

**GAMBARAN STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK  
PERAWAT PELAKSANA RUANG RAWAT INAP DI  
RUMAH SAKIT**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Mata Kuliah Skripsi



Oleh

SYAFA LINA MULIA

NIM 22020120140052

**DEPARTEMEN ILMU KEPERAWATAN**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG, JUNI 2024**

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Syafa Lina Mulia

NIM : 2020120140052

Fakultas/Departemen : Kedokteran/Keperawatan

Jenis : Skripsi

Judul : Gambaran Strategi Manajemen Konflik Perawat  
Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk :

1. Memberikan hak bebas royalti kepada Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), mendistribusikannya, serta menampilkan dalam bentuk *soft copy* untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 14 Juni 2024

Yang Menyatakan



Syafa Lina Mulia

NIM. 22020120140052

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Nama : Syafa Lina Mulia  
Tempat/ Tanggal Lahir : Kulon Progo/ 26 Januari 2002  
Alamat Rumah : Barongan, Pedukuhan XVI, RT 66, RW 32,  
Karangsewu, Galur, Kulon Progo, Daerah Istimewa  
Yogyakarta  
No. Telp : 081226321449  
Email : [syafamulia26@students.undip.ac.id](mailto:syafamulia26@students.undip.ac.id)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “Gambaran Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit” bebas dari plagiarisme dengan *similarity index* 21% dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila di kemudian hari ditemukan sebagian atau seluruh bagian dari penelitian dan karya ilmiah dari hasil-hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Semarang, 14 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Syafa Lina Mulia

NIM. 22020120140052

## HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa **Skripsi** yang berjudul:

### **GAMBARAN STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK PERAWAT PELAKSANA RUANG RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT**

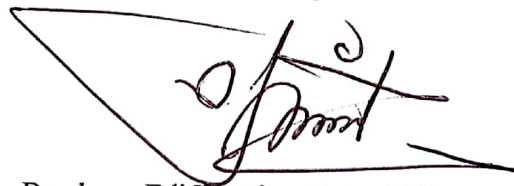
Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Syafa Lina Mulia

NIM : 22020120140052

Telah disetujui sebagai hasil penelitian dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
untuk *direview*

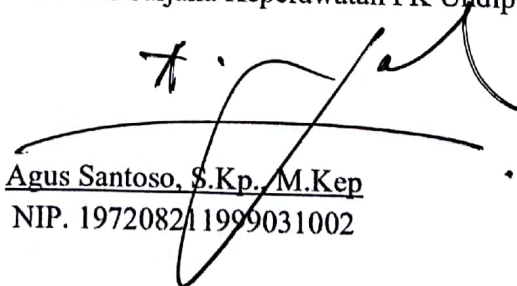
Pembimbing,



Bambang Edi Warsito, S.Kp., M.Kes  
NIP. 196303071989031002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan FK Undip



Agus Santoso, S.Kp., M.Kep  
NIP. 197208211999031002

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa **Skripsi** yang berjudul:

**GAMBARAN STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK PERAWAT**

**PELAKSANA RUANG RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Syafa Lina Mulia

NIM : 22020120140052

Telah diuji pada 25 Juni 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk  
mendapatkan gelar **Sarjana Keperawatan**

Ketua Penguji,



Muhammad Hasib Ardani, S.Kep., M.Kes  
NIP. 197412182010121001

Anggota Penguji,



Sarah Ulliya, S.Kp., M.Kes  
NIP. 197701262001122001

Pembimbing,



Bambang Edi Warsito, S.Kp., M.Kes  
NIP. 196303071989031002

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Keperawatan FK Undip



Dr. Anggorowati, S.Kp., Ns. Sp.Kep.Mat., M.Kep  
NIP. 197708302001122001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Gambaran Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat akhir dalam mencapai gelar Sarjana Keperawatan di Departemen Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun. Pada kesempatan ini peneliti berharap semoga skripsi yang telah peneliti buat dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembaca, khususnya dalam bidang kesehatan dan keperawatan.

Penulis



Syafa Lina Mulia

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara lisan maupun tulisan. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Anggorowati, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat. selaku Plt. Ketua Departemen Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.
2. Bapak Agus Santoso, S.Kp., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Departemen Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.
3. Direktur rumah sakit terkait yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan pengambilan data awal sampai penelitian.
4. Bapak Bambang Edi Warsito, S.Kp., M.Kes selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat dan arahan kepada penulis.
5. Bapak Muhammad Hasib Ardani, S.Kep., M.Kes sebagai penguji I yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.
6. Ibu Sarah Ulliya, S.Kp., M.Kes selaku penguji II yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.
7. Ibu Megah Andriany, S.Kp., M.Kep., Sp.Kom Ph.D selaku dosen wali peneliti.
8. Segenap Civitas Akademika Departemen Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.
9. Bagian diklat, dan bagian keperawatan rumah sakit terkait.
10. Perawat yang bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
11. Orang tua saya Bapak Djoko Mulyono dan Ibu Eka Purwatiningsih yang

selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan setiap saat dan selama proses penyusunan skripsi.

12. Adik dan keluarga besar saya yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi.
13. Orang-orang terdekat yang telah banyak memberikan motivasi dan dukungan pada peneliti.
14. Teman-teman seperjuangan 2020 yang selalu memberikan semangat dan membantu peneliti selama masa pendidikan berlangsung.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Semarang, Juni 2024



Syafa Lina Mulia



## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL.....                           | i         |
| SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH..... | ii        |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....      | iii       |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                     | iv        |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                      | v         |
| KATA PENGANTAR .....                         | vi        |
| UCAPAN TERIMA KASIH.....                     | vii       |
| DAFTAR ISI.....                              | ix        |
| DAFTAR TABEL.....                            | xiii      |
| DAFTAR GAMBAR .....                          | xv        |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                         | xvi       |
| DAFTAR SINGKATAN .....                       | xvii      |
| ABSTRAK .....                                | xviii     |
| ABSTRACT.....                                | xix       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>               | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....                      | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                     | 6         |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                  | 8         |
| 1.3.1 Tujuan Umum.....                       | 8         |
| 1.3.2 Tujuan Khusus .....                    | 8         |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                 | 9         |
| 1.4.1 Bagi Peneliti.....                     | 9         |
| 1.4.2 Bagi Perawat.....                      | 9         |
| 1.4.3 Bagi Rumah Sakit.....                  | 9         |
| 1.4.4 Bagi Pendidikan.....                   | 9         |
| 1.4.5 Bagi Peneliti Selanjutnya.....         | 10        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>          | <b>10</b> |
| 2.1 Konflik.....                             | 10        |
| 2.1.1 Definisi Konflik .....                 | 10        |
| 2.1.2 Jenis-jenis Konflik.....               | 12        |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 2.1.3                                     | Ciri-ciri Konflik .....  | 13        |
| 2.1.4                                     | Sumber Munculnya Konflik .....                                       | 14        |
| 2.1.5                                     | Faktor Penyebab Terjadinya Konflik.....                              | 15        |
| 2.1.6                                     | Dampak Konflik .....   | 15        |
| 2.1.7                                     | Tahapan Terjadinya Konflik.....                                      | 17        |
| 2.1.8                                     | Jenis-Jenis Konflik Di Rumah Sakit.....                              | 19        |
| 2.2                                       | Manajemen Konflik .....  | 19        |
| 2.2.1                                     | Definisi Manajemen Konflik .....                                     | 19        |
| 2.2.2                                     | Tujuan Manajemen Konflik.....  | 21        |
| 2.2.3                                     | Fungsi Manajemen Konflik .....                                       | 23        |
| 2.2.4                                     | Tahapan Manajemen Konflik .....                                      | 24        |
| 2.2.5                                     | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Manajemen Konflik.....               | 26        |
| 2.2.6                                     | Strategi Manajemen Konflik.....                                      | 28        |
| 2.3                                       | Perawat.....   | 34        |
| 2.3.1                                     | Definisi Perawat.....  | 34        |
| 2.3.2                                     | Jenjang Karir Perawat.....   | 35        |
| 2.3.3                                     | Peran Perawat .....  | 36        |
| 2.3.4                                     | Fungsi dan Tugas Perawat .....                                       | 39        |
| 2.4                                       | Rumah Sakit.....   | 40        |
| 2.4.1                                     | Definisi Rumah Sakit.....  | 40        |
| 2.4.2                                     | Tujuan Rumah Sakit .....   | 41        |
| 2.4.3                                     | Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....                                   | 42        |
| 2.5                                       | Strategi Manajemen Konflik Perawat Di Rumah Sakit.....               | 42        |
| 2.6                                       | Kerangka Teori .....   | 45        |
| 2.7                                       | Fokus Penelitian.....  | 46        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b> |  | <b>47</b> |
| 3.1                                       | Jenis dan Rancangan Penelitian.....                                  | 47        |
| 3.2                                       | Populasi dan Sampel Penelitian.....                                  | 48        |
| 3.2.1                                     | Populasi Penelitian.....   | 48        |
| 3.2.2                                     | Sampel Penelitian .....  | 48        |
| 3.3                                       | Tempat dan Waktu Penelitian.....                                     | 53        |
| 3.4                                       | Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran..... | 53        |

|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 3.4.1  | Variabel Penelitian.....   | 53  |
| 3.4.2  | Definisi Operasional dan Skala Pengukuran .....  | 54  |
| 3.5    | Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data .....   | 59  |
| 3.5.1  | Instrumen Penelitian .....   | 59  |
| 3.5.2  | Cara Pengumpulan Data .....  | 61  |
| 3.6    | Uji Validitas dan Reliabilitas.....  | 63  |
| 3.6.1  | Uji Validitas.....   | 63  |
| 3.6.2  | Uji Reliabilitas .....   | 64  |
| 3.7    | Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....   | 65  |
| 3.7.1  | Teknik Pengolahan Data.....  | 65  |
| 3.7.2  | Analisis Data.....   | 68  |
| 3.8    | Etika Penelitian.....  | 70  |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN .....   | 73  |
| 4.1    | Karakteristik Perawat.....   | 73  |
| 4.2    | Gambaran Strategi Manajemen Konflik Perawat .....  | 75  |
| BAB V  | PEMBAHASAN .....   | 85  |
| 5.1    | Karakteristik Perawat.....   | 85  |
| 5.1.1  | Jenis kelamin.....   | 85  |
| 5.1.2  | Usia .....   | 86  |
| 5.1.3  | Asal Daerah.....   | 86  |
| 5.1.4  | Status Pernikahan.....   | 87  |
| 5.1.5  | Pendidikan Terakhir.....   | 88  |
| 5.1.6  | Lama Bekerja.....  | 89  |
| 5.2    | Gambaran Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat<br>Inap Di Rumah Sakit ..... | 90  |
| 5.2.1  | Strategi Manajemen Konflik Kompromi ( <i>Compromising</i> ).....                               | 91  |
| 5.2.2  | Strategi Manajemen Konflik Menghindar ( <i>Avoiding</i> ).....                                 | 93  |
| 5.2.3  | Strategi Manajemen Konflik Akomodasi ( <i>Accommodating</i> ).....                             | 95  |
| 5.2.4  | Strategi Manajemen Konflik Kolaborasi ( <i>Collaborating</i> ).....                            | 97  |
| 5.2.5  | Strategi Manajemen Konflik Kompetisi ( <i>Competing</i> ).....                                 | 98  |
| 5.3    | Keterbatasan Penelitian.....   | 100 |

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| BAB VI SIMPULAN DAN SARAN..... | 101 |
| 6.1 Kesimpulan .....           | 101 |
| 6.2 Saran .....                | 102 |
| DAFTAR PUSTAKA .....           | 104 |
| LAMPIRAN .....                 | xx  |

## DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul Tabel   | Halaman |
|-------|---|---------|
| 3.1   | Penghitungan Jumlah Sampel  | 52      |
| 3.2   | Definisi Operasional dan Skala Pengukuran   | 55      |
| 3.3   | Domain <i>Thomas Kilmann conflict mode Instrument</i> (TKI)   | 61      |
| 3.4   | <i>Coding</i>   | 66      |
| 3.5   | Analisis Data   | 69      |
| 4.1   | Distribusi Frekuensi Karakteristik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit, Mei 2024, n=192   | 73      |
| 4.2   | Distribusi Frekuensi Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit, Mei 2024, n=192  | 75      |
| 4.3   | Distribusi Frekuensi Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Berdasarkan Karakteristik Perawat Di Rumah Sakit, Mei 2024, n=192  | 76      |
| 4.4   | Distribusi Frekuensi Domain Kompetisi ( <i>Competing</i> ) Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit, Mei 2024, n=192  | 78      |
| 4.5   | Distribusi Frekuensi Sebaran Jawaban Responden Terkait Domain Kompetisi ( <i>Competing</i> ) Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit, Mei 2024, n=192      | 78      |
| 4.6   | Distribusi Frekuensi Domain Kolaborasi ( <i>Collaborating</i> ) Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit, Mei 2024, n=192                                   | 79      |
| 4.7   | Distribusi Frekuensi Sebaran Jawaban Responden Terkait Domain Kolaborasi ( <i>Collaborating</i> ) Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit, Mei 2024, n=192 | 79      |
| 4.8   | Distribusi Frekuensi Domain Kompromi ( <i>Compromising</i> ) Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit, Mei 2024, n=192                                      | 80      |
| 4.9   | Distribusi Frekuensi Sebaran Jawaban Responden Terkait Domain Kompromi ( <i>Compromising</i> ) Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit, Mei 2024, n=192    | 81      |

|      |  |    |
|------|--|----|
| 4.10 | Distribusi Frekuensi Domain Menghindar ( <i>Avoiding</i> ) Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit, Mei 2024, n=192                                       | 82 |
| 4.11 | Distribusi Frekuensi Sebaran Jawaban Responden Terkait Domain Menghindar ( <i>Avoiding</i> ) Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit, Mei 2024, n=192     | 82 |
| 4.12 | Distribusi Frekuensi Domain Akomodasi ( <i>Accommodating</i> ) Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit, Mei 2024, n=192                                   | 83 |
| 4.13 | Distribusi Frekuensi Sebaran Jawaban Responden Terkait Domain Akomodasi ( <i>Accommodating</i> ) Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit, Mei 2024, n=192 | 83 |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Nomor</b> | <b>Judul Gambar</b>   | <b>Halaman</b> |
|--------------|---|----------------|
| 2.1          | Strategi Manajemen Konflik<br>( <i>Thomas-Kilmann Conflict Mode</i> ) | 33             |
| 2.2          | Kerangka Teori  | 45             |
| 2.3          | Fokus Penelitian  | 46             |

**DAFTAR LAMPIRAN**

| <b>Nomor</b> | <b>Judul Lampiran</b>                     | <b>Halaman</b> |
|--------------|---|----------------|
| 1            | Surat Izin Pengambilan Data Awal          | xxi            |
| 2            | Surat Pengantar Pengambilan Data Awal     | xxii           |
| 3            | Surat Permohonan Uji Instrumen Penelitian | xxiii          |
| 4            | Surat Izin Uji Instrumen Penelitian       | xxiv           |
| 5            | Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i> | xxv            |
| 6            | Lembar <i>Ethical Clearance</i>           | xxvi           |
| 7            | Surat Permohonan Izin Penelitian          | xxvii          |
| 8            | Surat Jawaban Penelitian                  | xxviii         |
| 9            | Surat Pengantar Penelitian                | xxix           |
| 10           | Lembar <i>Informed Consent</i>            | xxx            |
| 11           | Lembar Perizinan Pemakaian Instrumen      | xxxii          |
| 12           | Instrumen Penelitian                      | xxxiii         |
| 13           | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas      | xxxvii         |
| 14           | Hasil Uji Normalitas                      | xlviii         |
| 15           | Hasil Analisis Statistika                 | xlix           |
| 16           | Form Kegiatan Penelitian                  | lx             |
| 17           | Bukti Turnitin Analisis Plagiarisme       | lxii           |
| 18           | Lembar Konsultasi                         | lxxxviii       |
| 19           | Catatan Hasil Konsultasi                  | lxxxix         |



**DAFTAR SINGKATAN**

|      |  |
|------|--|
| AHA  | <i>American Hospital Association</i>           |
| PK   | Perawat Klinis                                 |
| PM   | Perawat Manajer                                |
| PP   | Perawat Pendidik                               |
| PR   | Perawat Peneliti/Riset                         |
| RSUD | Rumah Sakit Umum Daerah                        |
| SDM  | Sumber Daya Manusia                            |
| TKI  | <i>Thomas Kilmann conflict mode Instrument</i> |
| WHO  | <i>World Health Organization</i>               |

Departemen Ilmu Keperawatan

Fakultas Kedokteran

Universitas Diponegoro

Juni, 2024

**ABSTRAK****Syafa Lina Mulia****Gambaran Strategi Manajemen Konflik Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit****xc + 112 Halaman + 18 Tabel + 3 Gambar + 19 Lampiran**

Dalam melaksanakan tugasnya, perawat berinteraksi dengan rekan sesama perawat maupun dengan tim kesehatan lain yang memiliki potensi terjadinya konflik dalam lingkungan pekerjaan. Konflik yang tidak ditangani dengan tepat akan memicu terjadinya stress kerja dan kinerja perawat yang kurang optimal sehingga dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Penggunaan strategi manajemen konflik yang tepat tentunya akan menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan meningkatkan kinerja perawat dalam melaksanakan tugasnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran strategi manajemen konflik yang umumnya digunakan oleh perawat pelaksana di rumah sakit yang bekerja di ruang rawat inap. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode deskriptif. Desain penelitian yang digunakan yaitu *cross-sectional* dengan teknik sampling *proportional random sampling*. Pengumpulan data menggunakan *Thomas Kilmann conflict mode Instrument* (TKI). Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat menggunakan uji statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat pelaksana di ruang rawat inap rumah sakit sebagian besar menggunakan strategi manajemen konflik kompromi (*compromising*) sebesar 55,21%, kemudian diikuti dengan strategi manajemen konflik menghindari (*avoiding*) sebesar 25,52%, strategi akomodasi (*accommodating*) sebesar 9,9%, strategi kompetisi (*competing*) sebesar 5,73%, dan terakhir strategi kolaborasi (*collaborating*) sebesar 3,65%. Perawat perlu mempertahankan strategi manajemen konflik yang baik dan tepat sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Selain itu, pelatihan terkait manajemen konflik juga dapat dipertimbangkan guna mendukung dan meningkatkan pengetahuan perawat sehingga dapat lebih selektif dalam menggunakan strategi manajemen konflik.

Kata Kunci : Strategi Manajemen Konflik, Perawat, Rumah Sakit

Daftar Pustaka : 133 (1974 – 2024)

Department of Nursing  
Faculty of Medicine  
Diponegoro University  
June, 2024

**Syafa Lina Mulia**

**Overview of Conflict Management Strategies of Inpatient Nurse Executives in Hospitals**

**xc + 112 Pages + 18 Tables + 3 Pictures + 19 Attachments**

**ABSTRACT**

In carrying out their duties, nurses interact with fellow nurses and other health teams that have the potential for conflict in the work environment. Conflicts that are not handled properly will trigger work stress and less than optimal nurse performance so that it can affect the quality of hospital services. The use of appropriate conflict management strategies will certainly create a dynamic work environment and improve the performance of nurses in carrying out their duties. This study aims to determine the description of conflict management strategies commonly used by executive nurses in hospitals working in inpatient rooms. This type of research was quantitative with descriptive methods. The research design used was cross-sectional with proportional random sampling technique. Data collection used the Thomas Kilmann conflict mode Instrument (TKI). The data analysis used was univariate analysis using descriptive statistical tests. The results showed that executive nurses in hospital inpatient rooms mostly used a compromising conflict management strategy of 55.21%, followed by an avoiding conflict management strategy of 25.52%, an accommodating strategy of 9.9%, a competing strategy of 5.73%, and finally a collaborating strategy of 3.65%. Nurses need to maintain good and appropriate conflict management strategies according to the problems faced. In addition, training related to conflict management can also be considered to support and improve nurses' knowledge so that they can be more selective in using conflict management strategies.

**Keywords :** Conflict Management Strategy, Nurse, Hospital

**References :** 133 (1974 – 2024)