

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemampuan manajemen konflik kepala ruangan adalah kapasitas seorang kepala ruangan sebagai manajer lini pertama dalam mengidentifikasi sumber dan jenis konflik yang terjadi di ruang rawat inap, serta memilih dan menerapkan strategi penyelesaian yang tepat, baik melalui kolaborasi, kompromi, akomodasi, kompetisi, maupun menghindari sesuai dengan situasi dan karakteristik konflik yang dihadapi. Kemampuan ini sangat penting karena kinerja perawat pelaksana dalam memberikan asuhan keperawatan bisa naik atau turun. Hal ini sangat tergantung pada bagaimana kepala ruangan mengelola konflik yang muncul di ruangan. Jika kepala ruangan bisa menangani konflik dengan baik, maka suasana kerja akan lebih kondusif. Dampaknya langsung terasa pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Namun, jika konflik dibiarkan membesar, maka semuanya menjadi lebih sulit. Kepala ruangan harus bisa menjadi penghubung, penengah, dan pemimpin dalam situasi yang sulit. Oleh karena itu, kemampuan mengelola konflik menjadi kunci utama dalam menjaga stabilitas tim dan menjaga kualitas pemeliharaan kesehatan. (Gulo, 2020). Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat menurunkan kinerja kelompok, sedangkan konflik yang dikelola secara tepat justru mampu meningkatkan kinerja tim keperawatan (Gulo, 2020). Oleh karena itu, kemampuan manajemen konflik kepala ruangan berperan dalam mempertahankan kualitas kinerja perawat sekaligus mendukung peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

Data internasional menunjukkan bahwa kemampuan manajemen konflik kepala ruangan masih bervariasi di berbagai negara. Tinjauan sistematis yang mengikuti pedoman PRISMA dan terdaftar di PROSPERO menunjukkan bahwa strategi kolaboratif (19,72%) dan dukungan kolaboratif (18,31%) merupakan strategi yang paling

dominan digunakan kepala ruangan dalam menyelesaikan konflik, diikuti strategi kompromi, penghindaran, dan akomodasi yang masing-masing sebesar 14,08% (González-García et al., 2025). Penelitian di Arab Saudi terhadap 210 kepala ruangan menunjukkan bahwa kemampuan manajemen konflik berada pada kategori tinggi (Aseery et al., 2023) .

Sementara itu, penelitian di Mesir menunjukkan bahwa 43,9% perawat menggunakan gaya kompromi tinggi, sedangkan 36,6% menggunakan gaya kompetisi (Ramadan & Eid, 2020). Di Lebanon, gaya integrating digunakan oleh 78,9% responden dan gaya compromising sebesar 76,6% (Dankar & Bousily, 2021). Selain itu, penelitian di Yordania juga menemukan bahwa mindfulness berhubungan secara signifikan dengan penggunaan strategi resolusi konflik yang bersifat integratif (Assi et al., 2022).

Berbeda dengan kondisi tersebut, beberapa penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa kemampuan manajemen konflik kepala ruangan masih belum optimal. Penelitian Gulo (2019) di salah satu rumah sakit di Kota Medan menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen konflik kepala ruangan berada pada kategori cukup sebesar 54,2%. Hasil serupa dilaporkan oleh Avsah dan Qowi (2021) di RSUD dr. Suyudi Paciran Lamongan, di mana sebanyak 66,7% perawat menilai kemampuan manajemen konflik kepala ruangan masih berada pada kategori cukup. Penelitian terbaru oleh Suzana (2025) di RS Liung Paduli Kabupaten Sangihe juga menunjukkan bahwa 54,5% responden menilai penyelesaian konflik di ruangan masih kurang baik karena kepala ruangan belum terlibat secara aktif dalam menyelesaikan konflik antarperawat. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan manajemen konflik kepala ruangan di Indonesia masih memerlukan perhatian dan peningkatan.

Berdasarkan informasi awal yang diperoleh peneliti melalui pihak manajemen RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, kepada pihak manajemen RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, diperoleh data

bahwa jumlah perawat pelaksana yang bertugas di seluruh ruang rawat inap sebanyak 237 orang yang terdiri atas tenaga keperawatan dan tenaga kebidanan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 131 perawat pelaksana bidang keperawatan yang tersebar di delapan ruang rawat inap menjadi fokus penelitian ini dan bekerja di bawah koordinasi masing-masing kepala ruangan. Jumlah tenaga keperawatan tersebut menggambarkan besarnya tanggung jawab kepala ruangan dalam mengelola sumber daya manusia sekaligus menjaga kualitas pelayanan keperawatan di setiap ruangan.

Hasil wawancara pendahuluan dengan kepala ruangan menunjukkan bahwa konflik masih sering terjadi di ruang rawat inap, terutama yang dipicu oleh komplain pasien terhadap pelayanan keperawatan. Selain itu, interaksi yang intens antara perawat, dokter, tenaga kesehatan lainnya, pasien, dan keluarga pasien menyebabkan potensi konflik semakin besar. Perbedaan persepsi, tingginya beban kerja, keterbatasan sumber daya, serta komunikasi yang kurang efektif menjadi faktor utama yang memicu terjadinya konflik (Nikitara et al., 2024). Namun demikian, pihak manajemen rumah sakit menyampaikan bahwa konflik yang terjadi selama ini langsung diselesaikan oleh masing-masing kepala ruangan dan belum didokumentasikan secara formal dalam sistem pelaporan rumah sakit. Kondisi ini menunjukkan bahwa konflik memang terjadi dalam praktik pelayanan sehari-hari, tetapi belum terdapat sistem pemantauan yang dapat menggambarkan bagaimana kemampuan kepala ruangan dalam mengelola konflik tersebut. Akibatnya, belum dapat diketahui secara pasti apakah kemampuan manajemen konflik kepala ruangan telah berjalan secara optimal serta bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas kinerja 131 perawat pelaksana di ruang rawat inap.

Konflik yang tidak dikelola secara efektif dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti terganggunya komunikasi antarperawat, menurunnya kerja sama tim, meningkatnya stres kerja dan kelelahan emosional, hingga menurunkan kinerja perawat dalam

memberikan asuhan keperawatan kepada pasien (Almost et al., 2023). Penurunan kinerja tersebut pada akhirnya dapat memengaruhi mutu pelayanan keperawatan, baik dari aspek ketepatan pelayanan, komunikasi, maupun empati kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, kajian mengenai manajemen konflik kepala ruangan lebih banyak diarahkan pada keterkaitannya dengan kepuasan kerja dan motivasi kerja perawat. Penelitian yang dilakukan oleh Doris (2019) di RS Tk. III Reksodiwiryo Padang menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kemampuan manajemen konflik kepala ruangan dengan kepuasan kerja perawat. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian Putri et al. (2024) di RSUD Pasar Minggu yang menunjukkan adanya hubungan bermakna antara manajemen konflik kepala ruangan dan kepuasan kerja perawat. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan kemampuan manajemen konflik kepala ruangan dengan kualitas kinerja perawat di rumah sakit daerah, khususnya di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, masih sangat terbatas. Selain itu, belum ditemukan penelitian yang mengkaji permasalahan tersebut menggunakan pendekatan mixed methods dengan desain sequential explanatory sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan kedua variabel tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, masih terdapat kesenjangan antara kondisi ideal kemampuan manajemen konflik kepala ruangan dengan kondisi empiris di lapangan. Di satu sisi, kepala ruangan dituntut mampu mengelola konflik secara efektif, namun di sisi lain berbagai penelitian dan hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa kemampuan tersebut belum sepenuhnya optimal serta belum didukung oleh sistem dokumentasi konflik yang memadai. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Berdasarkan uraian dan temuan penelitian terdahulu, masih diperlukan kajian mengenai keterkaitan kemampuan

manajemen konflik kepala ruangan dengan aspek kinerja perawat. Atas dasar tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis hubungan antara kemampuan manajemen konflik kepala ruangan dengan kualitas kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Apakah ada Hubungan Kemampuan Manajemen Konflik Kepala Ruangan dengan Kualitas Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Tujuan Umum

Menganalisis Hubungan Kemampuan Manajemen Konflik Kepala Ruangan dengan Kualitas Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kemampuan manajemen konflik kepala ruangan di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun
- b. Mengidentifikasi kualitas kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun
- c. Menganalisis hubungan kemampuan manajemen konflik kepala ruangan dengan kualitas kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

D. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen keperawatan, terkhusus mengenai kemampuan manajemen konflik kepala ruangan.
- b. Memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dan konsep manajemen konflik dalam konteks pelayanan keperawatan di rumah sakit daerah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi

Penelitian ini dapat digunakan bahan acuan sumber referensi dan sebagai sumber informasi baru khususnya pada bidang penelitian kesehatan mengenai hubungan antara kemampuan pengelolaan manajemen konflik, kualitas kinerja perawat.

b. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran nyata mengenai kemampuan pengelolaan manajemen konflik kepala ruangan di ruang rawat inap RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

c. Bagi Kepala Ruangan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk meningkatkan strategi kepemimpinan dalam menyelesaikan konflik di unit pelayanan.

d. Bagi Perawat

Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman mengenai pentingnya manajemen konflik sebagai upaya meningkatkan kualitas kerja dan kenyamanan lingkungan kerja.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Nama & Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Melida Avsah, Suratmi, dan Nurul Hikmatul Qowi (2021)	Hubungan Kemampuan Pengelolaan Manajemen Konflik Kepala Ruangan dengan Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Umum dr. Suyudi Paciran Lamongan	Metode penelitian yang digunakan adalah metode analitik korelasional. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 30 perawat dan sampel yang digunakan sebanyak 30 perawat.	Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan kemampuan pengelolaan manajemen konflik kepala ruangan dengan kepuasan kerja perawat di rumah sakit umum dr. Suyudi Paciran Lamongan	Perbedaan penelitian terletak pada variabel dependen, yaitu penelitian sebelumnya menggunakan kepuasan kerja perawat, sedangkan penelitian ini menggunakan kualitas kinerja perawat. Penelitian ini juga dilakukan pada lokasi dan jumlah sampel yang berbeda, yaitu 56 perawat di ruang rawat inap RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.
Debby Yulianthi Maria, Supriyadi, Indah Fitrianingrum, Tirta Okta Dinanti,	Hubungan Manajemen Konflik Kepala Ruangan dengan Motivasi Kerja dan Stres Kerja Perawat di Rumah	Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain korelasi dengan pendekatan cross sectional. Populasi	Hasil penelitian ini meunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara manajemen konflik kepala ruang dengan motivasi	Perbedaan penelitian terletak pada variabel dependen, lokasi, jumlah sampel, dan metode penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan

dan Riri Amalia (2024)	Sakit Swasta Bantul Yogyakarta	dalam penelitian ini sebanyak 59 perawat dan sampel penelitian ini sebanyak 59 perawat.	kerja dan stres kerja di rumah sakit swasta Bantul Yogyakarta	motivasi kerja dan stres kerja perawat sebagai variabel dependen dengan 59 responden dan desain korelasional cross sectional, sedangkan penelitian ini menggunakan kualitas kinerja perawat sebagai variabel dependen dengan 56 responden di ruang rawat inap RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun menggunakan mixed methods dengan desain sequential explanatory.
Susilarati T, Pono, Tutik Agustini, Fatma Jama (2023)	Hubungan Manajemen Konflik dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo Provinsi Maluku Utara 2021	Metode penelitian ini adalah metode penelitian korelasional dengan desain penelitian cross sectional. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 66 orang.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen konflik memberikan dampak yang signifikan terhadap motivasi kerja perawat di rumah sakit umum daerah Tobelo Provinsi Maluku Utara	Perbedaan penelitian terletak pada variabel dependen, lokasi, jumlah sampel, dan metode penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan motivasi kerja perawat sebagai variabel dependen dengan 66 responden dan desain

				korelasional cross sectional, sedangkan penelitian ini menggunakan kualitas kinerja perawat sebagai variabel dependen dengan 56 responden di ruang rawat inap RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun menggunakan mixed methods dengan desain sequential explanatory.
Fuad Afif Nursyam, Wasis Eko Kurniawan, Indri Heri Susanti (2025)	Hubungan Manajemen Konflik dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto	Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan desain penelitian yang digunakan yaitu korelasional, yang menggunakan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian ini sebanyak 54 perawat.	Hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan antara manajemen konflik dengan kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Purwokerto	Perbedaan penelitian terletak pada variabel independen, lokasi, jumlah sampel, dan desain penelitian. Penelitian sebelumnya meneliti manajemen konflik dengan kinerja perawat pada 54 perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto menggunakan desain korelasional cross sectional, sedangkan penelitian ini meneliti

				kemampuan manajemen konflik kepala ruangan dengan kualitas kinerja perawat pada 56 perawat di ruang rawat inap RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun menggunakan mixed methods dengan desain sequential explanatory.
Kadek Fadila Oktaviana, Asmuji, dan Dwi Yunita Haryanti (2024)	Strategi Manajemen Konflik Kepala Ruang dengan Produktivitas Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember	Desain yang digunakan pada penelitian ini adalah korelasi dengan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini sebanyak 74 perawat. Sampel pada penelitian ini adalah 63 responden	Hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan antara conflict management kepala ruang dengan produktivitas kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember dengan kekuatan lemah	Perbedaan penelitian terletak pada variabel dependen, lokasi, jumlah sampel, dan metode penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan produktivitas kerja perawat sebagai variabel dependen dengan 63 responden dan desain korelasional cross sectional, sedangkan penelitian ini menggunakan kualitas kinerja perawat sebagai variabel dependen dengan 56 responden di ruang



rawat inap RSUD Sultan
Imanuddin Pangkalan Bun
menggunakan mixed methods
dengan desain sequential
explanatory.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kemampuan manajemen konflik kepala ruangan di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Imanudin Pangkalan Bun sebagian besar responden dengan kategori baik yaitu sebanyak 53 orang (94,6%).
2. Kualitas kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun sebagian besar dengan kategori baik sebanyak 55 responden (98,2%).
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan manajemen konflik kepala ruangan dengan kualitas kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,567 dengan nilai p -value $< 0,001$.

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dalam mempertahankan kemampuan manajemen konflik kepala ruangan dan kualitas kinerja perawat, serta menjadi pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

2. Bagi Kepala Ruangan

Diharapkan kepala ruangan dapat mempertahankan kemampuan manajemen konflik yang sudah baik dengan menerapkan strategi penyelesaian konflik yang sesuai dengan situasi dan kondisi di ruang rawat inap, serta meningkatkan komunikasi dan kerja sama dengan perawat pelaksana.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan tambahan informasi dalam pengembangan ilmu keperawatan, khususnya terkait manajemen konflik dan kualitas kinerja perawat.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan mengembangkan variabel atau faktor lain yang berkaitan dengan kualitas kinerja perawat serta menggunakan jumlah responden dan cakupan penelitian yang lebih luas.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, W. (2023). *Manajemen konflik: Teori dan praktik*. Cipta Media Nusantara.
- Afifah, D., Jannah, N., & Mayasari, P. (2023). Strategi manajemen konflik perawat di rumah sakit pendidikan Aceh. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 11(1). <https://doi.org/10.24815/jik.v11i1.32954>
- Almost, J., Wolff, A. C., Stewart-Pyne, A., McCormick, L. G., Strachan, D., & D'Souza, C. (2023). Managing and mitigating conflict in healthcare teams: An integrative review. *Journal of Nursing Management*, 31(2), 215–226.
- Ariyanti, A., Sabilu, Y., & Sety, L. M. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di unit instalasi gawat darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas tahun 2024. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 807–825.
- Aseery, M., Mahran, S., & Felemban, O. (2023). The Relationship Between Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies From the Nurse Managers' Perspective. *Cureus*, 15(3), 1–11. <https://doi.org/10.7759/cureus.35669>
- Asil, A., Lutfiani, L., Amalia, A., & Syarifudin, S. (2023). *Humantech: Jurnal ilmiah multi disiplin Indonesia*. 7.
- Assi, M. D., Eshah, N. F., & Rayan, A. (2022). The Relationship Between Mindfulness and Conflict Resolution Styles Among Nurse Managers: A Cross-Sectional Study. *SAGE Open Nursing*, 8, 1–8. <https://doi.org/10.1177/23779608221142371>
- Atinga, R. A., Nkrabia, M., Ayawine, A., & Yambah, J. K. (2024). SSM - Qualitative Research in Health “ It ’ s the patient that suffers from poor communication ”: Analyzing communication gaps and associated consequences in handover events from nurses ’ experiences. *SSM - Qualitative Research in Health*, 6(September), 100482. <https://doi.org/10.1016/j.ssmqr.2024.100482>
- Aziz, N., Dewanto, I. J., Raya, U. T., Studi, P., Informatika, T., & Raya, U. T. (2022). Model Penilaian Kinerja Karyawan dengan Personal Balanced Scorecard (Studi Kasus Universitas Tangerang Raya). *MAMEN (Jurnal Manajemen)*, 1(2), 168–177. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i2.218>
- Banu, E. P., & Rahman, D. H. (2025). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS ALAT UKUR PENELITIAN: RESILIENSI AKADEMIK PADA SISWA SMP Abstrak VALIDITY AND RELIABILITY TESTING OF A RESEARCH INSTRUMENT: ACADEMIC RESILIENCE AMONG JUNIOR HIGH SCHOOL STUDENTS Abstract. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 14(1), 110–118.
- C, N., J-E, J., & F, B. (2020). The Relationship Between Conflict Management and Medical Doctors Job Performance In Tanzanian Public Hospitals.

- International Journal of Business Management and Economic Review*, 3(06), 45–53.
- Dankar, M. J., & Bousily, W. (2021). Identifying Factors That Influence Conflict Management Styles Of Lebanese Nursng Students' With Their Clinical Educators. *BAU Journal-Health and Wellbeing*, 3(2).
- Delak, B., & Širok, K. (2022). *Physician – - nurse conflict resolution styles in primary health care*. November 2021, 1077–1085. <https://doi.org/10.1002/nop2.1147>
- Dietl, J. E., Derksen, C., Keller, F. M., & Lippke, S. (2023). Interdisciplinary and interprofessional communication intervention: How psychological safety fosters communication and increases patient safety. *Frontiers in Psychology*, 1–14.
- Dwisari, G. A., & Sari, K. (2024). Length of stay pasien di instalasi gawat darurat ke rawat inap sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit X tahun 2024. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 10(3).
- Ekawarna. (2018). *Manajemen Konflik dan Stres* (B. sari Fatmawati (ed.)). PT Bumi Aksara. [https://repository.unja.ac.id/16937/1/Manajemen konflik.pdf](https://repository.unja.ac.id/16937/1/Manajemen%20konflik.pdf)
- Fadhilah, A. Y., Fatimah, F. S., & Sarwadhamana, R. J. (2023). Implementasi standar ruang bangunan instalasi rawat jalan di rumah sakit umum Mitra Paramedika Yogyakarta. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 6(1), 27–40.
- Fahrudin, A., & Sari, N. (2021). Konflik intrapersonal dalam pengambilan keputusan individu di lingkungan kerja. *Jurnal Psikologi Dan Perilaku Organisasi*, 5(2), 88–96.
- Fajri, Y. A., & Herman, P. W. (2024). Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Petugas Rekam Medis RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2024. *JPAMS (Journal of Public Administration and Management Studies)*, 2(2), 66–72.
- Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale*. Dunod.
- Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management* (C. Storrs (ed.)). Sir Isaac Pitman & Sons.
- Folitt, F. D., & Beck, T. C. (2018). *ssentials of Nursing Research: Appraising Evidence for Nursing Practice*. (9th ed.). Wolters Kluwer. https://books.google.co.id/books/about/Essentials_of_Nursing_Research.html?id=Z6DwjwEACAAJ&redir_esc=y
- González-García, A., Pinto-Carral, A., Marqués-Sánchez, P., Quiroga-Sánchez, E., Bermejo-Martínez, D., & Pérez-González, S. (2025). Characteristics of nurse managers' conflict management competency: A systematic review. *Journal of Advanced Nursing*, 81(1), 45–58.
- Gulo, A. (2020). I NTEGRATING D AN O BLIGING S EBAGAI G AYA M ANAJEMEN. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 11(2), 242–249.

- Hartono, & Wijaya, S. F. (2025). *Pengantar Manajemen* (Hartono (ed.)). Widina Media Utama.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=fOhOEQAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=definisi+manajemen&ots=zcuW0SIDnr&sig=i7OTZK4wZ__6FN3gWif_Q2pFoNs&redir_esc=y#v=onepage&q=definisi+manajemen&f=false
- Hidayat, A., & Nurhasanah, N. (2022). Konflik intrapersonal tenaga kesehatan dalam pelayanan rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 25(1), 45–53.
- Ilyas, Y. (2012). *Kinerja: Teori, Penilaian, dan Penelitian* (Edisi revisi). Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- Indonesia, D. K. R. (2005). *Instrumen Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit* (Cetakan ke-5). Direktorat Jenderal Pelayanan Medik, Direktorat Keperawatan dan Keteknisian Medik.
- Kemenkes. (2020). *bahwa Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit perlu disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan hukum*; 3, 1–80.
- Khovivah, W. V., Sholehah, M., Saleh, M. A., & Jamilah, A. U. (2024). *Definisi Konflik dan Pentingnya Manajemen Konflik dalam Pendidikan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember , Indonesia*. 4.
- Kim, S., Kitzmiller, R., Baernholdt, M., Lynn, M. R., & Joner, C. B. (2023). *Patient Safety Culture The Impact on Workplace Violence and Health Worker Burnout*. February, 79–88. <https://doi.org/10.1177/21650799221126364>.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2005). *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior* (5th ed., Vol. 2). Salemba Empat.
- Krisnantoro, Y., & Siagian, E. (2022). Emergency response time pelayanan di instalasi gawat darurat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Gawat Darurat*, 5(1).
- Lestari, D., & Prabowo, A. (2022). Peran rumah sakit dalam pengembangan mutu pelayanan kesehatan melalui penelitian dan inovasi pelayanan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 145–153.
- Lestari, D., & Putra, R. (2022). Dinamika konflik approach-approach pada tenaga kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Psikologi Indonesia*, 11(1), 54–62.
- Lombardi, B., Jensen, T., Galloway, E., & Fraher, E. (2024). Trends in workplace violence for health care occupations and facilities over the last 10 years. *Health Affairs Scholar*, 2(12), 1–6. <https://doi.org/10.1093/haschl/qxae134>
- Mangkunegara, A. A. P. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mardiyanthi, I., Sjattar, E. L., & Irwan, A. M. (2019). Literature review: Konflik dan manajemen konflik di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(2), 1–8.

- Maria, D. Y., Supriyadi, S., Fitrianingrum, I., Dinanti, T. O., & Amalia, R. (2024). Hubungan Manajemen Konflik Kepala Ruang dengan Motivasi Kerja dan Stres Kerja Perawat. *Journal of Language and Health*, 5(2). <https://doi.org/10.37287/jlh.v5i2.4215>
- Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*. Harper & Row.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Rajawali Pers.
- Nabila, A., Rosidah, N., Salama, L., & Jannani, F. (2024). Pendidikan dan model pengelolaan konflik. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi*, 2(1), 226.
- Nikitara, M., Dimalibot, M. R., Latzourakis, E., & Constantinou, C. S. (2024). Conflict management in nursing: Analyzing styles, strategies, and influencing factors: A systematic review. *Nursing Reports*, 14(1), 12–25.
- Nor, S., Abdullah, D., & Ruslan, R. (2024). A Review of Communication and Patient Safety. *International Journal of Care Scholars*, 7(January), 64–71. <https://doi.org/10.31436/ijcs.v7i1.344>
- Nosrati, S., Bigdeli, S., & Sohrabi, Z. (2025). Developing an interprofessional conflict management framework for surgical residents : a qualitative study. *BMC Medical Education*. <https://doi.org/10.1186/s12909-025-07049-2>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 4). Salemba Medika.
- Oktaviana, K. F., Asmuji, & Haryanti, D. Y. (2024). Strategi Manajemen Konflik Kepala Ruang dengan Produktivitas Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember. *ASSYIFA: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(2). <https://doi.org/10.62085/ajk.v2i2.62>
- Oktoviyani, O., & Anisah, S. (2022). Hubungan Manajemen Konflik (Kolaborasi dan Negosiasi) Kepala Ruangan dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di RS Taman Harapan Baru. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(3). <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.5066>
- Paerah, I. A. P., Akbar, A., Wahyuni, Y. S., Mahalia, L. D., Basir, H., Rahayu, S., Ulfa, M., Mustarin, R., Muslim, Z., Masrida, W. O., Kalsum, U., Kaaffah, S., & Haris, R. N. H. (2024). *Manajemen Obat* (A. Jabbar & M. T. Duppa (eds.)). Eureka Media Aksara.
- Pakkanen, P., Häggman-laitila, A., & Kangasniemi, M. (2022). Ethical issues identified in nurses ' interprofessional collaboration in clinical practice : a meta-synthesis. *Journal of Interprofessional Care*, 36(5), 725–734. <https://doi.org/10.1080/13561820.2021.1892612>
- Prastyo, T. M., Stella, S., & Lannasari, L. (2024). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat stres kerja pada perawat kamar operasi rumah sakit X di Jakarta tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2). <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i2.26994>
- Pratiwi, D., Sari, R., & Kurniawan, H. (2023). Konflik interpersonal tenaga

- kesehatan dan dampaknya terhadap pelayanan pasien di rumah sakit. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 11(2), 101–109.
- Puspanegara, A., Nugraha, M. D., Heryanto, M. L., & Moonti, M. A. (2023). *Pengaruh gaya kepemimpinan kepala ruangan terhadap penanganan konflik yang dialami perawat pelaksana dalam pelaksanaan asuhan di Ruang Rawat Inap RSUD KMC Kuningan*. 3(02), 146–151.
- Putri, N. A., & Handayani, S. (2022). Fungsi dan tugas rumah sakit dalam pelayanan kesehatan di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(1), 44–52.
- Rahim, M. A. (2002). Toward a Theory of Managing Organizational Conflict. *International Journal of Conflict Management*, 13(3), 206–235.
- Rahman, F., & Fitriani, Y. (2021). Konflik antarkelompok dalam organisasi pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 88–97.
- Rahman, F., & Yusuf, M. (2023). Konflik avoidance-avoidance dan stres kerja tenaga kesehatan. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Mental*, 9(1), 40–49.
- Rahmawati, I., Hidayat, T., & Arifin, Z. (2023). Mutu pelayanan kesehatan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Indonesia*, 14(2), 88–97.
- Ramadan, A. H. A., & Eid, W. M. (2020). Toxic Leadership : Conflict Management Style and Organizational Commitment among Intensive Care Nursing Staff. *Evidence Based Nursing*, 2(4), 46–59. <https://doi.org/10.47104/ebnrojs3.v2i4.160>
- Ratanto, Mustikasari, & Kuntarti. (2013). Pengembangan Karier Sebagai Faktor Paling Memengaruhi Kinerja Perawat Pelaksana. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 16(2), 114–119.
- Sari, M., & Mulyono, S. (2021). Sistem rujukan pelayanan kesehatan di rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(3), 120–128.
- Sari, M., & Wijaya, T. (2024). Konflik organisasi dan pengaruhnya terhadap kinerja tenaga kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 12(1), 33–42.
- Savitri, I. K., Rohmah, F. A., & Atiq, D. (2024). *Literatur Review Tentang Manajemen Konflik : Definisi , Tujuan , Sumber , dan Model Pengelolaan Konflik*. 1(4).
- Setiawati, W., Inayah, I., Setiawati, S., & Praghlapati, A. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat di ruang rawat inap. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 3(2).
- Sitanggang, K. D., Lubis, A. N., & Wahyuni, S. E. (2022). Kecerdasan Emosional Berhubungan dengan Manajemen Konflik Perawat. *Jurnal Keperawatan*, 14(1), 61–70. <https://doi.org/10.32583/keperawatan.v14i1.18>

- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif : Sebuah Studi Pustaka. *Journal of Education Researchf Education Research*, 5(4), 5599–5609.
- Suwito, E. D., Pamungkas, R. A., & Indrawati, R. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi work life balance tenaga kesehatan di rumah sakit pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Health Sains*, 3(3), 377–393. <https://doi.org/10.46799/jhs.v3i3.449>
- Syahlani, A., & Setyorini, D. (2023). Pengujian Secara Empiris (Uji Validitas dan Reliabilitas) Instrumen Minat Belajar Matematika Siswa. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(1), 1607–1619.
- Syarini, F., Muharni, S., & Wardhani, U. C. (2021). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Dabo tahun 2020. *Ners Journal*, 1(2).
- Talli, R., Sahid, M. H., Tahir, M., Rahmah, Y., Mu'minah, Lesmana, N. K., Arniawan, Ahmad, R., Anggraini, D., & Anies, N. F. (2026). *Manajemen Konflik Pelayanan Kesehatan* (A. Kusnan & I. M. A. Kasman (eds.)). Eureka Media Aksara. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=fd_BEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=HUBUNGAN+KEMAMPUAN+PENGELOLAAN+MANAJEMEN+KONFLIK+KEPALA+RUANGAN+DENGAN+KUALITAS+KINERJA+PERAWAT+DAN+TINGKAT+KEPUASAN+PASIEEN+DI+RUANG+RAWAT+INAP++&ots=r36KWPCyqL&sig=u0VSD__zT127Zyl6b15jCwucix4&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Taylor, F. W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. Harper & Brothers.
- Terry, G. R. (1958). *Principles of Management*. Richard D. Irwin.
- Tewal, B., Adolfina, Pandowo, M. H. C., & Tawas, H. N. (2017). *Perilaku Organisasi*. CV. Patra Media Grafindo.
- Tiranie, D., Setyoningrum, F., Ridwan, H., Gilang, M., Al-farisi, M. K., Putri, R., & Safarina, A. (2025). DALAM KEPERAWATAN: IMPLIKASINYA PROSES. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6, 9247–9256.
- Utami, P., Lestari, D., & Hidayah, N. (2022). Konflik fungsional dan disfungsional dalam organisasi rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(3), 210–218.
- Wibowo, T., & Hidayati, R. (2021). Pendekatan psikologis terhadap konflik approach-avoidance dalam organisasi kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 201–209.
- Widyastuti, W. (2017). *Pengaruh komunikasi asertif terhadap pengelolaan konflik*.
- Yuliana, A. S., & Ayu, R. (2024). Analisis pelayanan di unit administrasi instalasi gawat darurat rumah sakit umum daerah Bangkinang. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4).

Yusuf, R., Amelia, F., & Kurniawan, D. (2024). Peran rumah sakit pendidikan dalam peningkatan kompetensi tenaga kesehatan. *Jurnal Pendidikan Kesehatan Indonesia*, 5(1), 33–41.

