

Gambaran Kecerdasan Emosional Dengan Gaya Manajemen Konflik Perawat

¹Putri Dwi Helga , ²Novi H. Pohan , ³Stevani J. Sinuhaji , ⁴Cristin E. Manurung

⁵Rika Endah Nurhidayah

^{1,2,3,4,5}Fakultas Keperawatan

Universitas Sumatera Utara

Email: ¹putridwihelga07@gmail.com,

²novihanjanip20@gmail.com, ³stevanijoyanda@gmail.com, ⁴elpridachristin@gmail.com,

⁵rika_en76@yahoo.com

ABSTRACT

Conflict is a complex process that cannot be avoided. Conflict needs to be managed positively so that it has a good impact on the development of individuals and organizations. Conflict management is very important in solving problems in the workplace, especially for nurses. Conflict management has a close relationship with the emotional intelligence of nurses in building and maintaining cooperation in order to produce the desired resolution.

The purpose of this study was to determine the description of emotional intelligence with the conflict management style of nurses. The method used is a search for management style journals in nursing conflict with nurses' emotional intelligence, including designs, studies, samples, and research results of journals that are searched. The journals collected are the latest published journals and have been selected through Google Scholar, an international journal indexed by Sinta.

The results of the study show that there is a relationship between emotional intelligence and nurses' conflict management. Conflict and its management are motivated by many factors, therefore it is important to properly assess the influencing factors that are expected to have an impact on the conflict management approach used by nurses. So that nurses with high emotional intelligence are able to resolve conflicts and choose a good conflict management style.

Keywords : *Intelligent emotional, style management, nurse's conflict management*

ABSTRAK

Konflik adalah proses kompleks yang tidak dapat dihindari. Konflik perlu dikelola secara positif agar memiliki dampak yang baik pada perkembangan individu dan Organisasi. Manajemen konflik merupakan hal yang sangat penting dalam menyelesaikan masalah di tempat kerja khususnya pada perawat. manajemen konflik memiliki hubungan terikat dengan kecerdasan emosional perawat dalam membangun serta mempertahankan kerja sama agar menghasilkan resolusi yang diinginkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kecerdasan emosional dengan gaya manajemen konflik perawat.

Metode yang digunakan yaitu penelusuran jurnal gaya manajemen dalam konflik keperawatan dengan kecerdasan emosional perawat, mencakup design, studi, sampel, dan hasil penelitian jurnal yang ditelusuri. Jurnal yang dikumpulkan adalah jurnal terbitan terbaru dan telah diseleksi lewat google scholar, jurnal internasional terindeks sinta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan manajemen konflik perawat. Konflik dan manajemennya dimotivasi oleh banyak faktor, oleh karena itu penting untuk menilai dengan tepat faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga diharapkan berdampak pada pendekatan manajemen konflik yang digunakan oleh perawat. Sehingga perawat dengan kecerdasan emosional yang tinggi mampu untuk menyelesaikan konflik dan memilih gaya manajemen konflik yang baik.

Kata kunci: kecerdasan emosional, gaya manajemen, manajemen konflik perawat.

PENDAHULUAN

Keperawatan merupakan profesi yang mengharuskan berinteraksi dengan pasien, interdisiplin dan masyarakat. Perbedaan nilai, persepsi, budaya, latar belakang antara satu dengan yang lain dapat memicu terjadinya sebuah konflik. (Wulandari et al, 2019).¹ Perawat merupakan profesi yang berlandaskan pada hubungan interpersonal dengan pasien dan interdisiplin sehingga memiliki resiko terjadinya konflik (College of Nurses of Ontario, 2018).² Konflik didefinisikan sebagai sebuah proses yang berawal ketika suatu pihak mempersepsikan adanya pihak lain yang telah menyerang secara negatif atau akan menyerang secara negatif terhadap suatu yang menjadi urusan penting atau sangat dihargai oleh pihak pertama. Pertentangan individu dengan individu lain atau kelompok yang menyebabkan tindakan yang tidak diinginkan oleh masing-masing pihak karena akan mengganggu dan menghambat kepentingan masing-masing dalam melakukan pekerjaan serta tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. (Yuliana, Supardi, & Wulandari, 2019)³ Di Rumah Sakit perawat merupakan sumber daya manusia yang paling banyak, paling sering melakukan interaksi, dalam berkolaborasi serta memiliki shift kerja yang tinggi. Hal ini memicu terjadinya berbagai macam konflik dipelayanan keperawatan. Perlu adanya manajemen konflik agar konflik yang terjadi menjadi konstruktif dan meningkatkan kepuasan kerja (Cavar & Petrak, 2018).

Manajemen konflik didefinisikan sebagai suatu cara penanganan untuk menyelesaikan masalah, membentuk resolusi dalam menanganin konflik serta memiliki tujuan untuk bekerja sama dalam mempertahankan maupun membangun secara kooperatif guna menciptakan suatu penyelesaian terhadap tujuan (Rusdiana, 2015).

³ Memiliki fungsi manajemen dasar adalah wajib untuk manajer perawat untuk menjalankan bangsal harian Operasional. Mereka harus kompeten dalam perencanaan, pengorganisasian, kepegawaian, pengarahan, dan pengendalian dalam menjalankan bangsal. 5 fungsi manajemen dasar ini akan membantu mereka mencapai tujuan akhir dari posisi mereka sebagai kepala perawat (1). Manajemen konflik yang tidak efektif dapat menyebabkan kondisi kerja yang tidak sehat, permainan

kekuasaan, ketidakpuasan klien, penurunan kualitas keperawatan, dan peningkatan biaya kesehatan. Dampak konflik diharapkan akan mengarah ke arah yang konstruktif agar pemberian pelayanan keperawatan dapat berkualitas (Wulandari et al, 2019).⁴ Konflik harus dikelola dengan baik karena jika tidak, konflik akan menjadi isu dalam patient safety dan lingkungan pelayanan kesehatan (Oktoviyani, 2022).⁴ Dalam Strategi penyelesaian konflik dapat menggunakan 5 gaya dalam pemecahan konflik, yaitu: gaya kompetisi atau bersaing, kolaborasi atau kerjasama, kompromi, menghindari, dan mengakomodasi (Wienclaw, 2017).⁵

Kecerdasan emosional adalah suatu keterampilan emosi yang harus dimiliki perawat. Menurut Gunu & Oladepo mengatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu pada hal memahami, mengenali, dan mengasimilasi emosi, mengetahui pesan dan makna dari emosi. (Riyanto & Mudian, 2019).⁶ Perawat yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan mampu melakukan komunikasi interpersonal. Perawat yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan mampu mengenali emosinya, dengan mampu mengenali emosi akan mampu mengendalikan emosi sehingga perawat akan merawat pasien dengan baik. Perawat yang cerdas emosi juga mampu memotivasi diri, mengenali emosi orang lain dan mampu melakukan hubungan dengan orang lain. Dengan kemampuannya dalam memotivasi diri, mengenali orang lain dan mampu melakukan hubungan dengan orang lain maka perawat akan mampu melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien. Sedangkan pada perawat yang mempunyai kecerdasan emosi yang rendah maka mereka tidak mampu mengenali emosi orang lain, kurang mampu memotivasi diri dan mereka kurang mampu melakukan hubungan sosial dengan orang lain, hal ini menimbulkan perawat kurang mampu melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien (Goleman, 2018).⁷

METODE

Metode yang digunakan yaitu penelusuran jurnal gaya manajemen dalam konflik keperawatan dengan kecerdasan emosional perawat, mencakup design, studi, sampel, dan hasil penelitian jurnal yang ditelusuri. Jurnal yang dikumpulkan adalah jurnal terbitan terbaru dan telah diseleksi.

HASIL

No	Judul Jurnal	Tahun Terbit	Hasil
1.	Hubungan kecerdasan emosi terhadap kemampuan manajemen konflik para perawat pada masa pandemi covid'19	2022	Hasil : menunjukkan bahwa variable kecerdasan emosi dan kemampuan manajemen konflik dengan nilai signifikansi 0.001 ($p < 0.05$), maka terdapat adanya hubungan antara kecerdasan emosi terhadap kemampuan manajemen konflik berbentuk linear (berbanding lurus). Hal ini berarti semakin meningkat kecerdasan emosi para perawat semakin meningkat pula kemampuan manajemen konflik yang dimiliki para perawat. Begitu juga sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosi yang dimiliki para perawat semakin rendah pula kemampuan manajemen konflik yang dimilikinya.
2.	Hubungan kecerdasan emosional dengan gaya pemecahan konflik perawat	2019	Hasil : menunjukkan bahwa kecerdasan emosional perawat pelaksana sebagian besar adalah rendah sebesar 57%, sedangkan perawat pelaksana dengan kecerdasan emosional tinggi hanya sebesar 43%. Dimensi sadar diri merupakan dimensi tertinggi dari kecerdasan emosional responden dengan prosentase sebesar 90%. Hal tersebut menunjukkan penerimaan perawat akan kekurangan dan kelebihan dirinya. Dimensi ini akan membantu perawat dalam memilih gaya manajemen konflik yang nantinya akan digunakan sehingga tidak menambah konflik baru.
3.	Kecerdasan emosional berhubungan dengan manajemen konflik perawat	2022	Hasil : Pada penelitian ini didapatkan hasil tentang sebagian besar kecerdasan emosional perawat cukup baik sebanyak 55,7% dan perawat dengan kategori baik kecerdasan emosionalnya adalah sebanyak 44,3%. Pada hasil penelitian juga didapatkan hasil nilai $p \text{ value} = 0,002 < \alpha = 0,05$ yang berarti ada hubungan kecerdasan emosional dengan manajemen konflik perawat di RSUP H.Adam Malik.

			<p>Kecerdasan emosional yang paling mempengaruhi dalam menghadapi serta menyelesaikan konflik yaitu pengaturan diri (83%) dan kesadaran diri (80,7%). Hal ini menjelaskan bahwa perawat dapat menerima pendapat atau mengurangi adanya beda pendapat terhadap suatu konflik.</p>
--	--	--	--

Berdasarkan penelitian Iin Marlina & Agustinus Riyanto (2022) menunjukkan bahwa variable kecerdasan emosi dan kemampuan manajemen konflik dengan nilai signifikansi 0.001 ($p < 0.05$), maka terdapat adanya hubungan antara kecerdasan emosi terhadap kemampuan manajemen konflik berbentuk linear (berbanding lurus). Hal ini berarti semakin meningkat kecerdasan emosi para perawat semakin meningkat pula kemampuan manajemen konflik yang dimiliki para perawat. Begitu juga sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosi yang dimiliki para perawat semakin rendah pula kemampuan manajemen konflik yang dimilikinya.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Endah Tri Wijayanti & Muhammad Mudzakir (2019) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional perawat pelaksana sebagian besar adalah rendah sebesar 57%, sedangkan perawat pelaksana dengan kecerdasan emosional tinggi hanya sebesar 43%. Dimensi sadar diri merupakan dimensi tertinggi dari kecerdasan emosional responden dengan prosentase sebesar 90%. Hal tersebut menunjukkan penerimaan perawat akan kekurangan dan kelebihan dirinya. Dimensi ini akan membantu perawat dalam memilih gaya manajemen konflik yang nantinya akan digunakan sehingga tidak menambah konflik baru.

Berdasarkan penelitian kuantitatif yang dilakukan di RSUP H.Adam Malik pada bulan maret sampai April 2020, perawat mengetahui dan paham akan emosionalnya sendiri. Pada penelitian ini didapatkan hasil tentang sebagian besar kecerdasan emosional perawat cukup baik sebanyak 55,7% dan perawat dengan kategori baik kecerdasan emosionalnya adalah sebanyak 44,3%. Pada hasil penelitian juga didapatkan hasil nilai $p \text{ value} = 0,002 < \alpha = 0,05$ yang berarti ada hubungan kecerdasan emosional dengan manajemen konflik perawat di RSUP H.Adam Malik. Kecerdasan emosional yang paling mempengaruhi dalam menghadapi serta menyelesaikan konflik yaitu

pengaturan diri (83%) dan kesadaran diri (80,7%). Hal ini menjelaskan bahwa perawat dapat menerima pendapat atau mengurangi adanya bedapendapat terhadap suatu konflik.

Dalam penelitian Wijayanti (2019) didapatkan gaya obliging merupakan gaya yang sering digunakan dalam mengatasi masalah. Huber (2010) menyatakan bahwa obliging biasanya digunakan seorang pimpinan pada saat diferensial yang besar guna dilaksanakan untuk kepentingan pihak lain dalam membina hubungan kerja sama sehingga dalam menyelesaikan konflik menciptakan utuhnya keharmonisan dalam organisasi. Avoiding yang baik sebanyak 63 perawat.

Hal ini menjelaskan bahwa perawat dapat menghindarkan pendapat yang kurang menyenangkan pada suatu konflik. Dominating yang baik sebanyak 21 perawat sedangkan yang buruk sebanyak 67 perawat. Keadaan ini mengartikan bahwa dalam menyelesaikan konflik, perawat jarang menggunakan pikiran sendiri dalam melakukan asuhan keperawatan. Pada keseluruhan manajemen konflik yang di dapatkan, penelitian ini di dukung dengan temuan yang sama dalam penelitian Baharudin, Fauziah Nuraini Kurdi (2015), konflik interpersonal menggunakan manajemen konflik secara integrating sebanyak 44 responden (58,7%), obliging sebanyak 17 responden (22,7%), compromising sebanyak 9 responden (12%), dominating sebanyak 5 responden (6,7%). Intergrating merupakan gaya yang paling sering digunakan dalam menciptakan hasil kebersamaan dalam menghadapi masalah dan bertujuan win-win solutions.

PEMBAHASAN

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosi adalah jenis kecerdasan yang melibatkan kemampuan untuk memantau

emosi diri dan orang lain, serta menggunakan informasi untuk membimbing pemikiran dan tindakan seseorang (Udayar et al., 2018). Kecerdasan emosional merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja perawat dan sangat berperan untuk menghasilkan kinerja yang baik. Kecerdasan emosional merupakan suatu kepiawaian dalam hal mengenali dan memahami perasaan, mampu mengontrol emosi sehingga mempermudah untuk membenahi kondisi hati, berfikir jernih dan berempati. Kecerdasan emosional juga dapat dimaknai sebagai kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosinya sendiri bahkan juga emosi lawan bicaranya. Kecerdasan emosional sudah banyak digunakan pada sebagian kejuruan bahkan sudah mendapatkan daya tarik pada dunia kerja perawat karena kecerdasan emosional mempromosikan perawat hidup sejahtera dan hal ini akan berpengaruh pada klien dan keluarga (Raghubir, 2018).

Dalam jurnal (2) menyarankan bahwa pemimpin yang cerdas secara emosional dan dewasa menunjukkan kesadaran yang lebih tinggi terhadap emosi mereka sendiri serta bawahan mereka dan mengadopsi tindakan dukungan mental yang secara positif mempengaruhi kepuasan kerja bawahan mereka dan potensi kinerja kerja.

Kecerdasan emosional sangat mempengaruhi perilaku perawat dalam melayani pasien. Perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi, maka akan menunjukkan perilaku yang baik dalam melayani kebutuhan pasien, perawat akan lebih mampu mengontrol diri dari rasa marah pada saat berkomunikasi dengan pasien atau keluarga. bahwa seseorang yang mampu mengendalikan diri dari emosi, mampu menyesuaikan diri dengan orang lain merupakan dasar keberhasilan untuk terwujudnya kinerja yang baik (Siregar et al., 2021). Kecerdasan emosional terdiri dari 5 dimensi. Dimensi tersebut meliputi: kesadaran diri, manajemen diri dan motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Oleh karena itu, kecerdasan emosional adalah kumpulan keterampilan, kemampuan yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam menghadapi tuntutan dan tekanan lingkungan serta menggunakannya secara efektif sebagai motivasi diri dan mengendalikan diri untuk mencapai tujuan yang produktif (3).

Manajemen Konflik Perawat

Konflik merupakan kondisi yang muncul karena adanya perbedaan ide, nilai, perasaan antara dua orang atau lebih. Nilai yang berbeda, komunikasi yang tidak memadai, saling ketergantungan disertai dengan perubahan telah menjadi beberapa sumber utama konflik. Konflik yang tidak segera ada pemecahan masalahnya akan dapat menjadi sumber dari stress berkepanjangan dan dapat menciptakan suatu konflik baru yang akan mempengaruhi ke efektifan individu, kelompok, organisasi dan institusi tersebut karena adanya perbedaan pandangan maupun pemikiran disetiap karyawan yang ada didalamnya, suatu konflik tetap akan membawah dampak bagi individu, kelompok, organisasi, maupun institusi kesehatan yang didalamnya ada beberapa tenaga medis dengan pasien dan juga keluarga pasien (Aftikasari, 2021).

Manajemen konflik merupakan langkah yang diambil dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif. Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerjasama dalam memecahkan masalah (dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga) atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga. Suatu pendekatan yang berorientasi pada proses manajemen konflik menunjuk pada pola komunikasi (termasuk perilaku) para pelaku dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan penafsiran terhadap konflik (4).

Kecerdasan emosional sangat mempengaruhi perilaku perawat dalam melayani pasien. Perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi, maka akan menunjukkan perilaku yang baik dalam melayani kebutuhan pasien, perawat akan lebih mampu mengontrol diri dari rasa marah pada saat berkomunikasi dengan pasien atau keluarga. bahwa seseorang yang mampu mengendalikan diri dari emosi, mampu menyesuaikan diri dengan orang lain merupakan dasar keberhasilan untuk terwujudnya kinerja yang baik (Siregar et al., 2021). Kecerdasan emosional terdiri dari 5 dimensi. Dimensi tersebut meliputi: kesadaran diri, manajemen diri dan motivasi diri, empati

dan keterampilan sosial. Oleh karena itu, kecerdasan emosional adalah kumpulan keterampilan, kemampuan yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam menghadapi tuntutan dan tekanan lingkungan serta menggunakannya secara efektif sebagai motivasi diri dan mengendalikan diri untuk mencapai tujuan yang produktif. (3).

Manajemen Konflik Perawat

Konflik merupakan kondisi yang muncul karena adanya perbedaan ide, nilai, perasaan antara dua orang atau lebih. Nilai yang berbeda, komunikasi yang tidak memadai, saling ketergantungan disertai dengan perubahan telah menjadi beberapa sumber utama konflik. Konflik yang tidak segera ada pemecahan masalahnya akan dapat menjadi sumber dari stress berkepanjangan dan dapat menciptakan suatu konflik baru yang akan mempengaruhi ke efektifan individu, kelompok, organisasi dan institusi tersebut karena adanya perbedaan pandangan maupun pemikiran disetiap karyawan yang ada didalamnya, suatu konflik tetap akan membawa dampak bagi individu, kelompok, organisasi, maupun institusi kesehatan yang didalamnya ada beberapa tenaga medis dengan pasien dan juga keluarga pasien (Aftikasari, 2021).

Manajemen konflik merupakan langkah yang diambil dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif. Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerjasama dalam memecahkan masalah (dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga) atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga. Suatu pendekatan yang berorientasi pada

ini tidak menempatkan nilai pada diri sendiri atau orang lain tetapi berusaha menghindari dari persoalan. Pendekatan ini memiliki efek negatif seperti menghindari dari tanggung jawab atau menghindari dari kenyataan termasuk mengelak. kepala sekolah yang menggunakan pendekatan ini akan lari dari peristiwa yang dihadapi dan meninggalkan pertarungan untuk mendapatkan hasil.

Membantu (Obliging) menetapkan nilai yang tinggi untuk orang lain sementara dirinya sendiri dinilai rendah. Pendekatan ini mencerminkan rendahnya penghargaan

terhadap diri sendiri oleh individu yang bersangkutan. Pendekatan ini juga dapat dipakai secara sengaja untuk mengangkat dan menghargai orang lain membuat mereka merasa lebih baik dan senang terhadap sesuatu. penggunaan pendekatan penyelesaian konflik membantu orang lain dengan menaikkan status nya sangat bermanfaat terutama jika peran kepala proses manajemen konflik menunjuk pada pola komunikasi (termasuk perilaku) para pelaku dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan penafsiran terhadap konflik (4).

Kecerdasan emosional perawat yang tinggi, akan mampu memahami kepribadiannya, mengontrol diri, mengatur emosi sendiri atau oranglain serta mengelola konflik yang terjadi pada diri sendiri dan lingkungan . Kecerdasan emosional yang tinggi akan dapat menempatkan posisi keadaan dengan pengontrolan emosi yang baik tanpa membuat seseorang menjadi berpengaruh dalam emosi yang belum terkontrol. Sehingga perawat dengan kecerdasan emosional yang tinggi sangat diperlukan untuk menyelesaikan konflik dalam manajemen konflik yang baik (5).

Gaya Manajemen Konflik

Untuk memaksimalkan upaya manajemen konflik, semua pihak yang berkaitan dengan konflik harus memikirkan tentang tujuan jangka pendek dan panjang, keterlibatan pribadi dan emosi dalam konflik, serta pemilihan gaya yang tepat dalam manajemen konflik (Wienclaw, 2017). Rahim dalam risetnya mengemukakan bahwa terdapat lima gaya pemecahan konflik yaitu menghindari; obliging /akomodatif; kompromi; dominasi; dan integrasi/kolaborasi (Rahim, 2017). Thomas yang dikutip oleh mulyasa dalam penyelesaian konflik dapat diidentifikasi pendekatan penyelesaian konflik sebagai berikut: Menghindar (*Avoiding*). Pendekatan sekolah secara politis tidak berada dalam posisi yang membahayakan. Mengadakan kompromi (*Compromising*). Pendekatan ini memiliki keseimbangan yang sedang dalam memperhatikan diri sendiri dan orang lain sebagai jalan tengah dalam pendekatan ini setiap orang memiliki sesuatu untuk diberikan dan menerima sesuatu kompromi

akan menjadi salah jika salah satu pihak salah tetapi akan menjadi kuat jika kedua sisi benar. tegas dan tidak kooperative, compromising/ berkompromi adalah metode dimana kedua pihak mencari solusi yang mana memiliki win- win solution (6). Dengan kata lain, gaya kompromi mengutamakan hubungan baik dan mengorbankan sebagian kepentingan diri untuk mendapatkan situasi yang menang-menang (7). Mendominasi (Dominating). Pendekatan ini menekankan pada diri sendiri dan meremehkan kepentingan orang lain sehingga kewajiban bisa dikalahkan oleh keinginan pribadi. pendekatan ini efektif digunakan untuk menentukan keputusan secara cepat dan jika permasalahan tersebut kurang penting. pendekatan ini merupakan reaksi untuk mempertahankan diri yang tercermin dalam sebuah penyerangan untuk menang sehingga lahir pasar lebih baik menyerang daripada diserang. pendekatan ini paling tepat digunakan dalam keadaan mendesak sepanjang kepala sekolah merasa memiliki hak sesuai hati nurani. Mempersatukan (Integrating), merupakan salah satu pendekatan penyelesaian konflik melalui itukan menemukan informasi dan ada keinginan untuk mengamati perbedaan serta mencari solusi yang dapat diterima oleh semua pihak. pendekatan ini diasosiasikan dengan pemecahan masalah yang sangat efektif jika isu konflik sangat kompleks. penyelesaian konflik dengan pendekatan mempersatukan mendorong tumbuhnya berpikir kreatif yang menekankan diri sendiri dan orang lain dalam mempersatukan informasi yang perspektif yang berbeda ada (8). Kolaborasi adalah gaya manajemen konflik yang dipilih oleh perawat yang lebih berpendidikan, namun semua sepakat bila pilihan gaya manajemen konflik yang tepat dan terintegrasi dapat memberikan kepuasan kerja dan hubungan kerja yang lebih baik (Lahana et al., 2019).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan kemampuan manajemen konflik perawat. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional perawat maka semakin baik keterampilan manajemen konflik perawat. Begitu juga sebaliknya, semakin

rendah kecerdasan emosional perawat maka semakin rendah keterampilan manajemen konfliknya. Kecerdasan emosi yang tinggi akan mampu menempatkan dirinya dalam keadaan pengendalian emosi yang baik tanpa mengubah seseorang menjadi orang yang belum pulih emosinya, sehingga dibutuhkan perawat dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi untuk menyelesaikan konflik dalam manajemen konflik yang baik. Perawat harus peduli, mampu menciptakan solusi dan berkomunikasi dengan baik. Ketika perawat tidak mampu mengendalikan emosinya maka akan berdampak negatif dan beresiko terhadap proses pelaksanaan asuhan. Perawat dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu memahami kepribadiannya, mengendalikan diri, mengatur emosi diri sendiri atau orang lain serta mengelola konflik yang terjadi pada dirinya dan lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Suza DE, Linda F, Siregar S. Managerial Competencies among Nurse Managers at Universitas Sumatera Utara Hospital in Medan , Indonesia. 2020;(Icosteerr 2018):929–32.
2. Lee C, Li Y, Yeh W, Yu Z, Giancaspro ML, Lee C. The Effects of Leader Emotional Intelligence , Leadership Styles , Organizational Commitment , and Trust on Job Performance in the Real Estate Brokerage Industry.2022;13(May).
3. Arta DNC, Makduani R, Rozi F, Taufik M, Nusa Y. The role of career adaptability to emotional intelligence and work values: Literature review. J Econ Bus Account. 2023;6(2):1270–9.
4. Mukhtar Syuaib M, Mardia. Manajemen Konflik Di Lembaga Pendidikan Islam. Tadbiruna. 2023;2(2):108–20.
5. Sitanggang KD, Lubis AN, Wahyuni SE. Kecerdasan Emosional Berhubungan dengan Manajemen Konflik Perawat. J Keperawatan. 2022;14(1):61–70.
6. Kedokteran F, Masyarakat K, Universitas K, Farmako J, Utara S, Depok K, et al. No Title. 8(1):8–19.
7. Pedhu Y. Gaya manajemen konflik seminaris. 2020;8(1):38–47.
8. Sari PN. Pemecahan Konflik

- Interpersonal Tenaga Pendidik di Raudhatul Athfal Nurul Huda 1 Langkaplancar. 2023;1(1):48–58.
9. Surakarta A, Of J. Aisyiyah surakarta journal of nursing. 2022;3.
 10. Anisah OS. Hubungan Manajemen Konflik (Kolaborasi dan Negoisasi) Kepala Ruangan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di RS Taman Harapan Baru (THB) Tahun 2022. Al-Irsyad [Internet]. 2017;105(2):79. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/322599509.pdf>
 11. Gurning Y, Syam B, Setiawan. Kohesivitas dan kecerdasan emosional perawat terhadap kinerja perawat pelaksana. Angew Chemie Int Ed 6(11), 951–952. 2018;3:10–27.
 12. Indonesia JP, Perawat P, Indonesia N, Tengah J, Indonesia JP, Wijayanti ET, et al. HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN GAYA. 2019;3(2):159–66.
 13. Rsm DI, Dahlan A, Kediri K. No Title. 8(1):47–54.
 14. Nurbaeti RF, Roy S, Hulu K, Indonesia U, Konflik M. LITERATURE REVIEW : ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK PERAWAT MANAJER DENGAN PENDEKATAN pelayanan keperawatan dapat berkualitas (Wulandari et al , 2019). 2022;2(2):45– 57.
 15. Wulandari CI, Wihardja H. Penguatan Implementasi Manajemen Konflik dan Teknik Asertif dalam Keperawatan di RSU Antonius Pontianak. 2022;(41):1198–204.
 16. Tinggi S, Kesehatan I, Usada B. <https://doi.org/10.31539/jks.v4i2.1873> . 2021;4:442–9.
 17. Para K, Pada P, Pandemi M. Hubungan kecerdasan emosi terhadap kemampuan manajemen konflik para perawat pada masa pandemi covid-19 1,2. 9:1–6.
 18. Nurhidayah RE, Revi H. Kecerdasan Emosional, Komunikasi Interpersonal, Kerja Tim dan Motivasi Mahasiswa Pendidikan Profesi Ners dalam Implementasi Inter Professional Education Di Rumah Sakit USU. 020;4(2010):798–805.
 19. Michinov E. The Moderating Role of Emotional Intelligence on the Relationship Between Conflict Management Styles and Burnout among Fire fighters. Saf Health Work[Internet]. 2022;13(4):448– 55. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2022.07.001>
 20. Ropiah S, Tjitra E. Optimalisasi Manajemen Konflik Berbasis Teori Imogene King Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Dan Bidan Pelaksana Di Rsia X Tangerang Selatan. 2023;09(January):339–54.