

LITERATURE REVIEW: IMPLEMENTASI INTERVENSI DALAM MANAJEMEN KONFLIK KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT

Widya Lestari^{1*}, Amalia Yunita¹, Endang Dwi Rukmini¹, Etra Fianus Hendri¹, Issa Masri Anof¹, Luthi Pratiwi¹, Nana Nathania¹, Riza Fouzia Khainingsih¹, Triswan Simatupang¹

¹Fakultas Keperawatan, Universitas Riau, Indonesia

email: widia.lestari@lecturer.unri.ac.id

Abstract

Conflict is an unavoidable phenomenon in nursing practice due to multidisciplinary interactions, high workloads, and the demands of healthcare services. Poorly managed conflict can decrease nurses' job satisfaction and service quality, whereas effective conflict management can strengthen communication and team collaboration. This study aims to examine various interventions used in nursing conflict management and evaluate their effectiveness through a literature review. Article searches were conducted in the Garuda, SINTA, PubMed, Wiley Online Library, and BioMed Central databases with inclusion criteria consisting of full-text research articles published between 2019 and 2025 and relevant to nursing conflict management. Of the 93 articles identified, six met all inclusion criteria. The findings indicate that conflict management interventions improve nurses' interpersonal communication skills, self-efficacy, readiness to face conflict, job satisfaction, team collaboration, and perceptions of patient safety. De-escalation training and violence prevention strategies also reduced uncivil behavior, incidents of workplace violence, and the use of physical restraints. Overall, effective nursing conflict management requires a multilevel approach involving individual skill training, organizational support systems, and the application of nursing theory to create a collaborative, safe work environment focused on patient safety and enhanced nurse job satisfaction.

Keywords: de-escalation, conflict management, communication training, nurses' job satisfaction

Abstract

Konflik merupakan fenomena yang tidak terhindarkan dalam praktik keperawatan akibat interaksi multidisiplin, tingginya tuntutan kerja, dan kompleksitas pelayanan. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat menurunkan kepuasan kerja perawat dan mutu layanan, sementara pengelolaan yang efektif mampu meningkatkan komunikasi dan kolaborasi tim. Studi ini bertujuan mengkaji berbagai intervensi yang digunakan dalam manajemen konflik keperawatan serta mengevaluasi efektivitasnya melalui literature review. Penelusuran artikel dilakukan melalui basis data Garuda, SINTA, PubMed, Wiley Online Library, dan BioMed Central dengan kriteria inklusi artikel full text tahun 2019–2025 yang relevan dengan topik manajemen konflik keperawatan. Dari 93 artikel yang ditemukan, enam artikel memenuhi seluruh kriteria inklusi. Hasil review menunjukkan bahwa intervensi manajemen konflik meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal perawat, efikasi diri, kesiapan menghadapi konflik, kepuasan kerja, kolaborasi tim, dan persepsi keselamatan pasien. Pelatihan de-escalasi dan pencegahan kekerasan juga terbukti menurunkan perilaku tidak sopan, insiden kekerasan, serta penggunaan restrain fisik. Secara keseluruhan, intervensi manajemen konflik yang efektif memerlukan pendekatan multilevel yang mencakup pelatihan individu, dukungan organisasi, dan penerapan teori keperawatan guna menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, aman, dan berfokus pada keselamatan pasien.

Kata kunci: de-escalasi, manajemen konflik, pelatihan komunikasi, kepuasan kerja perawat

PENDAHULUAN

Konflik merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dalam interaksi sosial maupun organisasi akibat adanya perbedaan kepentingan, tujuan, nilai, serta

persepsi antarindividu atau kelompok. Dalam konteks keperawatan, konflik sering muncul karena perawat bekerja dalam tim multidisiplin, menghadapi tekanan kerja yang tinggi, dan dituntut memberikan

pelayanan berkualitas di bawah kondisi emosional pasien serta keluarga (Batubara et al., 2023).

Pandangan modern terhadap manajemen organisasi menyebut bahwa konflik tidak selalu bersifat destruktif, melainkan dapat menjadi sumber inovasi dan peningkatan kerja tim apabila dikelola secara konstruktif (Tiranie et al., 2022).

Penelitian-penelitian terbaru menunjukkan bahwa konflik yang tidak dikelola secara efektif dapat berdampak negatif terhadap kepuasan kerja, kinerja, serta keselamatan pasien, sementara pengelolaan konflik yang tepat dapat meningkatkan komunikasi, kolaborasi, dan hasil pelayanan (Goh et al., 2023). Dalam konteks Indonesia, strategi manajemen konflik yang umum digunakan perawat meliputi kolaborasi, kompromi, dan komunikasi terbuka antara kepala ruangan dengan staf pelaksana (Batubara et al., 2023). Namun, banyak pendekatan di fasilitas kesehatan masih bersifat konseptual dan belum berbasis pada intervensi terukur.

Beberapa studi internasional menyoroti pentingnya intervensi implementatif untuk memperkuat kemampuan perawat dalam mengelola konflik. Pelatihan komunikasi asertif terbukti mampu menurunkan konflik interpersonal dan meningkatkan kinerja perawat (End Honey et al., 2012). Program *Cognitive Rehearsal Training* dan *Workplace Violence Prevention* juga efektif meningkatkan kemampuan perawat dalam mengidentifikasi, mencegah, dan merespons situasi konflik di rumah sakit (Kousha et al., 2022; Chang et al., 2022).

Di Indonesia, pendekatan serupa diterapkan melalui pelatihan komunikasi asertif dan penguatan implementasi manajemen konflik bagi perawat pelaksana untuk meningkatkan profesionalisme dan keselamatan pasien (Wulandari & Wihardja, 2022).

Selain pelatihan, strategi organisasi seperti *TeamSTEPPS* telah terbukti memperbaiki koordinasi tim dan

menurunkan potensi konflik antarprofesional (Aaberg et al., 2019). Pendekatan berbasis teori keperawatan juga mulai dikembangkan, seperti penerapan Teori Imogene King yang berfokus pada sistem interpersonal dan komunikasi terapeutik, yang terbukti meningkatkan kemampuan perawat dalam mengelola konflik secara kolaboratif (Ropiah et al., 2023).

Berdasarkan bukti empiris tersebut, kajian literatur ini bertujuan untuk menganalisis berbagai bentuk implementasi intervensi dalam manajemen konflik keperawatan di rumah sakit, meliputi pelatihan, strategi organisasi, dan model teori keperawatan, sebagai upaya meningkatkan kemampuan perawat dalam mengelola konflik secara efektif dan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang harmonis serta pelayanan yang berorientasi keselamatan pasien.

METODE PENELITIAN

Kajian ini menggunakan desain *literature review* sistematis yang menekankan pada analisis dan sintesis penelitian empiris mengenai implementasi intervensi dalam manajemen konflik keperawatan di rumah sakit. Pendekatan ini dipilih agar dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas berbagai bentuk intervensi yang telah diterapkan, baik berupa pelatihan, strategi organisasi, maupun model teori keperawatan. Pencarian literatur dilakukan secara sistematis pada beberapa basis data daring, antara lain Garuda, SINTA, PubMed, Wiley Online Library, BioMed Central (BMC), dan SAGE Open Access, menggunakan kombinasi kata kunci dalam bahasa Indonesia dan Inggris, seperti “manajemen konflik keperawatan”, “intervensi perawat”, “TeamSTEPPS”, “workplace violence prevention”, dan “nursing conflict management intervention”. Pencarian difokuskan pada artikel yang diterbitkan antara tahun 2019 hingga 2025, dengan prioritas pada lima tahun terakhir untuk menjamin relevansi

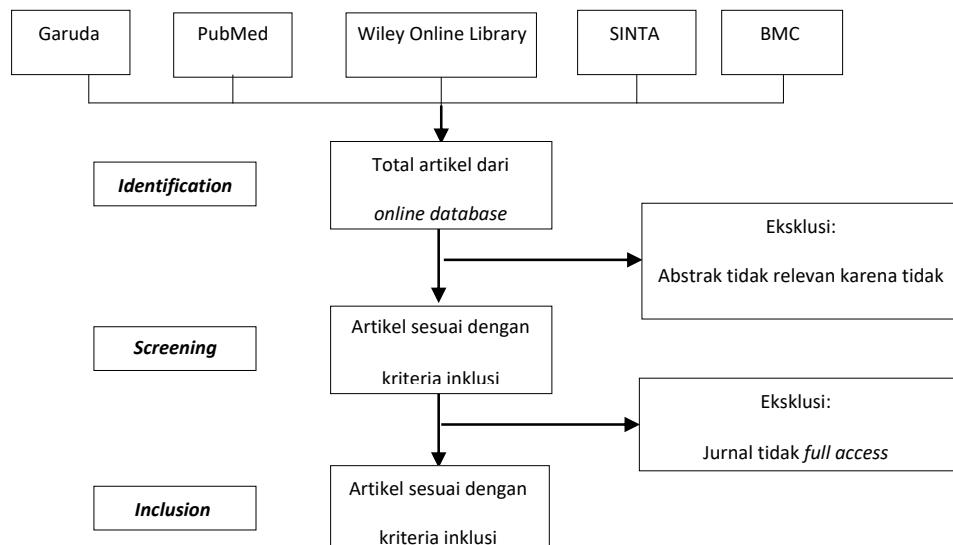
dan mutakhirnya bukti.

Kriteria inklusi yang diterapkan meliputi artikel penelitian empiris, seperti kuasi-eksperimental, RCT, atau *mixed-method*, yang mengimplementasikan intervensi dalam manajemen konflik perawat di rumah sakit, tersedia dalam bentuk full text, serta dipublikasikan di jurnal nasional terakreditasi maupun jurnal internasional open access. Artikel review, systematic review, cross-sectional, atau studi yang tidak relevan dengan konteks rumah sakit dikecualikan dari kajian. Proses seleksi artikel mengikuti panduan PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*), dimulai dari penyaringan judul dan abstrak, kemudian dilanjutkan dengan pembacaan penuh untuk memastikan kesesuaian dengan topik kajian. Artikel yang memenuhi kriteria dianalisis dan disintesis secara naratif, serta disajikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah perbandingan karakteristik studi, jenis intervensi, dan

hasil yang dilaporkan.

Kajian ini menggunakan kerangka PICO sebagai panduan analisis, di mana populasi penelitian mencakup perawat pelaksana, kepala ruangan, dan manajer keperawatan di rumah sakit; intervensi meliputi pelatihan komunikasi assertif, TeamSTEPPS, *Cognitive Rehearsal*, *Workplace Violence Prevention*, *De-escalation Training*, serta penerapan teori keperawatan seperti Teori Imogene King; perbandingan dilakukan antara kondisi sebelum dan sesudah intervensi; sedangkan hasil yang diharapkan mencakup peningkatan kemampuan manajemen konflik, komunikasi, kolaborasi, dan kepuasan kerja. Alur seleksi studi serta penilaian kualitas artikel divisualisasikan dalam *flow chart* yang menggambarkan proses pencarian literatur dari berbagai database daring, sehingga pembaca dapat memahami langkah-langkah sistematis yang diterapkan dalam kajian ini.

Skema 1. Prisma *Literature Review*



HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah pencarian artikel, langkah selanjutnya adalah membatasi jumlah artikel berdasarkan kriteria inklusi dengan menerapkan filter pada artikel teks lengkap dan tahun publikasi antara 2019 hingga 2025. Jumlah artikel yang ditemukan sebanyak 93. Sebanyak 52 artikel dikeluarkan karena abstrak tidak relevan karena tidak menunjukkan hubungan

intervensi. Sebanyak 41 artikel memenuhi kriteria berdasarkan judul, namun hanya 6 artikel yang dianalisis berdasarkan abstrak dan isi penuh. Dengan demikian, tersisa 6 artikel yang memenuhi seluruh kriteria inklusi karena secara spesifik mengimplementasikan intervensi dalam manajemen konflik keperawatan di rumah sakit.

Tabel 1. Ekstraksi Data

Judul/ Penulis	Metode Penelitian	Total Sampel	Hasil
<i>Nurses' Perceptions About Effectiveness of Educational Intervention and Cognitive Rehearsal on Perceived Incivility among Emergency Nurses</i> (Kousha et al., 2022)	<i>Randomized controlled clinical trials</i>	120 perawat IGD	Skala overall incivility, general incivility, dan supervisor incivility mengalami perubahan signifikan antara kedua kelompok. Namun, paradoksnya, pengurangan incivility lebih jelas terjadi pada kelompok kontrol yang hanya mendapat materi tertulis, bukan kelompok intervensi. Selain itu, tidak ada perbedaan signifikan untuk sub-skala seperti <i>nurse incivility</i> , <i>physician incivility</i> , dan <i>patient/visitor incivility</i> . Penulis menyimpulkan bahwa dalam jangka pendek, program cognitive rehearsal belum menurunkan persepsi <i>incivility</i> , dan mengemukakan bahwa mungkin ada efek kesadaran (<i>awareness</i>) yang meningkat setelah pelatihan, sehingga perawat menjadi lebih peka terhadap perilaku tidak sopan di sekitarnya.
<i>Effects of Integrated Workplace Violence Management Intervention on Occupational Coping Self-Efficacy, Goal Commitment and Confidence</i> (Chang et al., 2022)	<i>Cluster Randomized controlled clinical trials</i>	258 perawat IGD	Melalui program terstruktur yang mencakup pelatihan, supervisi, dan dukungan kebijakan, intervensi ini berhasil meningkatkan <i>occupational coping self-efficacy</i> perawat, komitmen tujuan (<i>goal commitment</i>), serta rasa percaya diri dalam menghadapi kekerasan dari pasien atau pengunjung. Data dari analisis statistik menunjukkan perubahan signifikan, menegaskan bahwa strategi dukungan organisasi dan pelatihan berkelanjutan dapat memperkuat kemampuan perawat untuk mengelola situasi kekerasan di tempat kerja.

Judul/ Penulis	Metode Penelitian	Total Sampel	Hasil
<i>Effectiveness of CRSCE-Based De-Escalation Training on Reducing Physical Restraint in Psychiatric Hospitals</i> (Ye et al., 2021)	<i>Cluster Randomized controlled clinical trials</i>	464 perawat psikiatri	Dalam <i>desain cluster RCT</i> , setelah pelatihan CRSCE, frekuensi dan durasi penggunaan <i>physical restraint</i> (PR) di kelompok eksperimen menurun secara signifikan dibandingkan kontrol. Selain itu, jumlah kejadian tak terduga (level II dan III) akibat PR dan cedera terkait restrain juga berkurang secara bermakna. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan de-eskalasi tidak hanya meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik, tetapi juga berdampak nyata pada praktik klinis dan keselamatan pasien.
<i>The Effectiveness of a Workplace Violence Prevention Strategy Based on Situational Prevention Theory</i> (Cai et al., 2023)	Kuasi-eksperimental	160 perawat	Strategi pencegahan berbasis teori situasional menurunkan insiden kerja (WPV) yang signifikan dari 63,85% pada awal menjadi 46,15% setelah 9 bulan. Selain itu, tingkat keparahan kekerasan psikologis dan fisik juga menurun secara statistik bermakna. Skor sumber daya coping (coping resources) perawat terhadap WPV meningkat signifikan, dari median ~66,50 menjadi ~80,00 dalam 9 bulan pasca-intervensi. Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pencegahan yang disesuaikan dengan konteks klinis dan teori situasional sangat layak diterapkan dan memiliki dampak positif jangka panjang terhadap pengurangan kekerasan dan peningkatan kesiapan perawat untuk menghadapi situasi konflik.
<i>A Human Factors Intervention in a Hospital – Evaluating TeamSTEPPS Program in a Surgical Ward</i> (Aaberg et al., 2019)	Kuasi-eksperimental (<i>pre-post</i>)	91 perawat bedah	Implementasi <i>TeamSTEPPS</i> dengan pelatihan tim selama 6 jam, fase implementasi 12 bulan, dilanjutkan sesi penyegaran dan penggunaan berkelanjutan tools tim meningkatkan meningkatkan kerja sama tim dan budaya keselamatan pasien jika diterapkan secara penuh, termasuk implementasi lanjutan dan refresher.
<i>Optimalisasi Manajemen Konflik Berbasis Teori Imogene King terhadap</i>	Kuasi-eksperimental	40 perawat & bidan	Penerapan model <i>Imogene King</i> meningkatkan kepuasan kerja dan efektivitas komunikasi interpersonal. Intervensi ini menekankan hubungan timbal balik antara perawat, bidan, pasien,

Judul/ Penulis	Metode Penelitian	Total Sampel	Hasil
<i>Kepuasan Kerja Perawat dan Bidan</i> (Ropiah et al., 2023)			dan anggota tim kesehatan lainnya, sehingga mendorong pengambilan keputusan kolaboratif dan pemecahan masalah secara bersama.

Keenam artikel yang direview menunjukkan bahwa intervensi berbasis pelatihan, strategi organisasi, dan penerapan teori keperawatan terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan manajemen konflik perawat di rumah sakit. Ketiga pendekatan ini memiliki fokus yang berbeda, tetapi secara umum menghasilkan peningkatan dalam komunikasi, kerja sama tim, dan kepuasan kerja perawat. Berdasarkan analisis sintesis, hasil kajian dapat dikelompokkan menjadi tiga intervensi, yaitu (1) pelatihan komunikasi dan de-eskalasi, (2) strategi organisasi dan tim kerja, serta (3) penerapan model teori keperawatan.

1. Pelatihan Komunikasi dan De-Eskalasi

Pelatihan berbasis komunikasi menjadi intervensi yang paling banyak digunakan dalam literatur terkini. Studi oleh Kousha et al. (2022) di Iran menunjukkan bahwa *Cognitive Rehearsal Training (CRT)* efektif menurunkan perilaku tidak sopan (*incivility*) di tempat kerja serta meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan perawat menghadapi situasi konflik di instalasi gawat darurat. Pelatihan ini membantu perawat mengidentifikasi perilaku agresif sejak dulu dan meresponsnya secara profesional, sehingga mengurangi eskalasi konflik interpersonal.

Selanjutnya, penelitian oleh Ye et al. (2021) di rumah sakit psikiatri China membuktikan efektivitas program *CRSCE-based De-escalation Training* dalam menurunkan insiden kekerasan fisik terhadap pasien agresif. Melalui simulasi dan latihan komunikasi terapeutik, perawat dilatih mengenali

tanda-tanda awal konflik, berkomunikasi dengan teknik menenangkan, serta melakukan pencegahan tanpa penggunaan restrain.

Temuan dari kedua studi tersebut menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi dan de-eskalasi merupakan strategi kunci dalam manajemen konflik keperawatan. Intervensi ini tidak hanya meningkatkan kemampuan interpersonal dan rasa percaya diri perawat, tetapi juga membangun budaya kerja yang lebih aman, etis, dan berorientasi pada keselamatan pasien.

2. Strategi Organisasi dan Tim Kerja

Tiga studi lainnya menyoroti peran pendekatan organisasi dalam menciptakan sistem manajemen konflik yang berkelanjutan. Chang et al. (2022) mengembangkan *Integrated Workplace Violence Management Intervention* di Taiwan yang menggabungkan pelatihan, supervisi, dan dukungan kebijakan rumah sakit. Hasilnya, intervensi ini secara signifikan meningkatkan efikasi diri perawat, komitmen terhadap tujuan organisasi, serta kepercayaan diri dalam menghadapi kekerasan di tempat kerja. Temuan ini memperlihatkan bahwa dukungan organisasi merupakan faktor kunci dalam efektivitas intervensi manajemen konflik. Selain itu, Aaberg et al. (2019) meneliti implementasi *TeamSTEPPS* di rumah sakit Norwegia dan menemukan peningkatan signifikan dalam komunikasi tim, kolaborasi antarprofesi, dan persepsi keselamatan pasien setelah pelatihan. Studi Cai et al. (2023) di China juga melaporkan bahwa strategi pencegahan konflik berbasis *Situational*

Prevention Theory menurunkan insiden kekerasan terhadap perawat dan memperkuat kesiapan staf menghadapi situasi berisiko tinggi. Ketiga studi ini menegaskan bahwa intervensi yang melibatkan kebijakan organisasi, pembentukan budaya kolaboratif, serta kepemimpinan partisipatif lebih efektif dibandingkan pendekatan individual semata.

3. Penerapan Model Teori Keperawatan

Pendekatan yang berlandaskan teori keperawatan juga menunjukkan hasil yang menjanjikan. Studi Ropiah et al. (2023) di Indonesia menerapkan *Teori Imogene King* dalam program optimalisasi manajemen konflik dan menemukan peningkatan signifikan pada kepuasan kerja dan efektivitas komunikasi perawat serta bidan pelaksana. Model ini menekankan pentingnya sistem interpersonal antara perawat dan pasien yang berorientasi pada pencapaian tujuan bersama. Dengan demikian, teori keperawatan tidak hanya berfungsi sebagai kerangka konseptual, tetapi juga dapat diimplementasikan secara praktis untuk memperkuat kemampuan resolusi konflik dan meningkatkan kualitas hubungan kerja.

Secara keseluruhan, literatur yang direview menunjukkan bahwa intervensi implementatif baik melalui pelatihan keterampilan komunikasi, penguatan sistem kerja tim, maupun penerapan model teori yang berdampak positif terhadap kemampuan perawat mengelola konflik, komunikasi tim, dan kepuasan kerja. Pendekatan terintegrasi yang melibatkan dukungan organisasi serta pelatihan berbasis teori terbukti paling efektif dalam membangun budaya penyelesaian konflik yang konstruktif di rumah sakit.

Hasil kajian terhadap enam artikel intervensi menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan komunikasi,

strategi organisasi, dan penerapan teori keperawatan berkontribusi nyata terhadap peningkatan kemampuan perawat dalam mengelola konflik di rumah sakit. Intervensi berbasis pelatihan efektif memperkuat keterampilan komunikasi dan meningkatkan kepercayaan diri dalam menghadapi situasi konflik (Kousha et al., 2022).

Pelatihan komunikasi dan de-eskalasi menjadi strategi yang paling sering diimplementasikan dalam literatur. *Cognitive Rehearsal Training (CRT)* menurunkan perilaku tidak sopan (*incivility*) di tempat kerja dan meningkatkan kemampuan perawat merespons konflik interpersonal dengan lebih adaptif (Kousha et al., 2022). Hasil ini mendukung teori hubungan interpersonal yang dikemukakan oleh Hildegard Peplau, bahwa komunikasi terapeutik antara perawat dan lingkungan kerja membangun kepercayaan dan menurunkan potensi konflik (Peplau, 1997).

Program *CRSCE-based De-escalation Training* di rumah sakit psikiatri juga terbukti menurunkan insiden penggunaan restrain fisik melalui peningkatan kemampuan identifikasi dini tanda-tanda konflik (Ye, Xia, & Wang, 2021). Intervensi ini menunjukkan efektivitas pendekatan edukatif yang sistematis dalam menurunkan ketegangan interpersonal dan meningkatkan keselamatan pasien (Richmond et al., 2020). Temuan serupa juga diperoleh oleh Park et al. (2023) yang menjelaskan bahwa pelatihan de-eskalasi meningkatkan kepercayaan diri perawat dan menurunkan stres kerja di unit gawat darurat.

Selain aspek individu, dukungan organisasi memiliki peran sentral dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif. Intervensi *Integrated Workplace Violence Management* meningkatkan efikasi diri dan komitmen profesional perawat terhadap organisasi (Chang, Hsu, & Ouyang, 2022). Keberhasilan ini sejalan dengan teori

Perceived Organizational Support, yang menegaskan bahwa dukungan institusi menumbuhkan loyalitas dan meningkatkan motivasi kerja pegawai (Eisenberger, Malone, & Presson, 2020).

Program *TeamSTEPPS* memperlihatkan bahwa komunikasi yang terstruktur dan koordinasi tim yang baik dapat menekan konflik antarprofesi serta meningkatkan keselamatan pasien (Aaberg, Hall-Lord, & Husebø, 2019). Model ini didasarkan pada teori *Human Factors*, yang menekankan pentingnya keterpaduan antara sistem, manusia, dan proses untuk mencapai kinerja optimal (Gillespie et al., 2020). Penerapan teori tersebut juga memperlihatkan peningkatan kolaborasi antarperawat dan tim multidisiplin (Dale, 2021).

Penelitian lainnya menunjukkan bahwa strategi pencegahan konflik berbasis *Situational Prevention Theory* dapat mengurangi risiko kekerasan di tempat kerja dengan cara memodifikasi faktor lingkungan dan perilaku kerja (Cai, Wu, & Wang, 2023). Pendekatan ini menekankan bahwa pengelolaan konflik tidak hanya bergantung pada individu, tetapi juga pada desain sistem kerja yang aman (Cornell & Limber, 2021).

Pada dimensi konseptual, penerapan teori keperawatan seperti *Teori Imogene King* terbukti meningkatkan komunikasi interpersonal dan kecenderungan gaya manajemen konflik yang kolaboratif (Ropiah, Tutiany, & Tjitra, 2023). Teori King menekankan pentingnya transaksi interpersonal yang berorientasi pada pencapaian tujuan bersama antara perawat dan klien, yang menjadi inti dari kolaborasi terapeutik (King, 1992). Hal ini diperkuat oleh temuan Retnani dan Widyastuti (2022) yang menjelaskan bahwa penerapan teori keperawatan dalam praktik manajerial mampu meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi konflik intraprofesional.

Secara teoretis, efektivitas intervensi manajemen konflik dapat dijelaskan melalui model *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI)*, yang menyatakan

bahwa penyelesaian konflik yang konstruktif dicapai ketika individu mampu menyeimbangkan kepedulian terhadap diri sendiri dan orang lain dalam pengambilan keputusan (Thomas & Kilmann, 2008). Dalam konteks keperawatan, kemampuan ini diwujudkan melalui komunikasi terbuka, empati, dan gaya kepemimpinan partisipatif (Puspanegara, Mardiani, & Yuliana, 2023).

Keseluruhan bukti ini menunjukkan bahwa manajemen konflik efektif memerlukan pendekatan berlapis: peningkatan keterampilan komunikasi individu, dukungan sistemik organisasi, dan kerangka teori yang konsisten. Ketiga dimensi ini membentuk sinergi antara aspek personal, sosial, dan struktural dalam praktik keperawatan modern (Goh, Ng, & Ibrahim, 2023). Dengan demikian, konflik dalam keperawatan tidak selalu menjadi ancaman, melainkan dapat menjadi sarana pertumbuhan profesional apabila dikelola secara konstruktif dan berbasis bukti.

SIMPULAN

Kajian ini menegaskan bahwa intervensi dalam manajemen konflik keperawatan paling efektif ketika mengintegrasikan pelatihan komunikasi, strategi organisasi, dan penerapan teori keperawatan. Pelatihan komunikasi dan de-eskalasi terbukti meningkatkan kemampuan interpersonal dan mengurangi perilaku konflik di lingkungan kerja. Dukungan organisasi melalui kebijakan, supervisi, serta program seperti *TeamSTEPPS* memperkuat budaya kolaboratif dan keselamatan kerja. Penerapan *Teori Imogene King* memberikan dasar konseptual bagi terciptanya interaksi profesional yang berorientasi pada tujuan bersama. Secara keseluruhan, kombinasi ketiga pendekatan ini membentuk strategi multilevel yang tidak hanya mencegah konflik destruktif, tetapi juga membangun budaya kerja yang saling menghargai dan produktif di rumah sakit.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan apresiasi kepada Fakultas Keperawatan Universitas Riau atas dukungan yang diberikan selama proses penulisan kajian literatur ini. Penulis juga berterima kasih kepada seluruh peneliti dan lembaga yang karya

ilmiahnya menjadi bagian penting dalam analisis dan sintesis studi ini. Ucapan terima kasih turut disampaikan kepada rekan-rekan yang berkontribusi dalam diskusi akademik sehingga kajian ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaberg, O. R., Hall-Lord, M. L., Husebø, S. I. E., & Ballangrud, R. (2019). *A Human Factors Intervention in a Hospital – Evaluating the Outcome of a TeamSTEPPS Program in a Surgical Ward*. *Journal of Interprofessional Care*, 33(6), 1–9.
- Batubara, F. R., Tampubolon, K., Nabila, M., Sianipar, Y., & Nurhidayah, R. E. (2023). *Strategi Manajemen Konflik Dalam Asuhan dan Pelayanan Keperawatan*. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 7(2), 73–86.
- Cai, J., Wu, S., & Wang, H. (2023). *The effectiveness of a workplace violence prevention strategy based on situational prevention theory for nurses in managing violent situations: A quasi-experimental study*. *BMC Nursing*, 22(1), 145.
- Chang, Y.-C., Hsu, M.-C., & Ouyang, W.-C. (2022). *Effects of Integrated Workplace Violence Management Intervention on Occupational Coping Self-Efficacy, Goal Commitment, Attitudes, and Confidence in Emergency Department Nurses: A Cluster-Randomized Controlled Trial*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(5), 2835.
- Cornell, D., & Limber, S. P. (2021). *Law and policy on the concept of bullying at school and workplace: A global perspective*. *Annual Review of Law and Social Science*, 17, 47–65.
- Eisenberger, R., Malone, G. P., & Presson, W. D. (2020). *Optimizing perceived organizational support to enhance employee engagement*. Society for Human Resource Management, 62(3), 1–10.
- End Honey, A., Gusty, R. P., & Arif, Y. (2012). *Pengaruh Pelatihan Komunikasi Asertif pada Perawat Pelaksana yang Mengalami Konflik Interpersonal terhadap Kinerjanya di RSUD Solok*. *Jurnal Ners Andalas*, 2(1), 24–31.
- Gillespie, B. M., Chaboyer, W., & Wallis, M. (2020). *The influence of teamwork on safety climate in operating room teams: A systematic review*. *International Journal of Nursing Studies*, 109, 103640.
- Goh, Y. S. S., et al. (2023). *Emotional Intelligence as a Predictor of Job Satisfaction: The Mediating Role of Conflict Management in Nurses*. *Frontiers in Public Health*, 11, 1134.
- King, I. M. (1992). *King's theory of goal attainment in practice*. *Nursing Science Quarterly*, 5(1), 19–26.
- Kousha, S., Shahrami, A., Forouzanfar, M. M., Sanaie, N., & Atashzadeh-Shoorideh, F. (2022). *Effectiveness of Educational Intervention and Cognitive Rehearsal on Perceived Incivility among Emergency Nurses: A Randomized Controlled Trial*. *BMC Nursing*, 21, 42.
- Peplau, H. E. (1997). *Peplau's theory of interpersonal relations*. *Nursing Science Quarterly*, 10(4), 162–167.
- Puspanegara, A., Mardiani, F., & Yuliana, A. (2023). *Leadership style and conflict management among nurse managers in Indonesian hospitals*. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 26(2), 115–124.
- Retnani, D., & Widayastuti, E. (2022). *Application of nursing theories in Implementasi Intervensi ...* 305

- managerial nursing to reduce workplace conflict.* Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan, 13(1), 1-8.
- Richmond, J., Staddon, S., & Lawn, S. (2020). *De-escalation training in mental health: A systematic review.* Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, 27(4), 482–492.
- Ropiah, S., Tutiany, & Tjitra, E. (2023). *Optimalisasi Manajemen Konflik Berbasis Teori Imogene King terhadap Kepuasan Kerja Perawat dan Bidan Pelaksana di RSIA X Tangerang Selatan.* AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal, 9(1), 339–354.
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (2008). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument.* CPP Publishing.
- Tiranie, N., Yulianti, A., & Handayani, S. (2022). *Manajemen Konflik dalam Organisasi Pelayanan Kesehatan: Tinjauan Konseptual.* Jurnal Keperawatan Profesional, 10(3), 155–164.
- Wulandari, N., & Wihardja, D. (2022). *Penguatan Implementasi Manajemen Konflik dan Teknik Asertif dalam Keperawatan di RSU Antonius Pontianak.* Jurnal Abdimas Kesehatan STIKes Yayasan RS Dr. Soetomo, 2(2), 67–74.
- Ye, J., Xia, Z., & Wang, C. (2021). *Effectiveness of CRSCE-based de-escalation training on reducing physical restraint in psychiatric hospitals: A cluster randomized controlled trial.* Frontiers in Psychiatry, 12, 683259