

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan menyampaikan bagian akhir dari tesis ini yaitu kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan bagi institusi Rumah sakit maupun penelitian berikutnya.

A. Kesimpulan

Beberapa hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil analisis univariat Karakteristik individu yang menjadi responden pada penelitian ini sebagian besar berumur 46 – 55 tahun menurut DepKes, (2009) sebesar 33,9 % termasuk usia awal lansia, mayoritas berjenis kelamin perempuan, berlatar belakang Diploma 3 Keperawatan 77,97%, lama kerja lebih 5 tahun 81,36% dan suku mayoritas Jawa 44.1%.
2. Sumber konflik yang diteliti secara keseluruhan dengan level nilai tinggi sebesar 99.15% pada faktor Sumber konflik perbedaan persepsi sebesar 90.67 % yang kedua adalah perbedaan individu sebesar 83,98% dan masalah komunikasi sebesar 67.78%. hal ini sesuai dengan studi pendahuluan sebelum diteliti dengan wawancara beberapa perawat dilapangan.

Menurut sintesis peneliti, sumber konflik dari *pre dan post* terjadi penurunan hanya 6,78%, *post test* dilakukan satu bulan setelah intervensi pelatihan, terlalu cepat sedangkan menurut jurnal Weite, (2014) jarak *pre test dan post test* 5 bulan, peneliti menganalisis perbandingan satu bulan dan 5 bulan cukup besar, kemungkinan bila di observasi dan dilakukan *post test* dengan cukup waktu, pengetahuan dan nilai-nilai yang didapat saat pelatihan mulai disadari dan implimentasikan dalam pelayanan. Dan sumber konflik yang tinggi akan turun.

3. Hasil analisis uji statistic berpasangan pada pada responden sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan pengembangan kepemimpinan diri dengan hasil signifikan dengan nilai $p=0.013$ pada strategi penangan konflik secara

kompromi. Yang berarti intervensi pelatihan pengembangan kepemimpinan diri mempengaruhi pada perawat pelaksana ruang rawat inap RS Sint Carolus pada strategi kompromi.

4. Hasil analisis multivariate uji statistic karakteristik individu menunjukan tidak ada yang signifikan ($p > 0.05$) hanya pada sumber konflik yang signifikan ($p = 0.00$) pengaruh pelatihan pengembangan kepemimpinan diri terhadap strategi penangan konflik pada strategi rata-rata akomodasi berdampak 410,9% pada sumber konflik yg tinggi dibanding sumber konflik yang rendah dan pada strategi rendah bersaing berdampak 2,5 % pada sumber konflik yg tinggi dibanding sumber konflik yang rendah

Namun walau pada kareteristik individu tidak ada yang signifikan, pada hasil analisis, didapatkan hasil yang cukup besar prosentasenya dan mempunyai dampak pengaruh yang cukup besar pula, seperti pada strategi **rata-rata akomodasi** usia tertua dibanding usia termuda mempunyai dampak sebesar 742,8 %, sedangkan lama kerja tinggi dibanding lama kerja yang tertendah berdampak sangat besar tak dapat dihitung.

Pada strategi **rendah bersaing** dan rendah Kolaborasi yang mempunyai dampak besar pada umur, tingkat Pendidikan, lama kerja. dan suku.

Dari enam variabel independen yang paling sering muncul dampak terbesar adalah sumber konflik, usia/umur, tingkat pendidikan, dan lama kerja. Hal sesuai dengan yang ada dilapangan perawat pelaksana yang ada dilapangan mayoritas diatas 40 tahun – 55 tahun. Dan strategi yang dipakai dalam menyelesaikan suatu masalah adalah rata-rata menghindari, rendah bersaing seperti pada jurnal-jurnal keperawatan usia diatas 40 tahun didapatkan strategi penangan konflik lebih ke menghindari, strategi menghindari dipakai untuk sementara waktu untuk mengundurkan diri dari konflik dan berpikir strategi yang terbaik untuk menyelesaikan permasalahan demi perdamaian akan sebaliknya meningkatkan kinerja dan menguntungkan organisasi.

Sedangkan strategi berkolaborasi sebagai seorang perawat yang berinteraksi dengan berbagai profesi seharusnya meningkatkan strategi kolaborasi dalam

penelitian ini kolaborasi rendah. Kurangnya perawat-perawat yang muda juga akan mempengaruhi sumber konflik dan strategi penanganan konflik.

5. Hasil analisis uji *Pseudo R-Square* bahwa penelitian ini dengan variabel yang diteliti memberi kontribusi 28,6 % terhadap pengaruh strategi penanganan konflik, dan masih ada sekitar 71,4% yang belum diteliti seperti misalnya sumber konflik yang berasal dari faktor struktur dan menggali perbedaan persepsi yang lebih mendalam.
6. Keterkaitan penelitian dengan teori ilmu keperawatan peneliti memilih Martha E. Rogers, (1970) yang memandang Manusia Seutuhnya (*Unitary Human Being*) dan didukung oleh peneliti Almost, (2006) yang menggunakan teori keperawatan Rogers dalam Strategi penyelesaian konflik. Teori Roger, (1970) mengatakan manusia adalah suatu sistem terbuka berinteraksi dengan lingkungannya sebagai suatu sistem yang terbuka, lingkungan sebagai integrasi sumber energy untuk sebuah proses kehidupan manusia.
 Pada penelitian ini Perawat pelaksana yang mempunyai energy yang besar mampu berinteraksi berelasi dengan lingkungan yang terbuka menggunakan energy untuk menyelesaikan konflik dengan strategi yang dipilihnya. Karena manusia seutuhnya bersifat terbuka maka perawat mampu menggunakan energi dengan bebas dan baik serta berguna bagi orang lain dan dirinya sehingga mampu menghasilkan strategi penyelesaian konflik dalam penelitian ini dengan strategi : akomodasi, kompromi, kolaborasi atau mampu juga bersaing ataupun menghindar. Dalam penelitian ini individu dalam memilih strategi penyelesaian konflik dipengaruhi oleh karakteristik individu baik dari segi umur , tingkat pendidikan pengalaman kerja tidak signifikan namun berpengaruh cukup besar misalnya dalam strategi rendah bersaing, atau berkolaborasi (*hasil uji odd Ratio*) dan lingkungan juga ikut mempengaruhi strategi tersebut, hal ini didukung oleh teori pengetahuan Rogerian didasari oleh disiplin ilmu pengetahuan antropologi, psikologi dan sosiologi.

Kesehatan menurut Rogers mengatakan kesehatan adalah suatu konsep yang didefinisikan berdasarkan budaya. atau individu yang mempunyai perilaku-perilaku yang memiliki nilai tinggi dan perilaku-perilaku nilai rendah. Dalam penelitian ini menyelesaikan strategi penyelesaian konflik juga dapat dipengaruhi oleh budaya dalam hal ini peneliti meneliti dengan variabel suku, suku mempunyai pengaruh terhadap penyelesaian konflik pada rendah kompromi sebesar 14,397. Sedangkan lingkungan menurut teori Rogers yang tidak bisa dipisahkan dengan manusia sesuatu yang tidak bisa diperkecil dan merupakan lahan yang tidak dapat dibatasi oleh ruang dan waktu. Dalam penelitian ini bahwa perawat terus menerus tidak dibatasi oleh lingkungannya, dengan lingkungan yang merupakan lahan energy yang berarti lingkungan yang berubah semakin berkembang memperbaiki kerarah lebih baik sistem pelayanan dan akhirnya akan membentuk suatu pola dalam menghadapi suatu tantangan strategi penyelesaian konflik dengan sistem informasi yang maju strategi penangan konflik juga akan berkembang kearah yang positif sehingga berdampak akan memajukan organisasi.

Sebagai contoh dilapangan untuk mengurangi salah persepsi individu mengartikan tulisan resep dokter, menggunakan sistem computer dalam penulisan resep pasien dengan demikian konflik salah persepsi berkurang. Hal ini lingkungan disekitar perawat mempunyai energy yang menciptakan hal yang positif dan bermanfaat bagi yang dilayani maupun yang melayani. Perubahan lingkungan yang semakin membaik secara utuh dalam teori Roger dikatakan Pandimensionalitas bahwa cara yang terbaik untuk mengekspresikan gagasan tentang sesuatu yang baik dan utuh.

Rogers juga mengatakan bahwa lingkungan dan manusia juga berubah secara kontinyu dan kreatif melalui banyak cara, dalam penelitian ini strategi penyelesaian konflik juga dipengaruhi oleh manusia yang berubah (karakteristik : Umur) dan juga karena pengalamannya di lingkungan dimana manusia berinteraksi, peneliti melihat individu yang banyak pengalaman (data usia tinggi dan rendah) usia tinggi banyak menggunakan cara rendah bersaing berpengaruh sebesar $B=1,056$, yang masih muda strategi rendah bersaingnya

berpengaruh sebesar $B=(-13.936)$ Yang berarti yang masih muda kebalikan strateginya tinggi bersaing sebesar 13.936

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang bisa menjadi bahan masukan baik bagi insitusi Rumah sakit maupun bagi peneliti selanjutnya.

1. Bagi Rumah sakit.

a. Direktur Keperawatan Rumah Sakit Sint Carolus Jakarta Pusat

- 1) Peran manager keperawatan (Direktur Keperawatan) dalam fungsi Perencanaan hasil penelitian ini sebagai masukan dalam pembuatan *Strategic map* Direktorat Keperawatan memasukan program pengembangan tenaga keperawatan pelatihan kepemimpinan diri dan manajemen konflik,

Program jangka pendek membuat kebijakan dan program untuk meminimalkan sumber konflik yang ada di pelayanan, khususnya dalam hal perbedaan persepsi, perbedaan individu, dan komunikasi yang di temukan dalam penelitian ini prosentasenya cukup tinggi diatas 50%

- Mengadakan pendidikan non formal dengan mengadakan pelatihan pengembangan kepemimpinan diri yang berciri khas RS Carolus dan manajemen konflik, pelatihan komunikasi efektif untuk meminimalkan sumber konflik dilapangan, program penyiapan kader-kader menjadi perawat manajer yang berkualitas mampu menangani konflik dengan dengan postif meminimalkan sumber konflik yang menghambat pertumbuhan organsisasi.
- Membuat program pelayanan berbudaya *I C A R E (Integrity, Compassion, Assurance, Respect, Embrace Innovation)*.
- Membuat tim solid yang terdiri dari berbagai kebinekaan untuk memperkaya dalam strategi penangan konflik sehubungan dengan prosentase perawat yang ada dilapangan perbandingan beberapa suku

hampir sama dan bersama-sama mengembangkan Rumah sakit menuju ke arah lebih maju.

- Meningkatkan jumlah perawat professional dengan program Pendidikan formal S1 dan S2 Keperawatan atau perekrutan perawat berpendidikan S1 Keperawatan.

- 2) Peran manajer keperawatan pada fungsi ketenagaan mengusulkan adanya tenaga perawat professional dibawah direktur keperawatan yang bertanggung jawab sebagai supervisi dilapangan setiap hari.(Hospital Hirarchi, 2013) sehubungan dengan banyaknya jumlah ruang rawat inap (13 ruang perawatan) dan beberapa rawat jalan yang begitu besar dan luas.

Adanya manajer keperawatan atau manajer supervisi dibawah direktur keperawatan yang akan membantu mendukung program direktur keperawatan dan kebijakan dapat terlaksana dan terpantau dengan baik. Mempercepat teridentifikasi masalah yang terjadi dibawah, menurunkan sumber konflik perbedaan persepsi yang ada dilapangan dan setiap hari dapat melihat situasi dilapangan. Manajer supervise dapat membantu dan memfasilitasi penanganan masalah –masalah yang seharusnya tidak menjadi sumber konflik, mencari penyebab sumber konflik yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

- 3) Peran manager keperawatan dalam fungsi yang pengarahan bagi staf dibawahnya dengan masukan hasil penelitian ini, sebagai untuk alat introspeksi diri dan menjadikannya sebagai motivator peningkatan kualitas diri dalam keperawatan dan secara tidak langsung juga akan meningkatkan kualitas layanan. Menyampaikan secara bijak hasil penelitian ini .Melalui pertemuan-pertemuan berkala Untuk meminimalkan perbedaan persepsi dalam informasi penting, menyampaikan dengan jelas menganjurkan untuk mencatat isi pesan /dokumentasikan agar saat menyampaikan kepada staf/perawat pelaksana tidak terjadi salah persepsi. Bagi perawat yang tidak

mendengar langsung dapat mendapat informasi dengan jelas dengan membaca dalam dokumentasi

- 4) Pada fungsi Pengendalian manager Keperawatan dengan kerjasama staf dalam Direktorat Keperawatan mengevaluasi program yang sudah dibuat mengukur kembali sumber konflik yang ada dilapangan dan melihat strategi penangan konflik yang dipakai apakah semakin menuju kearah yang lebih baik meningkatkan kolaborasi yang lebih baik.

b. Kepala Ruang

- 1) Mengidentifikasi sumber-sumber konflik yang ada dalam ruangan pelayanan keperawatan melalui *brain-storming* saat pertemuan berkala.
- 2) Mengikutsertakan staf dalam pelatihan program pembinaan staf, pelatihan komunikasi yang efektif untuk meminimalkan sumber konflik dilapangan. Memperhatikan dalam hal penyampaian informasi atau berkomunikasi dalam hal penggunaan nada suara yang tinggi saat berbicara dengan perawat/profesi lain, saat penyampaian informasi, sebaiknya disampaikan dalam situasi kondusif sehingga tidak terjadi salah persepsi. Ada papan pengumuman untuk intern sebagai tempat berkomunikasi Karena perawat tugas dalam shift. Saling memahami perbedaan individu dan pemahaman nilai-nilai yang dianutnya.
- 3) Meningkatkan iklim komunikasi terbuka antar perawat dan saling meningkatkan komunikasi. Saling menyamakan persepsi bila ada informasi yang kurang paham untuk memperjelas pesan dalam lingkungan kerja sehingga sumber konflik dapat diminimalisir.
- 4) Memfasilitasi penyelesaian konflik yang kooperatif yang dialami staf dan sebagai kepala ruang menjadi role model bagi staf dalam menyelesaikan konflik secara kooperatif. Bekerjasama dengan manajer supervisi dan Direktur keperawatan, berkonsultasi sehubungan dengan masalah yang dihadapi untuk menurunkan sumber konflik

- 5) Merencanakan program pengembangan dan pembinaan staf lewat rencana kegiatan anggaran tahunan (RKAT) dan di konsultasikan kepada Manajer Keperawatan dapat juga lewat manager supervise.
- 6) Menciptakan suasana kekeluargaan dan suasana yang nyaman untuk bekerja agar saling mengenal, program rekreasi bersama dalam satu unit dilaksanakan dalam dua gelombang tergantung jumlah staf keperawatan. Saling memahami, mendengarkan dan belajar dari berbagai kreativitas kelompok perawat muda, medior dan senior

2. Peneliti Keperawatan.

Bagi para peneliti lain yang tertarik dalam bidang manajemen, khususnya meneliti tentang manajemen konflik, penulis menyarankan agar dapat dilakukan dengan jenis dengan metode penelitian yang lain misalnya :

- a. Penelitian dengan quasi eksperimental dengan sumber konflik yang belum diteliti oleh peneliti misalnya factor struktur terhadap strategi penanganan konflik pada Kepala Ruang
- b. Penelitian kualitatif dengan menggali lebih dalam tentang pengalaman perawat berhadapan dengan konflik, yang sulit dan menggali lebih dalam penyebab konflik serta bagaimana proses penyelesaiannya.
- c. Peneliti bisa mengembangkan penelitian konflik antar perawat dengan pasien/keluarga, atau antar perawat dengan dokter atau perawat dengan profesi kesehatan yang lain yang setiap hari berelasi dalam pelayanan, strategi apa yang sering digunakan dalam penyelesaian konflik.
- d. Penelitian kuantitatif menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan Kepala Ruang dengan strategi penanganan konflik.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hamdan, Z., Shukri, R., & Anthony, D. (2011). *Conflict management styles used by nurse managers in the Sultanate of Oman*. *Journal of Clinical Nursing*, 20(3–4), 571–580. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2010.03557.x>
- Almost, J. (2006). *Conflict Within Nursing work Environments: Concept Analysis*. *Journal of Advanced Nursing*, 53(4), 444–453. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.03738.x>
- Azoulay, É., Timsit, J. F., Sprung, C. L., Soares, M., Rusinová, K., Lafabrie, A., Schlemmer, B. (2009). Prevalence and factors of intensive care unit conflicts: The conflicus study. *American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine*, 180(9), 853–860. <https://doi.org/10.1164/rccm.200810-1614OC>
- Brockman, J. L., Nunez, A. A., & Basu, A. (2010). *Effectiveness of a Conflict Resolution Training Program in Changing Graduate Students Style of Managing Conflict with their Faculty Advisors*, 277–293. <https://doi.org/10.1007/s10755-010-9142-z>
- Callanan, G. A., & Perri, D. F. (2006). *Teaching Conflict Management Using a Scenario-Based Approach*. *Journal of Education For Business*, 81(3), 131-139.
- De Pourcq, K., Thomas, E., Arts, B., Vranckx, A., Léon-Sicard, T., & Van Damme, P. (2015). Conflict in protected areas: Who says co-management does not work? *PLoS ONE*, 10(12), 1–16. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0144943>
- Fisher, R. (2000). *Sources of Conflict and Methods of Conflict Resolution*. *International Peace and Conflict Resolution School of International Service The American University*, (1965), 1–6. Retrieved from <http://www.ulstergaa.ie/wp-content/uploads/coaching/team-management-2012/unit-3/sources-of-conflict-and-methods-of-resolution.pdf> [accessed: June 5, 2012]
- Gillies, D.A. (1994). *Nursing management : a system approach*. 3rd ed. Philadelphia : W.B. Saunders Company.
- Gibson I., & Donnelly, K. (2006). *Organization: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill
- [Gibson ., \(2010\) *Organisasi Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta : Binaputra aksara. \(Ardiani, penterjemah\)](#)

Greenleaf, R. K., 2002., *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness* (L.C. Spears, Ed.) (25th Anniversary Edition), New York: Paulist Press

Hamid, A & Kusman, (2017) *Pakar Teori Keperawatan dan Karya Mereka*, Vol. 1, 8th edition , Indonesia , Elsevier Singapore Pte Ltd.

Hamdan, et., al., (2011)., *Conflict management styles used by nurse managers in the Sultanate of Oman*., Journal of Clinical Nursing

Hasibuan,MSP.,(2010) *Managemen Sumber daya Manusia (Revesi)*., Jakarta : PT Bumi Aksara.

Hendel T., (2005) , *Leadership style and choice of strategy in conflict management among Israeli nurse managers in general hospitals*, Journal of Nursing Management 13, 137–146 <http://www.hadassah.org.il/media/2441305>

Hesketh K.L., Duncan S.M., Estabrooks C.A., Reimer M.A., Giovannetti P., Hyndman K. & Acorn S. (2003) Workplace violence in Alberta and British Columbia hospitals. *Health Policy* 63, 311–321.

Hetzler, D., Messina, D., & Smith, K. (2011). Conflict management in hospital systems: not just for leadership., 29(2), 1–32

Huber, D. (2014). *Leadership and Nursing Care Management*. Fifth edition. Elsevier : Saunders

Huber,L.D., *Leadership and Nursing Care Management*,(2006), third Edition, Elsevier (USA).ISBN 1-897308-18-3

Hunt, S & Posa,C ,(2001).More Woman to the peace table. *Christian Science Monitor*, 93(121),13 ., Jakarta : C.V. Trans Info Media

Jolibert., C.et.all., *Should We Care About the Needs of Non-humans? Needs Assessment: A Tool for Environmental Conflict Resolution and Sustainable Organization of Living Beings*., Environmental Policy and Governance Env. Pol. Gov. 21, 259–269 (2011) Published online in Wiley Online Library (wileyonlinelibrary.com) DOI: 10.1002/eet.578

Kelly.P, (2012), *Nursing Leadership & Management*, third ed. Delmar.USA

[Kozier, ERG \(1995 \) *Profesional Nursing Practice Concept and Perspectives* , 3 th ed California : Addson Wesley. Logman.Inc](#)

Kongregasi CB, (2005), *Guiding Principles Spiritualitas Carolus Borromeus*, Yogyakarta : Kanisius

[Kreiner R & Kinicki A., \(2013\) ., *Perilaku Organisasi* , edisi 9., Jakarta : Salemba Empat](#)

Lambert V.A., Lambert C.E. & Ito M. (2004) Workplace stressors, ways of coping and demographic characteristics as predictors of physical and mental health of Japanese hospital nurses. *International Journal of Nursing Studies* 41, 85–97. Lewicki

Lisa M. Kath, LM., et.,all *Predictors of nurse manager stress: A dominance analysis of potential work environment stressors.*, *International Journal of Nursing Studies* 50 (2013) 1474–1480 Contents

Marquis,B.L.,& Huston,C.J.(2012). *Leadership Roles and Management Functions In Nursing: Theory and Application*),4th Ed Philadelphia : Lippincott Williams & Wilkins

Nomor : 81/Menkes/Sk/I/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota Serta Rumah Sakit,

Marquis,B.L., & Huston, C.,J (2012) . *Leadership and Managemen Tools for the New Nurse.*, Wolters Kluwer Health : Lippincott William & Wilkins.

Marwansyah (2014), *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, cet. Ketiga., Bandung Alfabeta

McVivar, A. (2003). Workplace Stress in Nursing: A Literature Review. *Journal of advanced nursing*, 44(6), 633-642

Msila, V. (2012), “[Conflict Management in Nursing Administration. Nursing Management](#) “ *Journal of Communication*. Vol.3. No.1 , pp 25-34

Neuschel, R.P. 2008, *Pemimpin Yang Melayani.*, , Jakarta. Akademika

Nicole, S., & Roberta Waite. (2014). *Enhancing Conflict Competency*.*Journal ABNF*, P. 123 - 128

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 Tentang Sistem Kesehatan Nasional

Pavlakakis, A., Kaitelidou, D., Theodorou, M., Galanis, P., Sourtzi, P., & Siskou, O. (2011). Conflict management in public hospitals : the Cyprus case, 242–248.

Polit, & Hungler (2012)., *Nursing Reasert Principles nd Methods*, Philladelphia : Lippincott William & Wilkins

Prihandhani, I. G. A. S. (2015). Hubungan Faktor Individu dan Budaya Organisasi dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Ganesha Gianyar, 3, 54–59.

Rahim, M. A. (2005). *Managing Conflict In Organizations. Construction Conflict Management and Resolution (First Edit.)*., (2005), 370.
<https://doi.org/10.5860/CHOICE.48-4579>

Ratnasih, V (2006), *Hubungan karakteristik Individu dan sumber konflik terhadap strategi penyelesaian konflik di Rumah sakit Borromeus*. Tesis FIK UI. Perpustakaan

Rhama, Satria P. (2009). Komunikasi. <http://wartawarga.gunadarma.ac.id>.

Riggio, R.E. (2009). Introduction to industrial/organizational psychology. NJ: Pearson Education, Inc.

Robbins, S.P. (2006). Organizational Behavior. New York: Mc Graw Hill

Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2009). Organizational behavior (13th ed). NJ: Pearson Education, Inc.

[Riani, L.A \(2011\)., *Budaya Organisasi* ., Yogyakarta : Graha Ilmu](#)

Riyanto, T ,(2017). ICARE dalam Kepemimpinan Kristani. Tidak dipublikasikan

Ron Fisher , (2000)., *Sources of Conflict and Methods of Conflict Resolution , International Peace and Conflict Resolution School of International Service The American University*

[Rodgers B.L. \(2000\) *Concept analysis: an evolutionary view. In Concept Development in Nursing: Foundations, Techniques, and Applications*, 2nd edn \(Rodgers B.L.&Knafl K.A., eds\), Saunders, Philadelphia, PA, pp. 77–102.](#)

- Rodriguez,J.M., *The Role of Conflict Resolution Styles on Nursing Staff Morale, Burnout, and Job Satisfaction in Long-Term Care.*, Journal of Aging and Health July 2006., Univ North Carolina-Charlotte On August 29, 2014
- Samuel O. Salami , (2009), *Conflict Resolution Strategies and Organisational Citizenship Behaviour: The Moderating Role of Trait Emotional Intelligence*, *Europe's Journal of Psychology* 2/2009, pp. 41-63 , www.ejop.org White Paper P 1-9
- Shetach, A. (2012), “ *Conflict leadership : Navigating toward effective and efficient team outcomes,*” *The Journal for Quality ang Partisipation*, vol.35. No.2. pp 25-30.
- Stuart & Sundeen, (2006), *Keperawatan Psikitrik*: Buku Saku Keperawatan Jiwa, Edisi 5. Jakarta : EGC
- Susilo, Hary., (2015), *Biostatistik lanjut dan Aplikasi Penelitiann lmu Keperawatan*,
- Swanburg, R.C. (2000). *Pengantar Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan: Untuk Perawat Klinis*. Jakarta: EGC
- Tarigan, dkk.,(2016)., *Pedoman Teknis Penulisan Tesis.*, Jakarta : STIK Sint Carolus.
- [Tappen M. R, Weiss S. A, Whitehead K. D, \(2014\).](#), *Essentials of Nursing Leadership and Management.*, 7th.ed.. Philladelphia : F.A. Davis
- Thomas, K. W., & Schmidt, W. H. (1976). *A survey of managerial interests with respect to conflict*
- Thomas, K. W., Thomas, G. F., & Schaubhut, N. (2008). *Conflict styles of men and women at six organization levels*. *International Journal of Conflict Management*, 19 (2), 148-166., 19(2), 148-166.
- Thomas, KW, (Dec 4, 2015 - Presentation) Topic *Making Conflict Management a Strategic Advantage* , www.slideshare.net/zeeshankhan225/conflict-management-as-a-strategic-advantage
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (2012). Thomas – Kilmann Conflict Mode Instrument COMPETING ASSERTIVENESS
- [Todaro-Franceshi, V. \(2008\). Clarifying the enigma og energy, philosophically speaking. Nursing Science Quarterly, 21\(4\), 285-290](#)

- Vivar, C. G. (2006). *Putting conflict management into practice: a nursing case study*. Journal of nursing management, 14(3), 201-6.
- Wibowo, A ,(2014)., *Metodologi Penelitiann Praktis Bidang Kesehatan*, Jakarta
- Whitworth, B. S. (2008). *Is there a relationship between personality type and preferred conflict-handling styles? An exploratory study of registered nurses in southern Mississippi*. Journal of Nursing Management, 16(8), 921–932.
- Zafar.F (2014)., *Conflict Resolution in Organization through Strategic Management*., International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR) (2014) Volume 14, No 1, pp 1-15.,
- Zeydi, A. E., Sciences, M., & Sciences, M. (2015). *Conflict Management Styles Among Iranian Critical Care Nursing Staff: A Cross- sectional Study Conflict Management Styles Among Iranian Critical Care Nursing Staff*, (September).