

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

Kadek Fadila Oktaviana*
Asmuji
Dwi Yunita Haryanti

*Universitas Muhammadiyah Jember,
Jawa Timur

*email: oktavianafadila877@gmail.com

Abstrak

Konflik merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja, konflik dapat berdampak positif maupun negatif tergantung pada bagaimana penanganannya. Dalam lingkup perawat di rumah sakit kepala ruang menjadi salah satu peran penting dalam penyelesaian konflik pada perawat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *conflict management* kepala ruang dengan produktivitas kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember. Desain penelitian ini adalah korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah 78 perawat di ruang rawat inap. Sampel penelitian ini sejumlah 63 perawat. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dengan cara *proportionate stratified sampling*. Instrumen pada penelitian ini berupa kuesioner. Dari penelitian didapatkan bahwa *conflict management* baik (90,5%), *conflict management* cukup (9,5%), produktivitas kerja baik (73%), produktivitas cukup (27%). Hasil uji statistik *Spearman's Rho* dengan ($\alpha = 0,05$) didapatkan hasil *p value* 0,021 sehingga H1 diterima yang berarti ada hubungan antara *conflict management* kepala ruang dengan produktivitas kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember dengan kekuatan hubungan lemah ($r = 0,290$). *Conflict management* yang baik dari kepala ruang berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang nyaman sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja perawat.

Kata Kunci:
Manajemen konflik
Produktivitas kerja
Perawat
Rawat inap

Keywords:
Conflict management
Work productivity
Nurse
Inpatient

Abstract

Conflict is one of the things that can affect work productivity, conflict can have a positive or negative impact depending on how it is handled. In the scope of nurses in the hospital, the head of the room becomes one of the important roles in resolving conflicts in nurses. The purpose of this study was to determine the relationship between conflict management of the head of the room with the work productivity of nurses in the inpatient room of Level III Baladhika Husada Jember Hospital. This research design is a correlation with a cross sectional approach. The population of this study were 78 nurses in the inpatient room. The sample of this study amounted to 63 nurses. The sampling technique used was probability sampling by means of proportionate stratified sampling. The instrument in this study was a questionnaire. From the research it was found that conflict management was good (90.5%), conflict management was sufficient (9.5%), good work productivity (73%), sufficient productivity (27%). The results of the Spearman's Rho statistical test with ($\alpha = 0.05$) showed a p value of 0.021 so that H1 was accepted, which means that there is a relationship between the conflict management of the head of the room with the work productivity of nurses in the inpatient room of Level III Baladhika Husada Jember Hospital with a weak relationship strength ($r = 0.290$). Good conflict management from the head of the room plays an important role in creating a comfortable environment so that it can increase the work productivity of nurses.



© 2024. Oktaviana et al. Published by PenerbitForind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). <http://assyifa.forindpress.com/index.php/assyifa/index>

Submitted: 20-05-2024

Accepted: 02-07-2024

Published: 12-07-2024

PENDAHULUAN

Produktivitas kerja perawat diartikan sebagai kemampuan perawat dalam melaksanakan pekerjaan yang hasilnya bisa digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

dari pengkajian data hingga evaluasi, serta komunikasi antara perawat dengan pasien merupakan contoh dari produktivitas kerja perawat (Wahyudi & Gunarto, 2019). Berinteraksi dengan pasien, dan masyarakat

merupakan sebuah keharusan bagi profesi perawat. Masalah atau konflik disebabkan Berinteraksi dengan pasien, dan masyarakat merupakan sebuah keharusan bagi profesi perawat. Masalah atau konflik disebabkan oleh nilai, persepsi, budaya, dan latar belakang yang berbeda antara individu. Konflik menguntungkan karena meningkatkan disiplin jam kerja, hasil kerja, dan hubungan kerjasama yang lebih baik antar teman sejawat. Meningkatnya jumlah perawat yang tidak bekerja merupakan konsekuensi negatifnya. Konflik harus diatasi dengan baik agar tidak menimbulkan masalah bagi pasien dan lingkungan keperawatan (Nurbaeti & Hulu, 2022).

Studi yang dilaksanakan oleh Martins et al. (2020) menjelaskan sebanyak enam puluh persen manajer atau kepala ruang menangani konflik setiap hari., dengan menerima setiap pendapat dari masing-masing yang terlibat dan mendiskusikan untuk menemukan solusi kolektif yang dapat diterima dan dipecahkan bersama. Strategi kolaboratif fokus pada upaya memahami kasus, cenderung menghargai informasi akurat mengenai situasi, Untuk menghindari ketidakpuasan, fokuskan penyelesaian konflik dengan kolaborasi semua pihak yang terlibat. Hal ini dapat menjadi perbedaan agar kejadian masalah berkurang atau bahkan tidak terulang lagi. Namun, manajer perawat juga berusaha untuk menerima dan mendukung pendapat mereka mengenai solusi untuk masalah. Penelitian yang dilakukan oleh Başoğul, (2021) menunjukkan bahwa hampir

sembilan dari sepuluh perawat (91,2%) mengalami konflik, terutama konflik dengan manajer perawat atau kepala ruang, sesama perawat yang bekerja di unit yang sama, dokter, staf pembantu, perawat yang berada di unit berbeda. Penelitian menjelaskan bahwa konflik yang paling sering ditemukan adalah antara perawat dengan dokter (32,6%), yang kemudian diikuti konflik antar perawat (27,3%), lalu staf konflik relatif, (26,6%).

Studi yang dilaksanakan oleh Başoğul & Özgür, (2016) menyebutkan bahwa laporan perawat bahwa konflik yang mereka alami paling sering terjadi antar sesama perawat yang bekerja di unit yang sama yaitu sebesar (38,3%). Selain itu, perawat juga melaporkan bahwa mereka mengalami konflik paling sering mengenai kondisi pekerjaan sebesar yaitu (52,5%).

Di Indonesia, belum ada data pasti mengenai konflik yang terjadi di layanan kesehatan. Namun pada studi yang dilaksanakan oleh Rauf, (2020) di RSUD Haji Makassar menyebutkan bahwa 90% perawat mengalami konflik interpersonal dengan rekan kerja. Dinas kesehatan Jawa Timur (2017) dalam Yulianto et al., (2023) menyebutkan bahwa di Jawa Timur perawat yang mengalami masalah stress kerja mencapai jumlah 48,7%.

Persaingan bisnis, persaingan dalam lingkungan kerja dan perbedaan individu menjadi penyebab meningkatnya konflik antar karyawan dalam hal ini adalah tenaga medis di rumah sakit. Konflik adalah proses interaktif dimana ditunjukkan dengan ketidakcocokan, ketidaksepakatan atau disonansi dalam atau antara entitas social yaitu

individu, kelompok, organisasi. Dalam lingkungan pelayanan kesehatan di seluruh dunia, konflik antar perawat dan tenaga kesehatan adalah masalah yang sangat penting. Perbedaan dalam strategi manajemen, persepsi karyawan, kekurangan staf, perbedaan tujuan, dan persaingan kelompok kerja adalah penyebab konflik perawat yang paling umum (Başoğul & Özgür, 2016).

Konflik di ruang lingkup yang terdapat interaksi antar manusia tidak dapat dihindarkan namun dapat dikurangi tergantung dari intensitas dan cara penanganannya. Analisis dan atau kemampuan perawat dalam menghadapi dan menangani konflik merupakan fokus utama bidang manajemen keperawatan, di mana hal itu dianggap sebagai pemicu stress dalam praktik perawat professional yang merupakan usaha untuk mencapai tujuan kepuasan pasien, karyawan, dan institusi dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kepala ruang harus menyadari bahwa dukungan sangat memberikan dampak pada tingkat stress perawat di tempat kerjadan cara mereka menghadapi konflik yang dialami, itulah mengapa bentuk kepemimpinan yang ditunjukkan kepala ruang sangat berpengaruh. Selain kepala ruang sendiri, kepribadian masing-masing perawat juga mempengaruhi proses penanganan konflik (Martins et al., 2020).

Sebuah studi dalam Martins et al., (2020) mengatakan bahwa ketidakefektifan manajemen konflik adalah sebuah ancaman bagi proses kerja tim, hal ini menunjukkan kurangnya pengetahuan perawat dalam mengatasi konflik

yang terjadi. Dari hasil temuan pada studi tersebut didapatkan bahwa kepala ruang harus dapat mengembangkan keterampilan dengan tujuan agar mereka dapat menilai dan memilih strategi terbaik untuk menangani kejadian - kejadian yang bertentangan. Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti terkait bagaimana hubungan Strategi *Conflict Management* Kepala Ruang Dengan Produktivitas Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Tingkat III Baladhika Husada Jember.

METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan pada penelitian ini adalah Korelasi dengan pendekatan *Cross Sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan strategi manajemen konflik dengan produktivitas kerja. Populasi pada penelitian ini merupakan total dari jumlah perawat yang bekerja di ruang rawat inap RS Tingkat III Baladhika Husada Jember dengan jumlah yaitu 74 perawat yang terdiri dari 18 perawat D3 dan 56 perawat Ners. Sampel pada penelitian adalah 63 responden yang didapatkan dari hasil perhitungan menggunakan rumus slovin. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *Probability Sampling* dengan cara *Propotionate Stratified Sampling*. Alat pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dengan skala *likert* pada kedua variabel.

Penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat, analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan tentang distribusi, frekuensi, dan persentase setiap variable penelitian dan analisis bivariat bertujuan

untuk melihat hubungan antara variabel independen yaitu *Conflict Management* dengan variabel dependen yaitu Produktivitas Kerja. Uji statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah uji korelasi *Spearman Rank (Rho)* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dimana skala data dari kedua variabel adalah ordinal. Ditetapkan taraf signifikan ($\alpha = 5\%$ atau 0,05).

HASIL

Gambaran Karakteristik Responden

Karakteristik Usia

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	%
25 – 28	29	46
29 – 36	22	34.9
37 – 44	8	12.7
45 - 52	4	6.3
Total	63	100

Berdasarkan data pada tabel di atas, didapatkan bahwa sebagian besar responden (46%) berusia 25 – 28 tahun.

Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki – laki	23	36.5
Perempuan	40	63.5
Total	63	100

Pendidikan Terakhir

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
Ners	48	76.2
D3	15	23.8
Total	63	100

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (76,2%) memiliki tingkat pendidikan terakhir Ners.

Data Khusus

Manajemen Konflik

Tabel 4. Manajemen Konflik Kepala Ruang

Manajemen konflik	Jumlah	%
Baik	57	90.5
Cukup	6	9.5
Kurang	0	0
Total	63	100

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas (90,5%) menyebutkan *conflict management* kepala ruang di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember dalam kategori baik.

Produktivitas Kerja

Tabel 5. Produktivitas Kerja Perawat

Manajemen Konflik	Jumlah	%
Baik	46	73
Cukup	17	27
Kurang	0	0
Total	63	100

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (73%) memiliki produktivitas kerja dengan kategori baik.

Hubungan *Conflict Management* dengan Produktivitas Kerja di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember

Hasil uji statistik pada tabel 6 menunjukkan hasil $p\text{ value} = 0,021 < 0,05$ dengan menggunakan uji *Spearman Rank Rho'*. Hasil ini mengartikan bahwa H1 diterima dengan koefisien korelasi (r) = 0,290, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara manajemen konflik kepala

ruang dan produktivitas kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember dengan kategori hubungan lemah.

Tabel 6. Hubungan *Conflict Management* Kepala Ruang dengan Produktivitas Kerja Perawat

Variabel	<i>Spearman's Rho</i>					
	Manajemen Konflik			Produktivitas Kerja		
	<i>Correlation Coefficient</i>	Sig (2-tailed)	N	<i>Correlation Coefficient</i>	Sig (2-tailed)	N
Manajemen konflik	1.000		63	0,290*	.021	63
Produktivitas Kerja	0,290*	.021	63	1.000		63

Angka koefisien korelasi diatas bernilai positif, sehingga semakin baik *conflict management* kepala ruang maka produktivitas kerja perawat semakin tinggi.

PEMBAHASAN

Hubungan *Conflict Management* Kepala Ruang dengan Produktivitas Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember

Berdasarkan hasil uji statistik yang ditunjukkan pada tabel 6, $p\text{ value} = 0,021 < 0,05$, sehingga H_1 diterima dengan koefisien korelasi (r) = 0,290, yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *conflict management* kepala ruang dan produktivitas kerja perawat di ruang rawat

inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember dengan kategori hubungan lemah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan studi oleh Doris et al., (2019) yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara manajemen konflik kepala ruang dengan kepuasan kerja perawat, dimana pada penelitian tersebut menyatakan semakin baik manajemen konflik oleh kepala ruang semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan perawat pelaksana dalam melakukan pekerjaannya. Fakhruddin et al., (2018) menjelaskan bahwa *conflict management* adalah suatu pendekatan untuk menangani konflik dengan tujuan menyelesaikannya, baik oleh pihak ketiga maupun pihak yang terlibat dalam konflik, yang kemudian dapat menciptakan resolusi yang diharapkan serta juga dapat dijadikan sarana untuk inovasi dan perbaikan. Salah satu aspek manajemen konflik adalah bagaimana penanggungjawab ruangan menangani ketidaksepakatan untuk menghasilkan lingkungan yang produktif (Puspanegara et al., 2023).

Penelitian oleh Akri & Timun (2019) menyatakan bahwa pelaksanaan fungsi manajemen kepala ruang berdampak besar pada keberhasilan, produktivitas, dan efektifitas kerja perawat pelaksana. Asnawati & Lihu (2018) menjelaskan bahwa dengan pengendalian konflik yang efektif, suasana kerja akan menjadi lebih dinamis, sehingga setiap anggota organisasi menjadi lebih alert terhadap kemajuan organisasi, dan setiap kelompok berusaha melakukan yang terbaik untuk kepentingan

bersama, yang pada gilirannya akan menghasilkan peningkatan produktivitas kerja. Penelitian oleh Avsah & Hikmatul Qowi (2021) menemukan bahwa kepala ruangan dapat lebih baik dalam menangani konflik dan meningkatkan kepuasan kerja perawat. Diharapkan kondisi kerja di ruang rawat inap akan lebih baik dengan pengendalian konflik yang efektif. Ketidakpuasan kerja perawat dapat dipengaruhi oleh kondisi kerja. Ketika kepala ruangan dapat mengatasi kepentingan bersama, konflik akan mudah diselesaikan. Kepala ruangan yang baik menjalankan tugas manajemen secara efektif dan efisien dan memimpin bawahannya sehingga perawat merasa puas dalam pekerjaannya. Studi terdahulu yang sebanding dengan hasil penelitian ini adalah studi oleh Wibowo, (2018) riset ini mengeksplorasi hubungan antara manajemen konflik dan produktivitas kerja dalam konteks rumah sakit. Implementasi strategi manajemen konflik yang efektif oleh kepala ruangan memiliki dampak positif kepada produktivitas kerja perawat. Mereka menyimpulkan bahwa ketika konflik diatasi dengan baik, perawat cenderung lebih fokus pada tugas-tugas mereka dan produktivitas kerja mereka meningkat. Implikasi dari penelitian ini terhadap hasil penelitian adalah bahwa temuan yang menunjukkan hubungan antara Strategi Conflict Management Kepala Ruang dan Produktivitas Kerja Perawat yang baik sejalan dengan penelitian sebelumnya. Hal ini menguatkan pemahaman bahwa manajemen konflik yang efektif dapat menjadi faktor kunci

dalam meningkatkan produktivitas kerja perawat di rumah sakit. Oleh karena itu, temuan penelitian ini meningkatkan pemahaman tentang pentingnya manajemen konflik dalam konteks pelayanan kesehatan dan menunjukkan bahwa penerapan strategi manajemen konflik yang lebih baik dapat meningkatkan layanan dan kesejahteraan karyawan di rumah sakit.

Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas kemampuan conflict management pemimpin dalam suatu kelompok atau organisasi berdampak signifikan terhadap produktivitas kerja. Ketika kemampuan tersebut baik, konflik yang timbul dapat dikelola dengan efektif, mengarah pada penyelesaian yang fungsional. Ini menciptakan emosi positif atau senang terhadap tugas atau pekerjaan, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas kerja individu. Dalam konteks ini, konflik dianggap sebagai proses yang dapat memicu refleksi, kreativitas, dan inovasi yang mendukung pertumbuhan dan pengembangan. Namun, jika kemampuan *conflict management* kurang, konflik cenderung tidak terselesaikan dengan baik. Ini dapat menyebabkan emosi negatif terhadap lingkungan kerja atau pekerjaan, yang pada gilirannya akan mengurangi produktivitas kerja seseorang. Dalam hal ini, konflik tidak hanya menjadi sumber stres, tetapi juga dapat menghambat kinerja dan kesejahteraan individu. Oleh karena itu, penting bagi pemimpin dan manajer untuk mengembangkan keterampilan dalam mengelola konflik dengan baik, sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat, harmonis, dan produktif.

Pentingnya pengembangan dan pengaplikasian strategi *Conflict Management* yang efektif dari kepala ruang di rumah sakit. Pelatihan dan pembinaan kepemimpinan yang fokus pada penanganan konflik secara proaktif dan konstruktif dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Selain itu, penting untuk mendorong kerjasama antara manajemen dan staf perawat dalam menyelesaikan konflik serta meningkatkan komunikasi dan keterbukaan dalam menyelesaikan masalah. Dengan demikian, hal tersebut dapat berkontribusi dalam peningkatan produktivitas kerja perawat dan kesejahteraan staf di rumah sakit.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan dan hasil penelitian, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil uji statistik yang menunjukkan $p\text{ value} = 0,021 < 0,05$, sehingga H_1 diterima dengan koefisien korelasi (r) = 0,290, yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *conflict management* kepala ruang dan produktivitas kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Tinggat III Baladhika Husada Jember dengan kategori hubungan lemah.
2. Penelitian ini memiliki hasil yang bermanfaat dan dapat diterapkan dalam layanan keperawatan dan kesehatan umum. Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam menentukan metode dalam mengatasi konflik yang terjadi di Rumah Sakit, yang kemudian membuat perawat dapat tetap produktif

dalam situasi konflik, baik antar perawat maupun antara perawat dan petugas kesehatan lainnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan keterampilan, terutama tentang proses manajemen konflik.

3. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik dengan melaksanakan penelitian yang lebih mendalam terkait Strategi *conflict management* dengan produktivitas kerja.

REFERENSI

- Anggreni, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Mojokerto: STIKes Majapahit Mojokerto buku ajar.
- Anisah, O. S. (2022). *Hubungan Manajemen Konflik (Kolaborasi dan Negoisasi) Kepala Ruangan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di RS Taman Harapan Baru (THB) Tahun 2022*. Kota Padang: Al-Irsyad.
- Asnawati, R., & Lihu, F. A. (2018). *Hubungan manajemen konflik dengan kinerja perawat di ruangan rawat inap RSUD Dr. Hasri Ainun Habibi provinsi Gorontalo*. Kota Gorontalo: Jurnal Zaitun Universitas Muhammadiyah Gorontalo.
- Avsah, M., & Hikmatul Qowi, N. (2021). *Hubungan Kemampuan Pengelolaan Manajemen Konflik Kepala Ruangan dengan Kepuasan Kerja Perawat*. Jember: Indonesian Journal of Health Research.
- Başoğul, C. (2021). *Conflict management and teamwork in workplace from the perspective of*

- nurses. Turkey: Perspectives in Psychiatric Care.
- Başoğul, C., & Özgür, G. (2016). *Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses*. Korea: Asian Nursing Research.
- Bugis, D. A., Ressel, M. O., Likliwatil, N., & Sangaji, C. M. (2021). *Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap Rsu Al Fatah Kota Ambon*. Kota Ambon: Pasapua Health Journal.
- Doris, A., Sriwahyuni, F., Priscilla, V., Keperawatan, M., & Keperawatan, F. (2019). *Analisis Hubungan Kemampuan Manajemen Konflik Kepala Ruangan dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III Reksodinviryo Padang*. Kota Padang: Jurnal Keperawatan.
- Firmansyah, D. (2022). *Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian : Literature Review General Sampling Techniques in Research Methodology : Literature Review*. Kota Sukabumi: Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH).
- ibnu sina. (2022). *Metodologi Penelitian. Paper Knowledge*. Kabupaten Bandung: WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG (Grup CV. Widina Media Utama).
- Jakri, Y., & Timun, H. (2019). *Hubungan Fungsi Manajemen Kepala Ruangan Dengan Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Waelengga Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2019*. Manggarai: Jurnal Wawasan Kesehatan.
- Liester, I. N. E., Girsang, E., Naution, S. L. R., & Erda, R. (2018). *Hubungan Motivasi Terhadap Produktifitas Kerja Perawat di Ruang Rawat INAP Tumbuh Sakit Swasta Tipe C di Kota Batam Tahun 2018*. Kota Batam: Asian Nursing Research.
- Martins, M. M., Trindade, L. de L., Vandresen, L., Amestoy, S. C., Prata, A. P., & Vilela, C. (2020). *Conflict management strategies used by Portuguese nurse managers*. Portugis: Revista Brasileira de Enfermagem,
- Na'im, Z. (2021). *Manajemen Konflik. In Leadership*. Kota Tangerang: Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam.
- Norhasanah, N. (2021). *Kepemimpinan Dan Keterampilan Kepemimpinan Dalam Organisasi Pada Pendidikan*. Kalimantan: Seminar Nasional Magister Manajemen Pendidikan UNISKA MAB.
- Nurbaeti, R. F., & Hulu, P. (2022). *Analisis Strategi Manajemen Konflik Perawat Manajer Dengan Pendekatan Kolaborasi Di Igd Rsu X. Kota Depok: Indonesian Journal of Nursing Scientific*.
- Opan Arifudin. (2023). *Manajemen konflik dan upaya penanganan konflik dalam organisasi pendidikan di sekolah*. Kota Jakarta Timur: Inpirasi Dunia: Jurnal Riset Pendidikan Dan Bahasa.
- Pratama, R., Aisyah, S. A., Mandala Putra, A., Sirodj, R. A., Afgan, M. W., & Research, C. (2023). *Correlational Research Kata kunci*. Kota Palembang: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan.
- Puspanegara, A., Nugraha, M. D., Heryanto, M.

- L., Moonti, M. A., & Inayah, L. N. (2023). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan Terhadap Penanganan Konflik Yang Dialami Perawat Pelaksana Dalam Pelaksanaan Asuhan Di Ruang Rawat Inap Rsu Kmc Kuningan*. Kecamatan Kuningan: JOURNAL OF MIDWIFERY CARE.
- Rauf, S., Hidayah, N., Amal, A. A., & Gani, N. F. (2020). *Factors Causes of Conflict Among Nurses At Rsu Haji Makassar*. Makassar: Indonesian Journal of Nursing Health Science.
- Saifudin, I. M. M. Y., Dina, H., Abdillah, I. L., Tamaela, J. M., & Anika, L. (2021). *Review : Manajemen Konflik Keperawatan di Tatanan Klinis Studi Literatur*. Yogyakarta: Journal of Advanced Nursing and Health Sciences.
- Saputra, M. A. S., & Alkhusari, A. (2021). *Manajemen Konflik Sebagai Strategi Peningkatan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rsud*. Kota Palembang: Jurnal 'Aisyiyah Medika.
- Sujadi, D., Fitriani, N. K. A., & Darmita, M. Y. (2021). *Produktivitas Kerja Karyawan Ditinjau Dari Lingkungan Kerja Dan Pelatihan Kerja Di Hotel the Oberoi Beach Resort Bali (Employee Work Productivity Assessed From Work Environment and Work Training At the Oberoi Beach Resort Hotel Bali)*. Bali: Jurnal Ekbis.
- Wahyudi, C. T., & Gunarto, C. S. (2019). *Produktivitas Kerja Perawat Ruang Rawat Inap*. Kota Jakarta Selatan: Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia.
- Waruwu, M. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Riau: Jurnal Pendidikan Tambusai.
- Wibowo, F. P. (2018). *Pengaruh Komunikasi, Konflik, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan*. Gorontalo: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Yudiatmaja, F. (2018). *Kepemimpinan: Konsep, Teori Dan Karakternya*. Bali: Procedia - Social and Behavioral Sciences.