BAB II
TINJAUAN TEORETIS

2.1. Konsep Strategi Manajemen Konflik

2.1.1. Pengertian Strategi Manajemen Konflik

Manajemen konflik merupakan cara paling umum untuk mengenali dan menangani perselisihan dengan baik, wajar dan profesional dengan tiga jenis teknik perdamaian, yaitu konflik, pengurangan/penyembunyian, dan kompromi. Penciptaan perdamaian memerlukan kemampuan, misalnya korespondensi yang menarik, pemikiran kritis, dan diskusi dengan penekanan pada kepentingan organisasi. Perjuangan memang bisa menjadi suatu potensi yang baik praktis yang dapat membangkitkan efisiensi apabila persaingan tersebut diawasi dengan baik.menurut (Cooper & Nelson, 2022).

Manajemen konflik berasal dari dua kata; manajemen dan konflik. Manajemen berasal dari bahasa latin mabys yang secara etimologis bermakna tangan dan *agree* bermakna melakukan. Dua kata tersebut apabila disatukan dalam kata kerja menjadi *manage* yang mempunyai arti menangani. Manajemen dengan proses pengorganisasian, pengoordinasian, perancanaan, serta pengontrolan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif. Sementara konflik berasal dari bahasa latin *configere* yang bermakna saling memukul, memaknai konflik dengan suatu ketidaksepakatan opini antara dua orang (lebih) atau kelompok yang disebabkan perbedaan sikap, kepercayaan, nilai, atau kebutuhan (Ekawarna,, 2018)

Manajemen sebagai alat dan konflik sebagai objek. Sehingga, manajemen konflik dapat dimaknai Robbins sebagai sebuah tindakan yang konstruktif dan direncanakan, digerakkan, diorganisasikan, serta dievaluasi secara teratur dengan tujuan mengakhiri konflik. Lalu Wirawan memaknai manajemen konflik sebagai suatu proses pihak yang terlibat konflik (bisa pihak ketiga) yang menyusun strategi konflik serta menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan. Sehingga istilah manajemen konflik dimaknai sebagai suatu proses atau aksi yang dilakukan pelaku konflik atau pihak ketiga dalam pengendalian konflik tersebut (Kusworo, 2019).

2.1.2. Proses Strategi Manajemen Konflik

Menurut Marquis & Huston (2015), proses konflik dibagi menjadi beberapa tahapan.

a. Konflik laten.

   Tahapan konflik yang terjadi terus-menerus (laten) dalam suatu organisasi. Misalnya, kondisi tentang keterbatasan staf dan perubahan yang cepat. Kondisi tersebut memicu pada ketidakstabilan organisasi dan kualitas produksi, meskipun konflik yang ada kadang tidak nampak secara nyata atau tidak pernah terjadi.

b. Konflik yang dirasakan (*felt conflict*).

   Konflik yang terjadi karena adanya sesuatu yang dirasakan sebagai ancaman, ketakutan, tidak percaya, dan marah. Konflik ini disebut juga sebagai konflik *affectiveness.* Hal ini penting bagi seseorang

untuk menerima konflik dan tidak merasakan konflik tersebut sebagai suatu masalah/ancaman terhadap keberadaannya.

c. Konflik yang tampak/sengaja dimunculkan.

Konflik yang sengaja dimunculkan untuk dicari solusinya. Tindakan yang dilaksanakan mungkin menghindar, kompetisi, debat, atau mencari penyelesaian konflik. Setiap orang secara tidak sadar belajar menggunakan kompetisi, kekuatan, dan agresivitas dalam menyelesaikan konflik. Sementara itu , penyelesaian konflik dalam suatu organisasi memerlukan upaya dan strategi sehingga dapat mencapai tujuan organisasi.

d. Resolusi konflik.

Resolusi konflik adalah suatu penyelesaian masalah dengan cara memuaskan semua orang yang terlibat di dalamnya dengan prinsip win-win solution.

e. Konflik *aftermath* merupakan konflik yang terjadi akibat dari tidak terselesaikannya konflik yang pertama.

Konflik ini akan menjadi masalah besar dan bisa menjadi penyebab dari konflik yang utama bila tidak segera di atasi atau dikurangi.

2.1.3. Strategi Manajemen Konflik

Menurut Rowitz (2011), tahap awal penanganan dalam menyelsaikan konflik adalah memilih strategi atau gaya yang tepat. Gaya resolusi konflk yang paling tepat bergantung pada sifat dan situasi konflik yang sedang terjadi

a. *Integrating style*, yaitu melibatkan pengumpulan fakta terkait sebagai bagian dari proses resolusi konflik, diorientasikan pada penemuan solusi inovatif yang dapat memuaskan kedua pihak. Pemimpin yang menggunakan gaya ini menunjukkan kepedulian pada diri sendiri dan orang lain

b. *Compromising style*, yaitu gaya yang biasa digunakan, dan pemimpin dengan gaya ini menunjukkan kepedulian yang seimbang pada diri sendiri dan orang lain. Kompromi melibatkan hubungan timbal balik, yang artinya setiap pihak yang berkonflik mendapatkan sesuatu. Gaya ini sangat bermanfaat untuk menyelsaikan konflik antar individu yang terlibat dalam kemitraan, karena setiap mitra diperlakukan seperti yang ingin mereka harapkan (dengan penghargaan yang sebanding).

c. *Avoiding style*, yaitu salah satu cara untuk menghadapi konflik adalah menghindar yang sering digunakan pemimpin yang menunjukkan rendahnya derajat kepedulian terhadap diri sendiri dan orang lain. Tujuannya adalah melindungi status *quo*, dan pemimpin dengan gaya ini tetap berkaitan dengan konflik dan memberi kesempatan pada orang lain untuk menghadapi konflik serta dampaknya.

d. *Competing* (kompetisi), strategi ini merupakan strategi yang tegas dalam yang satu pihak perlu puas dengan biaya yang lain. Berkompetisi merupakan semua upaya dikeluarkan untuk menang. Strategi ini cenderung mengikuti aturan dan mirip dengan pertandingan dan kontes atletik.

e. *Compromising (*kompromi), strategi ini disebut juga dengan "membelah perbedaan", hal ini berguna ketika tujuan atau nilai yang nyata berbeda.

f. *Confronting*, tehnik ini disebuut pemecahan masalah dengan tegas dan difokuskan pada masalah. Individu berbicara bagi diri mereka sendiri yang mengurangi defensif dan memungkinkan orang lain untuk mendengar pesan.

g. *Collaborating (*berkolaborasi), strategi ini merupakan strategi yang tegas dan kooperatif dimana para pihak bekerja bersama untuk menemukan solusi yang saling memuaskan.

2.1.4. Indikator Strategi Manajemen Konflik

Menurut Rahim dalam Ramadhani, et al (2025), bahwa indikator manajemen konflik ke dalam 5 dimensi, yakni :

1. Gaya berkolaborasi (*Collaborative style*)

   Gaya berkolaborasi adalah cara bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama. Gaya ini bisa digunakan untuk menyelesaikan masalah, menemukan ide, atau mengatasi konflik. Gaya berkolaborasi bisa dilakukan dengan cara: berbagi ide secara terbuka, mendukung satu sama lain, mencari solusi yang menguntungkan semua pihak, melibatkan semua orang dalam pengambilan keputusan, membagikan beban kerja secara merata.

2. Gaya akomodatif (*Accommodative style*)

   Gaya akomodatif adalah gaya manajemen konflik yang mengutamakan kepentingan orang lain daripada kepentingan sendiri. Gaya ini ditandai

dengan sikap mengalah demi menjaga keharmonisan. Gaya akomodatif dapat digunakan untuk: menjaga hubungan, menumbuhkan niat baik, meminimalkan kehilangan, memprioritaskan orang.

3. Gaya bersaing (*Competitive style*)

   Gaya bersaing dalam konflik adalah gaya penyelesaian konflik yang dilakukan dengan bersikap tegas dan tidak kooperatif. Gaya ini bertujuan untuk memuaskan kepentingan sendiri dengan mengorbankan orang lain.

4. Gaya menghindar (*Avoiding style*)

   Gaya menghindari dalam konflik adalah upaya untuk menghindari konflik secara sadar atau mengabaikannya. Gaya ini juga dikenal sebagai avoiding.

5. Gaya komporomi (*Compromising style*)

   Gaya kompromi dalam konflik adalah upaya untuk mencari kesepakatan di mana kedua belah pihak mengorbankan sesuatu. Gaya ini sering digunakan ketika kedua belah pihak memiliki kepentingan yang sama pentingnya, tetapi ada keterbatasan waktu.

2.1.5. Sumber Konflik

Menurut Whitebead *et al.,* (2010) terdapat beberapa sumber konflik yang disebabkan oleh beberapa hal yaitu antara lain :

a. Banyaknya konflik
b. Kekuatan drama dan Persaingan antar kelompok
c. Peningkatan beban kerja
d. Beberapa tuntutan peran

e. Ancaman terhadap keselamatan dan keamanan

f. Sumber daya yang langka

g. Perbedaan budaya

h. Invasi ruang pribadi

2.1.6. Jenis-Jenis Konflik

Menurut Sudarmanto (2021), konflik dapat dikategorikan yakni:

a. Konflik diri, adalah gangguan emosi yang terjadi dalam diri seseorang, karena dia dituntut menyelesaikan suatu pekerjaan atau memenuhi suatu harapan sementara pengalaman, minat, tujuan, dan tata nilainya tidak sanggup memenuhi tuntutan, sehingga hal ini menjadi beban baginya. Konflik ini pun bisa terjadi apabila pengalaman, minat, tujuan, atau tata nilai pribadinya bertentangan satu sama lain. Konflik diri mencerminkan perbedaan antara apa yang Anda katakan, inginkan, dan apa yang Anda lakukan untuk mewujudkan keinginan itu. Konflik diri menghambat kehidupan sehari-hari dan bahkan dapat mengakibatkan orang kehilangan akal tidak tahu harus mengerjakan apa.

b. Konflik antar individu, adalah konflik antara dua individu. Setiap orang mempunyai empat kebutuhan dasar psikologis yang mana bisa mencetuskan konflik bila tidak terpenuhi.

2.1.7. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Terjadinya Strategi Manajemen Konflik

Menurut Sarwono (2010) manajemen konflik yang terlibat konflik dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Faktor-faktor yang memengaruhi terjadinya manajemen konflik antara lain:

a. Asumsi mengenai konflik

   Asumsi seseorang mengenai konflik akan memengaruhi pola perilakunya dalam menghadapi situasi konflik. Karena ketika seseorang telah memiliki asumsi pandangan tentang konflik maka ia akan berpikir bagaimana caranya mengatasi konflik tersebut.

b. Persepsi mengenai penyebab konflik

   Persepsi seseorang mengenai penyebab konflik akan memengaruhi gaya manajemen konfliknya. Persepsi seseorang yang menganggap penyebab konflik menentukan kehidupan atau harga dirinya akan berupaya untuk berkompetisi dan memenangkan konflik. Sebaliknya, jika orang menganggap penyebab konflik tidak penting bagi kehidupan dan harga dirinya, ia akan menggunakan pola perilaku menghindar dalam menghadapi konflik.

c. Ekspektasi atas reaksi lawan konfliknya

   Seseorang yang menyadari bahwa ia menghadapi konflik akan menyusun strategi dan taktik untuk menghadapi lawan konfliknya. Karena dengan menyusun strategi dan taktik merupakan suatu unsur penting dalam manajemen konflik, yang pada intinya untuk mencapai tujuan yang diinginkan yaitu konflik yang dihadapi terselesaikan.

d. Pola komunikasi dalam interaksi konflik

Konflik merupakan proses interaksi komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat konflik. Jika proses komunikasi berjalan dengan baik, pesan kedua belah pihak akan saling dimengerti dan diterima secara persuasif, tanpa gangguan dan menggunakan humor yang segar. Dengan menggunakan komunikasi interpersonal yang dianggap efektif, akan dapat memahami pesan dengan benar, dan memberikan respons sesuai dengan yang diinginkan.

Sudarmanto (2021) juga mengemukakan lima belas faktor yang mempengaruhi terjadinya manajemen konflik, antara lain; asumsi terhadap konflik, persepsi terhadap penyebab konflik, ekspektasi atas reaksi lawan konflik, pola komunikasi dalam interaksi konflik, kekuasaan yang dimiliki, pengalaman menghadapi situasi konflik, sumber yang dimiliki, jenis kelamin, kecerdasan emosional, kepribadian, budaya organisasi sistem sosial, prosedur yang mengatur pengambilan keputusan jika terjadi konflik, situasi konflik dan posisi dalam konflik, pengalaman menggunakan salah satu gaya manajemen konflik, serta keterampilan berkomunikasi.

2.1.8. Tujuan Strategi Manajemen Konflik

Menurut Sofia (2021), membagi lima tujuan manajemen konflik, yaitu sebagai; pencegahan konflik, penyelesaian konflik, pengelolaan konflik, resolusi konflik, serta transformasi konflik. Wirawan, mengemukakan tujuan dari manajemen konflik, yakni sebagai pencegahan gangguan kepada anggota suatu organisasi atau kelompok,

bentuk toleransi dalam memahami individu lain, meningkatkan kreativitas, meningkatkan keputusan melalui pertimbangan atas dasar berbagai informasi dan sudut pandang, fasilitasi pelaksanaan kegiatan melalui kerja sama, peran serat dan kerja sama kelompok, serta prosedur dalam penyelesaian konflik.

2.2. Konsep Kinerja Perawat

2.2.1. Pengertian Kinerja Perawat

Kinerja kerja perawat merupakan masalah prioritas dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas. Upaya lebih lanjut perlu dilakukan agar para perawat dapat memastikan lingkungan kerja yang positif untuk meningkatkan kinerja perawatadalah kelompok profesional dalam tim kesehatan yang berinteraksi paling banyak sekaligus memainkan peran penting dalam memberikan dampak langsung terhadap hasil kesehatan dan indikator kualitas institusi dan kesehatan masyarakat melalui asuhan keperawatan yang mereka berikan (Tran *et al.* 2018). Kinerja kerja perawat didefinisikan sebagai keefektifan mereka dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya yang berhubungan langsung dengan perawatan pasien.

Kinerja perawat adalah penerapan ilmu pengetahuan yang diapatkannya selama mengikuti pendidikan ataupun program studinyta guna untuk memberikan pelayanan serta memiliki tanggung jawab kepada pasien sesuai dengan tugas dan amanah yang telah diberikan, fungsi dan kompetensi yang dimilikinya (Hasibuan & Sinurat, 2020). Menurut Kewuan (2019), kinerja perawat adalah hasil kerja seorang

perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan yang baik kepada pasien yang berpengaruh pada citra rumah sakit atau instansi kesehatan lainnya.

Menurut Suriana (2018), kinerja perawat merupakan tenaga profesional yang mempunyai kemampuan baik intelektual, teknikal, interpersonal dan moral, bertanggung jawab serta berwenang melaksanakan asuhan keperawatan pelayanan kesehatan dalam mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang dalam rangka pencapaian tugas profesi dan terwujudnya tujuan dari sasaran unit organisasi kesehatan tanpa melihat keadaan dan situasi waktu. Kinerja perawat adalah serangkaian kegiatan perawat yang memiliki kompetensi yang dapat digunakan dan ditunjukkan dari hasil penerapan pengetahuan, keterampilan dan pertimbangan yang efektif dalam memberikan asuhan keperawatan (Wahyudi, 2018).

2.2.2. Indikator Kinerja Perawat

Indikator yang di gunakan dalam kinerja perawat menggunakan sumber dari pihak Ka. Bid Kep RS Panti Waluyo Sawahan Malang yakni: pelayanan keperawatan, dokumentasi, komunikasi terapeatik, prinsip keselamatan pasien, ikut serta dalam peningkatan mutu dan keselamatan pasien, mengumpulkan data laporan kasus dan pengetahuan (Ka. Bid Kep RS Panti Waluyo Sawahan Malang, 2019).

2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perawat

Menurut Mangkunegara (2017), Robbins (2018) dan Gibson, et al (2016), bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri atas 3 faktor yaitu :

a. Faktor Individu

1. Jenis Kelamin

   Laki-laki dan perempuan mempunyai perbedaan secara fisik dan psikis. Secara fisik jika perempuan mengalami kehamilan akan menghambat suatu pekerjaan. Namun tidak dengan laki-laki akan semakin kuat karena fisik dan stamina yang prima

2. Umur

   Semakin tua seseorang, maka hasil yang dicapai cenderung menerun. Sedangkan semakin muda usia seseorang tersebut maka hasil pekerjaan terebut akan semakin optimal dan pekerjaan pun akan cepet selesai (Robbins, 2018).

3. Tingkat Pendidikan

   Bahwa tingkat Pendidikan yang rendah seperti sekolah dasar atau tidak pernah sekolah akan mempengaruhi seseorang dalam melakukan pekerjaan. Seseorang tersebut akan cenderung mengalami kebingunggan saat melaksanakan pekerjaan yang diberikan

4. Status Perkawinan

   Seseorang yang telah menikah akan lebih mantap dengan pekerjaannnya yang sekarang, hal ini dikarenakan bahwa mereka

melihat sebagai jaminan masa depannya. Seseorang yang telah menikah memilki tanggungan yang lebih besar dibandingkan seseorang yang belum menikah. Sehingga dapat dikatakan status pernikahan dapat berkontribusi terhadap produktivitas kerja

5. Masa Kerja

   Banyaknya waktu yang diperlukan seeorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan memahami tugas-tugas yang telah diberikan. Sehingga pekerjaan yang diberikan akan cepat selesai dan menunggu waktu yang lama

b. Faktor Psikologis

   1. Persepsi

      Persepsi merupakan sebuah proses kognitif. Persepsi individu untuk memilih, mengorganisasikan, menyimpan dan menginterpretasikan stimuli menjadi sebuah gambaran yang bermanfaat dan masuk akal. Setiap individu memberikan makna tersendiri terhadap stimuli, orang yang berbeda akan melihat yang sama dengan cara yang berbeda. Cara seseorang karyawan melihat situasi sering kali memiliki makna yang lebih baik untuk memahami perilaku dari pada situasi itu sendiri. Setiap karyawan memilki persepsi yang buruk terhadap pekerjaan seperti menganggap bahwa pekerjaan menjadi beban yang berat, maka persepsi akan menyebabkan kinerja yang buruk pula

2. Sikap

   Merupakan reaksi atau respons yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Manifestasi sikap itu tidak dapat langsung dilihat, tetapi hanya dapat ditafsirkan terlebih dahulu dari perilaku yang tertutup. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi terkait adanya kesesuaian reaksi terhadap rangsangan (stimulus) tertentu yang dalam kehidupan sehari-hari merupakan reaksi yang bersifat emosioanl terhadap stimulus sosial.

3. Kepribadian

   Kepribadian seperangkat kecenderungan dan karakteristik yang mempengaruhi kesamaan dan perbedaan dalam perilaku karyawan, yang memilki kepribadian baik yang sesuai dengan jenis pekerjaannnya akan menghasilkan kinerja yang lebih optimal

4. Pembelajaran

   Adalah setiap perubahan yang relatif permanen dari perilaku seorang karyawan yang terjadi sebagai hasil pengalaman. karyawan yang memilki tingkat pembelajaran yang baik akan mampu beradaptasi dengan lebih baik dan lebih cepat terhadap perubahan lingkungan, sehingga kinerja yang dihasilkan akan lebih baik

5. Motivasi

   Motivasi merupakan daya penggerak yang dapat memicu gairah kerja seseorang karyawan sehingga mereka mau bekerja sama, beke.rja dengan efektif dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan

c. Faktor Organisasi

   1. Sumber Daya

      Suatu sumber daya akan memberikan dampak yang positif terhadap kinerja individu, maka sumber daya tersebut dimanfaatkan dengan tepat dan harus mempunyai kecocokan dengan tugas. Sumber daya yang dimaksud adalah segala sumber daya yang menunjang pekerjaan seorang individu karyawan.

   2. Kepemimpinan

      Ada pendapat yang mengatakan bahwa satu leadership style cocok untuk segala situasi namun pendapat lain mengungkapkan bahwa setiap situasi membutuhkan leadership style yang berbeda. Apapun jenis leadership style yang dimiliki, seorang pemimpin harus mampu memahami potensi setiap karyawan sehingga dapat mempengaruhi bawahannya untuk mencapai kinerja yang optimal

3. Penghargaan

   Pemberian pengahargaan kepada karyawan akan mempengaruhi motivasi, sehingga karyawan akan akan lebih bergairah untuk menyelesaikan pekerjaan penghargaan bisa dalam bentuk insentif, bonus, pujian terhadap kinerjanya

4. Struktur

   Semakin baik pengaturan struktural organisasi akan semakin baik juga kinerja karyawan di organisasi, dan sebaliknya semakin buruk pengaturan stuktur organisasi akan semakin buruk pula kinerja karyawan dalam organisasi yang bersangkutan.

5. Desain Pekerjaan

   Adalah proses seorang manajer menentukan tugas, metode dan keterkaitan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan karyawan. Proses penentuan tugas dan metode yang akan dilaksanakan berkaitan dengsn pekerjaan lainnya dalam organisasi.

2.2.4. Manfaat Penilaian Kinerja Perawat

Menurut Nursalam (2018), manfaat dari penilaian kerja perawat diataranya, yaitu:

a. Meningkatkan prestasi kerja staf secara individu atau kelompok dengan memberikan kesempatan pada mereka untuk memenuhi kebutuhan aktualisasi diri dalam kerangka pencapaian tujuan pelayanan di rumah sakit.

b. Peningkatan yang terjadi pada prestasi staf secara perorangan pada gilirannya akan mempengaruhi atau mendorong sumber daya manusia secara keseluruhannya.
c. Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil karya dan prestasi dengan cara memberikan umpan balik kepada mereka tentang prestasinya.
d. Membantu rumah sakit untuk dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan staf yang lebih tepat guna, sehingga rumah sakit akan mempunyai tenaga yang cakap dan tampil untuk pengembangan pelayanan keperawatan dimasa depan.
e. Menyediakan alat dan sarana untuk membandingkan prestasi kerja dengan meningkatkan gajinya atau sistem imbalan yang baik.
f. Memberikan kesempatan kepada pegawai atau staf untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaannya atau hal lain yang ada kaitannya melalui jalur komunikasi dan dialog, sehingga dapat mempererat hubungan antara atasan dan bawahan.

2.2.5. Tujuan Penilaian Kinerja Perawat

Penilaian kinerja perawat sering disebut juga aparsial kinerja perawat, Menurut Swanburg (2017), aparsial yang efektif akan membangkitkan pemahaman dan komitmen, yang mengarah pada produktivitas. Pengembangan karier dan aparsial kinerja saling mendukung bila mereka saling berbagi objektif, pengenalan, perhatian, dan komunikasi. Biasanya manajer perawat akan memanfaatkan penilaian kinerja sementara disisi lainnya pegawai akan memanfaatkan kesempatan

pengembangan karier yang dihasilkan. Kedua belah pihak dapat disatukan untuk tujuan yang saling menguntungkan.

2.3. Hubungan Strategi Manajemen Konflik Perawat Dengan Kinerja Perawat Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit

Banyaknya tugas sebagai perawat dalam pelayanan keperawatan tentunya juga akan menimbulkan banyak problem atau berbagai masalah. Perbedaan nilai, persepsi, budaya, latar belakang antara satu dengan yang lain dapat memicu terjadinya sebuah konflik (Wulandari *et al*, 2019). menyatakan bahwa konflik terjadi dalam dunia keperawatan sebesar 20,6%. Tingginya kejadian konflik di lingkungan tenaga keperawatan disebabkan oleh banyak faktor faktor penyebab konflik yang dominan adalah komunikasi, wewenang kerja tidak jelas dan imbalan. Konflik yang terjadi dalam lingkup keperawatan harus diatasi dengan baik agar tidak menimbulkan masalah bagi pasien dan lingkungan keperawatan (Nurbaeti & Hulu, 2022).

Strategi manajemen konflik dilingkup keperawatn harapannya dapat menyelesaiakan masalah. Strategi manajemen konflik perlu kolaboratif fokus pada upaya memahami kasus, cenderung menghargai informasi akurat mengenai situasi, untuk menghindari konflik, dengan kolaborasi semua pihak yang terlibat (Basogul, 2021). Strategi kolaborasi banyak digunakan karena dalam strategi ini ada tiga jenis pendekatan yang dapat digunakan dalam mengaplikasikan strategi ini antara lain kooperatif, kompetitif, dan menghindar (Kristan, et al 2020) penerapan strategi manajemen konflik pada strategi konflik kolaborasi lebih banyak meluangkan waktu untuk berdiskusi, saling memahami masing masing sudut pandang

yang diberikan sehingga menemukan solusi yang integratifDampak dari konflik pada lingkungan kerja keperawatan dapat berdampak banyak hal.

Menurut Mamonto, dkk (2021) menyampaikan bahwa dampak dari konflik tenaga perawat dapat memberikan pemahaman dalam menghargai pendapat orang sedangkan dampak negatif dari konflik yaitu dapat mempengaruhi kedisiplinan jam dinas, hasil kerja, hubungan kerjasama antar teman sejawat dan kerja perawat atau dapat mempengaruhi kinerja perawat. konflik harus dikelola dengan baik karena jika tidak, konflik akan menjadi isu lingkungan pelayanan kesehatan ketidakefektifan manajemen konflik adalah sebuah ancaman bagi proses kerja tim. Kinerja perawat merupakan hasil kerja yang dicapai oleh perawat dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Rayogo & Rohmadin 2022).