HJK HOLISTIK JURNAL KESEHATAN
ISSN 1978-3337 (Print)
ISSN 2620-7478 (Online)
DOI: 10.33024
Nomor: 79/E/KPT/2023

INFORMASI ARTIKEL
Received: May, 30, 2025
Revised: October, 06, 2025
Available online: October, 06, 2025
at: https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk

Hubungan manajemen konflik dan komunikasi terhadap produktivitas kerja perawat

Purnama Sari Rezeki Sambas*, Farida Linda Sari Siregar, Rika Endah Nurhidayah

Universitas Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Purnama Sari Rezeki Sambas. *Email: purnamasambas91@gmail.com

Abstract

Background: The productivity of nurses in hospitals is an important factor that contributes to the quality of health services. In the era of globalization, nurses experience low productivity, which can be influenced by conflict management and communication factors.
Purpose: To analyze the relationship between conflict management and communication and the productivity of nurses.
Method: Quantitative research, using a cross-sectional method, was conducted at the Haji Makassar Regional General Hospital in May 2025. The sampling technique used probability sampling with a sample size of 70 respondents. The independent variables in this study were conflict management and communication, while the dependent variable was nurse work productivity. The data analysis used univariate in the form of frequency distribution and bivariate using Spearman's rank.
Results: Showed a significant relationship between conflict management and nurse productivity with a p-value of 0.000 and a correlation coefficient of 0.494, which was positive and unidirectional. This means that the better the conflict management, the higher the productivity of nurses. Conflict management affects the productivity of nurses.
Conclusion: Optimizing conflict management is an important factor in improving the performance of nursing staff. Through a constructive approach to conflict management, a more supportive work climate can be created, team collaboration can be improved, and the quality of patient care can be maintained.

Keywords: Conflict Management; Communication; Nurse; Productivity.

Pendahuluan: Produktivitas kerja perawat di rumah sakit merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap mutu pelayanan kesehatan. Era globalisasi perawat mengalami rendahnya produktivitas yang dapat dipengaruhi oleh faktor manajemen konflik dan komunikasi.
Tujuan: Untuk menganalisis hubungan manajemen konflik dan komunikasi terhadap produktivitas kerja perawat.
Metode: Penelitian kuantitatif, menggunakan metode *cross sectional,* dilaksakanan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar pada bulan Mei 2025. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 70 responden. Variable independen dalam penelitian ini adalah manajemen konflik dan komunikasi, sedangkan variable dependen adalah produktivitas kerja perawat. Analisis data yang digunakan univariate dalam bentuk distribusi frekuensi dan bivariate menggunakan *spearman rank*.
Hasil: Adanya hubungan yang signifikan antara manajemen konflik dan produktivitas kerja perawat dengan nilai p = 0.000 dan koefisien korelasi 0.494 yang bersifat positif dan searah. Artinya, semakin baik manajemen konflik dilakukan, maka semakin tinggi pula produktivitas kerja perawat. Manajemen konflik berpengaruh terhadap produktivitas kerja perawat.

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.990

Simpulan: Optimalisasi manajemen konflik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja tenaga keperawatan. Melalui pendekatan pengelolaan konflik yang konstruktif, dapat tercipta iklim kerja yang lebih mendukung, meningkatkan kolaborasi tim, serta menjaga kualitas pelayanan kepada pasien.

Kata Kunci : Komunikasi; Manajemen Konflik; Produktivitas Kerja; Perawat.

PENDAHULUAN

Era globalisasi, persaingan sumber daya manusia, khususnya perawat, semakin ketat, sehingga rumah sakit dituntut untuk memiliki tenaga kerja yang berkualitas. SDM yang tidak mampu bersaing akan tersisih, sehingga salah satu upaya penting untuk menghadapi tantangan ini adalah meningkatkan produktivitas kerja (Fuaddi & Amenda, 2023). Produktivitas perawat menjadi cerminan mutu asuhan yang diberikan kepada pasien, di mana produktivitas yang efektif dalam memberikan pelayanan bermutu akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien. Kepuasan ini merupakan hasil dari evaluasi terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan dan sejauh mana harapan pasien terpenuhi (Wijaya & Saputra, 2024).

Perawat dituntut untuk selalu produktif dalam menjalankan asuhan keperawatan, karena persepsi pelanggan terhadap produktivitas jasa mencerminkan penilaian total atas kemampuan suatu layanan untuk memenuhi kebutuhan mereka, baik berupa barang maupun jasa Produktivitas yang tinggi sangat dibutuhkan untuk menciptakan kualitas layanan prima yang berdampak pada berkualitasnya pelayanan di rumah sakit (Abd-Elrhaman & Ghoneimy, 2018). Dampak dari rumah sakit yang memiliki produktivitas rendah akan mengakibatkan turunnya jumlah pelanggan karena rendahnya kualitas pelayanan yang dihasilkan sehingga pelanggan akan berpindah pada organisasi lain yang memiliki produktivitas kerja yang tinggi dan terciptanya kualitas pelayanan yang bermutu (Aprianti, Suryani, & Safitri, 2024).

Produktivitas kerja perawat di rumah sakit masih cukup rendah. Hal ini berdasarkan data dari *Asian Productiity Organization* (APO) memperlihatkan pertumbuhan produktivitas tenaga kerja Indonesia dalam periode 2010- 2016 yang masih tertinggal dimana negara Filipina hanya 3.8%, Vietnam 4.5%, Kamboja 4.9%, bahkan dari Laos 5.3% peningkatan produktivitas kerja. Produktivitas negara Indonesia hanya mampu tumbuh 3.6% di periode yang sama. Produktivitas kerja di dunia masih rendah termasuk Indonesia (Maengkom, Joseph, & Sanggelorang, 2023). Produktivitas perawat dapat menurun jika beban kerja melebihi 80% dari waktu kerja mereka, karena kondisi ini menyebabkan kelelahan fisik dan mental yang signifikan. Perawat menghadapi beban kerja yang terlalu tinggi, kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas cenderung menurun, yang berdampak langsung pada mutu asuhan keperawatan dan kepuasan pasien. Tekanan kerja yang terus-menerus tanpa penyesuaian jumlah tenaga kerja dapat menyebabkan stres dan keletihan kronis, sehingga menurunkan efektivitas kerja dan meningkatkan risiko kesalahan dalam pelayanan. Produktivitas perawat secara keseluruhan akan semakin menurun, menciptakan dampak negatif baik bagi tenaga kerja maupun kualitas layanan di rumah sakit (Azizah, Nurlaeli, & Ma'shum, 2024).

Beban kerja yang berlebihan memiliki dampak negatif terhadap produktivitas tenaga kerja. Perawat yang dihadapkan pada jumlah pasien yang tinggi dalam waktu terbatas, tanpa dukungan yang memadai, cenderung mengalami beban kerja yang signifikan. Peningkatan beban kerja pada perawat berhubungan dengan meningkatnya angka mortalitas pasien serta penurunan kualitas pelayanan kesehatan (Ashari, 2023). Jadwal shift kerja yang tidak sesuai dengan ketentuan dapat memicu kelelahan, stres, dan penurunan kualitas layanan keperawatan, yang pada akhirnya memengaruhi mutu pelayanan secara keseluruhan (Yunita & Sumiati, 2022).

Faktor yang mempengaruhi produktivitas adanya konflik. Konflik adalah fenomena alami dan realitas yang tidak dapat dihindari dalam setiap organisasi, khususnya di lingkungan kerja perawat. Konflik merupakan bagian dari dinamika perilaku manusia dan menjadi aspek integral dalam kehidupan. Konflik dapat timbul akibat perbedaan perspektif, nilai, preferensi, keinginan, minat, keyakinan, serta tujuan yang bertentangan. Konflik dalam tim perawatan kesehatan adalah isu yang persisten dan tak terelakkan (Maudinah & Suban, 2025).

Konflik menjadi salah satu tantangan utama dalam dunia kerja, khususnya dalam manajemen,

Purnama Sari Rezeki Sambas*, Farida Linda Sari Siregar, Rika Endah Nurhidayah

Universitas Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Purnama Sari Rezeki Sambas. *Email: purnamasambas91@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.990

dan gaya manajemen konflik yang dipilih sangat mempengaruhi hasilnya. Penting bagi setiap perawat, tanpa memandang jabatan, untuk mampu mengelola konflik dengan baik guna menjaga kualitas pelayanan pasien. Konflik dapat didefinisikan sebagai perbedaan nyata atau yang dirasakan antara individu yang memiliki nilai, ide, atau tujuan yang berbeda. Konflik juga terjadi ketika seseorang merasa ditekan dan mengalami hambatan dari pihak lain, sehingga mendorongnya untuk melawan dan menentang. Konflik adalah pergulatan mental yang muncul akibat kebutuhan, keinginan, atau tuntutan yang saling bertentangan, baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar (Wijayanti, Nurhanifah, Nordianiwati, Sihombing, & Evie, 2024).

Sebagian besar profesional kesehatan menyaksikan perilaku mengganggu atau mengalami konflik yang dirasakan setiap minggu. Negara Amerika Serikat, sekitar 20% residen melaporkan mengalami konflik serius dengan anggota staf lainnya, dan 43% dokter bedah melaporkan sering mengalami konflik mengenai tujuan perawatan pascaoperasi dengan dokter spesialis perawatan intensif. Konflik dalam tim dapat mencakup bahasa kasar seperti ancaman, teriakan, kata-kata tidak pantas, menyalahkan, gangguan komunikasi, atau perilaku mengganggu lainnya. Konflik dalam tim dapat berfungsi secara konstruktif untuk mengklarifikasi kesalahpahaman dan ketidaksepakatan terkait peran dan tugas, konflik juga dapat mengubah dinamika dan komunikasi dalam tim, mengurangi kepercayaan dan kinerja tim, serta berdampak negatif pada kesehatan mental para profesional (Ahsan, Setiowati, Wieke, Rahmawati, Ningrum, & Putra, 2021).

Konflik yang dialami oleh perawat disebabkan oleh konflik pekerjaan seperti stress kerja, hubungan interpersonal dengan tim medis lain khususnya dokter, dan bentran keyakinan dan nilai pribadi dengan situasi tugas yang dihadapi. Berbagai kasus menunjukkan fenomena yang tidak dapat dihindari yang akan memberikan dampak besar bagi produktivitas kerja dan mutu pelayanan. Konflik antar perawat maupun dengan petugas kesehatan lainnya telah terdata di beberapa tempat. Total 7.498 orang yang bekerja di 323 intensif unit perawatan di 24 negara menemukan bahwa 70% dari anggota tim mengalami konflik, 53% merasakan konflik serius, dan 92% berfikir bahwa konflik memiliki dampak negatif dari hubungan antar tim kesehatan. Data lain dari studi di Kanada menunjukkan 44-50% perawat mengalami konflik di rumah sakit (Jayawisastra, 2022).

Konflik sering muncul di kalangan perawat, dan penyelesaiannya merupakan tanggung jawab penting pemimpin perawat. Konflik tidak dikelola dengan baik, dampaknya negatif seperti penurunan kualitas perawatan pasien, stres, hambatan inovasi, komunikasi buruk, serta rendahnya motivasi dan moral kerja. Konflik jika dikelola secara tepat, konflik justru dapat meningkatkan inovasi, kreativitas, hubungan organisasi, komitmen staf, dan kinerja. Dunia keperawatan, manajemen konflik yang efektif berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan berkurangnya kesalahan medis, sedangkan konflik yang tidak terselesaikan menurunkan produktivitas serta merugikan perawat, organisasi, dan pasien (Anggraini, Yusuf, & Andri, 2024).

Manajemen konflik penting untuk menekan dampak destruktif dan mencapai solusi yang dapat diterima kedua pihak. Lima gaya manajemen konflik adalah dominasi, akomodasi, penghindaran, kompromi, dan integrasi. Pemilihan gaya dipengaruhi oleh faktor individu, kontekstual, organisasi, dan budaya. Komunikasi juga berperan besar dalam produktivitas perawat. Komunikasi yang efektif memungkinkan penyampaian informasi yang tepat, mencegah kesalahpahaman, mengurangi konflik interpersonal, serta menjadi dasar hubungan perawat-pasien. Komunikasi yang buruk menjadi penyebab utama kesalahan medis, dipengaruhi oleh hierarki, kurangnya kompetensi, pelatihan, koordinasi, dan kerja sama tim (Djala, 2021). Konflik yang tidak dikelola berdampak negatif pada produktivitas, moral, perawatan pasien, serta meningkatkan turnover. Sebaliknya, manajemen konflik dan komunikasi yang efektif dapat menciptakan kerja sama tim yang baik, meningkatkan keselamatan pasien, dan mendukung kualitas pelayanan kesehatan (Jasim & Faris, 2024).

METODE

Penelitian kuantitatif, menggunakan metode *cross sectional,* dilaksakanan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar pada bulan Mei 2025. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 70 responden. Variable independen dalam penelitian ini adalah manajemen konflik dan

Purnama Sari Rezeki Sambas*, Farida Linda Sari Siregar, Rika Endah Nurhidayah

Universitas Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Purnama Sari Rezeki Sambas. *Email: purnamasambas91@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.990

komunikasi, sedangkan variable dependen adalah produktivitas kerja perawat.

Kriteria inklusi mencakup perawat yang bekerja dan terdaftar memiliki STR atau izin praktik berlaku, bekerja minimal 6 bulan, bertugas pada unit layanan/pelayanan klinis (mis. rawat inap, ICU, UGD, poli) dan bersedia memberikan informed consent. Kriteria eksklusi meliputi perawat yang sedang menjalani mutasi/rotasi unit dalam masa adaptasi < 1 bulan dan perawat dengan peran administratif penuh.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner untuk mengukur manajemen konflik, komunikasi dan produktivitas kerja. *Conflict Management Scale* (CMS) adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur gaya individu dalam mengelola konflik meliputi lima dimensi utama yaitu *collaborating* (kolaborasi), *competing* (bertarung), *avoiding* (menghindar), *accommodating* (mengalah), dan *compromising* (kompromi). Setiap dimensi diukur dengan sejumlah pernyataan yang dijawab responden menggunakan skala Likert, 1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju. Akumulasi skor jika 5-11 mempunyai manajemen konflik rendah, 12-18 sedang dan 19-25 tinggi.

Interpersonal Communication Competence Scale (ICCS) adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur kompetensi komunikasi interpersonal. Skala ini biasanya terdiri dari sejumlah pernyataan yang mewakili dimensi-dimensi kejelasan, empati, keterbukaan, dukungan, kendali, dan rasa hormat. Setiap dimensi diukur dengan sejumlah pernyataan yang dijawab responden menggunakan skala Likert, 1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju. Akumulasi skor jika 30-70 memiliki kompetensi komunikasi rendah, 71-110 sedang dan 111-150 tinggi.

Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) adalah instrumen baku untuk mengukur produktivitas kerja individu. Kuesioner ini menilai tiga dimensi utama, yaitu *task performance* (kinerja tugas inti), *contextual performance* (perilaku yang mendukung lingkungan kerja), dan *counterproductive work behavior* (perilaku yang merugikan organisasi). Setiap dimensi diukur dengan sejumlah pernyataan yang dijawab responden menggunakan skala Likert, 1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju. Akumulasi skor jika 18-41 kategori produktivitas rendah, 42-66 sedang dan 67-90 tinggi.

Analisis data yang digunakan univariate dalam bentuk distribusi frekuensi dan bivariate menggunakan *spearman rank*. Penelitian ini sudah mendapatkan surat layak etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara dengan nomor. 295/KEPK/USU/2025.

Purnama Sari Rezeki Sambas*, Farida Linda Sari Siregar, Rika Endah Nurhidayah

Universitas Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Purnama Sari Rezeki Sambas. *Email: purnamasambas91@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.990

HASIL

Tabel 1. Distribusi Demografi Karakteristik Responden (N=70)

Variabel	Hasil
Umur (Mean ±SD)(Rentang)(Tahun)	(29.31±9.730)(18-55)
18-25	17/24.2
26-35	32/45.7
36-45	12/17.2
46-55	9/12.9
Jenis Kelamin (n/%)	
Laki-laki	25/35.7
Perempuan	45/64.3
Pendidikan (n/%)	
DIII Keperawatan	21/30.0
S1-Keperawatan	6/8.6
Ners	43/61.4
Lama Bekerja (n/%)	
1-6 tahun	38/54.3
7-10 tahun	13/18.6
>11 tahun	19/27.1
Jenjang Karir (n/%)	
PK I	26/37.1
PK II	40/57.1
PK III	3/4.3
PK IV	1/1.4
Manajemen Konflik (n/%)	
Rendah	6/8.6
Sedang	22/31.4
Tinggi	42/60.0
Tingkat Komunikasi (n/%)	
Rendah	3/4.3
Sedang	24/31.4
Tinggi	43/61.4
Produktivitas Kerja (n/%)	
Rendah	3/4.3
Sedang	25/35.7
Tinggi	42./60.0

Tabel menunjukkan karakteristik responden dengan *mean* usia 29.31 tahun dan standar deviasi 9.730 pada rentang usia 18-55 tahun. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan 45 (64.3%) lulusan dari profesi ners 43 (61.4%) sudah bekerja 1-6 tahun 38 (54.3%) dan mempunyai jenjang karir level PK II 40 (57.1%). Sebagian

Purnama Sari Rezeki Sambas*, Farida Linda Sari Siregar, Rika Endah Nurhidayah

Universitas Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Purnama Sari Rezeki Sambas. *Email: purnamasambas91@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.990

besar responden memiliki manajemen konflik yang tinggi 42 (60%), tingkat komuikasi tinggi 43 (61.4%) dan produktivitas kerja yang tinggi 42 (60%).

Tabel 2. Analisis Spearman Rank

Variabel	Coefficient Correlation	P value
Manajemen Konflik Komunikasi	0.505	0.000

Tabel 2. menunjukkan korelasi manajemen konflik dan komunikasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap produktivitas kerja (p=0.000, r=0.505). Nilai coefficent mengandung hubungan yang positif yaitu semakin efektif perawat dalam mengelola konflik dan berkomunikasi, maka semakin tinggi pula produktivitas kerja yang dicapai.

PEMBAHASAN

Hasil uji statistik Spearman-Rank korelasi manajemen konflik dan komunikasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap produktivitas kerja. Hubungan ini menunjukkan bahwa peningkatan motivasi dapat secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas kinerja. Temuan ini memperkuat berbagai teori klasik dan kontemporer tentang motivasi kerja. Teori Dua Faktor dari *Herzberg* menyatakan bahwa motivator seperti pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab adalah faktor-faktor utama yang mendorong seseorang untuk bekerja lebih giat dan berkinerja tinggi. jika perawat merasa tidak mendapat penghargaan, dan kepuasan dalam bekerja, maka motivasi kerjanya akan menurun, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja (Bugis, Ressel, Likliwati, & Sangaji, 2022). Pendekatan *Self-Determination Theory* menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan psikologis seperti otonomi, kompetensi, dan keterikatan sosial adalah kunci dalam mempertahankan motivasi intrinsik yang tinggi. Perawat tidak merasa dihargai, dibimbing, atau tidak memiliki ruang untuk berkembang, maka motivasi dan performa kerja mereka akan terdampak negatif (Putri, 2023).

Berdasarkan hasil karakteristik responden terlihat bahwa mayoritas perawat memiliki masa kerja yang tergolong singkat (1–6 tahun), yang mencapai 69.6%. Masa kerja yang pendek sering kali dihubungkan dengan minimnya pengalaman dan belum kuatnya keterikatan terhadap profesi dan institusi. Sebagian besar perawat tidak menerima bonus tambahan atau reward (76.8% tidak menerima), yang menurut teori *Herzberg* termasuk dalam faktor hygiene. Ketidakterpenuhan faktor ini berpotensi menurunkan semangat kerja dan kepuasan karyawan secara keseluruhan (Putriana, Erlindai, & Febryo Siburian, 2024).

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara manajemen konflik dan produktivitas kerja perawat dengan nilai p = 0.000 dan koefisien korelasi 0.494 yang bersifat positif dan searah. Artinya, semakin baik manajemen konflik dilakukan, maka semakin tinggi pula produktivitas kerja perawat. Manajemen konflik berpengaruh terhadap produktivitas kerja perawat. Pendekatan pengelolaan konflik yang konstruktif, iklim kerja menjadi lebih mendukung, kolaborasi tim meningkat, dan kualitas pelayanan kepada pasien dapat terjaga. Melakukan optimalisasi manajemen konflik menjadi faktor penting dalam keberhasilan kinerja tenaga keperawatan (Odeini & Zalukhu, 2023).

Manajemen konflik termasuk pada suatu pendekatan yang berorientasi pada proses yang mengarahkan pada bentuk komunikasi (termasuk tingkah laku) dari pelaku maupun pihak luar dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan interpretasi. Bagi pihak luar (di luar yang berkonflik) sebagai pihak ketiga, yang diperlukannya adalah informasi yang akurat tentang situasi konflik. Komunikasi efektif di antara pelaku dapat terjadi jika ada kepercayaan terhadap pihak ketiga (Loerensa, Karsan, & Sampetan, 2023).

Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak lepas dari komunikasi dengan teman sejawat, dengan atasan ataupun dengan bawahan. Komunikasi diperlukan dalam upaya mewujudkan hubungan dan keinginan yang sinergi antara atasan dan bawahan dalam upaya mencapai tujuan. Komunikasi yang efektif memungkinkan hubungan antar perawat menjadi lebih erat dan saling bergantung dalam memberikan asuhan keperawatan, sehingga tujuan pelayanan keperawatan dapat dicapai dengan optimal dan efisien (Jasim & Faris, 2024).

Purnama Sari Rezeki Sambas*, Farida Linda Sari Siregar, Rika Endah Nurhidayah

Universitas Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Purnama Sari Rezeki Sambas. *Email: purnamasambas91@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.990

Komunikasi bukan hanya menjadi sarana pertukaran informasi, melainkan juga fondasi penting dalam membangun dinamika tim yang solid di lingkungan rumah sakit. Dalam sistem pelayanan kesehatan yang kompleks, komunikasi yang lancar antar perawat, maupun antara perawat dengan profesi kesehatan lain, mampu mempercepat alur kerja dan mengurangi miskomunikasi yang dapat berakibat fatal terhadap keselamatan pasien. Ketika komunikasi dijalankan secara profesional dan terbuka, maka perawat tidak hanya memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan lebih baik, tetapi juga lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan kondisi kerja yang cepat dan dinamis, terutama dalam situasi darurat atau lonjakan jumlah pasien (Febrina, Edward, & Nasution, 2020).

Strategi peningkatan produktivitas kerja tidak bisa hanya difokuskan pada aspek teknis seperti pelatihan keterampilan klinis, tetapi juga harus menyentuh aspek interpersonal, khususnya komunikasi. Dengan memperkuat komunikasi dalam lingkup keperawatan, lingkungan kerja berpotensi menciptakan sistem kerja yang lebih kolaboratif, tanggap, dan berorientasi pada pelayanan yang bermutu tinggi. Program pengembangan komunikasi, seperti pelatihan komunikasi terapeutik, forum diskusi antar profesi, dan sistem umpan balik internal, dapat menjadi langkah strategis dalam mendorong peningkatan produktivitas perawat sekaligus menjamin keselamatan dan kepuasan pasien (Fachrezi & Khair, 2020).

SIMPULAN

Adanya hubungan yang signifikan antara manajemen konflik dan produktivitas kerja perawat dengan nilai p = 0.000 dan koefisien korelasi 0.494 yang bersifat positif dan searah. Artinya, semakin baik manajemen konflik dilakukan, maka semakin tinggi pula produktivitas kerja perawat. Manajemen konflik berpengaruh terhadap produktivitas kerja perawat. Pendekatan pengelolaan konflik yang konstruktif, iklim kerja menjadi lebih mendukung, kolaborasi tim meningkat, dan kualitas pelayanan kepada pasien dapat terjaga. Melakukan optimalisasi manajemen konflik menjadi faktor penting dalam keberhasilan kinerja tenaga keperawatan

DAFTAR PUSTAKA

Abd-Elrhaman, E. S. A., & Ghoneimy, A. G. H. (2018). The Effect Of Conflict Management Program On Quality Of Patient Care. *American Journal Of Nursing Science, 7*(5), 192-201.

Ahsan, A., Setiowati, L., Wieke Noviyanti, L., Rahmawati, I. N., Ningrum, E. H., & Putra, K. R. (2021). Nurses' Team Communication In Hospitals: A Quasi-Experimental Study Using A Modified Teamstepps. *Journal Of Public Health Research, 10*(2), Jphr-2021.

Anggaraini, D., Yusuf, E., & Andri, G. (2024). Pengaruh Komunikasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Puskesmas Pauh Kambar Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman. *Manajemen Dan Kewirausahaan, 15*(2).

Aprianti, R., Suryani, N. A., & Safitri, R. (2024). Hubungan Motivasi Kerja Dan Status Gizi Dengan Produktivitas Kerja Perawat Di Bangsal Rawat Inap Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Rsud Kabupaten Kepahiang. *Jurnal Vokasi Kesehatan, 3*(1), 29-34.

Ashari, D. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Produktivitas Kerja Perawat Di Ruangrawat Inap Rsud Pringsewu. *Jurnal Ilmiah Kesehatan, 12*(1), 11-22.

Azizah, D. N., Nurlaeli, A., & Ma'shum, S. R. (2024). Implementasi Manajemen Konflik Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Di Lembaga Pendidikan Islam. *Dirasah: Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam, 7*(2), 619-629.

Bugis, D. A., Ressel, M. O., Likliwatil, N., & Sangaji, C. M. (2022). Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap RSU Al Fatah Kota Ambon.

Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal Of Islamic Medicine, 5*(1), 41-47.

Fachrezi, H., & Khair, H. (2020). Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 3*(1), 107-119.

Purnama Sari Rezeki Sambas*, Farida Linda Sari Siregar, Rika Endah Nurhidayah

Universitas Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Purnama Sari Rezeki Sambas. *Email: purnamasambas91@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.990

Febrina, T., Edward, Z., & Nasution, N. (2020). Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Harapan Bunda Kota Batam. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP), 3*(2), 316-326.

Fuaddi, H., & Amenda, R. (2023). Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Lembaga Smart Fast Global Education Pekanbaru. *Journal Of Islamic Economics, Management And Business, 2*(1), 139-149.

Jasim, O. A., & Faris, S. H. (2024). Exploring Relationship Between Communication Skills And Conflict Management Styles Used By Nursing Staff. *Bahrain Medical Bulletin, 46*(1), 1921-1926.

Jayawisastra, P. (2022). Literatur Review: Analisis Strategi Manajemen Konflik Perawat Manajer Dengan Pendekatan Kolaborasi Di IGD RS X Depok. *Indonesian Journal Of Nursing Scientific, 2*(2).

Loerensa, E., Karsan, M., & Sampetan, S. (2023). Pengaruh Tingkat Pendidikan Akhir Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PERUMDA Tirta Mangkaluku. *Management Studies And Entrepreneuship Journal, 4*(2).

Maengkom, M. V. C., Joseph, W. B. S., & Sanggelorang, Y. (2023). Hubungan Stres Kerja Dengan Produktivitas Kerja Perawat Igd Rumah Sakit Di Kecamatan Langowan Barat Minahasa. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 7*(1), 83-88.

Maudinah, N. H., & Suban, A. (2025). Memahami Perilaku Individu Dalam Teori Manajemen: Kunci Menuju Organisasi Yang Efektif. Educational Leadership: *Jurnal Manajemen Pendidikan, 4(*2), 149-161.

Odeini, B. H., & Zalukhu, Y. (2023). Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Nias Barat. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 11(*4), 152-160.

Putri, S. M. (2023, September). Pengaruh Kerjasama Tim, Keterampilan Komunikasi, Dan Penghargaan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Uptd Puskesmas Tladan Magetan. *In SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi (Vol. 5).*

Putriana, A., Erlindai, E., & Febryo Siburian. (2024). Tinjauan Pemberian Kompensasi Terhadap Produktifitas Kerja Petugas Rekam Medis Di Rumah Sakit Tere Margareth Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (Jipiki), 9(*1), 107–114.

Wijaya, N. I. W. S., & Saputra, I. K. D. A. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit*. Cendekia Publisher.

Wijayanti, L. A., Nurhanifah, D., Nordianiwati, N., Sihombing, Y. A., & Evie, S. (2024). Analysis Of The Influence Of Communication, Leadership, And Work Teams On Nurse Discipline. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada, 13*(1), 26-32.

Yunita, A., & Sumiati, S. (2022). Hubungan Faktor Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Keselamatan Pasien Saat Bekerja Di RSUD Kota Madiun. *Indonesian Journal On Medical Science, 9*(2).

Purnama Sari Rezeki Sambas*, Farida Linda Sari Siregar, Rika Endah Nurhidayah

Universitas Sumatera Utara
Korespondensi penulis: Purnama Sari Rezeki Sambas. *Email: purnamasambas91@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i7.990