

HUBUNGAN USIA DAN LAMA BEKERJA PERAWAT DENGAN GAYA MANAJEMEN KONFLIK DI PUSAT MATA NASIONAL RUMAH SAKIT MATA CICENDO BANDUNG

Sari Nurrita¹, Yunita Fitri Rejeki^{2*}

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dharma Husada

*Korespondensi : yunita@stikesdhhb.ac.id

ABSTRACT

Background : Conflict within healthcare organizations, particularly in hospital settings, is an unavoidable phenomenon that significantly impacts performance and service quality. Differences in nurses' age and length of service are thought to influence the conflict management styles they employ. **Objective**: To analyze the relationship between nurses' age and length of service and their conflict management styles at the Cicendo Eye Hospital National Eye Center in Bandung. **Methods**: This study employed a quantitative approach with a descriptive-correlational and cross-sectional design. A sample of 91 nurses was selected using purposive sampling. The instruments used were a demographic questionnaire and the Rahim Organizational Conflict Inventory-II (ROCI-II). Statistical analysis involved Chi-square and Fisher's Exact tests with a significance level of 0.05.

Results : The majority of respondents were aged 30–50 years (73.6%) and had 11–20 years of work experience (46.2%). The dominant conflict management styles used were integrating (78.0%) and compromising (18.7%). Statistical test results showed a significant relationship between age and conflict management style ($p = 0.042$), but no significant relationship between length of service and conflict management style ($p = 0.321$; $p > 0.05$).

Conclusion : Nurses' age is significantly associated with the conflict management style employed. These findings underscore the importance of considering age as a factor in training planning and nursing human resource management.

Keywords: Age; Conflict Management Style; Length of Service; Nurse.

ABSTRAK

Latar Belakang: Konflik dalam organisasi pelayanan kesehatan, khususnya di lingkungan rumah sakit, merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dan memiliki dampak signifikan terhadap kinerja serta kualitas layanan. Perbedaan usia dan lama bekerja perawat diperkirakan turut memengaruhi gaya manajemen konflik yang mereka terapkan.

Tujuan: Menganalisis hubungan antara usia dan lama bekerja perawat dengan gaya manajemen konflik di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. **Metode**: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dan rancangan cross-sectional. Sampel berjumlah 91 perawat ditentukan melalui teknik purposive sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner demografi dan Rahim Organizational Conflict Inventory-II (ROCI-II). Uji statistik menggunakan Chi-square dan Fisher Exact Test dengan taraf signifikansi 0,05.

Hasil: Sebagian besar responden berusia 30–50 tahun (73,6%) dan memiliki masa kerja 11–20 tahun (46,2%). Gaya manajemen konflik yang dominan digunakan adalah gaya integrating (78,0%) dan compromising (18,7%). Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara usia dan gaya manajemen konflik ($p = 0,042$), serta antara lama bekerja dan gaya manajemen konflik ($p = 0,321$), dimana nilai $p > 0.05$ sehingga secara statistik tidak terdapat antara lama bekerja perawat dengan gaya manajemen konflik.

Kesimpulan: Usia perawat berhubungan signifikan dengan gaya manajemen konflik yang diterapkan. Temuan ini menegaskan pentingnya mempertimbangkan faktor usia dalam perencanaan pelatihan serta pengelolaan sumber daya manusia keperawatan.

Kata Kunci: Gaya Manajemen Konflik; Lama Bekerja; Perawat; Usia.

PENDAHULUAN

Konflik merupakan dinamika yang inheren dalam interaksi antar individu dan kelompok dalam organisasi, termasuk di lingkungan rumah sakit. Dalam konteks keperawatan, konflik dapat muncul dari berbagai sumber seperti perbedaan nilai, ketidaksesuaian kepentingan, perbedaan pengalaman kerja, serta tekanan kerja yang tinggi. Jika tidak dikelola secara efektif, konflik dapat berdampak pada penurunan kinerja, kepuasan kerja, bahkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Gaya manajemen konflik merupakan pendekatan individu dalam merespons dan menangani konflik. Menurut Rahim, terdapat lima gaya manajemen konflik yaitu *integrating*, *obliging*, *dominating*, *avoiding*, dan *compromising*. Pemilihan gaya ini dipengaruhi oleh faktor individu, salah satunya adalah karakteristik demografi seperti usia dan lama bekerja. Usia mencerminkan kematangan emosional dan pengalaman hidup, sedangkan lama bekerja berkaitan erat dengan akumulasi pengalaman profesional dalam menangani situasi konflik.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa individu dengan usia dan pengalaman kerja yang lebih tinggi cenderung menggunakan gaya konflik yang lebih adaptif seperti *integrating* atau *compromising*. Namun, konfirmasi empiris pada konteks spesifik seperti rumah sakit khusus belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara usia dan lama bekerja perawat dengan gaya

manajemen konflik di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dan rancangan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana di Pusat Mata Nasional RS Mata Cicendo Bandung. Sampel sebanyak 91 orang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi meliputi perawat pelaksana yang bersedia menjadi responden, tidak sedang cuti dan tidak menjabat posisi struktural.

Instrumen pengumpulan data terdiri dari kuesioner demografi dan ROCI-II (Rahim Organizational Conflict Inventory-II) yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. ROCI-II mengukur lima dimensi gaya manajemen konflik dengan skala Likert 4 poin. Data dianalisis menggunakan analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan gaya konflik, serta analisis bivariat menggunakan uji Chi-square untuk menguji hubungan antara variabel.

HASIL

Tabel 1. Data Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n=91)	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	25	27.5%
Perempuan	66	72.5%
Pendidikan		
D3	34	37.4%
S1	57	62.6%

Karakteristik	Frekuensi (n=91)	Persentase
Usia		
<30 Tahun	5	5.5%
30-50 Tahun	67	73.6%
>50 Tahun	19	20.9%
Lama Bekerja		
1-10 Tahun	19	20.9%
11-20 Tahun	42	46.2%
21-30 Tahun	30	33.0%

Dari aspek usia, responden paling banyak berada pada rentang usia 30–50 tahun, sebanyak 67 orang (73,6%), usia >50 tahun sebanyak 19 orang (20,9%), dan hanya sedikit yang berusia di bawah 30 tahun yaitu 5 orang (5,5%). Berdasarkan lama bekerja, responden dengan masa kerja 11–20 tahun mendominasi dengan jumlah 42 orang (46,2%), diikuti oleh responden yang telah bekerja selama 21–30 tahun sebanyak 30 orang (33%), serta 19 orang (20,8%) yang memiliki masa kerja 1–10 tahun.

Karakteristik responden secara keseluruhan mencerminkan tenaga kerja yang didominasi oleh perempuan, berpendidikan tinggi, berada pada usia produktif, dan telah memiliki pengalaman kerja yang cukup lama.

Tabel 2. Gambaran Gaya Manajemen Konflik pada Perawat

Gaya Manajemen Konflik	Frekuensi	Persentase
Integrating	71	78.0%
Obliging	1	1.1%
Dominating	1	1.1%
Avoiding	1	1.1%
Compromising	17	18.7%
Total	91	100.0%

Dari total 91 responden, gaya Integrating merupakan gaya yang paling dominan digunakan dengan frekuensi 71 (78.0%). Ini

menunjukkan bahwa sebagian besar perawat cenderung menggunakan pendekatan kolaboratif untuk menyelesaikan konflik. Gaya Compromising berada di posisi kedua dengan frekuensi 17 (18.7%), menunjukkan bahwa sejumlah perawat juga bersedia mencari solusi tengah.

Tabel 3. Hubungan Usia dengan Gaya Manajemen Konflik

Nilai Chi Square	
Probabilitas	0,00205
Chi Hitung	24,28894
Chi Tabel	15,50731
Hasil : 24,28894 > 15,50731	
H0 ditolak	

Hasil analisis menunjukkan bahwa chi hitung lebih besar dari pada chi tabel, menandakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara usia dengan gaya manajemen konflik. Maka dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan antara usia dengan gaya manajemen konflik dapat diterima.

Tabel 4. Hubungan Lama bekerja dengan Gaya Manajemen Konflik

Nilai Chi Square	
Probabilitas	0,263387
Chi Hitung	10,02341
Chi Tabel	15,50731
Hasil : 10,02341 > 15,50731	
H0 diterima	

Hasil analisis menunjukkan chi hitung lebih kecil dari chi tabel menandakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara lama bekerja dengan gaya

manajemen konflik. Maka dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan antara lama bekerja dengan gaya manajemen konflik tidak dapat diterima.

PEMBAHASAN

Hubungan usia dengan gaya manajemen konflik

Terdapat hubungan yang signifikan antara usia perawat dan penggunaan manajemen konflik integrating.

Penemuan ini sejalan dengan teori perkembangan Robert Havighurst, yang menyebutkan bahwa individu pada masa dewasa tengah (30–60 tahun) berada pada tahap pencapaian tanggung jawab tinggi, profesionalisme puncak, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan peran sosial dan fisik.

Dapat disimpulkan bahwa pemilihan gaya manajemen konflik perawat di PMN RS Mata Cicendo cenderung sesuai dengan tahap perkembangan psikososial menurut Havighurst. Usia dan pengalaman memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan keterampilan dalam menghadapi konflik, khususnya dalam penggunaan gaya Integrating yang kolaboratif dan adaptif.

Hubungan lama bekerja perawat dengan gaya manajemen konflik

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara lama bekerja dan gaya manajemen konflik. Hal ini menjadi temuan menarik terutama jika dibandingkan dengan faktor usia, yang dalam analisis sebelumnya

menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap gaya Integrating.

Meskipun terdapat tren peningkatan penggunaan gaya Integrating seiring dengan bertambahnya lama bekerja (dari 42 menjadi sekitar 30), tren tersebut tidak mencapai tingkat signifikansi statistik. Ini menunjukkan bahwa lama bekerja bukanlah satu-satunya faktor penentu dalam pemilihan gaya manajemen konflik perawat.

Faktor utama yang mempengaruhi pemilihan gaya ini menurut Rahim termasuk persepsi individu terhadap konflik, konteks situasi konflik, hubungan antar pihak yang berseteru, serta kemampuan komunikasi dan negosiasi.

Tidak signifikannya hubungan antara lama bekerja dan gaya manajemen konflik bisa disebabkan oleh faktor lain, sebagaimana ditunjukkan oleh berbagai studi berikut :

a. Monica Nikitara (2024)

Dalam penelitiannya "Conflict Management in Nursing", disimpulkan bahwa usia, tingkat pendidikan, pengalaman, dan budaya organisasi lebih berpengaruh dibandingkan masa kerja semata. Pengalaman kerja yang lama tidak selalu disertai dengan peningkatan keterampilan interpersonal dan refleksi diri.

b. Samer Abunameh (2024)

Dalam studi "Impact of Conflict Management on Productivity", ditekankan bahwa pelatihan, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan memiliki peran kunci dalam membentuk gaya manajemen

konflik. Di RS Mata Cicendo, adanya protokol dan alur konflik yang terstruktur membuat perawat, baik baru maupun lama, tidak selalu bebas memilih gaya konflik secara personal.

c. Takaedza Munangatire (2023)

Penelitian kualitatif ini menyoroti bahwa pengalaman menangani konflik lebih ditentukan oleh dinamika tim, kepemimpinan, dan budaya organisasi, bukan sekadar masa kerja.

Meskipun hasil statistik tidak menunjukkan hubungan signifikan antara lama bekerja dan gaya manajemen konflik, data kualitatif dan tren statistik tetap menunjukkan adanya kecenderungan bahwa pengalaman kerja dapat mempengaruhi gaya penyelesaian konflik, terutama dalam lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi. Namun, usia, kematangan emosional, dan budaya organisasi tampaknya merupakan faktor yang lebih dominan dalam membentuk kecenderungan gaya Integrating pada perawat.

KESIMPULAN

Hasil analisa menunjukkan bahwa usia dan lama bekerja memiliki hubungan signifikan terhadap gaya manajemen konflik perawat. Gaya yang dominan adalah

integrating dan compromising, menunjukkan kecenderungan penyelesaian konflik secara kolaboratif dan saling menguntungkan. Hasil ini menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan manajemen sumber daya manusia di rumah sakit, khususnya dalam pengelolaan konflik interpersonal antarperawat.

REFERENSI

- Havighurst, R. (1972). *Developmental Tasks and Education*. New York: McKay.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Rahim, A. (2021). *Managing Conflict in Organizations*. 5th Ed.
- Rauf, A. et al. (2020). *Manajemen Konflik dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Riskawati. (2020). Hubungan Karakteristik Perawat Terhadap Pengetahuan Manajemen Konflik. *Jurnal Keperawatan*, 8(2).
- Syaelani, E. (2019). Hubungan Tipe Kepribadian Ekstrovert-Introvert Dengan Gaya Manajemen Konflik Pada Siswa Sma" X" Di Kota Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).