

Gaya Manajemen Konflik Perawat Manajer di Rumah Sakit: Implikasi Manajemen Keperawatan di Masa Pandemi Covid-19

Tomy Suganda^{1*}, Kholis Khoirul Huda², Romy Suwahyu³, Nurul Septiani⁴
^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

*E-mail: Sugandatomy93@gmail.com

Diterima : 15 Juni 2022

Direvisi : 23 Juni 2022

Dipublikasikan : 31 Juli 2022

ARTIKEL INFO

Kata Kunci :

Gaya Manajemen Konflik;
Covid-19; Perawat Manajer;
Manajemen Keperawatan.

Keywords : Conflict
Management Styles; Covid-19;
Nurse Manager; Nursing
Management

ABSTRAK

Latar Belakang: Pandemi COVID-19 telah menyebabkan sebagian besar dunia mulai berpikir secara berbeda. Tantangan dan permasalahan akibat pandemi COVID-19, bila tidak dikelola dengan baik akan berdampak pada keselamatan pasien, keselamatan staf dan berpotensi dapat menyebabkan konflik-konflik terjadi. Artikel ini, menggambarkan gaya manajemen konflik perawat manajer di rumah sakit sebagai implikasi manajemen keperawatan di masa pandemi COVID-19. **Metode:** Penelitian ini menggunakan tinjauan pustaka PRISMA, melalui database perpustakaan digital yang terhubung dengan berbagai laman publikasi ilmiah melalui kata kunci seperti "manajemen konflik" "gaya manajemen konflik", "COVID-19", serta "konflik perawat". Kriteria kelayakan menggunakan berbagai jenis metode penelitian termasuk metode kuantitatif, kualitatif dan review yang menggambarkan gaya manajemen konflik manajer keperawatan dalam penyelesaian konflik. **Hasil:** gaya manajemen konflik yang paling dominan digunakan adalah gaya manajemen konflik kompromi, menghindar dan integrasi dengan masing-masing yaitu 23,8%, diikuti oleh kolaborasi 20,6% serta akomodasi dan kompetisi masing-masing 0,04%. **Kesimpulan:** Implikasi yang dapat dilakukan dalam menghadapi tantangan dan permasalahan akibat pandemi COVID-19 adalah analisa situasi konflik melalui faktor yang mempengaruhi, komunikasi, kolaborasi, dan kordinasi dengan pihak-pihak yang berkaitan sebelum menentukan gaya manajemen konflik yang akan digunakan.

ABSTRACT

Background: The COVID-19 pandemic has caused much of the world to start thinking differently. Challenges and problems due to the COVID-19 pandemic, if not managed properly will have an impact on patient safety, and staff safety and can potentially cause conflicts to occur. This article describes the conflict management style of nurse managers in hospitals as implications for nursing management during the COVID-19 pandemic. **Methods:** This study uses a PRISMA literature review, through a digital library database that is connected to various scientific publication pages through keywords such as "conflict management" "conflict management style", " COVID-19", and "nurse conflict". Eligibility criteria using various types of research methods including quantitative, qualitative and review methods that describe the nursing manager's conflict management style in conflict resolution. **Result:** The most dominant conflict management style used is the conflict management style of compromise, avoidance and integration with each of 23.8%, followed by collaboration of 20.6% and accommodation and competition of 0.04% each. **Conclusion:** The implication that can be done in dealing with challenges and problems due to the COVID-19 pandemic is analyzing conflict situations through influencing factors, communication, collaboration, and coordination with related parties before determining the conflict management style to be used.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bagi seluruh lapisan masyarakat. Data dari Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan menyebutkan bila perawat (48,36%) mendominasi jumlah proporsi SDM di RS (Kemenkes, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa perawat dengan pelayanan keperawatannya memiliki peran yang dominan dan sangat dibutuhkan untuk mencapai kinerja optimal Rumah Sakit. Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan yang ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat baik sehat maupun sakit ("Undang-Undang No.38 Keperawatan," 2014)

Perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan tidak terlepas daripada konflik. Konflik adalah masalah serius dalam pelayanan keperawatan karena tidak dapat dipungkiri, adanya konflik dapat mempengaruhi keselamatan pasien. Menurut Bubbers, sebenarnya masalah utamanya bukanlah pada konflik, namun pada pengelolaan konflik yang buruk, sehingga penting memahami sumber dan cara konflik (Bubbers, 2016; Khalid & Fatima, 2016). Oleh karena demikian, sebagai elemen yang mempunyai pengaruh kuat dalam keberlangsungan keperawatan di pelayanan kesehatan, menjadi kewajiban bagi perawat manajer untuk memahami jenis dan sumber konflik dapat menggunakan gaya manajemen konflik yang tepat dalam pencegahan dan penyelesaian konflik.

Pandemi COVID-19 telah menyebabkan sebagian besar dunia mulai berpikir secara berbeda, bereaksi dengan cepat dan menuntut pemimpin untuk berperan lebih banyak. Hal tersebut berlaku pula pada pelayanan keperawatan, di era COVID-19,, perawat manajer memiliki peran yang berpengaruh untuk mencapai hasil optimal baik untuk pasien maupun organisasi Rumah Sakit (Suganda, Handiyani, & Nurdiana, 2021). Pengetahuan dan kesiapsiagaan adalah modal utama dalam menghadapi situasi bencana yang tidak terprediksi (Handayani & Hartutik, 2021). Hal ini termasuk dalam pengelolaan konflik yang memungkinkan terjadi akibat

perubahan yang disebabkan oleh Pandemi COVID-19.

Keterampilan dan kelincahan memimpin dari perawat manajer dalam keadaan kritis bekerja akibat tantangan-tantangan yang terjadi sangat di butuhkan. Tantangan tidak cukup tempat tidur, tidak cukup staf, tidak cukup persediaan dan tidak cukup komunikasi dapat berdampak pada keselamatan pasien dan keselamatan staf (Shingler-Nace, 2020). Di Italia, infeksi petugas kesehatan merupakan 9,0% dari kasus COVID-19 di Italia, yang menyebabkan petugas kesehatan mengalami kegelisahan. Berdasarkan beberapa artikel penelitian (Bellizzi, Fiamma, Arru, Farina, & Manca, 2020), perawat yang berjuang melawan COVID-19 umumnya di bawah tekanan dan mengalami stress kerja, kecemasan serta depresi (Y. Mo et al., 2020; Rajkumar, 2020). Tantangan dan permasalahan akibat pandemi COVID-19 bila tidak dikelola dengan baik akan berdampak pada keselamatan pasien dan keselamatan staf, pemicu-pemicu tersebut pula yang berpotensi dapat menyebabkan konflik-konflik terjadi.

Konflik secara umum didefinisikan sebagai perselisihan internal atau eksternal akibat adanya perbedaan gagasan, nilai, atau perasaan antara dua orang atau lebih. Konflik adalah sebuah proses yang dimulai ketika salah satu pihak memandang pihak lainnya telah mempengaruhi secara negatif, atau akan berpengaruh secara negatif, terhadap segala sesuatu hal yang dipedulikan oleh pihak pertama. Menurut beberapa ahli, terdapat 3 sumber daripada konflik, yaitu komunikasi, struktur organisasi, dan pribadi. Jenisnya meliputi konflik intrapersonal, interpersonal interkelompok atau konflik tugas, konflik hubungan dan konflik proses (Marquis & Huston, 2015; Robbins & Judge, 2017). Oleh karenanya penting bagi perawat manajer untuk memahami konflik dan dapat menggunakan gaya manajemen konflik yang tepat dalam pencegahan dan pengelolaan konflik.

Perawat manajer sebagai seorang pemimpin dituntut untuk berperan lebih dari banyak, baik pencegahan ataupun penyelesaian konflik yang berpotensi terjadi di masa pandemi COVID-19. Beberapa penelitian sebelumnya menyajikan berbagai gaya manajemen konflik dari perawat manajer dalam pengelolaan konflik. Namun, studi tidak meninjau keseluruhan aspek faktor yang mempengaruhi strategi pemilihan gaya manajemen konflik dan efektifitas dampak

gaya manajemen konflik tersebut (Al-Hamdan, Adnan Al-Ta'amneh, Rayan, & Bawadi, 2019; Basogul & Ozgur, 2016; Ozkan Tuncay, Yasar, & Sevimgul, 2018; Pitsillidou, Farmakas, Noula, & Roupa, 2018). Oleh karenanya, penulis tertarik untuk menganalisis lebih dalam mengenai gaya manajemen konflik perawat manajer di rumah sakit sebagai implikasi manajemen keperawatan di masa pandemi COVID-19

METODE DAN BAHAN

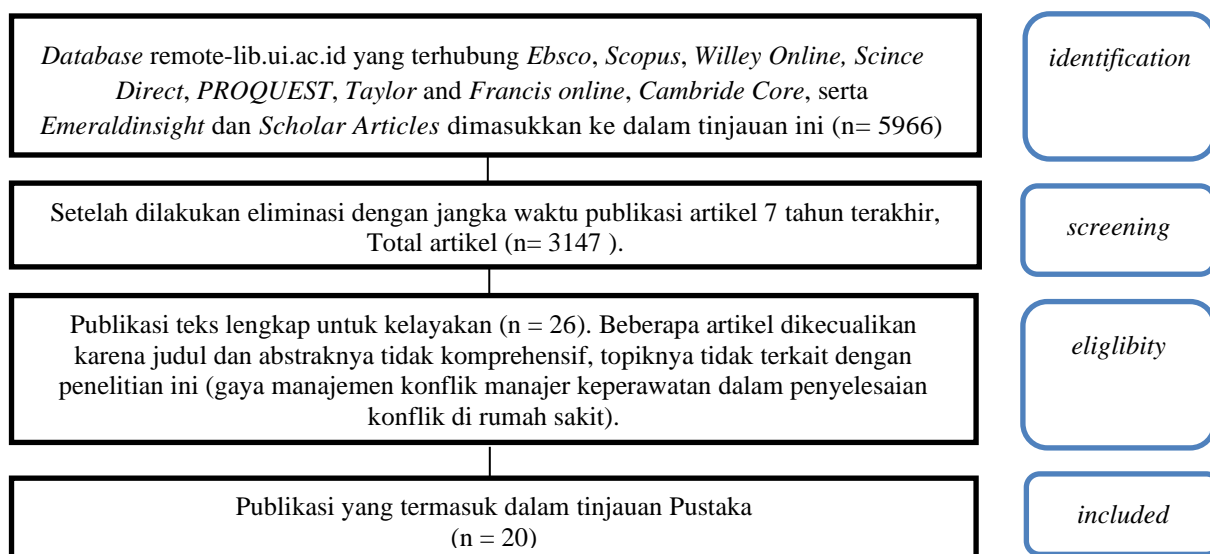
Tinjauan pustaka (*literature review*) ini menggunakan PRISMA dalam menggambarkan gaya manajemen konflik perawat manajer di rumah sakit. Tahapan dalam metode tinjauan pustaka meliputi kriteria kelayakan, strategi pencarian, pemilihan studi dan sintesis hasil. Tahapan pada kriteria kelayakan dengan menggunakan berbagai jenis metode penelitian termasuk metode kuantitatif, kualitatif, *literature review* untuk menggambarkan gaya manajemen konflik manajer keperawatan dalam penyelesaian konflik di rumah sakit fokus pada faktor yang mempengaruhi strategi pemilihan gaya manajemen konflik dan efektifitas dampak gaya manajemen konflik.

Tahapan strategi pencarian melalui beberapa proses untuk mendapatkan artikel yang relevan tentang gaya manajemen konflik perawat manajer di rumah sakit. Selama proses pencarian, para penulis menggunakan beberapa kata kunci, seperti; "manajemen konflik" "gaya manajemen konflik", "covid-19", serta "konflik

perawat". Tahapan pada pemilihan studi dengan mencari literature dari *database remote-lib.ui.ac.id* yang terhubung dengan berbagai macam laman publikasi ilmiah seperti, *Ebsco, Willey Online, Scince Direct, PROQUEST, Taylor and Francis online, Cambride Core*, serta *Emeraldinsight*. Selain itu, para penulis juga mencari dari laman Cendekiawan. Waktu penelusuran artikel dilakukan pada Desember 2021 sampai dengan April 2022. Para penulis menyelidiki beberapa artikel yang relevan yang diterbitkan dalam versi bahasa Inggris maupun bahasa Indonesia dengan jangka waktu publikasi artikel tahun 2015-2022. Kemudian pada tahapan sintesis hasil temuan dari ulasan ini menggambarkan dan menjelaskan gaya manajemen konflik perawat manajer di rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambar 1 menggambarkan proses pemilihan studi dari beberapa database elektronik, didapatkan 5966 referensi yang berkaitan dengan topik tersebut. Setelah dilakukan eliminasi dengan jangka waktu publikasi artikel 7 tahun terakhir, didapatkan artikel 3147. Di sisi lain, beberapa artikel dikecualikan karena judul dan abstraknya tidak komprehensif, topiknya tidak terkait dengan penelitian ini (gaya manajemen konflik manajer keperawatan dalam penyelesaian konflik di rumah sakit). Oleh karena tersebut terdapat 20 studi teks lengkap yang dapat ditinjau.



Gambar 1. Proses pemilihan tinjauan pustaka diadaptasi dari PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) (2009).

Gaya Manajemen Konflik Perawat Manajer di Rumah Sakit

Penelitian yang pernah dilakukan mencoba menilai dan membandingkan gaya manajemen konflik yang dominan digunakan oleh manajer perawat yang bekerja di rumah sakit, hasilnya dari gaya manajemen konflik, yang disukai oleh manajer perawat adalah gaya berpartisipasi berkolaborasi, diikuti dengan kompromi, menghindari, bersaing, dan mengakomodasi. Namun tidak bisa dipungkiri faktor usia, latar belakang pendidikan, masa kerja, dan pengalaman manajerial mempengaruhi perawat manajer dalam menentukan gaya resolusi konflik, penelitian tersebut juga menyatakan bila strategi penyelesaian konflik (gaya manajemen konflik) yang tepat akan membantu menjaga lingkungan kerja yang sehat (Ozkan Tuncay et al., 2018). Menurut Lahana, faktor usia, pengalaman kerja, pendidikan dan posisi manajerial secara signifikan mempengaruhi strategi pilihan untuk resolusi konflik. Gaya manajemen konflik yang paling umum adalah penghindaran, diikuti oleh kolaborasi dan juga dalam persentase kompromi, kompetisi, mediasi, dan akomodasi yang jauh lebih kecil. Kolaborasi adalah gaya manajemen konflik yang dipilih oleh perawat yang lebih berpendidikan, namun semua sepadan bila pilihan gaya manajemen konflik yang tepat dan terintegrasi dapat memberikan kepuasan kerja dan hubungan kerja yang lebih baik (Lahana et al., 2019). Berdasarkan penelitian-penelitian diatas, dapat diasumsikan bila terdapat hal/faktor yang mempengaruhi perawat manajer dalam memilih strategi pemilihan gaya manajemen konflik dan efektifitas dampak gaya manajemen konflik tersebut.

Beberapa penelitian menyatakan bila faktor kecerdasan emosi dari perawat manajer berhubungan dan memiliki pengaruh didalam pemilihan strategi gaya manajemen konflik. Penelitian-penelitian tersebut sepadan bila, untuk menggunakan strategi yang efektif dalam manajemen konflik, perawat harus mengembangkan kecerdasan emosionalnya, dan gaya manajemen konflik yang sering digunakan adalah integrasi dan menghindari (Zaid Al-Hamdan, Adnan Al-Ta'amneh, Rayan, & Bawadi, 2019; Başoğul & Özgür, 2016). Hal ini semakin menguatkan bila kepribadian yang merupakan salah satu kecerdasan emosional memiliki efek pada beberapa strategi manajemen konflik yang diadopsi oleh perawat manajer (Erdenk &

Altuntaş, 2017). Oleh karena itu kepribadian dari perawat manajer menentukan bagaimana perawat manajer dalam mengelola konflik.

Selain kecerdasan emosional, hasil-hasil penelitian menyatakan bila faktor demografi perawat manajer memiliki pengaruh yang kuat, menurut Shingler demografi usia, latar belakang pendidikan, masa kerja, dan pengalaman manajerial memiliki hubungan pada penentuan gaya resolusi konflik, gaya yang paling dominan digunakan adalah kolaborasi (Shingler-Nace, 2020). Hal ini didukung pula oleh penelitian lain yang menyatakan bila usia, pengalaman kerja, pendidikan dan posisi manajerial secara signifikan mempengaruhi strategi pilihan untuk resolusi konflik, namun pada penelitian ini gaya yang dominan dipilih adalah menghindari (Lahana et al., 2019). Faktor terakhir yang mempengaruhi gaya manajemen konflik perawat manajer dari beberapa penelitian adalah faktor organisasi, meliputi budaya, lingkungan, hubungan interpersonal dukungan kolega, beban kerja, upah rendah serta komitmen pada lingkup organisasi tersebut (S. Kim et al., 2017; Kim & Kim, 2018a; J. W. Kirchhoff & J. C. Karlsson, 2019; L. J. Labrague, Al Hamdan, & McEnroe-Petitte, 2018; Milton, Nel, Havenga, & Rabie, 2015a; Pitsillidou et al., 2018). Pilihan gaya manajemen konflik seseorang dalam resolusi konflik dipengaruhi oleh beberapa karakteristik faktor, baik internal maupun eksternal.

Pilihan gaya manajemen konflik yang tepat dari perawat manajer dapat memberikan dampak secara efektif. Hasil penelitian menyatakan bila manajer perawat menggunakan gaya manajemen konflik yang tepat akan meningkatkan komitmen staf untuk tetap bekerja dan merasa nyaman di lingkungan tersebut, sehingga menekan angka *turnover* staf (Al-Hamdan, Nussera, & Masa'deh, 2016; K. B. Fontes, Alarcao, Santana, Pelloso, & de Barros Carvalho, 2019). Sejalan dengan penelitian tersebut pilihan gaya manajemen yang tepat akan mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja staf perawat, sehingga dapat meningkatkan fungsi pelayanan keperawatan yang dan meningkatkan efektivitas layanan yang diberikan (Marya Daniyanti & Hajjul Kamil, 2016; Doris, 2019; Pitsillidou et al., 2018). Hasil penelitian sepadan menyatakan bila ketepatan dalam gaya manajemen konflik dari perawat manajer mampu untuk mengurangi stres kerja perawat pelaksana (Y. Mo et al., 2020; J. J. Moreland

& J. Apker, 2016; Pishgooie, Atashzadeh-Shoorideh, Falco-Pegueroles, & Lotfi, 2019). Penelitian tersebut didukung oleh Johansen & Cadmus, dimana ketepatan dalam gaya manajemen konflik dari perawat manajer berpengaruh dalam mengurangi stres kerja perawat terutama di unit gawat darurat (Johansen & Cadmus, 2016). Pengelolaan konflik yang baik oleh perawat manajer berdampak pada banyak hal yang mempengaruhi peningkatan dan efektifitas fungsi layanan keperawatan.

Berdasarkan hasil ekstraksi tinjauan pustaka pada tabel 1, gaya manajemen konflik yang paling dominan digunakan oleh perawat manajer adalah gaya manajemen konflik kompromi, menghindar dan integrasi dengan masing-masing yaitu 23,8%. Selanjutnya, diikuti oleh gaya manajemen konflik kolaborasi 20,6%, akomodasi dan kompetisi masing-masing 0,04%. Selain itu, dapat dimaknai pula bila terdapat faktor yang mempengaruhi strategi pemilihan gaya manajemen konflik oleh perawat manajer. Pilihan gaya manajemen konflik yang tepat dapat memberikan dampak peningkatan dan efektifitas layanan keperawatan.

Berdasarkan hasil tinjauan pustaka diatas didapatkan bahwa gaya manajemen konflik yang paling dominan digunakan oleh perawat manajer adalah gaya manajemen konflik kompromi, menghindar dan integrasi. Hal ini dapat dimaknai bila terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi perawat manajer dalam memilih strategi pemilihan gaya manajemen konflik meliputi kecerdasan emosional, demografi perawat manajer dan faktor-faktor organisasi. Pilihan gaya manajemen konflik yang tepat dapat memberikan dampak efektifitas bagi pelayanan keperawatan meliputi komitmen staf, penurunan angka *turnover*, kepuasan kerja dan kinerja, serta berdampak pula pada kesehatan mental (mengurangi stress kerja) staf keperawatan.

Tantangan dan permasalahan akibat pandemi COVID-19 belakangan ini berpotensi dapat menyebabkan konflik-konflik luas pada keselamatan pasien dan keselamatan staf bila tidak dikelola dengan baik. Tantangan tidak cukup tempat tidur, tidak cukup staf, tidak cukup persediaan, tidak cukup komunikasi, kegelisahan akibat data infeksi serta masalah kesehatan mental yang dialami perawat, adalah faktor-faktor yang harus diperhatikan dan target efektifitas dampak daripada pemilihan

strategi gaya manajemen konflik oleh perawat manajer (Bellizzi et al., 2020; Yuanyuan Mo et al., 2020; Rajkumar, 2020; Shingler-Nace, 2020). Pada hal pemilihan strategi gaya manajemen konflik, sebenarnya tidak ada gaya manajemen konflik yang paling benar, yang ada hanyalah gaya manajemen konflik yang paling sesuai dengan situasi, sehingga analisa situasi sangat diperlukan. Hal ini sependapat dengan teori perencanaan strategis Ayuningtyas, dimana penting halnya analisis situasi di awal sebelum perencanaan (Ayuningtyas, 2015).

Pada masa pandemi, selain analisa situasi yang tepat dalam pemilihan strategi gaya manajemen konflik, perlu adanya kebulatan tekad untuk “menguji potensi diri” perawat manajer untuk bertindak *think tank* dengan meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan potensi yang ada untuk staf dan pasien (Prestia, 2020). Saat situasi pandemi membaik intervensi yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kemampuan pengelolaan konflik perawat manajer meliputi pelatihan terstruktur tentang manajemen konflik, pembangunan tim, dan kegiatan pelatihan konflik, pengembangan profesional berkelanjutan, latihan reflektif, simulasi, dan permainan peran (Leodoro J. Labrague, Al Hamdan, & McEnroe-Petitte, 2018). Berbeda dengan sebelumnya, Shingler-Nace cenderung menyarankan pada keadaan pandemi sekarang idelanya perawat manajer menggunakan gaya manajemen konflik kolaborasi, dimana secara utuh ia menyarankan untuk tetap tenang, berkomunikasi, berkolaborasi, berkordinasi dan saling mendukung (Shingler-Nace, 2020). Kelincahan kepemimpinan perawat manajer sangatlah dibutuhkan, meskipun tidak bisa dipungkiri, bila tidak semua perawat manajer hari ini dilengkapi dengan keterampilan kepemimpinan yang baik untuk menavigasi dengan sukses tantangan dan permasalahan akibat pandemi COVID-19, tetapi hari ini semua perawat manajer memiliki kesempatan yang sama untuk “menguji potensi diri” untuk bertindak *think tank* dalam melakukan apa yang terbaik bagi pasien, staf perawat dan diri sendiri.

Tabel 1. Ekstraksi Tinjauan Pustaka

No	Penulis	Judul	Metode	Tempat	Tujuan	Temuan
1.	(Zaid Al-Hamdan et al., 2019)	<i>The impact of emotional intelligence on conflict management styles used by Jordanian nurse manager</i>	Desain deskriptif korelasional digunakan. Sampel 248 manajer perawat menyelesaikan penelitian.	Yordania	Menguji dampak variabel demografis dan kecerdasan emosional terhadap gaya manajemen konflik di kalangan manajer perawat dari Yordania	Gaya integrasi adalah gaya yang paling umum digunakan di kalangan manajer keperawatan Yordania, sedangkan yang paling jarang digunakan adalah gaya yang mendominasi. Ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dan gaya manajemen konflik, tetapi arah hubungan ini tidak sepenuhnya konsisten dengan literatur sebelumnya. Kesimpulan: Mendidik manajer perawat tentang kecerdasan emosional dapat meningkatkan kemampuan untuk mengelola konflik di tempat kerja. Namun, faktor budaya mungkin memiliki peran dalam menentukan gaya manajemen konflik yang digunakan oleh manajer
2.	(Özkan Tuncay, Yaşar, & Sevimliğül, 2018)	<i>Conflict management styles of nurse managers working in inpatient institutions: the case of Turkey</i>	Penelitian ini dilakukan di Sivas, sebuah provinsi di bagian timur Turki. Sampel penelitian melibatkan 116 manajer perawat yang bekerja di institusi rawat inap.	Turkey	Menentukan gaya resolusi konflik dari manajer perawat yang bekerja di rumah sakit di mana konflik organisasi adalah umum, dan faktor-faktor yang mempengaruhi gaya mereka.	Dari gaya manajemen konflik, yang disukai oleh manajer perawat yang berpartisipasi berkolaborasi, diikuti dengan kompromi, menghindari, bersaing, dan mengakomodasi. Namun, usia, latar belakang pendidikan, masa kerja, dan pengalaman manajerial efektif dalam menentukan gaya resolusi konflik. Kesimpulan: Disimpulkan bahwa manajer perawat lebih suka gaya berkolaborasi untuk mengelola konflik karena itu adalah gaya manajemen konflik yang positif dan efektif.
3.	(Leodoro J. Labrague et al., 2018)	<i>An integrative review on conflict management styles among nursing professionals: implications for nursing management</i>	Metode tinjauan integratif digunakan untuk menganalisis temuan. Basis data utama yang digunakan untuk mengakses artikel yang diterbitkan dari tahun 2000 dan seterusnya	Oman	Untuk menilai secara kritis dan mensintesis studi empiris yang meneliti gaya manajemen konflik yang digunakan oleh profesional keperawatan ketika berhadapan dengan konflik	Integrasi adalah gaya yang paling sering digunakan oleh para profesional keperawatan ketika menangani dan mengelola konflik, diikuti oleh akomodasi. Menghindari dan bersaing ternyata merupakan gaya yang paling jarang digunakan. Studi diperlukan untuk memeriksa bagaimana faktor-faktor organisasi dan interpersonal mempengaruhi pilihan gaya perawat untuk menangani konflik. Tinjauan integratif ini memberikan bukti terkini yang berguna ketika merumuskan intervensi untuk membekali perawat dengan gaya manajemen konflik positif yang diperlukan untuk mengurangi dan mengelola konflik.
4.	(Zaid Al-Hamdan, Nussera, & Masa'deh, 2016)	<i>Conflict management style of Jordanian nurse managers and its relationship to staff nurses' intent to stay</i>	Penelitian kuantitatif deskriptif <i>cross-sectional</i> . Inventarisasi konflik organisasi Rahim II (ROCI II) diselesaikan oleh 42 manajer perawat dan skala niat untuk tinggal diselesaikan oleh 320 staf perawat dari empat rumah sakit di Yordania.	Yordania	Untuk mengeksplorasi hubungan antara gaya manajemen konflik yang digunakan oleh manajer perawat dan niat untuk tinggal di staf perawat	Gaya integratif adalah pilihan pertama untuk manajer perawat dan pilihan terakhir adalah gaya yang mendominasi. Tingkat keseluruhan niat untuk tinggal untuk perawat cukup. Perawat cenderung mempertahankan pekerjaan mereka saat ini selama 2-3 tahun. Temuan penelitian ini mendukung klaim bahwa praktik kepemimpinan mempengaruhi niat staf perawat untuk tinggal dan kualitas perawatan. Implikasi untuk manajemen keperawatan Manajer perawat dapat meningkatkan niat untuk tinggal untuk perawat staf jika mereka menggunakan gaya manajemen konflik yang tepat.

No	Penulis	Judul	Metode	Tempat	Tujuan	Temuan
5.	(Johansen & Cadmus, 2016)	<i>Conflict management style, supportive work environments and the experience of work stress in emergency nurses</i>	Desain korelasional menguji hubungan antara lingkungan kerja yang mendukung, dan gaya manajemen konflik dan stres kerja dalam sampel 222 perawat	USA	Memeriksa gaya manajemen konflik yang digunakan oleh perawat departemen darurat untuk menyelesaikan konflik dan untuk menentukan apakah gaya mereka dalam mengelola konflik dan lingkungan kerja yang mendukung memengaruhi pengalaman stres kerja.	27% perawat melaporkan peningkatan tingkat stres kerja. Lingkungan kerja yang mendukung dan gaya manajemen konflik yang menghindar adalah prediktor yang signifikan dari stres kerja. Persepsi perawat ED tentang lingkungan kerja yang mendukung dan pendekatan mereka untuk menyelesaikan konflik mungkin terkait dengan pengalaman mereka stres kerja. Implikasi untuk manajemen keperawatan memberikan peluang bagi perawat UGD dalam pelatihan keterampilan dalam resolusi konflik yang konstruktif dapat membantu mengurangi stres kerja dan meningkatkan kualitas perawatan pasien.
6.	(Lahana et al., 2019)	<i>Conflicts management in public sector nursing</i>	Studi <i>cross-sectional</i> dilakukan dengan menggunakan kuesioner lima bagian, yang diberikan kepada 100 perawat.	Greece	sumber-sumber konflik dalam strategi manajemen keperawatan dan individu serta perawat untuk resolusi konflik, sesuai dengan karakteristik demografi dan terkait pekerjaan tertentu.	Gaya yang paling umum untuk manajemen konflik adalah penghindaran, diikuti oleh kolaborasi dan juga dalam persentase kompromi, kompetisi, mediasi, dan akomodasi yang jauh lebih kecil. Usia, pengalaman kerja, pendidikan dan posisi manajerial secara signifikan mempengaruhi strategi pilihan untuk resolusi konflik, Cara paling efektif dalam manajemen konflik adalah meningkatkan pemahaman kita dan mengklarifikasi parameter yang menyusun situasi di tangan
7.	(Başoğul & Özgür, 2016)	<i>Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses</i>	penelitian deskriptif <i>cross-sectional</i> ini dilakukan dengan 277 perawat dalam sampel acak berstrata dari sebuah rumah sakit universitas di Turki.	Turkey	Penelitian ini menganalisis tingkat kecerdasan emosional dan strategi manajemen konflik perawat dan hubungan di antara mereka.	Penelitian ini menentukan bahwa kecerdasan emosional perawat mempengaruhi strategi manajemen konflik. Program pelatihan tentang manajemen konflik dan kecerdasan emosional diperlukan untuk meningkatkan manajemen konflik yang efektif di fasilitas perawatan kesehatan.
8.	(Milton, Nel, Havenga, & Rabie, 2015b)	<i>Conflict management and job characteristics of nurses in South African public hospitals</i>	Sampel kenyamanan 205 perawat Data dianalisis untuk menilai tuntutan pekerjaan dan sumber daya mana yang diprediksi gaya penanganannya	Afrika Selatan	untuk menentukan apakah tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan diprediksi gaya penanganan konflik antara perawat di rumah sakit umum Afrika Selatan	Tuntutan waktu, manajemen krisis dan dukungan kolega meramalkan penggunaan gaya menghindar, sedangkan beban kerja, tuntutan waktu, keamanan pekerjaan, umpan balik dan dukungan kolega memprediksi penggunaan gaya integrasi. Tuntutan waktu dan pembayaran meramalkan gaya mewajibkan, sementara beban kerja, manajemen krisis dan pembayaran meramalkan penggunaan gaya mendominasi. Gaya kompromi diprediksi oleh dukungan kolega. Tampaknya dari temuan bahwa konflik sering diprediksi oleh tuntutan waktu
9.	(Kim & Kim, 2018b)	<i>Relationship of Conflict Management Style, Professional Autonomy, Role Conflict and Organizational</i>	Partisipasi adalah 165 perawat yang dipilih dengan mudah dari satu rumah sakit umum di provinsi Gangwon. Data dikumpulkan dari 28 Maret	Korea Selatan	Menguji hubungan antara jenis gaya manajemen konflik, konflik peran, otonomi profesional dan komitmen organisasi perawat rumah sakit, dan untuk	Ada perbedaan yang signifikan dalam tingkat otonomi profesional dan komitmen organisasi tergantung pada gaya manajemen konflik perawat. Ditemukan korelasi positif yang signifikan secara statistik antara otonomi profesional dan komitmen organisasi, dan korelasi negatif antara hambatan lingkungan dalam konflik peran dan komitmen organisasi.

No	Penulis	Judul	Metode	Tempat	Tujuan	Temuan
		<i>Commitment of Nurses in General</i>	hingga 6 April 2018 menggunakan kuesioner laporan diri		mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi.	
10.	(K. Fontes, Alarcão, Santana, Pelloso, & Carvalho, 2018)	<i>Relationship between leadership, bullying in the workplace and turnover intention among nurses</i>	Penelitian <i>cross-sectional</i> dilakukan menggunakan pengumpulan data berbasis web diikuti dengan analisis data menggunakan regresi logistik dan multinomial.	Brazil	Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang terkait dengan bullying dan niat berpindah antar perawat.	Gaya kepemimpinan yang berorientasi pada hubungan rendah dan faktor sosial dan pekerjaan dikaitkan dengan intimidasi dan intensi <i>turnover</i> . Implikasi untuk Manajer Perawat: selain mengembangkan keterampilan teknis, perlu mengembangkan keterampilan untuk mengelola hubungan manusia untuk mencegah bullying dan pergantian di antara perawat.
11.	(Pitsillidou et al., 2018)	<i>Conflict management among health professionals in hospitals of Cyprus</i>	Studi deskriptif di mana data dikumpulkan dengan kuesioner <i>eferral self-ranonim</i> . Populasi penelitian terdiri dari 300 profesional kesehatan dari enam rumah sakit berbeda di Siprus.	Cyprus	Mencatat jenis manajemen konflik yang ditemui oleh profesional kesehatan di RS Siprus dalam pekerjaan sehari-hari mereka dan untuk mengeksplorasi konflik, parameter dan penyebabnya, dan ambiguitas peran yang dihadapi oleh karyawan RS.	Untuk menangani konflik, 73,2% dari peserta melaporkan menggunakan penghindaran, 54,2% terlibat dalam negosiasi untuk saling menguntungkan, dan 40,5% menyebutkan kompromi sebagai metode. Kesimpulan: Mengidentifikasi cara mengelola konflik berkontribusi pada kelancaran fungsi organisasi, dan meningkatkan efektivitas layanan yang diberikan.
12.	(Jennifer J. Moreland & Julie Apker, 2016)	<i>Conflict and Stress in Hospital Nursing: Improving Communicative Responses to Enduring Professional Challenges</i>	Komentar survei terbuka dari perawat (N = 135) yang dipekerjakan di rumah sakit pendidikan dan penelitian yang besar dianalisis secara kualitatif.	USA	(a) mengeksplorasi cara komunikasi konflik dan stres komunikatif dialami dan bertahan dalam keperawatan dan (b) memahami bagaimana perawat secara diskursif (salah) mengelola konflik dan stres	Hasil menunjukkan bahwa komunikasi eksklusif, khususnya pesan yang tidak partisipatif dan tidak mendukung, berkontribusi terhadap konflik dan stres perawat. Perawat cenderung (salah) mengelola konflik dan stres dengan menggunakan wacana yang penuh hormat dan tidak sopan. Temuan menunjukkan rasa hormat dapat membantu perawat mengelola dan bahkan menghindari api konflik dan stres. Solusi ditawarkan untuk mengurangi dampak konflik dan stres sambil mengembangkan budaya organisasi yang saling menghormati.
13.	(Pishgooie et al., 2019)	<i>Correlation between nursing managers' leadership styles and nurses' job stress and anticipated turnover</i>	Dalam studi <i>cross-sectional</i> korelasional ini, 1.617 perawat dipilih dari rumah sakit pemerintah di Iran 2016-2017.	Iran	Untuk menyelidiki hubungan antara gaya kepemimpinan dengan stres kerja perawat dan <i>turnover</i> yang diantisipasi.	Gaya kepemimpinan transformasional dan transaksional dapat mengurangi stres kerja dan niat perawat untuk pergi, sehingga pemimpin perawat dapat menggunakan kombinasi kepemimpinan transformasional dan transaksional untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kualitas layanan keperawatan.
14.	(Sara Kim et al., 2017)	<i>Individual, interpersonal, and organisational factors of healthcare conflict: A scoping review</i>	Kami mengikuti pendekatan empat langkah untuk melakukan tinjauan pelingkupan seperti yang direkomendasikan oleh Levac et al	Korea Selatan	Mengeskplorasi Konflik yang tidak terselesaikan di antara profesional kesehatan dapat mengakibatkan konsekuensi perawatan pasien yang sulit.	Sumber konflik individu termasuk ciri-ciri pribadi, seperti fokus diri, harga diri, atau pandangan dunia, serta gaya manajemen konflik individu. Konflik-konflik ini menimbulkan ancaman terhadap kesehatan fisik, mental, dan emosional seseorang dan kemampuan seseorang untuk bekerja secara mandiri.

No	Penulis	Judul	Metode	Tempat	Tujuan	Temuan
15.	(Erdenk & Altuntaş, 2017)	<i>Do personality traits of nurses have an effect on conflict management strategies?</i>	Metode Penelitian ini dilakukan dengan partisipasi 237 perawat yang bekerja di tiga rumah sakit yang berbeda.	Turkey	Menentukan apakah sifat kepribadian perawat memiliki efek pada strategi manajemen konflik	Mayoritas perawat memiliki konflik terutama dengan kerabat pasien beberapa kali sebulan. Implikasi untuk manajemen keperawatan Manajer perawat harus mendukung perawat yang mengadopsi strategi manajemen konflik yang tepat dan harus ada program manajemen konflik yang dapat mengajarkan keterampilan yang sesuai kepada perawat lain.
16.	(Jörg W. Kirchhoff & Jan Ch Karlsson, 2019)	<i>Alternative careers at the first level of management: First-line nurse managers responses to role conflict</i>	Dua studi etnografi terfokus yang melibatkan observasi partisipasi dan wawancara dengan tujuh manajer perawat lini pertama diselesaikan	Norway	Mengeksplorasi pengaruh dukungan sosial pada responestorole-konflik manajer perawat	Tiga jenis respons diidentifikasi: mereka memperkuat karier manajerialisme, karier manajerialisme yang menekankan, dan karier profesionalisme yang menekankan. Menekankan manajerialisme dikaitkan dengan jarak peran dari peran perawat, sedangkan menekankan profesionalisme melibatkan jarak peran dari peran manajerial.
17.	(Yuanyuan Mo et al., 2020)	<i>Work stress among Chinese nurses to support Wuhan for fighting against the COVID-19 epidemic</i>	Survei <i>cross-sectional</i> . Kuisioner online diisi oleh 180 perawat anti-epidemi dari Guangxi.	China	Menyelidiki stres kerja di antara perawat Cina yang mendukung Wuhan dalam memerangi infeksi COVID-19 dan faktor-faktor yang mempengaruhi.	Kesimpulan Perawat yang berjuang melawan COVID - 19 umumnya di bawah tekanan. Implikasi untuk Manajemen Perawat Pemimpin perawat harus memperhatikan stres kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi perawat yang berjuang melawan infeksi COVID-19, dan menawarkan solusi untuk mempertahankan kesehatan mental di antara perawat ini
18.	(Marya Daniyanti & Hajjul Kamil, 2016)	Manajemen Konflik dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Rsud Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh	Jenis penelitian kuantitatif; deskriptif korelatif dengan desain <i>cross sectional study</i> .	Indonesia	Mengidentifikasi hubungan manajemen konflik dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Zainoel Abidin Banda Aceh	Hasil penelitian secara umum dapat disimpulkan bahwa ada hubungan manajemen konflik dengan kepuasan kerja (p-value = 0,032). Pihak manajemen rumah sakit diharapkan dapat memfasilitasi perawat agar mendapatkan edukasi tentang konflik dan manajemen konflik sehingga dapat meningkatkan kemampuan perawat dalam memilih strategi manajemen konflik yang tepat dan meningkatkan kepuasan kerja.
19.	(Gulo & Silitonga, 2019)	Gaya manajemen konflik <i>compromising</i> dan <i>dominating</i> dalam mengurangi stres kerja perawat	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelatif dan desain penelitian <i>cross sectional</i> .	Indonesia	Mengidentifikasi pengaruh gaya manajemen konflik <i>compromising</i> dan <i>dominating</i> dalam mengurangi stres kerja perawat pelaksana	Gaya manajemen konflik <i>compromising</i> dan <i>dominating</i> kepala ruangan berpengaruh dalam mengurangi stres kerja perawat pelaksana.
20.	(Doris, Sriwahyuni, & Priscilla, 2019)	Analisis Hubungan Kemampuan Manajemen Konflik Kepala Ruangan dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap	Teknik pengambilan sampel dengan <i>proportional random sampling</i> dengan jumlah sampel 83 orang.	Indonesia	Menganalisis hubungan manajemen konflik kepala ruangan dengan kepuasan kerja perawat pelaksana. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara manajemen konflik dengan kepuasan kerja di RS Tk III Diharapkan kepada perawat untuk meningkatkan komunikasi dalam tim dan kepada pihak rumah sakit agar peduli dalam usaha peningkatan kepuasan kinerja pegawai.

SIMPULAN DAN SARAN

Gaya manajemen konflik yang paling dominan digunakan oleh perawat manajer adalah gaya manajemen konflik kompromi, menghindari dan integrasi, dapat dimaknai pula bila terdapat beberapa faktor yang memengaruhi perawat manajer dalam memilih strategi pemilihan gaya manajemen konflik meliputi kecerdasan emosional, demografi perawat manajer dan faktor-faktor organisasi. Kemudian pilihan gaya manajemen konflik yang tepat dapat memberikan dampak efektifitas bagi pelayanan keperawatan meliputi komitmen staf, menurunkan angka *turnover*, kepuasan kerja dan kinerja, serta berdampak pula pada kesehatan mental (mengurangi stres kerja) staf keperawatan.

Implikasi yang dapat dilakukan oleh manajemen keperawatan dalam menghadapi tantangan dan permasalahan akibat pandemi COVID-19 adalah analisa situasi konflik melalui faktor yang mempengaruhi, komunikasi, kolaborasi, dan koordinasi dengan pihak-pihak yang berkaitan. Penting bagi manajer keperawatan untuk

tetap tenang dan berorientasi pada efektifitas atas target. Konsep dalam manajemen konflik ialah tidak ada gaya manajemen konflik yang paling benar, yang ada hanyalah gaya manajemen konflik yang paling sesuai dengan situasi. Oleh karena tersebut, sebelum menentukan gaya manajemen konflik penting bagi perawat manajer untuk menganalisa situasi terkait tantangan dan permasalahan akibat pandemi COVID-19 yang terjadi di rumah sakit.

Studi ini meninjau dari banyak studi sebelumnya untuk gaya manajemen konflik manajer keperawatan di rumah sakit. Namun terdapat keterbatasan dalam penyajian desain perangkat lunak, sehingga menyebabkan penyajian dalam gaya manajemen konflik manajer keperawatan di rumah sakit kurang maksimal. Beberapa studi terkait mungkin tidak teridentifikasi meskipun peneliti membuat tinjauan ini dengan menjelajah secara acak. Penulis menyarankan untuk para peneliti selanjutnya dapat meneliti tentang analisa implemmentasi gaya-gaya manajemen konflik perawat manajer di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hamdan, Z., Adnan Al-Ta'amneh, I., Rayan, A., & Bawadi, H. (2019). The impact of emotional intelligence on conflict management styles used by Jordanian nurse managers. *J Nurs Manag*, 27(3), 560-566. doi:10.1111/jonm.12711
- Al-Hamdan, Z., Nussera, H., & Masa'deh, R. (2016). Conflict management style of Jordanian nurse managers and its relationship to staff nurses' intent to stay. *J Nurs Manag*, 24(2), E137-145. doi:10.1111/jonm.12314
- Ayuningtyas, D. (2015). *Perencanaan strategis untuk organisasi pelayanan kesehatan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Basogul, C., & Ozgur, G. (2016). Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses. *Asian Nurs Res (Korean Soc Nurs Sci)*, 10(3), 228-233. doi:10.1016/j.anr.2016.07.002
- Bellizzi, S., Fiamma, M., Arru, L., Farina, G., & Manca, A. (2020). COVID-19: The daunting experience of healthcare workers in Sardinia, Italy. In (pp. 1-2). United States: Cambridge University Press.
- Bubbers, T. (2016). *Intensive conflict management training for managers in a health care facility*. (Doctor of Health Administration Dissertation). University of Phoenix,
- Daniyanti, M., & Kamil, H. (2016). Manajemen konflik dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurna Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 1(1).
- Daniyanti, M., & Kamil, H. (2016). Manajemen Konflik dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di RSUD Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 1(1).
- Doris, A. (2019). Analisis Hubungan Manajemen Konflik Kepala Ruangan dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III Reksodiwiryo Padang. *NERS Jurnal Keperawatan*, 15, 155. doi:10.25077/njk.15.2.155-162.2019
- Erdenk, N., & Altuntaş, S. (2017). Do personality traits of nurses have an effect on conflict management strategies? In (Vol. 25, pp. 366-374). England: Wiley Subscription Services, Inc.
- Fontes, K., Alarcão, A., Santana, R., Pelloso, S., & Carvalho, M. (2018). Relationship between leadership, bullying in the workplace, and turnover intention. *Journal of Nursing Management*, 27. doi:10.1111/jonm.12708
- Gulo, d. R. B., & Silitonga, E. (2019). Gaya manajemen konflik compromising dan dominating dalam mengurangi stres kerja perawat pelaksana *Holistik Jurnal Kesehatan*, 13(4), 424-430.
- Handayani, N., & Hartutik, S. (2021). Gambaran Kesiapsiagaan Masyarakat di Daerah Rawan Longsor *Aisyiah Surakarta Journal of*

- Nursing*, 2(2). Retrieved from <https://jurnal.aiska-university.ac.id/index.php/ASJN/article/view/836/383>
- Johansen, M. L., & Cadmus, E. (2016). Conflict management style, supportive work environments and the experience of work stress in emergency nurses. In (Vol. 24, pp. 211-218). England: Wiley Subscription Services, Inc.
- Kemenkes. (2017). Profil kesehatan Indonesia 2017. Retrieved from <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-tahun-2017.pdf>. from Kementerian Kesehatan
- Khalid, S., & Fatima, I. (2016). Conflict Types And Conflict Management Styles in Public and Private Hospitals. 122-148.
- Kim, S., Bochatay, N., Relyea-Chew, A., Buttrick, E., Amdahl, C., Kim, L., . . . Lee, Y. M. (2017). Individual, interpersonal, and organisational factors of healthcare conflict: A scoping review. *J Interprof Care*, 31(3), 282-290. doi:10.1080/13561820.2016.1272558
- Kim, S. Y., & Kim, K.-K. (2018a). Relationship of Conflict Management Style, Professional Autonomy, Role Conflict and Organizational Commitment of Nurses in General Hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 24(5). doi:10.1111/jkana.2018.24.5.387
- Kirchhoff, J. W., & Karlsson, J. C. (2019). Alternative careers at the first level of management. *Leadersh Health Serv (Bradf Engl)*, 32(3), 405-418. doi:10.1108/LHS-11-2017-0067
- Labrague, L. J., Al Hamdan, Z., & McEnroe-Petite, D. M. (2018). An integrative review on conflict management styles among nursing professionals: implications for nursing management. *J Nurs Manag*, 26(8), 902-917. doi:10.1111/jonm.12626
- Lahana, E., Tsaras, K., Kalaitzidou, A., Galanis, P., Kaitelidou, D., & Sarafis, P. (2019). Conflicts management in public sector nursing. In (Vol. 12, pp. 33-39): Taylor & Francis.
- Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2015). *Leadership roles and management functions in nursing: Theory and applications*. Philadelphia: Wolters Kluwer Health. Lippincott Williams & Wilkins.
- Milton, D. R., Nel, J. A., Havenga, W., & Rabie, T. (2015a). Conflict management and job characteristics of nurses in South African public hospitals. *Journal of Psychology in Africa*, 25(4), 288-296. doi:10.1080/14330237.2015.1078085
- Mo, Y., Deng, L., Zhang, L., Lang, Q., Liao, C., Wang, N., . . . Huang, H. (2020). Work stress among Chinese nurses to support Wuhan for fighting against the COVID-19 epidemic. *Journal of Nursing Management*. doi:10.1111/jonm.13014
- Moreland, J. J., & Apker, J. (2016). Conflict and Stress in Hospital Nursing: Improving Communicative Responses to Enduring Professional Challenges. *Health Commun*, 31(7), 815-823. doi:10.1080/10410236.2015.1007548
- Ozkan Tuncay, F., Yasar, O., & Sevimligul, G. (2018). Conflict management styles of nurse managers working in inpatient institutions: the case of Turkey. *J Nurs Manag*, 26(8), 945-952. doi:10.1111/jonm.12609
- Pishgooie, A. H., Atashzadeh-Shoorideh, F., Falco-Pegueroles, A., & Lotfi, Z. (2019). Correlation between nursing managers' leadership styles and nurses' job stress and anticipated turnover. *J Nurs Manag*, 27(3), 527-534. doi:10.1111/jonm.12707
- Pitsillidou, M., Farmakas, A., Noula, M., & Roupa, Z. (2018). Conflict management among health professionals in hospitals of Cyprus. *J Nurs Manag*, 26(8), 953-960. doi:10.1111/jonm.12631
- Prestia, A. S. (2020). The Moral Obligation of Nurse Leaders: COVID-19. In. United States.
- Rajkumar, R. P. (2020). COVID-19 and mental health: A review of the existing literature. *Asian Journal of Psychiatry*, 52, 102066. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102066>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Organizational Behavior*. Boston: Pearson.
- Shingler-Nace, A. (2020). COVID-19: When Leadership Calls. In. United States.
- Suganda, T., Handiyani, H., & Nurdiana, N. (2021). Penerapan Training Need Analysis dalam Penyusunan Kurikulum Pelatihan Kompetensi Nursing Informatics Kepala Ruangan. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 4(1), 31-40. doi:10.32584/jkkm.v4i1.887
- Undang-Undang No.38 Keperawatan, 38, Pub. L. No. 38 (2014).