemeriksaan lebih lanjut.

PEMBAHASAN

Perawat adalah bagian dari penyedia layanan kesehatan yang paling berkonflik dalam melaksanakan tugas mereka. Pernyataan ini konsisten dengan penelitian oleh beberapa ahli bahwa konflik muncul di rumah sakit akibat tata organisasi yang kompleks di mana kontras antara perseorangan tidak dapat dihindari (Karakas, 2006; Ates&Centikaya, 2010; Adair, 2004; Klan, 2003 dalam Wianti, et al., 2020).

Daniyaanti & Kamil (2019) mengungkapkan konflik yang timbul di rumah sakit bisa menjadi konflik bersama kerabat kerja atau konflik dengan pasien. Salah satu penyebab konflik dengan kolega adalah ketidakpuasan dengan rekan kerja, catatan yang tidak lengkap, sementara penyebab konflik antara perawat dan pasien dapat diperiksa oleh dokter. Oleh karena itu, manajemen konflik yang baik diperlukan melalui strategi manajemen perselisihan yang baik. Nischal (2014) (dalam Asnawati, 2021) manajemen konflik adalah usaha memecahkan masalah untuk menyelesaikan konflik. Resolusi konflik membutuhkan keahlian pemecahan masalah, kesadaran akan jenis

serta penyebab konflik, keterampilan komunikasi dan kemampuan dalam merancang strategi penanganan yang akan diterapkan.

Mengutip dari penelitian oleh Altmäe, dkk (2013) (dalam Azmi, 2020), ada 5 cara untuk memecahkan masalah, antara lain menghindari, bersaing, kompromi, berkompromi dan kolaborasi). Dalam pendekatan penghindaran, tidak semua kelompok secara aktif mencari solusi untuk masalah, sehingga masalah tetap tidak terpecahkan. Akibatnya, konflik dapat berakhir karena pihak-pihak dalam konflik mengabaikan masalah dan tidak secara aktif mencari solusi. Metode kompetitif adalah metode yang digunakan untuk tujuan secara eksplisit dan non-kooperatif dalam penyelesaian konflik.

Dalam studi Skjørshammer (2001) (dalam Azmi, 2020), metode ini sama dengan metode paksaan yang merupakan metode memaksa masalah yang berbeda dan menciptakan pemenang dalam memecahkan masalah atau memecah masalah. Keuntungan dari pendekatan ini adalah bahwa konflik berakhir dengan cepat, tetapi kelemahan adalah penciptaan permusuhan dan hubungan negatif di antara anggota tim. Selain itu, pendekatan kompromi adalah metode yang bertujuan

untuk mendapatkan penyelesaian yang mampu diterima serempak untuk konflik dan untuk kepuasan pihak-pihak tertentu. Pernyataan ini didukung oleh Skjørshammer (2001) (dalam Azmi, 2020) yang menyebut pendekatan ini negosiasi dan mengungkapkan bahwa setiap pihak dalam konflik secara bersamaan memberikan dan menawarkan sesuatu, memberikan dan menerima, dan pada saat yang sama menyebabkan kerugian bagi semua pihak dari. Semua judulnya Pendekatan adaptif merupakan pendekatan yang salah satu di kedua sisi percaya bahwa perbedaan tidak dapat diatasi dengan mengorbankan beberapa keinginan mereka dan berfokus pada solusi. dengan metode kooperatif.

Kolaborasi adalah metode untuk mengelola atau memecahkan konflik dengan mempertimbangkan semua solusi yang mungkin dengan konsekuensi. Menurut Greer et al. in (Azmi, 2020), pendekatan kolaboratif adalah solusi di mana individu yang terlibat memiliki tujuan dan komitmen yang sama. Pendekatan kolaboratif adalah pendekatan terbaik tetapi tidak dapat memecahkan masalah secara langsung. Namun, jika kolaborasi sudah terikat, itu akan mengurangi terjadinya masalah serupa di kemudian hari. Pendekatan kolaboratif

adalah pendekatan terbaik tetapi tidak dapat memecahkan masalah secara langsung. Namun, jika kolaborasi sudah terikat, itu akan mengurangi terjadinya masalah serupa di kemudian hari.

Menurut Vestal (1994) dalam Asnawati, (2021), terdapat beberapa strategi manajemen konflik antara lain; berkompromi, bersaing, menegaskan, melembutkan, menghindari, dan bekerja sama. Strategi tersebut serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Altmäe, etc (2013). Menurut Amal et al., (2022) mengidentifikasi strategi dalam pengelolaan konflik diantaranya yaitu strategi sikap dan keterampilan. Strategi pertama yang digunakan adalah strategi sikap. Pendekatan ini digunakan sebagai salah satu upaya untuk menyelesaikan konflik yang muncul dengan cara yang efektif, adil, dan disiplin.

Peneliti berkata bahwa dalam menyelesaikan suatu masalah perawat harus bersikap tenang dan mengontrol emosi dengan baik. Pendapat tersebut serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh *Registered Nurses Association of Ontario*, (2012) (dalam Amal et al., 2022) yang berpendapat bahwa cara terbaik untuk menyelesaikan konflik, baik antar rekan kerja, antar profesional adalah dengan

bersikap sopan, bersimpati dan empati, serta peka dan responsif di segala situasi.

Selain itu, untuk menyelesaikan dan mencegah timbulnya suatu konflik, kita harus bernegosiasi dengan rekan kerja kita baik junior maupun senior dan memastikan bahwa mereka diperlakukan secara adil. Berdasarkan penelitian yang dilakukan *College Of Nurses Of Ontario* (CNO) 2018 menyatakan bahwa kunci untuk menyelesaikan konflik di tempat kerja antar rekan kerja adalah dengan menggabungkan hubungan positif dengan orang-orang yang mampu memahami, menerima, dan bekerja satu sama lain. Studi ini menjelaskan bahwa salah satu strategi yang paling baik dalam menyelesaikan konflik yang terjadi antara pasien atau keluarga adalah dengan menjaga keharmonisan dalam emosi. Perawat menyatakan bahwa jika ada masalah, pada saat itulah konflik harus diselesaikan.

Strategi selanjutnya yang digunakan untuk menyelesaikan konflik adalah strategi keterampilan. Untuk mencapai tujuan strategi ini, komunikasi yang baik harus digunakan baik antar perawat, antar profesional maupun dengan pasien dan keluarganya, sehingga dapat meminimalisir terjadinya konflik. Jika

afeksi yang diberikan oleh perawat kurang dipahami oleh keluarga dan pasien maka dapat menimbulkan sebuah konflik. Oleh karena, itu perawat harus menggunakan komunikasi yang baik dan efektif untuk mempermudah pasien dan keluarga dalam mendapatkan informasi. Komunikasi yang baik dan efektif juga dapat diterapkan antar perawat dengan tenaga kesehatan yang lain untuk meminimalisir timbulnya konflik.

KESIMPULAN

Strategi yang dipakai dalam manajemen konflik terkait perawatan dan pelayanan di ruang rawat inap dimana terdapat 5 metode atau strategi. yaitu mulai dari metode penghindaran, penginapan, kompetisi, kompromi, dan kolaborasi diperbaiki dengan baik. Konflik dapat terjadi karena beberapa hal, antara lain: perbedaan kepribadian, harapan, komunikasi, perbedaan nilai, pengambilan keputusan, kepemimpinan dan kurangnya pengetahuan. Konflik yang ada dan muncul di rumah sakit khususnya di ruang rawat inap dapat ditangani secara baik dengan kerjasama tim yang baik, pengetahuan yang cukup, professional dalam melaksanakan pekerjaan dan dengan menerapkan 5 cara diatas. Kemampuan resolusi konflik, teknik kompromi, strategi persaingan, strategi

kolaborasi, strategi akomodasi, dan strategi penghindaran, semuanya memiliki dampak yang sangat besar terhadap kepuasan kerja perawat pelaksana di lingkungan rawat inap.

Disarankan peneliti selanjutnya menggunakan temuan dari tinjauan literatur ini sebagai sumber informasi sehingga mereka dapat menyelidiki keahlian perawat dalam manajemen konflik yang efektif.

REFERENSI

- Amal, AA, Rauf, S., & Wahyunengsih, S. (2022). *Strategi penanganan konflik perawat di ruang rawat inap RS Haji Makassar*. 3 (Desember), 131–137.
- Apriliani, IM, Purba, NP, Dewanti, LP, Herawati, H., & Faizal, I. (2021). *Buka akses Buka akses. Pelatihan Pengumpulan Sampah Laut Berbasis Masyarakat: Studi Kasus di Pangandaran*, 2(1), 56–61. <https://jurnal.unpad.ac.id/fjcs/article/view/31927>
- Asnawati, RLA (2021). Hubungan Manajemen Konflik dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. Dr. Hasri Ainun Habibi, Provinsi Gorontalo. *Olive Journal Universitas Muhammadiyah Gorontalo*. <https://journal.umgo.ac.id/index.php/Zaitun/article/download/1185/715>
- Astri Doris, Fatma Sriwahyuni, Vetty Priscilla. (2019). Analisis Hubungan Kemampuan Manajemen Konflik Suasana Kepala dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang

- Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III Reksodiwiryono Padang. *Jurnal Keperawatan*, Volume 15, No.12. <http://ners.fkep.unand.ac.id/index.php/ners/article/view/292>
- Azmi, LFD dkk. (2020). Metode Manajemen Konflik Interprofessional Metode Manajemen Konflik Interprofessional. *Jurnal Kesehatan Indra Husada*, 8(1), 8–19.
- Daniyanti, M., & Kamil, H. (2019). Manajemen Konflik dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di RSUD. dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*. 1–7. <https://jim.usk.ac.id/FKep/article/view/1675>
- Doris, A. (2019). Analisis Hubungan Manajemen Konflik Suasana Kepala dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RS Tk. III Reksodiwiryono Padang. *Jurnal Keperawatan NERS*, 15(2), 155. <https://doi.org/10.25077/njk.15.2.155-162.2019>
- Endah Tri Wijayanti. (2019). Penerapan Gaya Manajemen Konflik Perawat Di Rumah Sakit Ahmad Dahlan Kota Kediri. *Jurnal Ilmu Kesehatan* Vol. 8 No.1 <https://ejurnaladhkdr.com/index.php/jik/article/view/237>
- Evianah, SE., M.Si. (2019). Konflik Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Di Surabaya. Studi Empiris Perawat Rumah Sakit Di Surabaya Barat. *Equilibrium Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*. <https://journal.uwks.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/242>
- Mardiyanthi, I., Sjattar, EL, & Irwan, AM (2019). Kajian Pustaka: Konflik dan Manajemen Konflik di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(2). <https://doi.org/10.30651/jkm.v4i2.3190>
- Nurbaeti, RI., Pinandhila., Hulu, SRK. (2022). Literature Review: Analisis Strategi Manajemen Konflik Perawat Manajer Dengan Pendekatan Kolaborasi di IGD RSU X. *Indonesia Journal of Nursing Scientific*, Vol 2 No 2 <https://journal.khj.ac.id/index.php/ijons/article/view/39/25>
- Nurhidayah, RE, & Revi, H. (2020). Kecerdasan Emosional, Komunikasi Interpersonal, Team Work dan Motivasi Mahasiswa Pendidikan Profesi Ners Dalam Pelaksanaan Pendidikan Profesi Antar Di RS USU. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(2), 798–805. <https://doi.org/10.22437/jssh.v4i2.11545>
- Rauf, S., Hidayah, N., Amal, AA, & Gani, NF (2020). Faktor Penyebab Konflik Antar Perawat RSU Haji Makassar. *Jurnal Ilmu Kesehatan Keperawatan Indonesia* ISSN, 5(2), 142–148. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/IJNHS/article/download/3529/2862>
- Rika Endah Nurhidayah, Hasmela Revi. (2020). Kecerdasan Emosional, Komunikasi Interpersonal, Team Work dan Motivasi Mahasiswa Pendidikan Profesi Ners Dalam Pelaksanaan Pendidikan Profesi Antar Di RS USU. *Jurnal Ilmu Sosial Humaniora* P-ISSN: 2580-1244 Jilid 4 Nomor 2 Desember 2020 E-ISSN: 2580-2305 <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2051659>
- Sakinah, S., Kadrianti, E., kadir, A. (2021). “Hubungan dengan Kepuasan Kerja Perawat.” 1:367–73. <https://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jimpk/article/view/540>
- Setiawan, Suza, DE, & Siregar, FLS (2020). Kompetensi Manajerial Di Antara Manajer Keperawatan Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara Medan, Indonesia. *Icosteerr* 2018,

- 929–932.
<https://doi.org/10.5220/0010101909290932>
- Wianti, S., Haryati, RTS, & Wardani, IY (2020). Pengalaman Implementasi Komunikasi Dakam dalam Mengelola Konflik pada Kepala Suasana di BLUD RSUD Kota Banjar. *Jurnal Keperawatan Galuh*, 2(1), 1–8. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/JKG/article/view/3584>
- Wibowo, DA., Nadhilah, S (2020). *Jurnal Keperawatan Galuh*, Vol.2 No.1 (2020) <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/JKG>. *Jurnal Keperawatan Galuh*, 2(1), 1–8. <https://jurnal.unigal.ac.id/JKG/article/view/3736>
- Doris, A., Sriwahyuni, F., Priscilla, V.(2019). Analisis Hubungan Manajemen Konflik Suasana Kepala dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RS Tk. III Reksodiwiryo Padang. *Jurnal Keperawatan NERS*, 15(2), 155. <https://doi.org/10.25077/njk.15.2.155-162.2019>
- Apriliani, IM, Purba, NP, Dewanti, LP, Herawati, H., & Faizal, I. (2021). Analisis Pelaksanaan Manajemen Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD. Analisis True Partner Medan. Pelatihan Pengumpulan Sampah Laut Berbasis Masyarakat: Studi Kasus di Pangandaran, 2(1), 56–61. <https://jurnal.unpad.ac.id/fjcs/article/download/32530/15683>
- Raja Deston Sitanggang, Arlina Nurbaity Lubis, SEW (2022). Kecerdasan Emosional Terkait Dengan Manajemen Konflik Perawat. 14, 61–70. <https://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/18>
- Gulo, ARB, & Silitonga, E. (2020). Gaya manajemen konflik berkompromi dan mendominasi dalam mengurangi stres kerja perawat praktik. *Jurnal Kesehatan Holistik*, 13(4), 424–430. <https://doi.org/10.33024/hjk.v13i4.1841>

Tabel 1. Ringkasan Jurnal

No	Pengarang / Tahun	Judul Jurnal	metode	Populasi & Sampel	Hasil	Kesimpulan
1	Reidha Fitri Nurbaeti, Pinandhika, and Soni Roy Kurniawan Hulu (2022)	Kajian Pustaka: Analisis Strategi Manajemen Konflik Manajer Perawat Menggunakan Pendekatan Kolaboratif di Igd Rsu X	Penelitian ini menggunakan metodologi tinjauan literatur dimana database yang digunakan adalah <i>ProQuest</i> , <i>PubMed</i> , <i>ScienceDirect</i> , <i>Sage Journals</i> , dan <i>Scopus</i> ,	tergantung pada literatur yang ditinjau.	<p>Mayoritas responden penelitian terhadap 147 perawat yang menyelesaikan ROCI II (Rahim Organizational Conflict Inventory) memilih taktik manajemen konflik kolaboratif, sementara manajer perawat cenderung memilih strategi kolaboratif dan kemudian strategi menghindar (Kristan, dkk, 2020).</p> <p>Untuk menemukan solusi yang integratif, penggunaan metode manajemen konflik dalam strategi kolaborasi konflik menghabiskan lebih banyak waktu untuk berbicara dan mengerti perspektif satu sama lain.</p> <p>Karena ada tiga teknik berbeda yang dapat digunakan untuk menerapkan strategi kolaborasi-kooperatif, kompetitif, dan penghindaran-strategi ini sering digunakan.</p>	<p>Meskipun konflik tidak dapat dihindari, konflik harus dikelola agar dapat menjadi kesempatan belajar yang berharga. Untuk menemukan solusi integratif, penggunaan metode manajemen konflik dalam strategi kolaborasi konflik menghabiskan lebih banyak waktu untuk berbicara dan memahami perspektif satu sama lain.</p> <p>Kedua belah pihak dapat memperoleh manfaat dari kemitraan strategis. Keputusan kerja yang tidak memuaskan akan menjadi hasil dari strategi kolaborasi yang buruk.</p>

2	Siti Sakinah, Erna Kadrianti, dan Adriani Kadir (2021).	Hubungan Strategi Manajemen Konflik Tentang Kepuasan Kerja Perawat.	Metode :kuantitatif. Desain pada penelitian ini menggunakan desain Scross Sectional	Populasi :33 orang. Sampel: 33 orang menggunakan pengambilan sampel total. Kriteria Inklusi : A. Perawat yang datang pada saat penelitian B. Perawat yang mau sukarela mengisi kuesioner penelitian. c) Perawat yang bertugas di ruang rawat inap Kriteria pengecualian: A. Perawat yang tidak datang pada saat penelitian B. Perawat yang menolak untuk berpartisipasi dalam penelitian C. perawat yang tidak bertugas di ruang rawat inap	Hasil uji statistik dari uji Chi-Square, $p = 0,04$, lebih besar dari $0,05$, maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara kepuasan kerja perawat dan teknik manajemen konflik. Hal ini mengimplikasikan bahwa tingkat kepuasan kerja akan meningkat dengan peningkatan manajemen konflik. Sebaliknya, jika manajemen konflik tidak baik maka tingkat kepuasan kerja juga akan sulit tercapai. Dari hasil penelitian ini terdapat responden yang memiliki manajemen konflik yang baik dan kurang baik.	Penulis juga percaya bahwa ketika kemampuan manajemen suatu organisasi atau kelompok kuat, konflik dapat memberikan dampak positif, seperti membuat seseorang merasa senang dengan pekerjaannya dan membantu mereka untuk memperoleh kepuasan kerja. Selain itu, seseorang yang merasa senang dengan pekerjaannya niscaya akan menimbulkan kenyamanan dan semangat dalam bekerja. Atasan akan terus melakukan pekerjaannya dan membantu bawahan atau rekan kerja dalam berkolaborasi untuk mencapai tujuan yang bermanfaat, begitu pula sebaliknya.
3.	Raja Deston Sitanggang, Arlina Nurbaity Lubis dan Sri Eka Wahyuni (2022)	Kecerdasan Emosional Terkait Perawat Konflik Manajemen	Metode : Kuantitatif Desain: Penelitian ini menggunakan desain cross sectional	Populasi :945 Perawat Sampel :88 Perawat Kriteria inklusi sampel; Perawat pelaksana adalah perawat rawat inap dengan gelar pendidikan (ns). Contoh Kriteria Pengecualian: Perawat pelaksana yang tidak berada di ruang rawat inap	Uji korelasi pearson product moment menghasilkan hasil $a = 0,002$ dengan nilai p sebesar $0,05$ dalam analisis statistik. Hasilnya, H_0 ditolak, yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kecerdasan emosional dan manajemen konflik perawat. Semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka semakin tinggi pula kinerja seseorang dalam mengelola konflik.	Seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi dapat mengelola emosinya dengan baik dalam suatu keadaan tanpa menyebabkan mereka menjadi emosional yang tidak rasional. Oleh karena itu, penyelesaian konflik yang efektif membutuhkan perawat dengan kecerdasan emosional yang tinggi. Semua perawat menggunakan integrasi dan kompromi saat menyelesaikan konflik. Dengan keadaan ini, perawat dapat berkolaborasi untuk

				dan tidak bergelar perawat (ns).		mengidentifikasi masalah dan mengembangkan solusi sambil memberikan asuhan keperawatan.
4.	Oktoviyani dan Siti Anisah (2022)	Humas Manajemen Konflik (Kolaborasi dan Negosiasi) Kepala Ruangan dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Rumah Sakit Taman Harapan Baru (THB) Tahun 2022	Metode: survei kuantitatif analitik Desain: Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional	Populasi : - Sampel : 36 responden Kriteria Inklusi : Perawat Eksekutif bekerja di Rumah Sakit Taman Harapan Baru (THB) pada tahun 2022 Kriteria Pengecualian: Bukan Perawat Eksekutif yang bekerja di Rumah Sakit Taman Harapan Baru (THB) pada tahun 2022	Ho ditolak dan Ha diterima karena hasil uji statistik menunjukkan nilai p sebesar 0,001 atau nilai p kurang dari a 0,05, yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan antara manajemen konflik kepala lingkungan dengan kepuasan kerja perawat. Pengaruhnya kuat, seperti yang ditunjukkan oleh nilai OR sebesar 0,53.	Terdapat korelasi yang substansial dalam menyelesaikan perselisihan antara manajemen kepala ruangan (<i>head nurse</i>) dengan kepuasan kerja perawat pelaksana, yaitu dengan menggunakan taktik atau metode negosiasi dan kolaborasi. Dengan manajemen yang mumpuni, masalah dapat diselesaikan sebelum masalah tersebut berdampak negatif terhadap kemampuan perawat pelaksana untuk bekerja dengan senang dan puas serta dedikasi mereka untuk melakukan pekerjaan dengan baik.
5.	Astri Doris , Fatma Sriwahyuni dan Vetty Priscilla (2019)	Analisis Hubungan Kemampuan Manajemen Konflik Kepala Suasana dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di	Metode : Kuantitatif Desain dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan cross sectional	Populasi : 105 Orang Sampel : 83 Responden	Dari semua Strategi Hubungan dengan Kepuasan Kerja, hanya strategi kompromi dan kolaborasi yang mendominasi kepuasan kerja perawat. Dimana strategi kolaboratif sebesar 28,3% dan strategi kompromi sebesar 27,5%	Kemampuan manajemen konflik, teknik kompromi, strategi daya saing, strategi kolaborasi, strategi defensif, dan metode penghindaran, semuanya memiliki dampak yang sangat besar terhadap kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap. Namun, strategi kolaborasi dan kompromi adalah dua yang paling efektif.

		Ruang Rawat Inap Tk. RSUD. III Reksodiwiryo Padang				
6.	A. Adriana Amal, Nurhidayah, Huriati, Syamsiah Rauf dan Sri Wahyunengsih (2022)	Strategi Mitigasi Konflik Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Haji Makassar	<p>Metode : Kualitatif</p> <p>Desain dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan fenomenologi deskriptif</p>	<p>Populasi : -</p> <p>Sampel : 6 orang</p> <p>Kriteria Inklusi : Perawat yang bekerja di ruang rawat inap RSUD Haji Makassar dan bersedia menjadi responden,</p> <p>Kriteria Pengecualian: Perawat yang lucu</p>	<p>Temuan penelitian mengungkapkan dua tema, yaitu Sikap dan Keterampilan, yang dikategorikan berdasarkan beberapa kata kunci yang berhubungan dengan metode perawat dalam menyelesaikan perselisihan di ruang rawat inap Rumah Sakit Haji Makassar.</p>	<p>Menurut temuan penelitian, teknik sikap dan keterampilan adalah metode utama yang digunakan oleh perawat untuk menyelesaikan perselisihan di area rawat inap Rumah Sakit Haji Makassar.</p> <p>Kemampuan berkomunikasi adalah keterampilan yang dirujuk oleh perawat ketika mendiskusikan taktik lain. Kemampuan ini memungkinkan perawat untuk menyelesaikan perbedaan pendapat yang ada.</p>
7.	Endah Tri Wijayanti (2019)	GAYA MANAJEMEN KONFLIK PERAWAT PELAKSANA DI RUMAH SAKIT AHMAD DAHLAN KOTA KEDIRI	<p>Metode : Instrumen kuesioner data, demografi, dan instrumen kuesioner gaya manajemen konflik oleh Thomas Killman</p> <p>Desain :</p>	<p>Populasi : -</p> <p>Sampel : 30 orang</p>	<p>Menurut temuan, perawat biasanya menggunakan gaya mengajar, yang diikuti oleh gaya kompromi, penghindaran, kolaborasi, dan daya saing dalam urutan tersebut.</p> <p>Temuan ini menunjukkan apakah ada sedikit atau banyak ketegangan di ruangan, namun para perawat masih menganggapnya baik.</p>	<p>Perawat pelaksana di RSUD Ahmad Dahlan Kota Kediri lebih menyukai gaya kompromi.</p> <p>Hubungan antara gaya kompromi dan variabel demografis seperti jenis kelamin, usia, dan masa kerja terlihat jelas berkorelasi. Pilihan pendekatan penghindaran juga berkorelasi dengan status pernikahan.</p>

			Pendekatan proseksional dengan survei terhadap perawat rawat inap kelas 3			
8.	Lut Fika Daru Azmi, Lutfiasih Rahmawati, Mahmasoni Masdar, Marsha Yoke Nancy, Mawadah Setya R. (2020)	Metode Manajemen Konflik Interprofesiona l Metode Manajemen Konflik Interprofesiona l	Metode: Tinjauan Literatur Desain: -	Populasi : - Sampel : -	Konflik dapat diselesaikan dengan beberapa cara, termasuk negosiasi, pemaksaan, penghindaran, dan kolaborasi.	Perselisihan di antara para profesional kesehatan memiliki pengaruh negatif terhadap tingkat stres, kepuasan kerja, dan kerja sama tim, yang berujung pada penurunan kualitas perawatan. Oleh karena itu, menghasilkan solusi orisinal terhadap konflik merupakan teknik manajemen konflik yang berguna.