

# Jurnal JKFT

Jurnal JKFT Volume 8 Nomor 1 Tahun 2023



**Dipublikasikan oleh**  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Tangerang

# **Editorial Team**

## **Jurnal JKFT**

### **Chief Editor :**

Ns. Shieva Nur Azizah Ahmad, S.Kep., M.Kep

### **Editor:**

Atnesia Ajeng., SST, M.Kes  
Siti Mardhatillah M, SST, M.Keb  
Eneng Wiliana, MM  
Ika Oktaviani, S.SIT., M.KM  
Siti Mardhatillah Musa, S.ST., M.Keb  
Piscolia Dynamurti Wintoro, S.ST., M.Keb  
Niken Bayu Argaheni, S.ST., M.Keb

### **Section Editors :**

Ns. Nuraini, M.Kep  
Faizal Rezza Fahlevie, S.IP

### **Reviewer:**

Ns. Karina Megasari Winahyu, S.Kep, MNS  
Dr. Ns. Rita Sekarsari, S.Kp, MHSM, Sp.KV  
Dr. Yudhia Fratidina, M.Kes  
Dra Jomima Batlajery, M.Kes  
Rizka Ayu Setyani, SST, MPH  
Arantika Meidya Pratiwi, SST., M.Kes  
Wahidin, SKM, S.Sos, S.KM., MKM, M.Si  
Dina Raidanti, S.SIT., M.Kes  
Ns. Siti Latipah, M.Kep., M.K.K.K  
Hera Hastuti, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.Kom  
Kurniati Nawangwulan, S.KM., M.Kes  
Ns. Des Metasari, S.Kep., M.Kes  
Rahayu Widaryanti, S.ST., M.Kes

Jurnal JKFT  
Diterbitkan oleh  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Tangerang

### **Alamat Redaksi**

Jl. Perintis Kemerdekaan I/33 Cikokol Kota Tangerang Telp (021) 55722343

Jurnal JKFT	Vol	No	Hal	p-ISSN	e-ISSN
	8	1	43-50	2502-0552	2580-2917

# Strategi Manajemen Konflik Pada Mahasiswa Keperawatan : Studi Literatur

Alpan Habibi<sup>1\*</sup>, Rr Tutik Sri Hariyati<sup>2</sup>, Karina Megasari Winahyu<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang

<sup>2</sup>Program Studi Magister Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia

<sup>3</sup>PhD Nursing Student, Faculty of Medicine Ramthibodi Hospital & Faculty of Nursing, Mahidol University

## INFORMASI ARTIKEL:

### Riwayat Artikel:

Tanggal di Publikasi : Juli 2023

Kata kunci:

Strategi

Manajemen Konflik

Mahasiswa Keperawatan

## ABSTRAK

Konflik merupakan suatu keadaan yang dapat menimpah kepada siapa saja, dan bisa terjadi dimana saja, seperti terjadi pada area pendidikan keperawatan. Konflik yang terjadi biasanya dialami oleh mahasiswa keperawatan dengan sesama mahasiswa atau dengan lainnya. Pemilihan strategi manajemen konflik pada masalah yang terjadi antara mahasiswa keperawatan harus didasarkan atas penyebab, jenis konflik, dan dampak konflik yang terjadi. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi strategi manajemen konflik yang paling tepat terhadap masalah yang terjadi pada mahasiswa keperawatan. Metode penelitian ini yakni dengan pendekatan studi literatur. Hasil penelitian ini diketahui bahwa gaya manajemen konflik yang paling banyak digunakan yakni gaya kombinasi, sementara gaya manajemen konflik yang paling sedikit digunakan yakni gaya dominan. Gaya manajemen konflik juga dipengaruhi kecerdasan emosional, semakin rendah kecerdasan emosional, mahasiswa keperawatan cenderung menggunakan strategi menghindar. Dan semakin tinggi kecerdasan emosional, mahasiswa cenderung menggunakan strategi pengelolaan konflik dengan kompromi. Sedangkan Mediasi digunakan apabila konflik yang terjadi cenderung terbuka, maka dibutuhkan pihak ketiga untuk menyelesaikannya. Kesimpulannya bahwa strategi pengelolaan konflik pada mahasiswa keperawatan dapat digunakan sesuai dengan penyebab, jenis, dan dampak konflik yang terjadi pada mahasiswa keperawatan itu sendiri. Diharapkan agar dapat memilih dan menerapkan strategi pengelolaan konflik tersebut secara tepat ketika dihadapkan pada situasi terjadinya konflik di area pendidikan pada mahasiswa keperawatan.

*Conflict is a situation that can happen to anyone, and can happen anywhere, such as in the area of nursing education. Conflicts that occur are usually experienced by nursing students with fellow students or with others. The selection of conflict management strategies for problems that occur between nursing students must be based on the cause, type of conflict, and impact of the conflict that occurs. The aim of this research is to identify the most appropriate conflict management strategies for problems that occur among nursing students. This research method is a literature study approach. The results of this research show that the conflict management style that is most widely used is the combination style, while the conflict management style that is least used is the dominant style. Conflict management style is also influenced by emotional intelligence, the lower the emotional intelligence, the more likely nursing students are to use avoidance strategies. And the higher the emotional intelligence, the more likely students are to use conflict management strategies with compromise. Meanwhile, mediation is used if the conflict tends to be open, so a third party is needed to resolve it. The conclusion is that conflict management strategies for nursing students can be used according to the causes, types and impacts of conflicts that occur on nursing students themselves. It is hoped that nursing students will be able to choose and apply conflict management strategies appropriately when faced with situations of conflict in the education area. The use of audiovisual media and singing methods in health education increases students' understanding through the use of the senses of sight and hearing, as well as providing direct practical experience through hand washing demonstrations.*

\* Korespondensi penulis.

Alamat E-mail : [alpanhabibi88@gmail.com](mailto:alpanhabibi88@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Konflik merupakan suatu keadaan yang bisa terjadi dimana saja, atau dapat menimpah kepada siapa saja. Termasuk terjadi di area pendidikan keperawatan dan menimpah pada perawat, pengajar, bahkan mahasiswa keperawatan. Konflik yang terjadi dan dialami oleh mahasiswa keperawatan begitu mudah ditemukan, manakala seorang individu yakni mahasiswa keperawatan belum memiliki pemahaman dan kematangan yang cukup tentang berhubungan dengan orang lain. Suatu konflik muncul bisa jadi diakibatkan dari berbagai penyebab yang dapat menimbulkan dua sisi, baik secara positif maupun secara negatif. Menurut Bazogul & Ozgul (2015) konflik tidak dapat dihindari, melainkan dapat dikelola agar memberikan dampak positif sebagai sebuah pembelajaran. Konflik dapat bersifat negatif (merugikan) tetapi dapat bersifat positif (menguntungkan), tergantung bagaimana konflik dikelola.

Pengelolaan konflik yang tepat terhadap situasi konflik yang terjadi di area pendidikan yang dialami oleh mahasiswa keperawatan dapat memberikan hasil positif. Menurut Hasibuan & Sinurait (2020) konflik dapat menjadi sumber energi dan kreativitas yang positif dan membangun bila dikelola dengan baik. Begitu juga sebaliknya, konflik apabila tidak dikelola dengan baik dapat mengganggu fungsi dan menghancurkan, menghabiskan energi serta mengurangi keefektifan organisasi dan pribadi. Lebih jauh dikatakan bahwa konflik harus segera dikelola agar tidak semakin meluas. Karena akan menghancurkan inisiatif atau kreativitas, menyebabkan perilaku bermusuhan dan kekacauan, dan hilangnya keinginan untuk bekerja kearah pencapaian tujuan bersama, serta mengakibatkan jalan buntu dan kemacetan antara individu satu dengan yang lain secara interpersonal.

Pada konflik yang terjadi antara mahasiswa keperawatan di area lingkup pendidikan termasuk kedalam jenis konflik secara interpersonal. Robbins & Judge (2017) mendefinisikan konflik interpersonal sebagai konflik yang terjadi antar individu. Berbagai cara yang dapat dipilih dan dilakukan dalam mengelola konflik, sehingga dapat

meminimalisir dampak dari konflik. Freedman (2019) menegaskan bahwa konflik interpersonal ditempat area kerja keperawatan adalah fenomena yang kompleks dan multi-segi. Pemahaman yang bernuansa tentang konflik, penyebab, dan faktor risiko, akan mendukung desain sistem Pendidikan keperawatan yang efektif dan pengembangan intervensi konflik khususnya keperawatan. Secara umum strategi penyelesaian konflik secara interpersonal menurut hasil penelitian Azmi et al (2020) diantaranya adalah *avoidances*, *forcing*, *negotiation*, dan memecahkan masalah atau kolaborasi. Selain itu, strategi penyelesaian konflik lainnya seperti *compromising*, *competition*, *accommodating*, *integrative*, *obliging*, *dominating*, dan *yielding* dapat dijadikan alternatif dalam pengelolaan konflik yang digunakan secara proporsional untuk meminimalisir dampak konflik dan mampu menekan adanya konflik menjadi tidak meluas.

Mediasi (*mediation*) merupakan salah satu strategi pengelolaan konflik yang juga dapat diterapkan pada konflik yang terjadi antara mahasiswa keperawatan di area pendidikan. Mediasi secara teknis dapat dilakukan, dimana penerapannya membutuhkan orang ketiga yang tidak memihak untuk membantu melakukan penyelesaian konflik pada dua orang yang terjadi. Mahasiswa keperawatan sebagai calon tenaga kesehatan professional kerap mengalami konflik dengan teman sejawat tentu memerlukan strategi pengelolaan konflik seperti mediasi. Dimana kadang kala, penyelesaiannya masalahnya tidak dapat selesai jika tanpa adanya kehadiran orang ketiga. Maka mediasi menjadi alternatif dalam penyelesaian antara mahasiswa perawat dengan teman sejawat atau orang lain dilingkup pendidikan.

Menurut Nasution (2020) penyelesaian konflik menggunakan mediasi dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu melalui mekanisme pengadilan (litigasi) dan diluar pengadilan (non litigasi). Berdasarkan Pasal 29 Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, dalam hal tenaga medis yang diduga melakukan kelalaian dalam menjalankan profesinya, kelalaian tersebut harus diselesaikan terlebih dahulu melalui mediasi. Namun pada area lingkup pendidikan, sepertinya

lebih cenderung menggunakan cara mediasi non litigasi untuk menyelesaikan suatu konflik yang diselesaikan diluar pengadilan.

Pada penggunaan strategi konflik yang ada untuk menyelesaikan suatu konflik, memang memiliki kelebihan maupun kekurangannya dari penerapannya masing-masing. Untuk mengetahui mana strategi pengelolaan yang paling tepat yang dapat digunakan terhadap konflik antara perawat dengan pasien atau keluarga pasien. Diperlukan penelitian yang bersifat studi literatur atau *literatur review*. Sehingga dari hasil studi yang nantinya dilakukan ini dapat memberikan informasi mengenai metode apakah yang paling sesuai dan efektif untuk diterapkan. Hal tersebut diharapkan sebagai langkah tepat dalam meningkatkan kualitas *interpersonal service* di pelayanan kesehatan yang diberikan perawat kepada pasien dan atau keluarga pasien.

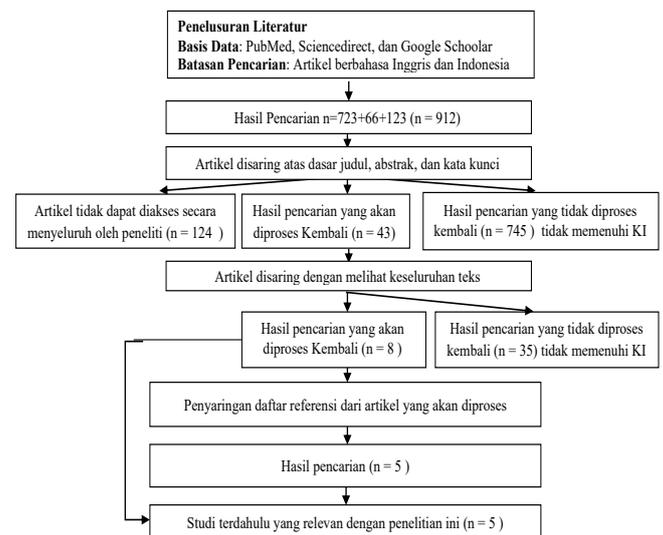
## METODE PENELITIAN

Metode penelitian disusun dengan pendekatan studi literatur atau *literatur review*. Strategi penelusuran literatur pada studi ini dilakukan menggunakan data base jurnal internasional maupun nasional, yang meliputi PubMed, Scienccedirect, dan Google Scholar (Gambar 1). Kata kunci yang digunakan meliputi “*conflict resolution*” AND “*nursing*” OR “*nurses*” AND “*student*”. Hasil pencarian jurnal dipersempit dengan menambahkan kategori waktu terbit jurnal yakni dari rentang 10 tahun dari tahun 2013 hingga 2022. Dari data base jurnal PubMed didapatkan hasil pencarian sejumlah 723 jurnal. Sedangkan dari Scienccedirect didapatkan hasil 66 hasil, dan dari Google Scholar terdapat 123 jurnal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Literatur review* berfokus pada konflik yang terjadi pada mahasiswa keperawatan dan bagaimana strategi manajemen penyelesaiannya. Dari hasil pencarian jurnal tersebut disaring kembali dengan melihat judul dan konten abstrak jurnal yang sesuai dengan tema makalah yakni strategi manajemen konflik dengan sub-bahasan Pengertian manajemen

konflik pada mahasiswa keperawatan, penyebab konflik mahasiswa keperawatan, strategi manajemen konflik pada mahasiswa keperawatan, faktor yang mempengaruhi strategi manajemen konflik pada mahasiswa keperawatan. Adapun jurnal yang diperoleh setelah dilakukan proses identifikasi dan penyaringan sebanyak lima jurnal. Dalam penyusunan *literatur review* ini menggunakan pendekatan tematik dengan membaca dan membaca ulang, membandingkan dan membedakan setiap jurnal yang dipilih sehingga mendapatkan bahasan yang sesuai dengan tema dan menggunakan analisis konten. Data disajikan pada tabel 1.



Gambar 1. Alur Hasil Pencarian Literatur

**Tabel 1. Ringkasan Artikel Terkait Strategi Pengelolaan Konflik Pada Mahasiswa Keperawatan**

No	Penulis/Tahun	Judul	Tujuan	Desain	Sampel	Metode Analisis	Hasil
1	Liu et al (2020)	<i>Conflict and interactions on interdisciplinary nursing student teams: The moderating effects of spontaneous communication</i>	Mengeksplorasi hubungan antara berbagai jenis konflik dan perilaku interaksi pada tim pendidikan keperawatan interdisipliner	Kuantitatif, <i>Cross Sectional</i>	99 Mahasiswa Keperawatan	Korelasi Pearson	Setelah memastikan tim terdistribusi mengalami lebih banyak konflik secara signifikan daripada tim yang ditempatkan, ditemukan korelasi negatif yang signifikan antara kontroversi konstruktif dan konflik proses dan konflik hubungan pada tim terdistribusi. Perilaku interaksi lain, komunikasi spontan, memiliki efek moderasi pada hubungan antara tim terdistribusi dan konflik tugas dan konflik hubungan.
2	Chan et al (2014)	<i>Conflict management styles, emotional intelligence and implicit theories of personality of nursing students: A cross-sectional study</i>	Mengkaji gaya manajemen konflik mahasiswa sarjana keperawatan dalam mengelola konflik dengan supervisornya dalam penempatan klinis. Serta Mengetahui hubungan kecerdasan emosional dan implisit teori kepribadian dengan gaya manajemen konflik	Kuantitatif, <i>Cross Sectional</i>	568 Mahasiswa Keperawatan	Regresi Linier (Uji-t)	Semakin tinggi kecerdasan emosional, semakin banyak siswa yang menggunakan kolaborasi ( <i>integrating style</i> ), <i>obliging style</i> , kompromi dan mendominasi ( <i>domination style</i> ). Semakin rendah kecerdasan emosional, semakin banyak siswa yang menggunakan penghindaran ( <i>avoiding style</i> ). Ada hubungan yang signifikan antara teori implisit kepribadian dan kompromi. Siswa yang kurang lunak menurut persepsi kepribadian, semakin mereka menggunakan kompromi.
3	Choi & Ahn (2021)	<i>Effects of a conflict resolution training program on nursing students: A quasi-experimental study based on the situated learning theory</i>	Mengembangkan program pelatihan resolusi konflik berdasarkan pembelajaran yang terletak pada teori (SLT) untuk mahasiswa keperawatan dan untuk memverifikasi dampak program terhadap kemampuan komunikasi, pemecahan masalah, dan resolusi konflik.	<i>Quasi-experimental study, non-randomized control group pretest and posttest design.</i>	48 mahasiswa keperawatan senior	Chi Square test, Fisher's exact test, unpaired t-test, Mann-Whitney U test, repeated-measures ANOVA, dan Bonferroni correction	Ada interaksi yang signifikan antara kelompok dan waktu dalam kemampuan pemecahan masalah ( $p = 0,048$ ) dan kemampuan penyelesaian konflik subjektif ( $p = 0,005$ ). Kemampuan pemecahan masalah dan kemampuan penyelesaian konflik subjektif dalam kelompok eksperimen meningkat secara signifikan dibandingkan dengan kelompok kontrol berdasarkan tes post-hoc. Setelah program, kemampuan resolusi konflik objektif secara signifikan lebih tinggi dalam kelompok eksperimen daripada kelompok kontrol ( $p < 0,001$ ). Untuk kemampuan komunikasi, ada interaksi yang signifikan antara kelompok dan waktu ( $p = 0,046$ ). Namun, itu tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kedua kelompok dalam tes pasca-hoc.
4	Wigert et al (2021)	<i>Managing conflict situations nursing students encounter during their clinical practice, narrated and performed through Forum Play</i>	Menggambarkan dan menerangi situasi konflik mahasiswa keperawatan bertemu selama praktik klinis mereka, dinarasikan dan dilakukan melalui Forum Play.	Analisis Kualitatif Sumatif dari tugas kelompok tertulis yang terkait dengan mahasiswa keperawatan partisipasi dalam lokakarya drama, dengan fokus pada manajemen konflik	43 dari 68 (kelompok) yang telah mengikuti workshop. Setiap tugas ditulis oleh empat sampai enam siswa, sehingga data yang dihasilkan mewakili suara lebih dari 200 mahasiswa keperawatan.	Analisis konten kualitatif sumatif mencakup komponen manifes dan laten.	Temuan ini disajikan dalam tiga kategori; Para pihak; Arena; Situasi, satu tema utama; "Siapa tahu terbaik" dan dua subtema; Kesulitan untuk beradaptasi dengan yang baru dan Kesulitan mencapai saling pengertian.
5	Cheng F. K (2015)	<i>Mediation skills for conflict resolution in nursing education</i>	Mengkaji konsep dasar mediasi, termasuk sifatnya, asumsi dan nilai dasar, dan membandingkannya dengan konseling.	Tidak dituliskan	Tidak dituliskan	Tidak dituliskan	Mediasi dan konseling memiliki kesamaan, meskipun mereka memiliki fokus yang beragam. Hasil penelitian ini membuka diskusi tentang peningkatan pendidikan keperawatan kontemporer dengan memberikan pelatihan mediasi di tempat kerja kepada perawat sehingga mereka dapat menangani perselisihan secara lebih efektif.

Dari lima jurnal yang telah terpilih seperti pada tabel 1 diatas, didapatkan beberapa hasil dan akan dijelaskan kedalam beberapa sub-tema yang menjelaskan tentang strategi manajemen konflik pada mahasiswa keperawatan, sebagai berikut:

Pertama, menurut hasil penelitian dari Liu et al (2020) beberapa jenis konflik pada mahasiswa keperawatan teridentifikasi diantaranya konflik tugas, konflik hubungan, dan konflik proses. Sementara itu juga teridentifikasi perilaku-perilaku interaksi yang berpotensi menyebabkan terjadinya konflik yang diantaranya adalah kontroversi konstruktif, perilaku menolong, dan komunikasi spontan. Diketahui bahwa dari hasil penelitian terhadap kedua tim, didapatkan bahwa tim yang didistribusikan merasakan konflik keseluruhan yang lebih besar, terutama pada jenis konflik tugas pada tim mahasiswa keperawatan. Sementara itu, pada perilaku interaksi diketahui bahwa perbedaan dari skor kedua tim pada semua perilaku interaksi tidak signifikan.

Jenis konflik tugas pada mahasiswa keperawatan, dapat sering muncul diakibatkan adanya penyebab tertentu. Salah satu penyebab yang menjadi terjadinya konflik tugas terjadi adalah adanya ketua kelompok kurang kompeten, kesalahpahaman dalam komunikasi, kurang diskusi, keegoisan anggota pada mahasiswa keperawatan dalam mengerjakan suatu tugas. Hal ini sesuai dengan apa yang diteliti oleh Nurwulan et al (2021) bahwa peran ketua kelompok, komunikasi antar anggota, dan kepribadian masing-masing anggota menjadi variabel yang mempengaruhi konflik tugas pada kelompok mahasiswa keperawatan. Sedangkan dampak dari adanya konflik tugas, menurut Alimah & Swasti (2016) diantaranya terjadi stress akademik dan kelelahan fisik, emosional, dan mental (*burnout*) pada proses pembelajaran pada mahasiswa keperawatan.

Kedua, dari artikel jurnal yang terpilih bahwa gaya-gaya manajemen konflik pada mahasiswa keperawatan diketahui terdapat lima gaya. Menurut hasil penelitian dari Chan et al (2014) gaya manajemen konflik tersebut diantaranya adalah kolaborasi (*integrating style*), akomodasi (*obliging style*), gaya dominasi (*dominating style*), menghindar (*avoiding style*),

dan kompromi (*compromising style*). Dari kelima gaya tersebut, yang paling banyak digunakan oleh mahasiswa keperawatan adalah gaya akomodasi dan kolaborasi. Sedangkan, gaya yang paling sedikit digunakan oleh mahasiswa keperawatan adalah gaya dominasi. Dari kelima gaya tersebut, diketahui bahwa kecerdasan emosional memiliki korelasi positif terhadap keempat gaya seperti kolaborasi, akomodasi, dominasi, dan kompromi. Sementara kecerdasan emosi memiliki hubungan yang berkorelasi negatif terhadap gaya menghindar (*avoiding style*). Sementara itu, teori kepribadian hanya memiliki hubungan yang berkorelasi negatif dengan gaya kompromi. Hasil dari penelitian tersebut, diketahui bahwa mahasiswa keperawatan lebih menyukai strategi manajemen konflik dengan menggunakan gaya kolaborasi (*integrating style*) dalam menyelesaikan masalahnya.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristan et al (2020) yang menyatakan bahwa strategi manajemen konflik yang paling sering atau banyak digunakan oleh mahasiswa keperawatan khususnya mahasiswa profesi ners yaitu kolaborasi (*integrating style*). Hal ini diakibatkan karena gaya manajemen konflik kolaborasi lebih banyak meluangkan waktu untuk berdiskusi, dan saling memahami masing-masing dari perspektif yang diberikan, sehingga menemukan solusi yang integratif. Selain itu, menurut Ibrahim (2018) menjelaskan strategi manajemen konflik dengan kolaborasi banyak digunakan dikarenakan strategi ini lebih mengupayakan solusi yang memberikan kemenangan kepada dua belah pihak, walaupun dengan penerapan yang diberikan berbeda. Sementara itu, menurut Leveillee (2018) menyatakan bahwa terdapat pengaruh karakteristik jenis kelamin pada penerapan strategi manajemen konflik pada mahasiswa keperawatan, yang menggunakan kolaborasi. Dimana dikatakan jenis kelamin perempuan paling banyak memilih strategi manajemen konflik dengan kolaborasi dibandingkan laki-laki. Hal tersebut ditegaskan karena perempuan lebih cenderung mendukung aspek pribadi yang menginginkan kondisi harmonisasi secara universal.

Ketiga, dari artikel yang terpilih, dari hasil penelitian Choi & Ahn (2021) menggunakan desain yang berbeda yaitu quasi eksperimental. Dimana hasilnya diketahui bahwa dari judul penelitian tentang pengaruh program pelatihan penyelesaian konflik karakteristik peserta dari dua kelompok yakni kelompok eksperimental dan kelompok kontrol yang teridentifikasi diantaranya usia, jenis kelamin, agama, jumlah saudara kandung, kemampuan komunikasi, kemampuan pemecahan masalah, dan kemampuan resolusi konflik dinyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan. Artinya dari hasil identifikasi karakteristik tersebut, membuktikan bahwa terjadi homogenitas dari kedua kelompok. Kemudian dari hasil yang lain diketahui bahwa dari ketiga kemampuan kedua kelompok yang diteliti seperti kemampuan komunikasi pada mahasiswa keperawatan didapatkan bahwa terjadi peningkatan setelah dilakukan intervensi pada kelompok eksperimen dan kelompok kontrol.

Selain itu hasil dari penelitian menunjukkan terjadinya interaksi antara kelompok dan waktu, walaupun interaksi yang terjadi tidak signifikan antara kedua kelompok tersebut. Kemudian, kemampuan pemecahan masalah pada mahasiswa keperawatan terjadi peningkatan pada kelompok intervensi, namun terjadi penurunan pada kelompok kontrol setelah dilakukan intervensi program pelatihan resolusi konflik. Pada variabel pemecahan masalah juga terdapat interaksi antara kelompok dan waktu. Pada hasil ini disimpulkan bahwa pada kelompok intervensi lebih tinggi daripada kelompok kontrol dalam memiliki kemampuan pemecahan masalah berdasarkan tes post intervensi. Sementara itu, pada kemampuan resolusi konflik terdapat dua jenis, yakni subyektif dan obyektif, namun diketahui bahwa terjadinya peningkatan pada kedua kelompok setelah dilakukan intervensi. Namun dari peningkatan jelas kelompok eksperimen lebih tinggi peningkatannya dibanding kelompok kontrol. Namun dari kedua jenis tersebut kemampuan penyelesaian konflik obyektif lebih tinggi poinnya dibanding kelompok subyektif jika dibandingkan dengan masing-masing kelompok kontrol.

Keempat, pada artikel jurnal yang terpilih dari Wigert et al (2021), dijelaskan bahwa terdapat situasi konflik pada mahasiswa keperawatan selama praktik klinis. Tiga kategori konsep konflik tersebut terdiri atas para pihak yang terlibat, kemudian arena, dan situasi. Pada para pihak yang terlibat konflik dijelaskan antara perawat dan asisten perawat, kelompok perawat, mahasiswa dan staf perawat, siswa dan supervisor. Sedangkan konflik dari pihak luar staf keperawatan terdiri atas perawat dan dokter, staf perawat dan kerabat pasien, staf perawat dan pasien, dan staf perawat dan manajer. Konflik lain yang melibatkan pihak luar namun hanya sesekali, antara perawat dan psikolog, dan perawat dengan petugas bantuan. Sementara itu, pada arena dimana konflik terjadi, dari hasil penelitian didapatkan paling banyak konflik terjadi di area staf seperti di kantor perawat, ruang staf, dapur, dan kamar pasien. Kemudian seperti lorong, ruang pemeriksaan, dan di kantor manajer menjadi arena konflik yang cukup banyak terjadi. Pada kategori tiga, yaitu situasi konflik yang paling sering terjadi adalah situasi kolaborasi antara staf keperawatan regular dan anggota staf baru seperti karyawan baru atau staf sementara. Kemudian pada penelitian juga dijelaskan pada tema selanjutnya adalah hal yang terbaik untuk dilakukan pada konflik yang terjadi, dengan sub tema kesulitan untuk beradaptasi dengan yang baru, dan kesulitan mencari saling pengertian.

Kelima, atau terakhir yang terpilih dari penulis Cheng (2015) diketahui bahwa perbedaan atau perbandingan keterampilan mengelola konflik antara menggunakan mediasi dan konseling. Hasil penelitian dijelaskan perbedaan utama antara konseling dan mediasi melibatkan fitur-fitur yang digerakkan oleh terapis dari yang pertama, menangani masalah-masalah emosional individu. Sedangkan kesamaannya antara konseling dan mediasi adalah sama-sama berpusat pada solusi yang berkembang. Pada penelitian tersebut diuraikan kategori-kategori yang diidentifikasi perbedaan antara mediasi dan konseling. Adapun kategorinya terdiri atas: alam (fokus, profesional, konflik, peran, proses), asumsi dasar (sifat manusia, sikap profesional, konsep realitas), etika dan nilai (nilai dasar dan penekanan).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Adanya gambaran terkait strategi manajemen konflik pada mahasiswa keperawatan, yang berkontribusi pada meningkatnya pengetahuan tentang gaya pengelolaan konflik di antara mahasiswa keperawatan. Jika dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini bahwa, mahasiswa keperawatan lebih suka menggunakan gaya manajemen konflik kolaborasi (*integrating style*), dan gaya manajemen konflik yang paling sedikit digunakan adalah gaya dominasi (*dominating style*). Strategi penyelesaian konflik dipengaruhi kecerdasan emosional, semakin rendah kecerdasan emosional, mahasiswa keperawatan cenderung menggunakan strategi menghindar. Dan semakin tinggi kecerdasan emosional, mahasiswa cenderung menggunakan strategi pengelolaan konflik dengan kompromi. Sedangkan Mediasi digunakan apabila konflik yang terjadi cenderung terbuka, maka dibutuhkan pihak ketiga untuk menyelesaikannya. strategi pengelolaan konflik pada mahasiswa keperawatan dapat digunakan sesuai dengan penyebab, jenis, dan dampak konflik yang terjadi pada mahasiswa keperawatan itu sendiri. Namun, butuh lebih banyak penelitian yang diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pilihan dari strategi pengelolaan konflik yang akan mahasiswa keperawatan pilih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimah, S., & Swasti, K. G. (2016). Gambaran Burnout Pada Mahasiswa Keperawatan di Purwokerto. *Jurnal Keperawatan Soedirman Vol 11 No 2*, 130-141.
- Azmi, L. F., Rahmawati, L., Masdar, M., Nancy, M. Y., & R, M. S. (2020). Metode Pengelolaan Konflik Interpersonal. *Jurnal Kesehatan Indra Husada Vol 8, No 1*, 8-19.
- Bazogul, C & Ozgur, G. Asian Nursing Research: Role of emotional intelligence in conflict management strategies of Nurses. 2015 Diakses dari [www.asian-nursingresearch.com](http://www.asian-nursingresearch.com) pada tanggal 16 Juni 2022.
- Chan, J. C., Sit, E. N., & Lau, W. (2014). Conflict management styles, emotional intelligence and implicit theories of personality of nursing students: A cross-sectional study. *Nurse Education Today 34*, 934-939.
- Cheng, F. K. (2015). Mediation skills for conflict resolution in nursing education. *Nurse Education in Practice 15*, 310-313.
- Choi, H. G., & Ahn, S. H. (2021). Effects of a conflict resolution training program on nursing students: A quasi-experimental study based on the situated learning theory. *Nurse Education Today 103*, 1-7.
- Freedman, B. D. (2019). Risk factors and causes of interpersonal conflict in nursing workplaces: Understandings from neuroscience. *Collegian 26*, 594-604.
- Hasibuan, E. K., & Sinurait, L. R. (2020). *Manajemen dan Strategi Penyelesaian Masalah dalam Pelayanan Keperawatan*. Kota Malang: Ahlimedia Press.
- Ibrahim, S. A. (2018). Effect of Conflict-Management Enhancing Strategy for Head Nurses on the Quality of Vertical Dyad Linkage with Nurses. *International Jurnal Nurs Didact*, 25-34.
- Kristan, Hidayah, N., & Abidin, M. F. (2020). Strategi Manajemen Konflik Dimasa Pandemi COvid-19 Mahasiswa Keperawatan Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Vol 13 No 2*, 97-102.
- Leveillee, G. (2018). Exploration of Conflict Management Styles. *Medical Surgical Nurses*, 1-8.
- Liu, H. Y., Wang, I. T., Hsu, D. Y., Huang, D. H., Chen, N. H., Han, C. Y., & Han, H. M. (2020). Conflict and interactions on interdisciplinary nursing student teams: The moderating effects of spontaneous

- communication. *Nurse Education Today* 94, 1-7.
- Nasution, U. P. (2020). Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Medis. *Jurnal Widya Pranata Hukum Volume 2, Nomor 2*, 91-108.
- Nurwulan, N. R., Nurhayati, A., Primeradama, M., Putri, R. A., Trinita, U., & Varza, P. E. (2021). Konflik Pada Grup Diskusi Mahasiswa Saat Pembelajaran Jarak Jauh. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan Volume 8 Nomor 2*, 110-117.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wigert, H., Berg, L., Arvekle, S. H., Helme, M. M., & Lepp, M. (2021). Managing conflict situations nursing students encounter during their clinical practice, narrated and performed through Forum Play. *Nurse Education in Practice* 56, 1-7.