



## **Systematical Literature Review: Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit**

**Amelia Rifandini<sup>1</sup>, Della Afrilliani Sutaryo<sup>2</sup>, Dila Nur Aidah<sup>3</sup>, Natasya Wijdaningtyas<sup>4</sup>,  
Neng Diana Putri Andini<sup>5</sup>, Heri Ridwan<sup>6,\*</sup>, Iyos Sutresna<sup>7</sup>**  
<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup> Kampus Daerah Sumedang, Program Studi Sarjana Keperawatan  
Universitas Pendidikan Indonesia, Sumedang, Jawa Barat

Info Artikel	ABSTRAK
<p><b>Histori Artikel:</b> Diajukan: 8 November 2024 Direvisi: 20 Juli 2025 Diterima: 31 Juli 2025</p>	<p>Konflik di lingkungan rumah sakit merupakan hal yang umum terjadi karena perbedaan pendapat, tekanan kerja, maupun komunikasi yang kurang efektif, dan dapat berdampak pada kinerja perawat. Literatur ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja perawat di rumah sakit melalui tinjauan sistematis terhadap hasil penelitian terdahulu. Pencarian artikel dilakukan pada basis data PubMed dan Google Scholar menggunakan kata kunci: “Conflict management”, “nurse performance”, dan “hospital”, dibatasi pada artikel yang dipublikasikan dalam lima tahun terakhir, berbahasa Inggris atau Indonesia, dan tersedia dalam full text. Dari 9.624 artikel yang ditemukan, enam artikel memenuhi kriteria inklusi setelah melalui proses seleksi berbasis PRISMA dan penilaian kualitas menggunakan instrumen dari Joanna Briggs Institute (JBI). Hasil review menunjukkan bahwa strategi manajemen konflik seperti kolaborasi, kompromi, dan akomodasi berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan kerja dan kinerja perawat. Kesimpulannya, manajemen konflik yang efektif berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Temuan ini dapat dijadikan acuan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas kerja perawat melalui pendekatan pengelolaan konflik yang tepat.</p>
<p><b>Kata kunci:</b> Kinerja Perawat Manajemen Konflik Rumah Sakit</p>	<p><i>Conflict within hospital settings is a common occurrence arising from differences in opinions, heavy workloads, and ineffective communication, all of which may adversely affect nurses' performance. This systematic literature review aims to examine the influence of conflict management strategies on nurses' performance in hospital environments. A comprehensive literature search was conducted using PubMed and Google Scholar databases with the keywords: “conflict management”, “nurse performance”, and “hospital”. The inclusion criteria were studies published within the last five years, available in full text, and written in either English or Indonesian. Of the 9,624 articles initially identified, six studies met the inclusion criteria after screening using the PRISMA flow and quality appraisal based on the Joanna Briggs Institute (JBI) checklist. The findings indicate that conflict management strategies—particularly collaboration, compromise, and accommodation—are significantly associated with improved job satisfaction and performance among nurses. It is concluded that effective conflict management contributes to a more positive work environment and enhances the quality of healthcare services. These results highlight the importance of equipping nurse managers with appropriate conflict resolution skills to optimize organizational performance in healthcare settings.</i></p>
<p><b>Keywords:</b> Conflict Management Nurse Performance Hospital</p>	<p>Copyright © 2025 Author(s). All rights reserved</p>
<p><b>Penulis Korespondensi:</b> Heri Ridwan Email: <a href="mailto:heriridwan@upi.edu">heriridwan@upi.edu</a></p>	

## I. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang berperan penting dalam memberikan perawatan kesehatan masyarakat. Dalam proses memberikan perawatan kepada pasien, perawat memegang peran central dalam menjamin kualitas pelayanan kepada pasien. Perawat tidak hanya bertanggung jawab untuk memberikan perawatan medis, tetapi juga berperan dalam komunikasi dengan pasien dan keluarga, serta berkolaborasi dengan tim medis lainnya (Sitanggang et al., 2022). Namun, lingkungan kerja yang kompleks dan latar belakang yang berbeda-beda di rumah sakit sering kali menciptakan situasi yang bertentangan atau konflik.

Konflik merupakan suatu perselisihan yang terjadi antara dua orang atau lebih yang disebabkan karena adanya perbedaan, baik secara internal atau eksternal. Hal ini sering di pandang sebagai sesuatu yang merugikan dalam sebuah hubungan komunikasi antar manusia (Wulandari & Wihardja, 2022). Fenomena ini sering terjadi di berbagai profesi terutama perawat, dimana mereka harus berinteraksi dengan berbagai pihak seperti dokter, analisis, keluarga, manager, dan sesama rekan perawat sehingga perbedaan pendapat atau tekanan kerja tersebut dapat memicu ketegangan yang mempengaruhi kinerja mereka di kemudian hari. Penyebab lain yang bisa menyebabkan konflik seperti komunikasi yang buruk, perbedaan nilai dan budaya, serta kepribadian dan kompetisi untuk sumber daya dapat memperburuk situasi ini (Habibi, 2023).

Menurut Wirawan dalam Saputra and Alkhusari (2021) sebagian besar tenaga kesehatan lebih memilih menyelesaikan suatu konflik dibandingkan menghindari dari konflik tersebut. Dalam proses penyelesaian konflik ini tentunya menuntut profesionalisme perawat dalam menangani konflik secara efektif dan pemilihan gaya manajemen konflik yang sesuai. Manajemen konflik dapat diartikan sebagai upaya menyelesaikan masalah, dan membentuk tujuan bersama ketika menghadapi suatu konflik. Dalam penggunaannya terdapat beberapa metode yang dapat digunakan seperti akomodasi, kompromi, kolaborasi, kompetisi, dan menghindari (Sitanggang et al., 2022). Manajemen konflik dalam keperawatan merupakan salah satu implementasi yang mendukung pelayanan kesehatan yang prima terutama pada seorang perawat (Wulandari & Wihardja, 2022). Perawat yang bekerja dengan nyaman, tidak ada tekanan mental, dan mampu menangani konflik dapat menunjukkan kinerja terbaiknya.

Menurut Asnawati and Lihu (2018) dalam penelitiannya mengungkapkan terdapat hubungan yang signifikan antara manajemen konflik dan kinerja perawat, dimana semakin baik pengelolaan manajemen konflik pada suatu instansi maka kinerja akan tercapai dan sebaliknya. Hal ini didukung oleh teori Griffin pada 2011 dalam Irmayani (2021) yang membuktikan kinerja dalam suatu kelompok atau organisasi berkorelasi dengan tingkat konflik. Konflik dapat memiliki efek menguntungkan dan merugikan, tergantung pada bagaimana hal tersebut di selesaikan. Pengelolaan konflik yang baik dalam suatu kelompok dapat memacu inisiatif, motivasi, kreativitas, dan meningkatkan kinerja jika kelompok dikelola dengan baik. Namun, konflik yang terlalu tajam dapat menimbulkan efek yang tidak diinginkan seperti permusuhan, sulitnya bekerja sama, dan selanjutnya berdampak pada penurunan kinerja. Penurunan kinerja perawat akan mempengaruhi pandangan seseorang akan pelayanan suatu rumah sakit dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan rumah sakit (Endarwati et al., 2024)

Berdasarkan uraian tersebut diperlukan suatu penelitian dengan studi literature untuk mengetahui strategi manajemen konflik yang paling tepat dalam situasi antara manajer, perawat, pasien atau keluarganya. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman tentang metode manajemen yang paling efektif. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja perawat di rumah sakit, diharapkan kualitas layanan yang diberikan perawat kepada pasien dan keluarganya dapat meningkat.

## II. METODE

### 2.1 Kriteria Studi

Penelitian ini menggunakan pendekatan systematic literature review dengan menetapkan kriteria inklusi yang jelas untuk memastikan bahwa artikel yang dianalisis relevan dengan fokus kajian, yakni pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja perawat di rumah sakit. Kriteria pertama menyangkut jenis peserta (participants), yaitu perawat yang bekerja di rumah sakit, tanpa membatasi jenis unit atau ruang kerja (seperti ruang rawat inap, IGD, ICU, atau poliklinik), selama

mereka berperan aktif dalam pelayanan keperawatan. Pemilihan ini bertujuan untuk menangkap variasi konteks konflik yang terjadi di berbagai lingkungan kerja perawat.

Kriteria kedua adalah jenis intervensi (*intervention*), yakni penerapan strategi manajemen konflik dalam konteks kerja keperawatan. Strategi yang dimaksud mencakup lima gaya utama menurut teori manajemen konflik klasik, yaitu kolaborasi, akomodasi, kompromi, kompetisi, dan penghindaran. Artikel yang diseleksi harus menyertakan bentuk intervensi nyata, baik melalui pelatihan, pendekatan manajerial, maupun pengukuran gaya konflik yang diterapkan dalam praktik sehari-hari.

Selanjutnya, pada kriteria komparatif (*comparison*), artikel yang dipilih harus memuat perbandingan antara kelompok perawat yang mendapatkan intervensi atau menerapkan strategi manajemen konflik dengan kelompok yang tidak mendapatkan intervensi serupa atau belum mengelola konflik secara terstruktur. Perbandingan ini penting untuk mengidentifikasi adanya perubahan perilaku, sikap, atau hasil kerja yang dapat dikaitkan langsung dengan implementasi strategi manajemen konflik.

Kriteria keempat adalah jenis keluaran atau hasil (*outcome*), di mana artikel yang terpilih harus menunjukkan pengaruh manajemen konflik terhadap indikator kinerja perawat. Kinerja di sini dimaknai secara luas, meliputi kepuasan kerja, efektivitas komunikasi, kolaborasi tim, produktivitas kerja, hingga mutu pelayanan kepada pasien. Studi yang hanya membahas konflik tanpa mengaitkannya dengan aspek kinerja secara eksplisit tidak dimasukkan ke dalam analisis utama.

Seluruh artikel yang memenuhi keempat kriteria tersebut dipilih untuk dianalisis lebih lanjut, dengan mempertimbangkan juga aspek metodologis dan kualitas studi yang dinilai melalui instrumen dari Joanna Briggs Institute (JBI). Pendekatan ini memungkinkan penyajian sintesis data yang kredibel, terstruktur, dan berkontribusi terhadap penguatan praktik manajerial dalam keperawatan.

## 2.2 Metode Pencarian

Proses pencarian literatur dalam kajian ini dilakukan secara sistematis dengan menggunakan dua basis data elektronik utama, yaitu PubMed dan Google Scholar, guna menjangkau artikel yang relevan dengan topik pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja perawat di rumah sakit. Pemilihan kedua database ini didasarkan pada cakupan yang luas, aksesibilitas sumber primer, serta kemampuannya dalam menyediakan artikel ilmiah yang terverifikasi dan mutakhir.

Pencarian awal pada database PubMed menggunakan kombinasi kata kunci Boolean “Conflict management AND nurse performance AND hospital”. Untuk meningkatkan relevansi dan kualitas artikel yang diperoleh, pencarian dibatasi pada artikel yang dipublikasikan dalam lima tahun terakhir (2019–2024), berjenis Randomized Controlled Trial (RCT), serta tersedia dalam format full text secara bebas. Dari hasil pencarian awal, diperoleh sebanyak 1.481 artikel. Setelah penyaringan berdasarkan akses terbuka (*free full text*), jumlah artikel berkurang menjadi 1.180. Kemudian, dengan menerapkan filter jenis studi RCT, diperoleh 46 artikel yang memenuhi kriteria awal. Selanjutnya, enam penulis melakukan proses *skrining* terhadap judul dan abstrak dari 46 artikel tersebut untuk memastikan kesesuaian dengan fokus topik dan kata kunci yang telah ditentukan. Namun, setelah tahap penyaringan lebih lanjut, tidak ada artikel dari PubMed yang secara substansial memenuhi kriteria inklusi terkait kesesuaian topik dan variabel yang dikaji.

Sebagai pelengkap dan upaya memperluas cakupan pencarian, penelusuran juga dilakukan melalui Google Scholar dengan kata kunci dalam bahasa Indonesia: “Manajemen konflik, kinerja perawat, rumah sakit”. Basis data ini dipilih karena mampu mengakses jurnal nasional dan lokal yang tidak tercakup di PubMed, khususnya publikasi dalam bahasa Indonesia yang sangat relevan dengan konteks keperawatan di Indonesia. Proses pencarian menghasilkan 9.580 artikel. Pencarian kemudian disaring berdasarkan rentang waktu lima tahun terakhir dan dibatasi pada artikel yang tersedia secara full text, baik dalam bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris. Selain itu, pemilahan juga mempertimbangkan jenis studi kuantitatif yang menggunakan pendekatan eksperimental atau kuasi-eksperimental, khususnya RCT.

Seluruh proses seleksi dilakukan berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan mempertimbangkan relevansi partisipan (perawat), jenis intervensi (strategi manajemen konflik), dan keluaran (indikator kinerja). Pencarian ini menunjukkan bahwa sebagian besar artikel yang sesuai ditemukan dari Google Scholar, sedangkan artikel dari PubMed tidak memenuhi kriteria substantif meskipun lolos secara teknis dari segi aksesibilitas dan jenis studi. Tahapan seleksi ini dilaksanakan secara kolaboratif oleh enam penulis dengan pendekatan konsensus, untuk memastikan objektivitas dan ketepatan dalam memilih sumber literatur yang akan dianalisis lebih lanjut.

### 2.3 Analisis Pengumpulan Data

Proses pengumpulan dan analisis data dalam kajian ini dilakukan secara bertahap dan sistematis untuk memastikan bahwa hanya artikel yang benar-benar relevan dan memenuhi standar metodologis yang dilibatkan dalam sintesis akhir. Tahap pertama adalah pemilihan studi, yang dilakukan dengan cara memilah artikel berdasarkan kesesuaian judul dan abstrak terhadap kata kunci yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu "manajemen konflik", "kinerja perawat", dan "rumah sakit". Proses ini difokuskan pada satu basis data utama, yaitu Google Scholar, karena basis data ini memberikan akses luas terhadap artikel berbahasa Indonesia dan studi lokal yang relevan. Artikel yang tidak memenuhi kriteria inklusi—seperti tidak melibatkan perawat sebagai subjek utama, tidak membahas strategi manajemen konflik secara eksplisit, atau tidak menampilkan variabel kinerja—langsung dieliminasi. Penilaian kelayakan ini dilakukan oleh lima penulis (DN, NW, AR, ND, DA), dengan pengambilan keputusan melalui diskusi bersama apabila terjadi perbedaan pendapat. Proses penyaringan ini juga didokumentasikan dalam bentuk diagram alur PRISMA sesuai panduan Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions.

Tahap kedua adalah ekstraksi dan pengelolaan data. Pada tahap ini, seluruh artikel yang telah lolos seleksi awal kemudian diekstraksi informasinya secara sistematis dengan menggunakan pedoman PRISMA sebagai kerangka kerja. Ekstraksi dilakukan terhadap judul, abstrak, metodologi, hasil utama, serta kesimpulan dari setiap artikel. Proses ini dilaksanakan oleh enam penulis (DN, NW, AR, ND, DA), yang secara bergantian membaca dan mengkaji keseluruhan isi artikel. Untuk memastikan konsistensi dan keakuratan, hasil bacaan selanjutnya ditelaah bersama oleh tiga penulis (DN, AR, DA), sehingga terdapat proses validasi silang (cross-validation) dalam penentuan data yang akan digunakan dalam analisis.

Tahap ketiga adalah penilaian kualitas studi menggunakan instrumen dari Joanna Briggs Institute (JBI), yang berfokus pada jenis penelitian kuantitatif eksperimental, khususnya Randomized Controlled Trial (RCT). Tiga penulis (DN, AR, DA) bertanggung jawab dalam menilai kualitas masing-masing artikel dengan membaca secara menyeluruh dan memberikan skor berdasarkan checklist JBI. Artikel yang memenuhi lebih dari 75% kriteria dalam instrumen dinyatakan berkualitas dan layak untuk dianalisis lebih lanjut. Seluruh hasil penilaian disepakati melalui diskusi tim guna memastikan konsensus dan mencegah bias penilaian individu.

Terakhir, dilakukan sintesis data terhadap artikel-artikel terpilih. Sintesis ini dilakukan secara naratif dan deskriptif, mengacu pada kerangka PICO (Population, Intervention, Comparison, Outcome) untuk memastikan keterpaduan analisis antara konteks partisipan, bentuk intervensi manajemen konflik, kondisi pembanding, dan hasil yang diukur. Penelaahan mendalam dilakukan oleh tiga penulis (DN, AR, DA) untuk mengidentifikasi pola, tren, dan hubungan antara strategi manajemen konflik dan kinerja perawat sebagaimana disajikan dalam masing-masing studi. Hasil sintesis ini menjadi dasar utama dalam penyusunan temuan dan pembahasan dalam artikel.

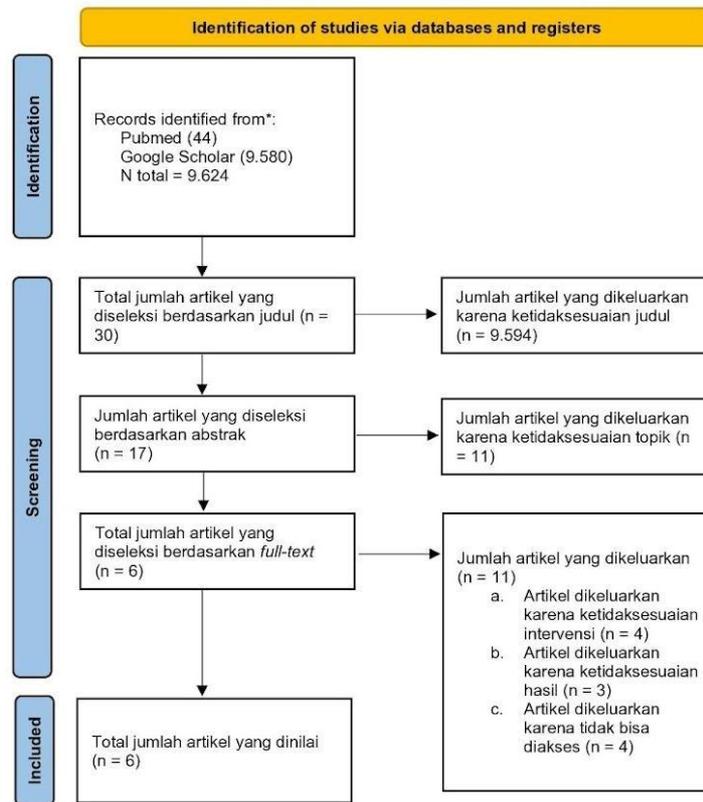
## III. HASIL DAN DISKUSI

### 3.1 Hasil

Proses pengumpulan artikel dalam kajian ini dilakukan melalui dua basis data utama, yakni PubMed dan Google Scholar, yang dipilih karena cakupan literturnya yang luas serta relevansinya terhadap topik kajian keperawatan. Dengan menggunakan kata kunci terstruktur dan pembatasan tahun publikasi antara 2020 hingga 2024, diperoleh total 9.624 artikel. Dari jumlah tersebut, sebanyak 44 artikel berasal dari database PubMed, sementara 9.580 artikel berasal dari Google Scholar. Seleksi dilakukan melalui skrining judul, di mana artikel disaring berdasarkan kesesuaian tema secara umum terhadap topik manajemen konflik dan kinerja perawat. Dari tahap ini, 30 artikel dipilih untuk masuk ke tahap selanjutnya. Selanjutnya dilakukan skrining berdasarkan abstrak, guna menilai kedalaman fokus penelitian dan keterkaitan langsung dengan variabel yang dikaji, menghasilkan 17 artikel yang lolos ke tahap berikutnya.

Setelah itu, dilakukan evaluasi kelayakan (eligibilitas) melalui pembacaan menyeluruh terhadap teks penuh (full text) dari artikel-artikel tersebut. Dari proses ini, diperoleh 6 artikel yang memenuhi seluruh kriteria inklusi yang telah ditetapkan, termasuk kejelasan populasi (perawat), jenis intervensi (strategi manajemen konflik), dan hasil yang dilaporkan (indikator kinerja). Untuk menjamin kualitas

metodologi dari artikel yang dipilih, peneliti melakukan penilaian kritis menggunakan instrumen dari The Joanna Briggs Institute (JBI). Setiap artikel dinilai berdasarkan kriteria yang sesuai dengan desain penelitian, khususnya Randomized Controlled Trial (RCT) dan studi kuantitatif sejenis. Hanya artikel dengan skor kualitas minimal 75% atau lebih yang dipertahankan untuk analisis lebih lanjut. Keenam artikel tersebut dinyatakan layak dan digunakan dalam proses sintesis data. Seluruh tahapan seleksi, mulai dari identifikasi awal hingga penentuan artikel akhir, telah didokumentasikan secara visual dalam Diagram Alur PRISMA, yang disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1 Prisma Flow Diagram

### 3.2 Pembahasan

Manajemen konflik dalam lingkungan organisasi, termasuk di rumah sakit, merupakan pendekatan sistematis yang bertujuan untuk menyelesaikan perselisihan secara konstruktif, baik guna mencegah eskalasi konflik maupun mencapai solusi yang saling menguntungkan. Dalam konteks keperawatan, kemampuan mengenali, menangani, dan menyelesaikan konflik secara profesional sangat penting, karena konflik dapat timbul dari relasi antara perawat dengan manajemen rumah sakit, pasien, keluarga pasien, maupun sesama rekan kerja. Faktor-faktor seperti perbedaan persepsi, tekanan kerja berlebih, harapan yang tidak realistis, serta komunikasi yang tidak efektif menjadi pemicu umum dari konflik tersebut. Ketika konflik tidak tertangani dengan baik, hal ini dapat berdampak negatif pada suasana kerja, komunikasi tim, dan pada akhirnya memengaruhi kinerja perawat. Sebaliknya, manajemen konflik yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, meningkatkan kolaborasi, serta memperkuat mutu pelayanan keperawatan. Indikator seperti kepuasan pasien, produktivitas kerja, dan efektivitas komunikasi sering dijadikan tolok ukur dalam menilai kinerja perawat, terutama dalam konteks pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada keselamatan pasien (Nurbaeti & Hulu, 2022).

Studi yang dilakukan oleh Asnawati et al. (2021) menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kemampuan manajemen konflik dalam kategori baik, dengan skor keseluruhan mencapai 89,1%. Dalam penelitian tersebut, ditemukan adanya korelasi positif antara manajemen konflik dan kinerja perawat, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,419 dan tingkat signifikansi  $p = 0,015$ . Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan perawat dalam mengelola konflik, maka semakin tinggi pula kualitas kinerja yang ditunjukkan.

**Tabel 1** Perbandingan artikel yang di nilai

No	Nama pengarang, Tahun dan Negara	Judul	Tujuan Penelitian	Sasaran Penelitian	Metode Pengambilan Data	Hasil	Kesimpulan
1	Asnawati, R. & Lihu, F. A. (2021). Indonesia	Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan manajemen konflik dengan profesionalisme perawat di RSUD Ainun Habibie.	Sasaran penelitian ini adalah perawat yang bekerja di RSUD. dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo berjumlah 51 orang.	Sampel penelitian berjumlah 33 orang dengan menggunakan teknik pengambilan sampel <i>Acidental sampling</i> yang siapa saja yang secara kebetulan bertemu	Manajemen konflik yang efektif dapat mengubah konflik menjadi pemicu kinerja positif, sedangkan manajemen yang buruk justru berpotensi menurunkan kinerja melalui dampak emosional yang negatif.	Penelitian menunjukkan 90,9% responden perawat memiliki manajemen konflik yang baik, 87,9% berkinerja baik, dengan korelasi 0,419 dan p-value 0,015 antara keduanya..
2	Afifah, D., Jannah, N., & Mayasari, P. (2023). Indonesia	Strategi Manajemen Konflik Perawat di Rumah Sakit Pendidikan Aceh.	Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui gambaran strategi Manajemen konflik perawat, dan menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study.	Sasaran pada penelitian ini seluruh perawat yang berjumlah 36 orang.	Penelitian melibatkan 36 perawat melalui total sampling (4 poli, 13 IGD, 13 rawat inap, 6 bedah) dengan instrumen angket 24 item skala Likert berdasarkan teori Marquis dan Huston (2017).	Sebagian besar perawat di RS Pendidikan Universitas Syiah Kuala menggunakan strategi kolaborasi (97,2%), diikuti kompromi dan akomodasi (69,4%), menghindari (61,1%), dan smoothing (25%).	Strategi kompetisi efektif diterapkan dalam situasi darurat, sedangkan strategi smoothing digunakan untuk mendorong kerja sama.
3	Saputra, M. A. S., & Alkhusari A. (2021). Indonesia	Manajemen Konflik sebagai Strategi Peningkatan Kinerja Tenaga Kesehatan di RSUD	Penelitian ini bertujuan mengkaji hubungan antara manajemen konflik (kompetisi, kolaboratif, menghindar, akomodasi) dan kinerja tenaga kesehatan.	Penelitian ini menyoar seluruh tenaga kesehatan RSUD, berjumlah 406 orang.	Penelitian melibatkan 198 responden melalui proporsionate random sampling, dengan kuesioner 25 item yang telah teruji validitas dan reliabilitas di rumah sakit sejenis	Hasil menunjukkan kompetisi dan menghindar tidak berhubungan dengan kinerja (p = 0,134; 0,084), sedangkan kolaboratif, kompromi, dan akomodasi berhubungan signifikan (p = 0,034; 0,015; 0,002).kinerja tenaga kesehatan	Terdapat hubungan signifikan antara gaya kolaboratif (p = 0,034), kompromi (p = 0,015), dan akomodasi (p = 0,002) dengan kinerja, sedangkan gaya kompetisi (p = 0,134) dan menghindar (p = 0,084) tidak menunjukkan hubungan.
4	Alvionita, D., & Siregar, T. (2024). Indonesia	Hubungan Gaya Manajemen Konflik dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu.	Penelitian ini bertujuan mengkaji hubungan gaya manajemen konflik dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu.	131 Perawat yang bekerja di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu	Penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional ini dilakukan di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu selama Maret-Juni 2023.	Penelitian menunjukkan hubungan signifikan antara gaya manajemen konflik dan kepuasan kerja perawat (p = 0,001; OR = 3,469), sehingga H0 ditolak dan Ha diterima di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu.	Penelitian ini membuktikan bahwa gaya manajemen konflik memengaruhi kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Pasar Minggu.
5	Oktaviana dan Haryanti (2024) Indonesia	Strategi Manajemen Konflik Kepala Ruang	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan	Populasi penelitian terdiri dari 74 perawat ruang	Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan	Hasil menunjukkan hubungan signifikan namun lemah (p = 0,021;	Uji statistik menunjukkan p = 0,021 dan r = 0,290, menandakan

	Dengan Produktivitas Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat Iii Baladhika Husada Jember	antara <i>conflict management</i> kepala ruang dengan produktivitas kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember	rawat inap RS Tingkat III Baladhika Husada Jember, yaitu 18 perawat D3 dan 56 perawat Ners.Ners.	pendekatan cross-sectional untuk mengkaji hubungan strategi manajemen konflik dan produktivitas kerja, dengan sampel sebanyak 63 responden.	r = 0,290) antara manajemen konflik kepala ruang dan produktivitas perawat, di mana kemampuan manajerial yang baik mendukung penyelesaian konflik secara efektif.	hubungan signifikan namun lemah antara manajemen konflik kepala ruang dan produktivitas kerja perawat di RS Tingkat III Baladhika Husada Jember.
6.	Momonto, M., Hamzah, W., dan Syam, N. (2021) Indonesia Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Di Ruang Perawat RSU Kinapit Kotamobag u	Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh konflik dan stres kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di ruang perawat RSU Kinapit Kotamobagu tahun 2020..	Populasi penelitian terdiri dari 56 perawat tim medis di ruang perawat RSU Kinapit Kotamobag u.	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional ini dilaksanakan di RSU Kinapit Kotamobagu pada Juni 2020.	Hasil uji chi-square menunjukkan p = 1,000 (> 0,05), sehingga H0 diterima dan konflik kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSU Kinapit Kotamobagu	Hasil penelitian menunjukkan konflik kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, sementara stres kerja memiliki pengaruh signifikan di RSU Kinapit Kotamobagu.

Namun demikian, tidak semua hasil studi menunjukkan hubungan yang signifikan. Penelitian oleh Momonto et al. (2021) di RSU Kinapit Kotamobagu, misalnya, menemukan bahwa konflik kerja tidak memiliki pengaruh yang bermakna terhadap kinerja perawat, dengan nilai  $p = 1,000$ . Meskipun demikian, sekitar 51,8% responden yang mengalami konflik kerja rendah ternyata tetap menunjukkan kinerja yang kurang baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor lain, seperti karakteristik individu maupun dukungan organisasi, turut memengaruhi kinerja, sebagaimana dijelaskan dalam model Gibson tentang determinan kinerja tenaga kerja.

Lebih lanjut, Afifah et al. (2023) dalam kajiannya di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala menemukan bahwa sebagian besar perawat menggunakan lebih dari satu strategi dalam menangani konflik. Dari total 36 responden, hampir seluruhnya (97,2%) memilih pendekatan kolaboratif sebagai strategi utama, menandakan bahwa kolaborasi dianggap sebagai gaya manajemen konflik yang paling efektif dalam lingkungan rumah sakit tersebut.

Hasil ini diperkuat oleh temuan Saputra & Alkhusari (2021), yang menunjukkan bahwa penggunaan pendekatan kolaboratif memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan kinerja tenaga kesehatan. Sebanyak 86,4% responden menggunakan gaya kolaborasi, dan dari kelompok ini, 97% menunjukkan kinerja yang baik. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang menggunakan strategi kolaboratif memiliki kemungkinan tujuh kali lebih besar untuk menunjukkan kinerja optimal dibandingkan dengan mereka yang tidak menggunakan strategi tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Alvionita dan Siregar (2024) di RSUD Pasar Minggu juga mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara gaya manajemen konflik tertentu dan kepuasan kerja perawat. Walaupun sebagian besar perawat (64,9%) menerapkan gaya kolaborasi dalam level yang kurang optimal, sebanyak 41,2% di antaranya tetap merasa tidak puas dalam bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan gaya manajemen konflik tidak hanya ditentukan oleh pemilihannya saja, tetapi juga oleh bagaimana gaya tersebut diterapkan secara kontekstual.

Dalam penelitian yang sama, gaya akomodasi juga menunjukkan hubungan bermakna dengan kepuasan kerja ( $p = 0,007$ ), di mana mayoritas perawat dengan gaya akomodatif yang baik juga memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Sementara itu, gaya kompetisi dan gaya menghindar tidak menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja, meskipun sejumlah perawat tetap merasa puas dalam penerapannya. Gaya kompromi justru menjadi gaya yang paling banyak digunakan dengan tingkat kepuasan tertinggi, yaitu sebesar 68,7% responden menerapkannya dengan baik, dan 42% di antaranya merasa puas.

Secara umum, dari seluruh gaya manajemen konflik yang dikaji, urutan preferensi perawat terhadap strategi manajemen konflik adalah kompromi, akomodasi, kompetisi, dan terakhir kolaborasi.

Hasil analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara gaya manajemen konflik dengan kepuasan kerja ( $p = 0,001$ ), dengan nilai odds ratio sebesar 3,469. Artinya, perawat dengan kemampuan manajemen konflik yang baik berpeluang lebih besar untuk mengalami kepuasan dalam bekerja, sehingga hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

Menariknya, dimensi manajerial juga turut berperan penting sebagaimana ditunjukkan dalam studi oleh Oktaviana dan Haryanti (2024), yang meneliti peran kepala ruang dalam manajemen konflik. Mereka menemukan adanya hubungan signifikan antara gaya manajemen konflik kepala ruang dengan produktivitas kerja perawat, dengan nilai korelasi sebesar  $r = 0,290$  dan  $p = 0,021$ . Meskipun kategori hubungan tergolong lemah, hasil ini tetap memperkuat temuan bahwa manajemen konflik, terutama yang dilakukan oleh pimpinan keperawatan, memiliki pengaruh terhadap produktivitas tenaga kesehatan.

Secara keseluruhan, hasil dari berbagai studi yang dikaji dalam literatur ini mengindikasikan bahwa manajemen konflik yang diterapkan secara efektif, baik oleh perawat maupun pimpinan keperawatan, memiliki dampak positif terhadap kinerja dan kepuasan kerja perawat. Namun, variasi hasil antar studi juga menunjukkan pentingnya mempertimbangkan faktor-faktor kontekstual dan organisasi yang turut memengaruhi efektivitas dari strategi manajemen konflik tersebut.

#### IV. KESIMPULAN

Hasil kajian ini menunjukkan bahwa manajemen konflik merupakan aspek krusial dalam mendukung kinerja perawat di lingkungan rumah sakit. Konflik yang muncul akibat tekanan kerja, perbedaan persepsi, maupun komunikasi yang kurang efektif, apabila tidak ditangani secara profesional, berpotensi menurunkan kualitas layanan keperawatan. Sebaliknya, penerapan strategi manajemen konflik yang tepat seperti kolaborasi, akomodasi, dan kompromi terbukti memiliki hubungan yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan dan kinerja perawat, sebagaimana ditunjukkan dalam sebagian besar studi yang ditelaah.

Selain itu, temuan dari penelitian ini juga menyoroti peran penting manajemen konflik di tingkat kepemimpinan, khususnya oleh kepala ruang, yang turut berkontribusi terhadap produktivitas kerja perawat. Oleh karena itu, diperlukan upaya sistematis dari pihak rumah sakit untuk mengembangkan kapasitas manajemen konflik, baik melalui pelatihan komunikasi interpersonal, pembinaan gaya kepemimpinan kolaboratif, maupun penciptaan budaya kerja yang terbuka terhadap penyelesaian konflik secara konstruktif.

Secara keseluruhan, literatur yang dikaji mendukung bahwa manajemen konflik bukan hanya sekadar respons terhadap masalah, tetapi merupakan strategi manajerial yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia keperawatan dan memperkuat sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan keperawatan dan intervensi organisasi dalam meningkatkan efektivitas tim keperawatan di rumah sakit.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asnawati, R., & Lihu, F. A. (2018). Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kinerja Perawat Di Ruangan Rawat Inap RSUD. Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo. *Zaitun (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 6(1). <https://journal.umgo.ac.id/index.php/zaitun/article/view/1185/715>.
- Enderwati, W. K., Susanty, S., & Kusnan, A. (2024). View Of Hubungan Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pasien Lansia. *Uimedan.Ac.Id*, 10(2).
- Habibi, A. (2023). Studi Literatur: Strategi Manajemen Konflik Pada Mahasiswa Keperawatan. *Jurnal Jkft*, 8(1). <https://doi.org/10.31000/jkft.v8i1.9685>
- Irmayani. (2021). Analisis Strategi Implementasi Corporate Culture Berdasarkan Perspektif Islam Di Pt. Bank Sumut Kcp Syariah Multatuli - Repository Uin Sumatera Utara. *Uinsu.Ac.Id*. <http://repository.uinsu.ac.id/13301/1/Skripsi%20irmayani%20lengkap%20fix%20%281%209.Pdf>.

- Momonto, M., Hamzah, W., & Syam, N. (2021). Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan di Ruang Perawat RSUD Kinapit Kotamobagu. *Window of Public Health Journal*, 2(3), 478-485.
- Nurbaeti, R. F., & Hulu, P. S. R. K. (2022). *Literature Review: Analisis Strategi Manajemen Konflik Perawat Manajer Dengan Pendekatan Kolaborasi di IGD RSUD X*. *Indonesian Journal of Nursing Scientific*, 2(2), 45-57.
- Oktaviana, K. F., & Haryanti, D. Y. (2024). Strategi Manajemen Konflik Kepala Ruang dengan Produktivitas Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember: Conflict Management Strategy of the Head Room with Nurse Work Productivity in the Inpatient Room of Level III Baladhika Husada Jember Hospital. *ASSYIFA: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(2), 209-217.
- Saputra, M. A. S., & Alkhusari. (2021). Manajemen Konflik Sebagai Strategi Peningkatan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rsud. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 6(1). <https://doi.org/10.36729/Jam.V6i1.768>
- Sitanggang, K. D., Lubis, A. N., & Wahyuni, S. (2022). Kecerdasan Emosional Berhubungan Dengan Manajemen Konflik Perawat. *Jurnal Keperawatan*, 14(1), 61–70. <https://doi.org/10.32583/Keperawatan.V14i1.18>
- Wulandari, C. I., & Wihardja, H. (2022). Penguatan Implementasi Manajemen Konflik Dan Teknik Asertif Dalam Keperawatan Di Rsu Antonius Pontianak. *Literasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Inovasi*, 2(2), 1194–1204. <https://doi.org/10.58466/Literasi.V2i2.546>