

PENERAPAN MANAJEMEN KONFLIK DI RUMAH SAKIT DI INDONESIA

Sutaip^{1*}, Abdurochman², Raihan Fachri Arifiana³, Akbar⁴, Ziyadatul Chusna

Almabruroh Yuni Alfi⁵

^{1,2,3,4,5} Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes

suthabachtera@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Dalam sebuah organisasi pelayanan kesehatan, konflik dapat muncul mulai dari masalah struktural, maupun kepribadian yang tidak konsisten atau perbedaan pendapat. Konflik dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan kesehatan, karena konflik yang tidak terselesaikan atau terpecahkan masalahnya dengan baik akan merusak kesatuan unit kerja dan menciptakan suasana kerja yang tidak nyaman. **Metode:** Penyusunan literatur review dengan desain narrative literature. Proses seleksi artikel menggunakan pedoman *Preferred Reporting Items For Systematic Review and Meta Analysis* (PRISMA). Hasil pencarian didapatkan 400 artikel setelah dilakukan pencarian berdasarkan kata kunci. Artikel yang sudah terkumpul kemudian dilakukan seleksi melalui screening abstrak dan isi serta uji kelayakan sehingga hasil akhir diperoleh 10 artikel. **Hasil:** Dari 10 jurnal yang dipakai dalam literatur review strategi dalam menyelesaikan konflik di lingkungan kerja tenaga kesehatan, yaitu sebanyak 90% peneliti menyatakan dengan kompromi, sebanyak 60% kolaborasi, gaya akomodasi 50%, gaya melembutkan 20%, gaya menghindar 40%, gaya kompetisi 30%, gaya dominan 10%, seperti keterbatasan komunikasi atau kurangnya pelatihan, tetap perlu diatasi untuk memaksimalkan dampaknya. **Kesimpulan:** Gaya pengelolaan konflik yang efektif di rumah sakit terbukti membawa dampak positif bagi performa dan tingkat kepuasan tenaga medis. Penerapan manajemen konflik yang paling umum digunakan dan mempunyai pengaruh besar adalah gaya kompromi, akomodasi dan menghindar.

Kata kunci: Manajemen Konflik, Strategi Kompromi Dan Kolaborasi, Lingkungan Kerja

Background: In a healthcare service organization, conflicts may arise from structural issues as well as inconsistent personalities or differences of opinion. Conflict can affect the quality of healthcare services, as unresolved or poorly managed conflicts can disrupt team unity and create an uncomfortable working environment. **Methods:** This study employed a literature review using a narrative literature design. The article selection process followed the *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) guidelines. A total of 400 articles were identified through keyword-based searches. The collected articles were then screened based on abstracts and full-text content, followed by eligibility assessment, resulting in 10 articles included in the final review. **Results:** Of the 10 journals analyzed in this literature review regarding conflict resolution strategies in the healthcare work environment, 90% of studies reported the use of compromise strategies, 60% collaboration, 50% accommodation, 20% smoothing, 40% avoidance, 30% competition, and 10% dominance. Challenges such as limited communication or insufficient training still need to be addressed to maximize the effectiveness of these strategies. **Conclusion:** Effective conflict management styles in hospitals have been shown to have a positive impact on the performance and satisfaction levels of healthcare professionals. The most commonly applied and impactful conflict management approaches are compromise, accommodation, and avoidance styles.

Keywords: Conflict Management, Compromise And Collaboration Strategies, Work Environment

PENDAHULUAN

Rumah sakit terdiri dari multidisiplin dari berbagai latar belakang dengan keunikannya masing-masing yang berinteraksi untuk memberikan pelayanan yang bermutu (Al-Hamdan et al. 2019). 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, Eshah, and Rayan 2022) 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)

Menurut Robbins & Judge 2013, dalam Mardiyanthi 2019 Terdapat lima

jenis manajemen konflik yang sering digunakan yaitu avoiding, competing, accomodating, compromising, dan collaborating yang dinilai dalam dimensi kooperatif dan asertif (Mardiyanthi, Sjattar, and Irwan 2019).

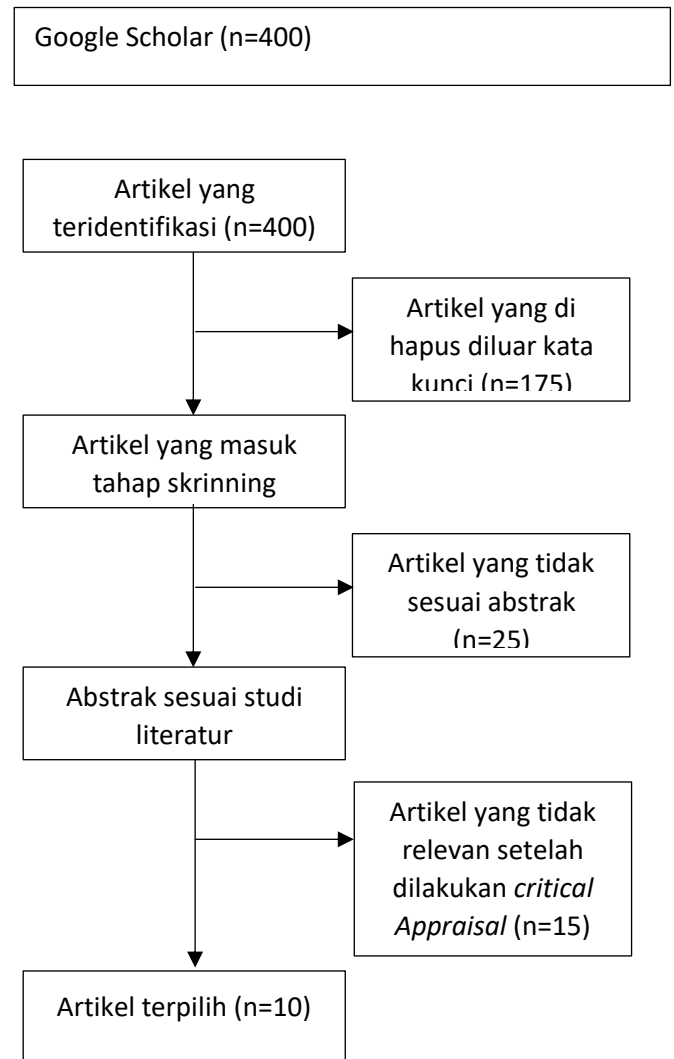
Manajemen konflik yang efektif mampu memberikan efek berupa adanya kepuasan kerja, keinginan untuk bertahan pada pekerjaan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan menurunkan kejadian medication error (Al-Hamdan et al. 2019). Namun manajemen konflik tidak tertangani dengan baik diidentifikasi menjadi permasalahan yang terbukti berpengaruh negatif terhadap hasil perawatan pasien, komitmen kepada organisasi, keinginan seseorang untuk bertahan pada suatu organisasi dan juga menyebabkan perasaan tertekan dalam bekerja (Mardiyanthi, Sjattar, and Irwan 2019).

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 manajemen konflik kompromi dan manajemen konflik kolaboratif. 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 10 tahun (2015-2024), ketersediaan teks lengkap (Open Acces Journal), dan merupakan jurnal artikel berbahasa Indonesia dan berbahasa Inggris. Hasil pencarian didapatkan 400 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 10 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.



Gambar PRISMA Flow Diagram

Tabel Hasil Review Jurnal

No.	Penulis	Judul	Tahun	Metode	Hasil
1	Rini Debora Silalahi	Gaya Pemecahan Konflik Pemimpin Keperawatan Berlandaskan Kode Etik	(2019)	penelitian kuantitatif	Hasil studi mengenai metode penyelesaian konflik yang sering diterapkan menurut pandangan perawat adalah dengan cara menghindar, sedangkan menurut pandangan perawat manajer adalah melalui kolaborasi. Terdapat perbedaan yang berarti antara frekuensi pergeseran perawat dan tiga pendekatan dalam manajemen konflik (kolaborasi, kompromi, dan menghindar).
2	Muhamad Andika Sasmita Saputra, Alkhusari	Manajemen Konflik Sebagai Strategi Peningkatan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rsud	(2021)	Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain studi cross sectional melalui pendekatan analitik observasional.	Hasil studi menunjukkan bahwa tidak terdapat keterkaitan antara kompetensi (P-Value = 0,134) dan penghindaran (P-Value = 0,084) dengan kinerja tenaga kesehatan. Namun, ada keterkaitan kolaborasi (P-Value = 0,034), kompromi (P-Value = 0,015), dan akomodasi (P-Value = 0,002) yang berpengaruh pada kinerja tenaga kesehatan.
3	Susilarati T. Pono, Tutik Agustini, Fatma Jama	Hubungan Manajemen Konflik dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana	(2023)	Purposive Sampling	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan antara manajemen konflik dan motivasi dalam bekerja. (Sig. (2-arah) = 0. 001). Di sisi lain, hasil yang lebih spesifik menunjukkan nilai kompromi (Sig. (2-arah) = 0. 041), kompetensi (Sig. (2-arah) = 0. 032), akomodasi (Sig. (2-arah) = 0. 895), melembutkan (Sig. (2-arah) = 0. 001), menghindar (Sig. (2-arah) = 0. 652) dan kolaborasi (Sig. (2-arah) = 0. 009).
4	Sulfianti Fakhruddin, Darmawansyah, Amran Razak	Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Pesisir Kabupaten Pangkep	2015	survey analitik dengan rancangan cross sectional study.	Hasil studi menunjukkan bahwa variabel yang berkaitan dengan performa tenaga kesehatan adalah kompromi (p=0,000) dan akomodasi (p=0,024).
5	Astri Doris ,	Analisis Hubungan	(2019)	penelitian	Ditemukan bahwa terdapat

	Fatma Sriwahyuni, Vetty Priscilla	Kemampuan Manajemen Konflik Kepala Ruangan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III Reksodiwiryono Padang		kuantitatif dengan pendekatan cross sectional	hubungan yang signifikan antara pengelolaan konflik dan kepuasan kerja di Rumah Sakit Tingkat III Dr. Reksodiwiryono (pvalue 0,000 < 0,05), strategi kompromi (p=0,017), strategi kompetisi (p=0,025), strategi akomodasi (p=0,000), strategi menghindar (0,017), strategi kolaborasi (p=0,021).
6	Rika Nurjannah	Hubungan Manajemen Konflik dengan Kinerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kaluku Bodoa Kota Makassar	(2017)	Kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional.	Manajemen konflik yang dilakukan dengan pendekatan tepat (terutama kolaborasi dan kompromi) berkontribusi secara positif terhadap kesehatan.
7	Marya Daniyanti1; H. Kamil	Manajemen Konflik dan Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh .	(2016)	Kuantitatif	Secara umum, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara manajemen konflik dengan tingkat kepuasan kerja. Dengan lebih mendalam, ditemukan bahwa pendekatan dalam mengatasi konflik seperti kompromi, pengurangan ketegangan, dan kerja sama memiliki keterkaitan yang penting dengan tingkat kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Sementara itu, gaya kompetisi, akomodasi, dan menghindar tidak menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja.
8	Adventy Rieng	Gaya Manajemen Konflik Kompromi dan Dominasi dalam Mengurangi Stres Tenaga Kerja pada Perawat.	(2019)	Kuantitatif dan cross sectional.	Hasil dari analisis bivariat menunjukkan bahwa pendekatan manajemen konflik yang bersifat kompromi lebih berhasil dalam mengurangi tingkat stres kerja pada perawat pelaksana jika dibandingkan dengan pendekatan manajemen konflik lainnya. Di samping itu, pendekatan dominan juga terbukti memberikan dampak pada pengurangan stres kerja, yang menunjukkan bahwa pendekatan ini memiliki kemampuan lebih tinggi dalam menurunkan stres kerja perawat pelaksana

					dibandingkan pendekatan lain, meskipun cara yang digunakan berbeda.
9	Diya Alvionita	Hubungan Gaya Manajemen Konflik dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu.	(2023)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan manajemen konflik yang meliputi kolaborasi, akomodasi, dan kompromi berkaitan erat dengan tingkat kepuasan kerja. Di sisi lain, pendekatan menghindar dan persaingan tidak memperlihatkan keterkaitan yang berarti dengan kepuasan dalam pekerjaan.
10	Duwi Basuki	Strategi Manajemen Konflik dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Mawaddah Medika Mojokerto	(2024)	Random sampling	Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang penting antara pendekatan manajemen konflik dan kepuasan kerja perawat, dengan angka yang menunjukkan tingkat hubungan yang kuat. Hubungan tersebut bersifat positif, yang berarti semakin efektif penerapan strategi manajemen konflik seperti kompromi, kolaborasi, dan akomodasi, maka tingkat kepuasan kerja perawat juga akan semakin meningkat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut penelitian Rini Debora pada tahun 2019, disampaikan bahwa sebagian besar (50%) tenaga perawat adalah perempuan yang berpendidikan diploma dan sudah berkeluarga. Dijelaskan bahwa dari lima pendekatan dalam manajemen konflik, perawat yang menjabat sebagai manajer lebih sering memilih metode penyelesaian konflik melalui kolaborasi.¹ Di sisi lain, umumnya perawat cenderung menggunakan cara menghindari untuk menyelesaikan konflik. Metode menghindar ini hanya digunakan dalam situasi konflik yang sangat kecil yang melibatkan dua individu dan tidak memiliki konsekuensi besar jika manajer perawat (kepala ruangan) tidak terlibat dalam penyelesaian masalah ini. Selain itu, ditemukan perbedaan yang signifikan antara perawat dan manajer perawat terkait manajemen konflik yang mencakup kolaborasi, kompromi, dan akomodasi. Hasil penelitian mengungkapkan adanya variasi dalam frekuensi rotasi perawat dengan tiga pendekatan manajemen konflik, yaitu kolaborasi, kompromi, dan penghindaran, serta menyimpulkan bahwa pendekatan kolaboratif berhubungan positif dengan performa tenaga kesehatan (Syarnubi 2016).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Andika Sasmita Saputra,

Alkhusari pada tahun 2021 mengungkapkan bahwa terdapat hubungan antara kompromi, kolaborasi, dan akomodasi dengan kinerja para tenaga kesehatan (Muhamad Andika Sasmita Saputra 2021). Hal ini dapat diartikan bahwa semakin sering tenaga kesehatan menggunakan pendekatan kompromi dalam menyelesaikan konflik, maka kinerja mereka juga akan semakin baik. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan kolaboratif yang signifikan dengan kinerja tenaga kesehatan, di mana lebih dari 60% tenaga kesehatan menerapkan metode kolaborasi untuk mengatasi konflik yang dihadapi dan sekitar 97% dari mereka menunjukkan kinerja yang baik. Para tenaga kesehatan yang menggunakan pendekatan kolaboratif dalam menyelesaikan konflik memiliki peluang 7.000 kali lebih besar untuk menunjukkan kinerja yang baik dibandingkan dengan mereka yang tidak menggunakan metode tersebut. Hampir semua tenaga kesehatan cenderung memilih akomodasi dalam mengatasi konflik yang muncul. Mereka yang menggunakan pendekatan akomodasi memiliki peluang 18.211 kali untuk tampil baik dalam kinerja. Di antara lima gaya manajemen konflik, tiga gaya yang berkaitan dengan kinerja adalah kolaborasi, kompromi, dan akomodasi, sementara gaya yang tidak berhubungan dengan kinerja

adalah kompetisi dan penghindaran (Muhamad Andika Sasmita Saputra 2021).

Menurut studi yang dilakukan oleh Susilarati T. Pono, Tutik Agustini, dan Fatma Jama pada tahun 2023, diperoleh Hasil menunjukkan adanya keterkaitan antara kompromi, persaingan, akomodasi, meredakan, menghindari, dan kerjasama dengan motivasi kerja. Dari 53 perawat, sebanyak 80,3% menunjukkan manajemen konflik yang baik dan 30 perawat (45,5%) merasakan motivasi yang baik terhadap pekerjaan mereka. (Muhamad Andika Sasmita Saputra 2021) Di sisi lain, 13 perawat (19,7%) yang memiliki manajemen konflik yang kurang baik, 36 perawat (54,5%) merasa kurang termotivasi dalam pekerjaan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Safira, R. , Burhan, O. K. , dan Zulkarnain (2016) juga menunjukkan adanya hubungan antara gaya manajemen konflik dan sifat kepribadian, yang dapat membantu memahami kesesuaian strategi konflik tertentu bagi perawat (Safitri, Burhan, and Zulkarnain 2013).

Menurut studi yang dilakukan oleh Sulfianti Fakhrudin, Darmawansyah, dan Amran Razak pada tahun 2015, ditemukan bahwa variabel yang mempengaruhi kinerja tenaga medis adalah kompromi. Penelitian ini sejalan dengan konsep strategi kompromi, yang dikenal sebagai metode "saling memberi dan menerima"

.(Fakhrudin, Darmawansyah, and Razak 2015). Responden yang menggunakan manajemen konflik dengan tingkat akomodasi yang tinggi dan yang menggunakan akomodasi yang rendah tidak memiliki peluang yang setara untuk meraih kinerja yang baik. Ada hubungan antara manajemen konflik yang bersifat akomodatif dan performa tenaga kesehatan.

Menurut studi yang dilakukan oleh Astri Doris, Fatma Sriwahyuni, dan Vetty Priscilla pada tahun 2019, ditemukan adanya relasi yang signifikan antara penggunaan strategi kompromi dan kolaborasi dengan tingkat kepuasan kerja para perawat (Astri Doris, Fatma Sriwahyuni, and Vetty Priscilla 2019). Selain itu, terdapat kaitan yang lemah antara strategi kompetisi dan ketidakpuasan kerja para perawat. Penggunaan strategi akomodasi juga berkaitan dengan kepuasan kerja, di mana manajer yang menerapkan strategi akomodasi yang kurang efektif akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Selanjutnya, diterapkan pula strategi menghindari yang berhubungan dengan kurangnya kepuasan kerja, dengan presentase sebesar 60,0% di RST Tk. III Reksodiwiry Padang. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Doris et al 2019 di dalam jurnalnya menyatakan bahwa dampak negatif dari konflik adalah dapat menurunkan produktivitas kerja.

berdasarkan analisisnya, diasumsikan bahwa konflik akan mudah ditangani ketika manajer konflik dapat mengakomodir kepentingan bersama. Manajer yang baik melakukan hal hal manajerial secara efektif dan efisien dengan pengarahan yang dilakukan kepada stafnya terkait dengan manajemen konflik khususnya dengan pendekatan kolaborasi sehingga hasil yang diharapkan adalah tercapainya kepuasan kerja perawat (Astri Doris, Fatma Sriwahyuni, and Vetty Priscilla 2019).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rika Nurjannah pada tahun 2017, ditemukan bahwa manajemen konflik dengan pendekatan kolaboratif memiliki keterkaitan yang signifikan terhadap kinerja para tenaga kesehatan di Puskesmas Kaluku Bodoa.(Rika Nurjanah 2017) Pendekatan ini mencakup tingkat kerja sama yang tinggi dan tingkat keasertifan yang tinggi, di mana petugas kesehatan cenderung mendengarkan sudut pandang lawan mereka, menganalisis masukan yang diberikan, serta berusaha mencari solusi yang memuaskan kedua belah pihak. Kolaborasi dianggap sebagai metode yang efektif karena dapat menciptakan suasana kerja yang terbuka dan harmonis, memperkuat komunikasi antar anggota tim, serta meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan masalah. Hasil temuan ini menegaskan bahwa kolaborasi merupakan

metode yang diutamakan dalam menangani konflik, karena ia mampu memperkuat hubungan antar tenaga kesehatan dan mendukung peningkatan kinerja mereka. Di samping itu, pendekatan kompromi juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kaluku Bodoa. Para petugas kesehatan menggunakan pendekatan kompromi dengan cara berdiskusi, bernegosiasi, dan mencari solusi yang bisa diterima oleh kedua pihak untuk menyelesaikan konflik, sehingga tercapai kesepakatan. Pendekatan ini dianggap efektif karena membantu menyelesaikan konflik tanpa menyebabkan ketegangan yang berkepanjangan, terutama ketika kedua belah pihak memiliki kepentingan yang seimbang. Gaya ini sejalan dengan prinsip musyawarah dalam ajaran Islam, yang menekankan pentingnya mencapai kesepakatan bersama dalam pengambilan keputusan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh King Deston Sitanggang pada tahun 2023, ditegaskan bahwa sebagian besar perawat memilih pendekatan manajemen konflik yang terdiri dari (100%) gaya integrasi dan kompromi (King Deston Sitanggang 2023). Semakin tinggi skor total yang diperoleh oleh seorang perawat, yang ditunjukkan dengan tingginya gaya dominating, integrating, compromising, avoiding, dan obliging, maka semakin baik kemampuan mereka

dalam menghadapi serta menyelesaikan konflik dalam konteks manajemen konflik. Sebaliknya, semakin kecil angka total yang diraih oleh seorang perawat, yang terlihat dari lemahnya gaya dominating, integrating, compromising, avoiding, dan obliging, maka semakin rendah pula kemampuan mereka dalam mengelola dan menyelesaikan konflik dalam manajemen konflik.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Marya Daniyanti, pada tahun 2016, Hajjul Kamil menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara Strategi kompromi dan tingkat kepuasan kerja perawat di Kamar Rawat Inap Tingkat III RSUD dr. Zainoel Abidin di Banda Aceh (Daniyanti, 2016). Ada pula keterkaitan antara strategi kerjasama dan tingkat kepuasan para perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Hal ini disebabkan karena strategi kolaborasi dianggap sebagai pendekatan paling efektif yang menghasilkan hasil yang saling menguntungkan dan memaksimalkan keuntungan bagi semua pihak lewat dialog terbuka untuk mencari solusi yang paling sesuai dalam mengatasi perselisihan, sehingga semua pihak dapat merasa diuntungkan. (Sridasweni, A.muri, 2023), Kolaborasi merupakan cara untuk menangani atau memecahkan konflik dengan mempertimbangkan semua

kemungkinan solusi beserta konsekuensinya (Sridasweni, Muri Yusuf, and Sabandi 2023).

Berdasarkan penelitian Adventy Riang (2020), gaya manajemen konflik kompromi merupakan pendekatan penyelesaian konflik yang mengedepankan prinsip saling memberi dan menerima, di mana kedua belah pihak bersedia mengalah untuk mencapai kesepakatan yang adil. (Gulo and Silitonga 2020) Dalam konteks kerja keperawatan, gaya ini terbukti efektif mengurangi stres kerja, dengan temuan menunjukkan bahwa perawat yang menggunakan gaya ini mengalami penurunan stres 1,33 kali lebih besar dibandingkan gaya lainnya ($p < 0,001$). Gaya ini ideal digunakan ketika kedua pihak memiliki kekuatan yang seimbang dan mengalami kebuntuan, serta ditandai dengan kemampuan negosiasi, evaluasi nilai, dan pencarian jalan tengah. Meskipun solusi yang dihasilkan bersifat sementara dan berpotensi menimbulkan konflik baru, gaya kompromi tetap bermanfaat dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan efisien. Sementara itu, gaya manajemen konflik dominan berfokus pada kepentingan pribadi dengan orientasi menang-kalah. Gaya ini umumnya digunakan oleh pihak yang memiliki otoritas lebih tinggi, seperti atasan terhadap bawahan, terutama dalam situasi yang

menuntut keputusan cepat. iri khas dari gaya dominan adalah penggunaan argumen yang kuat, pengambilan keputusan sepihak, serta keinginan untuk menguasai hasil konflik.

Menurut studi yang dilakukan oleh Diya Alvionita pada tahun 2023, Gaya Kolaborasi menekankan pentingnya kerja sama dan keterlibatan semua pihak dalam mencari solusi terbaik secara bersama-sama.¹⁷ Meskipun efektif, gaya ini jarang diterapkan karena melibatkan banyak orang dan memerlukan waktu yang cukup lama. Gaya Akomodasi berfokus pada kepentingan orang lain dengan mengalah demi mempertahankan hubungan kerja. Biasanya, gaya ini diterapkan ketika konflik tidak terlalu signifikan bagi diri sendiri. Gaya Kompromi melibatkan kedua pihak yang saling memberi dan menerima untuk mencapai suatu kesepakatan yang adil. Gaya ini paling sering digunakan oleh perawat karena mencerminkan rasa tanggung jawab serta menjaga kerja sama. Gaya Menghindar berarti mengabaikan atau menunda konflik. Gaya ini sering dipilih oleh perawat untuk menghindari konfrontasi, terutama dalam situasi konflik kecil atau yang bersifat interpersonal. Gaya Kompetisi berfokus pada meraih kemenangan pribadi dengan menekan pihak lainnya. Gaya ini cocok diterapkan saat keputusan yang cepat diperlukan atau saat

terdapat perbedaan dalam kewenangan. Sejalan dengan penelitian oleh Kristan et al. pada tahun 2020, disebutkan bahwa strategi kompromi diterapkan setelah gaya kolaborasi dan akomodasi, terutama oleh para manajer keperawatan (Kristan, Hidayah, and Farid Abidin 2020).

Hasil Kajian Abqariah Kamil, Hajjul Jannah, Syarifah Rauzatul (2023), Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara strategi manajemen konflik; berkolaborasi (nilai $p = 0,000$), berkompromi (nilai $p = 0,003$), menghindari (nilai $p = 0,041$), mengakomodasi (nilai $p = 0,010$) dan tidak ada hubungan bersaing (nilai $p = 0,098$) dengan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Pidie. Strategi manajemen konflik; berkolaborasi adalah yang paling. (Abqariah, Kamil, and Jannah 2023) gaya kompromi merupakan strategi penyelesaian konflik dengan cara mencari titik tengah melalui sikap saling mengalah sebagian demi tercapainya solusi bersama. Gaya kolaborasi melibatkan pencarian solusi bersama secara terbuka yang menguntungkan kedua belah pihak (win-win), sementara gaya akomodasi lebih mengutamakan kepentingan pihak lain, biasanya dengan cara mengalah demi menjaga keharmonisan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Daria Prause dan Bahaudin Mujtaba (2015),

penerapan gaya manajemen konflik yang tepat, seperti kolaborasi dan kompromi, berpengaruh positif dalam menurunkan stres kerja serta meningkatkan kinerja tenaga kerja, termasuk perawat. Sebaliknya, gaya seperti menghindar atau memaksakan kehendak (dominan/memaksa) cenderung memicu konflik lanjutan, meningkatkan ketegangan, dan menurunkan produktivitas kerja (Prause and Mujtaba 2015).

KESIMPULAN

Gaya penerapan manajemen konflik yang Efektif antara lain Gaya kompromi, kolaborasi, Akomodasi dan menghindar secara konsisten terbukti memiliki hubungan positif terhadap kinerja tenaga kesehatan, Strategi kompromi sangat umum digunakan oleh perawat karena mencerminkan sikap tanggung jawab dan menjaga keharmonisan. Perlunya peningkatan kemampuan komunikasi dan memahami konflik dengan baik, sehingga dalam penyelesaiannya konflik menjadi suatu yang bermanfaat yang mendukung peningkatan kualitas diri.

DAFTAR PUSTAKA

Abqariah, Hajjul Kamil, and Syarifah Rauzatul Jannah. 2023. "The Relationship between Conflict Management Strategy and Nurse Job Satisfaction at the Pidie District General Hospital, Indonesia." *International Journal of Advanced*

Multidisciplinary Research and Studies 3(1): 705–7.

Al-Hamdan, Zaid, Iman Adnan Al-Ta'amneh, Ahmad Rayan, and Hala Bawadi. 2019. "The Impact of Emotional Intelligence on Conflict Management Styles Used by Jordanian Nurse Managers." *Journal of Nursing Management* 27(3): 560–66.

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.

Astri Doris, Fatma Sriwahyuni, and Vetty Priscilla. 2019. "Analisis Hubungan Kemampuan Manajemen Konflik Kepala Ruangan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III Reksodiwiryio Padang." *Ners Jurnal Keperawatan* 15(2): 155–62.

Daniyanti, Marya. 2016. "Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di RSUD Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh 2016." *Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh*.

Fakhruddin, Sulfianti, Darmawansyah, and Amran Razak. 2015. "Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Pesisir Kabupaten Pangkep." : 1–11. <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/12952>.

Gulo, Adventy Riang Bevy, and Erwin Silitonga. 2020. "Gaya Manajemen Konflik Compromising Dan Dominating Dalam Mengurangi Stres Kerja Perawat Pelaksana." *Holistik Jurnal Kesehatan* 13(4): 424–30.

King Deston Sitanggang. 2023. "Strategi Manajemen Konflik Perawat Sebagai Solusi Edukasi Di Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik

- Medan.” *BEST Journal (Biology Education, Sains and Technology)* 6(2): 808–14.
<https://jurnaltest.uisu.ac.id/index.php/best/article/view/8275%0Ahttps://jurnaltest.uisu.ac.id/index.php/best/article/download/8275/5840>.
- Kristan, Kristan, Nur Hidayah, and Muhammad Farid Abidin. 2020. “Strategi Manajemen Konflik Dimasa Pandemi Covid-19 Mahasiswa Keperawatan Kota Makassar.” *Jurnal Kesehatan* 13(2): 97.
- Lahana, Eleni et al. 2019. “Conflicts Management in Public Sector Nursing.” *International Journal of Healthcare Management* 12(1): 33–39.
<https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1353787>.
- Mardiyanthi, Indah, Elly Lilianty Sjattar, and Andi Masyitha Irwan. 2019. “Literature Review: Konflik Dan Manajemen Konflik Di Rumah Sakit.” *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* 4(2).
- Muhamad Andika Sasmita Saputra, Alkhusari. 2021. “Manajemen Konflik Sebagai Strategi Peningkatan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rsud.” *Economics and Digital Business Review* 6: 71–92.
- Prause, Daria, and Bahaudin Muhtaba. 2015. “Conflict Management Practices For Diverse Workplaces.” *Journal of Business Studies Quarterly* 6(3): 13.
- Rika Nurjanah. 2017. “Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kinerja Petugas Kesehatan Di Puskesmas Kaluku Bodoa Kota Makassar Tahun 2017.” (June): 1–14.
- Safitri, Rahma, Omar K Burhan, and Zulkarnain. 2013. “Conflict Management Styles and Personality.” *Psikologia* 8(2): 39–49.
- Sridasweni, A. Muri Yusuf, and Ahmad Sabandi. 2023. “Hubungan Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Interpersonal Dengan Manajemen Konflik Peserta Didik.” *Bimbingan dan Konseling* 6(2): 176–93.
- Syarnubi. 2016. “Manajemen Konflik Dalam Pendidikan Islam Dan Problematikanya: Studi Kasus Di Fakultas Dakwah Uin-Suka Yogyakarta.” *Tadrib: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 2(1): 151–78.