

HUBUNGAN MANAJEMEN KONFLIK DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO

Fuad Afif Nursyam^{1*}, Wasis Eko Kurniawan², Indri Heri Susanti³

¹⁻³Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan Universitas Harapan Bangsa

[*Email korespondensi: fuadafif684@gmail.com]

Abstract: *The Relationship Between Conflict Management and Nurse Performance at The Islamic Hospital of Purwokerto.* Conflict in all areas of the organization is a natural thing to happen and can hinder a job. Nurses are health workers who most often provide services in hospitals. Conflict in health services is a challenge that cannot be avoided in the working relationship of nurses and other health service team members. Conflict in a health service that can affect the high and low performance of nurses in the implementation of nursing care. This study aims to analyze the relationship between conflict management and nurse performance at Purwokerto Islamic Hospital. The type of research used by researchers is quantitative research with a cross-sectional approach. The research sample was 54 nurses who were taken using total sampling. Data analysis using Pearson test. The results of the study showed a significant relationship between conflict management and nurse performance at the Inpatient Installation of Purwokerto Islamic Hospital with a p-value of 0.048 <0.05 and a correlation coefficient value of 0.271 which means the relationship category is weak. The correlation coefficient figure above is positive, so that the better the conflict management, the higher the nurse's performance. The conclusion of this study is that there is a relationship between conflict management and nurse performance at the Inpatient Installation of Purwokerto Islamic Hospital.

Keywords : Conflict Management, Performance, Nurses

Abstrak: *Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto.* Konflik di semua lingkup di organisasi merupakan sebuah suatu hal yang wajar terjadi dan dapat menghambat suatu pekerjaan. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering memberikan jasa pelayanan di rumah sakit. Konflik di dalam pelayanan kesehatan menjadi tantangan yang tidak dapat dihindari lagi dalam hubungan kerja perawat dan anggota tim layanan kesehatan lainnya. Konflik dalam sebuah pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan manajemen konflik dengan kinerja perawat pada Rumah Sakit Islam Purwokerto. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian 54 perawat yang diambil menggunakan total sampling. Analisis data menggunakan uji *Pearson*. Hasil penelitian adanya hubungan yang signifikan antara manajemen konflik terhadap kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Purwokerto dengan *p-value* 0,048 < 0,05 dan nilai koefisien korelasi 0,271 yang artinya kategori hubungan lemah. Angka koefisien korelasi diatas bernilai positif, sehingga semakin baik konflik *management* maka kinerja perawat semakin tinggi. Kesimpulan penelitian ini ada hubungan antara manajemen konflik dengan kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Purwokerto.

Kata Kunci : Manajemen Konflik, Kinerja, Perawat

PENDAHULUAN

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien maupun tim medis lain di rumah sakit. Interaksi ini menuntut keterampilan komunikasi dan kolaborasi yang baik, tetapi sering kali terhambat oleh fokus kerja individu yang memicu munculnya konflik (Huda dkk, 2025). Konflik dalam pelayanan kesehatan, apabila tidak dikelola dengan baik, dapat menurunkan kinerja perawat serta berdampak pada mutu asuhan dan keselamatan pasien (Fitrianingsih dkk., 2023; Oktoviyani, 2022).

Konflik di lingkungan kerja pada dasarnya wajar terjadi, baik karena faktor struktural, perbedaan kepribadian, maupun beban kerja yang tinggi. Jika tidak terselesaikan, konflik dapat menciptakan suasana kerja yang tidak nyaman dan menurunkan kinerja tenaga kesehatan (Wulandari dkk., 2019; Hasanah, 2022). Oleh karena itu, manajemen konflik diperlukan sebagai upaya untuk mencegah dan menyelesaikan perselisihan secara konstruktif. Berbagai strategi dapat digunakan, seperti kolaborasi, kompromi, dan akomodasi, yang terbukti lebih efektif dibandingkan pendekatan kompetisi atau penghindaran (Priadi dkk., 2023; Afifah dkk., 2023).

Kinerja perawat sendiri dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk motivasi, masa kerja, kepemimpinan, serta kemampuan mengelola konflik (Kumajas dkk., 2022). Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa manajemen konflik yang baik berdampak positif terhadap kinerja perawat, baik dari aspek produktivitas maupun motivasi kerja (Asnawati dkk., 2022; Saputra & Alkuhsari, 2021). Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan di rumah sakit negeri atau rumah sakit pendidikan, sehingga masih terbatas kajian di rumah sakit swasta dengan karakteristik organisasi dan budaya kerja yang berbeda.

Rumah Sakit Islam Purwokerto merupakan rumah sakit swasta yang berkomitmen terhadap penerapan modul keperawatan islami dan keselamatan pasien. Wawancara awal dengan perawat menunjukkan adanya konflik terkait komunikasi antar rekan kerja yang sering diselesaikan melalui musyawarah dan saling memaafkan. Fenomena ini menarik untuk diteliti lebih lanjut guna mengetahui sejauh mana manajemen konflik berhubungan dengan kinerja perawat di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan manajemen konflik dengan kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Purwokerto.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif dan desain penelitian yang digunakan yaitu korelasional, yang menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh perawat yang berada di ruang Arrahman berjumlah 19, arafah 12, Assakinah dan Assalam 12, albarokah 6. jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 54 perawat. Kemudian penentuan jumlah sampel yang digunakan peneliti yaitu menggunakan teknik *Total Sampling* (Sugiyono, 2020).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner manajemen konflik yang dikembangkan oleh Shafira Dewi Mustika Maharani (2021) yang terdiri dari 19 pertanyaan, serta kuesioner kinerja perawat yang dikembangkan oleh Talu (2019) dengan 13 pertanyaan. Sebelum digunakan, instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* memperoleh nilai $> 0,7$ pada kedua instrumen, yang berarti

memiliki reliabilitas yang baik (Ghozali, 2018). Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji korelasi Pearson untuk melihat signifikansi hubungan, tingkat keeratan antar variabel, serta arah hubungan antara manajemen konflik dan kinerja perawat (Notoatmodjo, 2018).

Penelitian ini telah mendapatkan izin etik penelitian dari komisi Etik

Penelitian Kesehatan *Health Research Ethics Committee* Universitas Harapan Bangsa dengan nomor B.L PPM-UHB/1098/12/2024, yang memastikan bahwa penelitian dilakukan sesuai dengan prinsip etika penelitian, termasuk *informed consent* dari seluruh responden.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Karakteristik Responden

No	Karakteristik	f	%
1	Usia		
	a. 20 – 30	33	61,1
	b. 31 – 40	17	31,5
	c. 41 – 50	4	7,4
	Total	54	100.0
2.	Jenis Kelamin		
	a. Laki – Laki	12	22,2
	b. Perempuan	42	77,8
	Total	54	100.0
3.	Riwayat Pendidikan		
	a. DIII Keperawata	44	81,5
	b. S1 Keperawatan Ners	10	18,5
	Total	54	100.0
4.	Lama Kerja		
	a. \leq 1 Tahun	10	18,5
	b. 1 – 5 Tahun	29	53,7
	c. \geq 5 Tahun	15	27,8
	Total	54	100.0

Berdasarkan tabel 1 memberikan gambaran karakteristik responden sebanyak 54 responden dengan usia perawat terdapat 3 pengelompokan dan yang paling banyak adalah 20 – 30 tahun sebanyak 33 responden (61,1%), kelompok jenis kelamin paling banyak

adalah perempuan sebanyak 42 responden (77,8%). Berdasarkan riwayat pendidikan kelompok paling banyak adalah DIII Keperawatan dengan jumlah sebanyak 44 responden (81,5%). Berdasarkan lama kerja paling banyak responden adalah 1 – 5 tahun (53,7%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Manajemen Konflik

Manajemen Konflik	f	%
Kurang	0	0,0
Sedang	51	94,4
Baik	3	5,6
Total	54	100,0

Berdasarkan dari tabel 2 mengenai gambaran manajemen konflik di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Purwokerto Tahun 2024 diperoleh hasil

sebagian besar dengan manajemen konflik yang sedang sebanyak 51 responden (94,4%). Berdasarkan dari tabel 3 gambaran kinerja perawat di

Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Purwokerto Tahun 2024 diperoleh hasil sebagian besar dengan kinerja perawat yang baik sebanyak 36 responden (66,7%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat

Kinerja Perawat	f	%
Kinerja Baik	36	66,7
Kinerja Kurang Baik	18	33,3
Total	54	100,0

Hasil Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Manajemen Konflik dengan Kinerja Perawat

Manajemen Konflik	Kinerja Perawat						P-Value	Correlation Coeficient
	Baik		Kurang		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Kurang	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,048	0,271
Sedang	33	64,7	18	35,3	51	100,0		
Baik	3	100,0	0	0,0	3	100,0		
Total	36	66,7	18	33,3	54	100,0		

Berdasarkan tabel 4 hasil tabulasi diperoleh pada manajemen konflik yang sedang sebagian besar dengan kinerja perawat yang baik sebanyak 33 responden (64,7%) dan pada manajemen konflik yang baik sebagian besar dengan kinerja perawat yang baik sebanyak 3 responden (100,0%). hasil uji statistik menggunakan uji korelasi *product moment* menunjukkan nilai *p-value* $0,048 < 0,05$ yang artinya Ha diterima dengan koefisien korelasi 0,271 yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara manajemen konflik terhadap kinerja perawat di Instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Purwokerto tahun 2024 dengan kategori hubungan lemah. Angka koefisien korelasi diatas bernilai positif, sehingga semakin baik konflik *management* maka kinerja perawat semakin tinggi.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Mayoritas responden berusia 20-30 tahun dan berjenis kelamin perempuan. Usia muda umumnya terkait dengan energi dan produktivitas, tetapi juga berpotensi menghadapi kesulitan dalam mengelola konflik karena pengalaman kerja masih terbatas. Sebaliknya, semakin lama

masa kerja seseorang, keterampilan dalam menghadapi konflik cenderung lebih baik karena pengalaman membantu mereka mengenali pola permasalahan dan memilih strategi penyelesaian yang efektif. Hal ini menunjukkan bahwa faktor usia dan lama kerja berperan penting dalam membentuk keterampilan manajemen konflik.

Sebagian besar responden berpendidikan DIII Keperawatan. Pendidikan memberikan dasar pengetahuan yang memadai, tetapi ketersediaan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi dapat memperkaya keterampilan analisis dan komunikasi perawat dalam menghadapi konflik. Dengan demikian, faktor pendidikan juga berpengaruh terhadap cara perawat menyelesaikan masalah di tempat kerja.

Manajemen Konflik

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar perawat berada pada kategori manajemen konflik "sedang". Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh dinamika kerja tim, komunikasi antar rekan, serta beban kerja yang tinggi. Konflik sering kali tidak dapat dihindari, tetapi keterampilan komunikasi yang terbatas membuat penyelesaiannya belum optimal. Temuan ini menandakan

perlunya pelatihan komunikasi efektif dan strategi resolusi konflik agar konflik yang muncul dapat dikelola menjadi sesuatu yang konstruktif, bukan penghambat kinerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktaviana (2020) yang menemukan bahwa sebagian besar perawat memiliki kemampuan manajemen konflik pada kategori kurang baik karena keterbatasan dalam komunikasi dan perbedaan kepentingan antar individu. Penelitian Sasmita (2021) juga menegaskan bahwa dinamika konflik di lingkungan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala ruang, di mana responden mayoritas menilai manajemen konflik yang baik mampu meningkatkan efektivitas kerja tim. Namun, penelitian Nurbaeti (2022) menyebutkan bahwa pendekatan kolaboratif dalam manajemen konflik dapat menghasilkan penyelesaian yang lebih integratif, sehingga berbeda dengan temuan penelitian ini yang masih menunjukkan dominasi kategori "sedang".

Kinerja Perawat

Mayoritas perawat memiliki kinerja baik, yang dapat dikaitkan dengan adanya motivasi untuk memberikan pelayanan optimal serta semangat kerja pada usia produktif. Namun, hasil "baik" ini perlu diinterpretasikan hati-hati karena kualitas kinerja bisa menurun jika konflik tidak tertangani dengan baik. Kinerja yang konsisten memerlukan dukungan lingkungan kerja yang harmonis, kepemimpinan yang jelas, dan sistem manajemen konflik yang efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rni (2020) dan Naban dkk (2023) yang melaporkan bahwa mayoritas perawat di ruang rawat inap menunjukkan kinerja baik karena adanya dukungan organisasi dan kerja sama tim yang kuat. Penelitian Purwanto (2020) juga menegaskan bahwa kompetensi kepala ruang dalam memberikan arahan berkontribusi besar pada peningkatan kinerja perawat pelaksana. Namun,

penelitian Silalahi & Siregar (2021) dan Sugiharto & Handayani (2024) menyebutkan bahwa rendahnya dukungan manajerial dan tingginya beban kerja dapat menurunkan kinerja perawat, sehingga menunjukkan bahwa faktor organisasi dan beban kerja juga berperan penting dalam menentukan hasil kinerja.

Hubungan Manajemen Konflik dengan Kinerja

Analisis menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara manajemen konflik dan kinerja perawat, meskipun keuatannya lemah. Hal ini berarti bahwa kemampuan mengelola konflik memang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja, tetapi bukan satunya faktor penentu. Faktor lain seperti motivasi, kepemimpinan, dan budaya organisasi juga memiliki peranan penting.

Salah satu faktor hubungan ini hanya lemah karena sebagian besar responden masih berada pada kategori manajemen konflik "sedang", sehingga dampaknya terhadap kinerja belum maksimal. Selain itu, budaya kerja di rumah sakit yang menekankan musyawarah sederhana dapat menyelesaikan masalah sehari-hari, tetapi belum tentu cukup untuk menangani konflik yang lebih kompleks. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengembangkan sistem manajemen konflik yang lebih terstruktur, misalnya melalui pelatihan kolaborasi tim, supervisi komunikasi, dan peningkatan kepemimpinan klinis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Asnawati dkk (2022) yang menemukan adanya korelasi positif antara manajemen konflik dan kinerja perawat di RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie, di mana semakin baik manajemen konflik maka semakin baik pula kinerja perawat. Penelitian Sasmita (2021) juga menegaskan bahwa penerapan strategi penyelesaian konflik melalui kolaborasi, kompromi, dan akomodasi berhubungan erat dengan peningkatan kinerja perawat. Namun, penelitian Oktaviana (2020) dan Fitrianingsih dkk (2023) menyebutkan

bahwa pendekatan penyelesaian konflik berbasis kompetisi dan penghindaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sehingga menunjukkan bahwa tidak semua strategi manajemen konflik memberikan hasil positif terhadap kinerja perawat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden terdiri dari 54 perawat, dengan mayoritas berusia 20–30 tahun (33 responden, 61,1%), berjenis kelamin perempuan (42 responden, 77,8%), berpendidikan DIII Keperawatan (44 responden, 81,5%), serta memiliki masa kerja 1–5 tahun (29 responden, 53,7%).

Sebagian besar perawat memiliki manajemen konflik pada kategori sedang (51 responden, 94,4%), dan kinerja perawat berada pada kategori baik (36 responden, 66,7%). Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara manajemen konflik dan kinerja perawat ($p = 0,048$; $r = 0,271$), meskipun kekuatan hubungan berada pada kategori lemah.

Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik kemampuan perawat dalam mengelola konflik, semakin tinggi pula kinerja yang ditunjukkan. Oleh karena itu, pihak rumah sakit perlu memperkuat program pembinaan melalui pelatihan manajemen konflik, komunikasi efektif, serta peningkatan kerja sama tim agar tercipta lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan berorientasi pada keselamatan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, D., Jannah, N., Mayasari, P., Program Studi Keperawatan, M., Keperawatan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh, F., & Keilmuan Keperawatan Manajemen, B. (2023). Strategi manajemen konflik perawat di rumah sakit pendidikan aceh. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 11, 1.
- Arsita, A. N. M., Suratmi. (2020). Faktor - faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat di unit rawat inap rumah sakit umum daerah ungaran kabupaten semarang. *Media kesehatan masyarakat indonesia*, 19(4), 255–262. <https://doi.org/10.14710/mkmi.19.4.255-262>
- Asnawati, R., Lihu, F. A., Keperawatan, S., Studi, P., Keperawatan, I., & Gorontalo, U. M. (2022). Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kinerja Perawat Di Ruangan Rawat Inap Rsud. Dr. Hasri Ainun Habibi Provinsi Gorontalo.
- Bugis, D. A., & Gorontalo, U. M.. (2023). Hubungan manajemen konflik dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di ruang rawat inap rsu al fatah kota ambon. *Pasapua Health Journal*, 4(1), 50–53.
- Fadila Kadek Oktaviana, Asmuji, D. Y. (2020). Strategi manajemen konflik kepala ruang dengan produktivitas kerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit tingkat III baladhika husada jember. *Jurnal Ilmu Kesehatan*.
- Fitrianingsih, A., Anjani, A. H., Fitriya, N. I., Anggraini, P. D., Ridwan, H., & Purnama, A. (2023). Manajemen Konflik Pada Tatanan Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Keperawatan Malang*, 8(2), 397-418.
- Fitrianingsih, A., Huwaida Anjani, (2023). *Conflict Management in Service Settings Nursing in A Hospital*: Literature Review. *Jurnal Keperawatan Malang*, 8(2), 397–418. <https://jurnal.stikesantiwaluya.ac.id/index.php/JPW>
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hananto, D., Wahyuningrum, A. S., & Kafah, M. S. (2024). Strategi manajemen konflik untuk meningkatkan kualitas kerja dalam organisasi. *Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 3, 7–12

- Hasanah, R., & Maharani, C. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan kinerja Perawat. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(1), 75-82. <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i1.51411>
- Huda, N., Faizin, F. Z., Ulinnuha, L. L., Hikmah, Z. N., Fadillah, R., Himmati, I., & Khoiriyati, A. (2025). Keterampilan Komunikasi Efektif Dan Kerja Tim Perawat Dengan Inter Profesional. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 10(1).
- Mardiyanti, I., Sjattar, E. L., & Irwan, A. M. (2019). Literature review: Konflik dan manajemen konflik di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(2).
- Naban, C. E., Sajidin, M., & Lestari, I. (2023). *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wamena* (Doctoral dissertation, Perpustakaan Universitas Bina Sehat).
- Notoatmodjo, S. (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. 3rd edn. Jakarta: Rineka. Cipta.
- Nurbaeti Fitri R, P., & Hulu Kurniawan. (2022). Literatur Review: Analisis strategi manajemen konflik perawat manajer dg pendekatan kolaborasi di Igdr rs x depok. *Indonesian Journal of Nursing Scientific*, 2(2). <https://doi.org/10.58467/ijons.v2i2.39>
- Priadi, A., Wicaksono, et al. (2023). Manajemen konflik di tempat kerja pada solusi konstruktif untuk tim yang harmonis. dalam *Journal Of International Multidisciplinary Research*. <https://journal.banjaresepacific.com/index.php/jimr>
- Purwanto Ika, D. A. (2020). Hubungan kompetensi (pengarahan) kepala ruang terhadap kinerja perawat pelaksana di ruang rawat inap rsud dr. adjidarmo kabupaten lebak. *Jurnal Wacana Kesehatan Volume*, 5, 477-486.
- Saputra, M. A. S., & Alkhusari, A. (2021). Manajemen Konflik Sebagai Strategi Peningkatan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rsud. *Jurnal'Aisyiyah Medika*, 6(1).
- Silalahi, K. L., & Siregar, P. S. (2021). Analisa faktor penyebab rendahnya kinerja perawat pelaksana di rumah sakit kota medan. *Jurnal keperawatan Priority*, 4(1).
- Sugiharto, D., & Handayani, N. (2024). Kontribusi Beban Kerja, Stres Kerja dan Iklim Kerja terhadap Kinerja Perawat di RS Bhakti Asih Brebes. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 2723-2738.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.