

## HUBUNGAN TINGKAT *EMOTIONAL INTELLIGENCE* DENGAN STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK PERAWAT PELAKSANA WANITA DENGAN PERAN GANDA DI RUANG RAWAT INAP RSUD SUMEDANG

*The Relationship Between Emotional Intelligence Level and Conflict Management Strategies for Female Practicing Nurses with Dual Roles in the Inpatient Room of RSUD Sumedang*

**ANA FITRIANINGSIH<sup>1</sup>, HERI RIDWAN<sup>2</sup>, IYOS SUTRESNA<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN, KAMPUS DAERAH SUMEDANG  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
JL. Margamukti No. 93 Licin, Cimalaka, Sumedang, Jawa Barat.  
e-mail : [heriridwan@upi.edu](mailto:heriridwan@upi.edu)

DOI: [10.35451/jkf.v6i2.2043](https://doi.org/10.35451/jkf.v6i2.2043)

### **Abstrak**

Lingkungan keperawatan merupakan lingkungan yang sangat potensial akan timbulnya konflik. Manajemen konflik yang efektif diperlukan untuk mengarahkan perselisihan ke arah yang konstruktif. *Emotional intelligence* merupakan salah satu ciri kepribadian internal yang mempengaruhi manajemen konflik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *emotional intelligence* dengan strategi manajemen konflik. Metodologi kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dan analisis korelasi Spearman Rho digunakan untuk menganalisa data. Sampel dalam penelitian ini adalah 107 perawat pelaksana wanita dengan peran ganda di ruang rawat inap RSUD Sumedang yang diambil menggunakan teknik *proporsionate random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat *emotional intelligence* dengan strategi manajemen konflik *competing*, *collaborating*, *compromising*, *avoiding* dan *accomodating* dengan taraf signifikansi dan koefisien korelasi berturut-turut yaitu  $<.001$  (-0.510),  $<.001$  (0.614), 0.038 (0.201),  $<.001$  (-0.757) dan  $<.001$  (0.688). Berdasarkan hasil tersebut, tingkat *emotional intelligence* berkorelasi positif dengan strategi manajemen konflik *collaborating*, *compromising*, dan *accomodating*. Sedangkan pada strategi manajemen konflik *avoiding* dan *competing* memiliki korelasi negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pemilihan strategi manajemen konflik yang konstruktif melibatkan *emotional intelligence* yang tinggi. Sedangkan, perawat dengan *emotional intelligence* yang tinggi mungkin memiliki kecenderungan untuk menghindari atau tidak bersaing secara agresif dalam situasi konflik untuk menjaga hubungan baik antar rekan kerja. Oleh karena itu, pelatihan *emotional intelligence* dan manajemen konflik perlu dikembangkan secara komprehensif.

**Kata kunci:** *Emotional intelligence*, Peran Ganda, Perawat Pelaksana, Strategi Manajemen Konflik.

### **Abstract**

*The nursing environment is unique and has the potential for conflicts to arise. Effective conflict management is crucial for redirecting disputes in a constructive direction. Emotional intelligence, as an internal personality characteristic, significantly influences conflict management. This research aims to determine the relationship between emotional intelligence and conflict management strategies. A quantitative methodology was employed, utilizing Spearman Rho correlation analysis to analyze the data. The sample in this study consisted of 107 female practicing nurses with multiple roles in the inpatient ward of RSUD Sumedang, selected using the proportional random sampling technique. The alternative hypothesis ( $H_a$ ) is accepted, indicating a significant relationship between the level of emotional intelligence and the conflict management strategies of competing, collaborating, compromising, avoiding, and accommodating, with significance levels and correlation coefficients, namely  $<.001$  ( $-0.510$ ),  $<.001$  ( $0.614$ ),  $0.038$  ( $0.201$ ),  $<.001$  ( $-0.757$ ), and  $<.001$  ( $0.688$ ), respectively. Based on these results, it can be concluded that the level of emotional intelligence is positively correlated with conflict management strategies such as collaborating, compromising, and accommodating. Meanwhile, conflict management strategies involving avoiding and competing show a negative correlation. This demonstrates that selecting a constructive conflict management strategy requires a high level of emotional intelligence. Conversely, nurses possessing elevated emotional intelligence may lean towards avoiding or refraining from aggressive competition in conflict situations to preserve positive relationships among colleagues. Hence, there is a need for comprehensive development of emotional intelligence and conflict management training.*

**Keywords:** Conflict Management Strategy, Dual role, Emotional intelligence, Practicing Nurse.

### **1. PENDAHULUAN**

Lingkungan keperawatan adalah lingkungan yang sangat potensial akan timbulnya konflik. Konflik dalam kelompok dipandang sebagai konsekuensi yang tidak dapat dihindari dari kontak antarmanusia, sesuai dengan teori hubungan antarmanusia (Pitsillidou *et al.*, 2018). Menurut Başoğul & Özgür (2016), aspek individu, aspek sosial, dan aspek organisasi merupakan penyebab konflik dalam lingkungan kerja keperawatan.

Menurut Gulo (2019), konflik yang muncul antara profesional kesehatan di rumah sakit dapat berakibat pada kinerja perawat dan kemampuan mereka untuk mencapai tujuan asuhan kepera-

watan dapat mengalami penurunan. Sejalan dengan itu, Marlina & Riyanto (2022) menyatakan bahwa perawat juga kurang puas akan asuhan keperawatan yang diberikan. Meskipun secara umum dianggap sebagai hal yang buruk, konflik dalam keperawatan dapat menciptakan inovasi dalam manajemen perawatan dan mendorong pertumbuhan individu dan organisasi (Lahana *et al.*, 2019). Oleh karena itu, Wikansari *et al.* (2022) menegaskan bahwa untuk dapat mengarahkan konflik menjadi konstruktif diperlukan adanya manajemen konflik yang baik.

Menurut Chang *et al.* (2017) manajemen konflik merupakan sebuah proses yang melibatkan pengolahan bentuk interaksi (perilaku) antar individu/

kelompok serta dampaknya terhadap kepentingan dan interpretasi. Setiap orang mengambil strategi yang berbeda sesuai dengan konflik dan kondisi yang dihadapinya (Martins *et al.*, 2020). Selain itu, menurut Aqqad *et al.* (2019), manajemen konflik yang efektif dan tepat sebagian besar bergantung pada kemampuan seseorang dalam mengendalikan diri dan memecahkan masalah.

Teori terbaru menjelaskan bahwa berbagai elemen termasuk kepribadian pemimpin, budaya tempat kerja, dan kualitas staf, mempengaruhi seberapa baik tim manajemen memimpin (Aseery *et al.*, 2023). Sejalan dengan itu, faktor internal pribadi yang mempengaruhi manajemen konflik yaitu *emotional intelligence*. Sejalan dengan itu, Almost (2016) menambahkan rendahnya *emotional intelligence* menjadi salah satu penyebab umum ketidakefektifan manajemen konflik yang telah menjadi perhatian dalam penelitian terbaru.

Berdasarkan perspektif diatas, ditemukan fakta bahwa *emotional intelligence* terlibat dalam strategi manajemen konflik yang efektif. Studi terdahulu terhadap 943 perawat pelaksana di Turki menyebutkan strategi manajemen konflik dipengaruhi oleh kecerdasan emosional perawat. Perawat harus memiliki kecerdasan emosional untuk menerapkan teknik manajemen konflik yang sukses (Başoğul & Özgür, 2016). Berbeda dengan penelitian sebelumnya, pada 210 kepala ruangan di Arab Saudi yang menyebutkan bahwa meskipun tidak ada hubungan statistik antara kecerdasan emosional dan teknik resolusi konflik, tetapi menginstruksi manajer perawat tentang kecerdasan emosional dapat membantu mereka menangani konflik di tempat kerja dengan lebih terampil (Aseery *et al.*, 2023)

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang meneliti

perawat tanpa memperhatikan variabel lain seperti jenis kelamin, status pernikahan dan jumlah anak sebagai variabel perancu. Sasaran penelitian ini akan lebih difokuskan pada perawat wanita dengan status sudah menikah, mempunyai anak serta sesuai dengan ketentuan kriteria inklusi dan tidak termasuk ke dalam kriteria eksklusi yang dibuat oleh peneliti. Maraknya kesetaraan gender membuat wanita semakin bebas bereksplorasi dalam berbagai bidang pekerjaan utamanya keperawatan. Menurut Utami *et al.* (2020), hal ini akan berakibat pada munculnya konflik WFC (*work family conflict*)/ peran ganda. Peran ganda yang dimaksud adalah seorang perempuan menikah yang harus memenuhi tugas sebagai istri terhadap suaminya, ibu terhadap anak-anaknya, dan perempuan karir yang bekerja di luar rumah (Latunusa *et al.*, 2023)

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada 11 ruang rawat inap di RSUD Sumedang, didapatkan data melalui wawancara dari 22 perawat pelaksana wanita dengan peran ganda mengatakan bahwa 4 diantaranya menyatakan terbiasa bersikap cuek dan menunggu konflik yang terjadi hilang seiring berjalannya waktu, 8 diantaranya menyatakan memilih untuk diam sambil memikirkan solusi terbaik jika terdapat konflik, 9 diantaranya memilih untuk menyelesaikan konflik pada saat itu juga sedangkan 1 orang menyatakan memilih berdiskusi dan berkolaborasi dengan pihak lain untuk mencari solusi terbaik. Dari 22 perawat yang dilakukan wawancara hanya 2 perawat pelaksana yang sudah mendapatkan pelatihan manajemen konflik dan 9 perawat pelaksana yang mendapatkan pelatihan mengenai *emotional intelligence*, sementara yang lainnya belum mendapatkan kedua pelatihan tersebut.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif cross sectional dengan analisis korelasi Spearman Rho. Sebanyak 107 perawat pelaksana wanita dengan peran ganda di ruang rawat inap RSUD Sumedang digunakan sebagai sample yang diambil teknik proporsionate random sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kecerdasan emosional perawat pelaksana yang diadopsi dari teori Daniel Goleman untuk mengukur *emotional intelligence* dan Thomas Kilman Instrumen (TKI) untuk mengukur strategi manajemen konflik. Penelitian ini telah dinyatakan layak etik oleh Komisi Etik Penelitian (KEP) Institut Teknologi Bandung (KEP/II/2023/X/M1-61123AF/HTEI).

## 3. HASIL

**Tabel 1. Tabel Data Demografi Responden (n=107)**

Data Demografi	f	%
<b>Usia</b>		
23-26	9	8,4
27-30	19	17,8
31-34	15	14
35-38	24	22,4
39-42	17	15,9
43-46	18	16,8
47-50	5	4,7
51-54	0	0
Total	107	100
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
D3	72	67,3
S1	34	31,8
S2	1	0,9
Total	107	100
<b>Lama Bekerja</b>		
6 s/d 12 bulan	3	2,8
1 s/d 3 tahun	10	9,4
3 s/d 5 tahun	15	14
>5 tahun	79	73,8
Total	107	100

Data demografi mengenai usia responden menunjukkan berada pada kelompok umur 35-38 tahun sebanyak 24 (22,4%), mayoritas berada pada tingkat pendidikan D3 sebanyak 72 (67,3%), serta mayoritas memiliki pengalaman lama bekerja lebih dari 5 tahun sebanyak 79 (73,8%).

**Tabel 2. Tabel Pelatihan (n=107)**

Pelatihan	f	%
<i>Emotional intelligence</i>		
Sudah	42	39,2
Belum	65	60,8
Total	107	100
Manajemen Konflik		
Sudah	9	8,4
Belum	98	91,6
Total	107	100

Data pengalaman pelatihan responden menunjukkan bahwa mayoritas responden belum pernah mengikuti pelatihan *emotional intelligence* sebanyak 65 (60,8%), serta belum pernah mengikuti pelatihan manajemen konflik sebanyak 98 (91,6%).

**Tabel 3. Gambaran Tingkat *Emotional intelligence* (n=107)**

Tingkat EI	f	%
Tinggi	45	42,05
Rendah	62	57,95
Total	107	100

Tingkat *emotional intelligence* responden pada tabel diatas menunjukkan bahwa dengan nilai rata-rata sebesar 259,8 mayoritas responden memiliki tingkat *emotional intelligence* yang rendah sebanyak 62 (57,95%).

**Tabel 4. Gambaran strategi manajemen konflik (n=107)**

Strategi manajemen konflik	Tinggi		Rendah (f)	
	f	%	f	%
<i>Competing</i>	55	51,4	52	48,6
<i>Collaborating</i>	63	58,9	44	41,1
<i>Compromising</i>	50	46,7	57	53,3
<i>Avoiding</i>	47	43,9	60	56,1
<i>Accommodating</i>	58	54,2	49	45,8
Total	107	100	107	100

Gambaran strategi manajemen konflik responden menunjukkan bahwa strategi yang paling sering digunakan adalah *collaborating* sebanyak 63 (58,9%).

**Tabel 5. Hasil uji korelasi tingkat *emotional intelligence* (EI) dengan strategi manajemen konflik (n=107)**

X-Y	R	p
<i>EI- Competing</i>	-0.510	< .001
<i>EI- Collaborating</i>	0.614	< .001
<i>EI- Compromising</i>	0.201	0.038
<i>EI- Avoiding</i>	-0.757	< .001
<i>EI- Accommodating</i>	0.688	< .001

Uji korelasi tingkat *emotional intelligence* terhadap 5 strategi manajemen diatas menunjukkan bahwa taraf signifikansi seluruhnya memiliki nilai  $< 0,05$ , dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya tingkat *emotional intelligence* memiliki hubungan yang signifikan dengan strategi manajemen konflik. Adapun yang menjadi perbedaan antara kelima strategi manajemen konflik ini ialah arah hubungan dan koefisien korelasi. Dimana dalam penelitian ini, *collaborating*, *compromising* dan *accomodating* memiliki arah hubungan positif dengan koefisien korelasinya secara berturut-turut yaitu 0,614; 0,201; 0,688. Artinya semakin tinggi tingkat *emotional intelligence* maka semakin cenderung sering memilih ketiga strategi ini.

#### 4. PEMBAHASAN

##### a. Usia

Data demografi responden menunjukkan bahwa responden berada pada kelompok usia 35-38 tahun sebanyak 24 (22,4%). Menurut BarOn dalam Trigueros *et al.* (2019), *emotional intelligence* seseorang berkembang seiring dengan bertambahnya usia sebagai akibat dari berbagai unsur sosial, psikologis, afektif, dan personal yang mempengaruhi kemampuan seseorang dalam memberikan respon yang tepat terhadap perubahan lingkungan. Dalam hal ini, seiring bertambahnya usia maka seorang perawat akan mencapai kematangan emosional yang ia dapat dari berbagai konflik maupun situasi yang terjadi di sekitarnya baik ditempat kerja maupun dirumah. Sejalan dengan penelitian Özkan Tuncay *et al.* (2018) yang mengatakan perawat yang memiliki usia  $> 40$  tahun lebih memilih strategi yang konstruktif (*collaborating*), sedangkan strategi menghindar (*avoiding*) lebih banyak dipilih oleh perawat yang berusia  $< 40$  tahun. Bagi perawat

wanita dengan peran ganda, tentu konflik serta pengalaman yang ia alami lebih beragam sehingga potensi untuk mencapai kematangan emosionalnya juga akan lebih tinggi dan cenderung akan dapat mengambil strategi manajemen konflik yang konstruktif.

##### b. Tingkat Pendidikan

Pada variabel tingkat pendidikan menunjukkan bahwa mayoritas responden berada di tingkat pendidikan vokasional/ D3 sebesar 72 (67,3%). Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap pemilihan strategi manajemen konflik perawat, karena seseorang dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki kemampuan untuk berfikir kritis dalam menentukan strategi manajemen konflik yang lebih rasional dan bijaksana. Berdasarkan penelitian Lahana *et al.* (2019) menyatakan bahwa perawat dengan tingkat pendidikan vokasional (D3) lebih banyak memilih strategi *avoiding* dan *competing* sedangkan strategi *collaborating* (konstruktif) lebih dominan dipilih oleh perawat dengan tingkat pendidikan lebih tinggi. Selaras dengan hal tersebut, penelitian ini menemukan bahwa strategi *avoiding* (60 (56,1%)) adalah strategi kedua yang paling dominan digunakan setelah strategi *collaborating* (63 (58,9%)).

##### c. Lama Bekerja

Berdasarkan data lama bekerja responden menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman bekerja  $> 5$  tahun sebanyak 79 (73,8%). Pengalaman bekerja lebih lama membantu perawat dalam menentukan strategi manajemen konflik yang lebih efektif melalui berbagai situasi yang pernah terjadi/ pelajaran yang diambil dari berbagai konflik. Sehingga pengalaman bekerja ini juga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pemilihan strategi manajemen konflik. Sejalan dengan itu, penelitian Özkan Tuncay *et al.* (2018)

mengatakan strategi *avoiding* lebih banyak dipilih perawat dengan lama bekerja < 10 tahun, sedangkan strategi *collaborating* lebih banyak dipilih perawat dengan lama bekerja >10 tahun. Namun, lama bekerja tidak serta merta dapat meningkatkan ketrampilan manajemen konflik, perawat memerlukan dimensi kesadaran diri (*self awareness*) dan refleksi diri untuk dapat mengambil pelajaran dalam setiap konflik yang dihadapinya. Selain itu, dimensi keterampilan bersosialisasi (*social skill*) juga berperan penting agar pengalaman bekerja seorang perawat dapat meningkatkan ketrampilan manajemen konfliknya. Kedua dimensi tersebut termasuk kedalam dua dari lima dimensi dari *emotional intelligence*.

#### **d. Pelatihan**

Strategi *collaborating* lebih dominan dipilih oleh perawat yang mengikuti pelatihan terkait manajemen konflik (Chang *et al.*, 2017). Dalam penelitian ini, perawat yang memiliki pengalaman pelatihan manajemen konflik hanya 9 responden (n=107) serta pelatihan *emotional intelligence* hanya 42 responden (n=107). Sedangkan strategi manajemen konflik yang paling dominan dipilih dalam penelitian ini ialah *collaborating* (63 (58,9%)), diikuti urutan kedua dan ketiga berturut-turut yaitu *avoiding* (60 (56,1%)), dan *accomodating* (58(54,2%)).

#### **e. Emotional intelligence**

Gambaran tingkat *emotional intelligence* menunjukkan sebagian besar responden memiliki tingkat *emotional intelligence* yang rendah sebanyak 62 responden (57,95%). Tinggi rendahnya tingkat *emotional intelligence* dapat dipengaruhi oleh beberapa kondisi dan bersifat fluktuatif karena stress pekerjaan, kondisi kesehatan otak dan sebagainya (Wijayanti *et al.*, 2019). Faktor yang mempengaruhi tingkat *emotional intelligence* dapat dipengaruhi oleh

faktor internal (segi jasmani dan segi psikologis) serta faktor eksternal (stimulus dan kondisi lingkungan).

Salovey dan Mayer menggambarkan *emotional intelligence* sebagai “bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi diri sendiri dan orang lain, membedakannya, dan menggunakan informasi ini untuk memandu pemikiran dan tindakan seseorang” (Cassano *et al.*, 2020). Sedangkan BarOn berpendapat bahwa *emotional intelligence* adalah ciri kepribadian yang dimiliki seseorang. Goleman menggabungkan kedua teorinya, berpendapat bahwa *emotional intelligence* adalah perpaduan antara bakat dan kualitas karakter (Raghubir, 2018)

#### **f. Strategi Manajemen Konflik**

Menurut teori Thomas Kilman yang dikutip oleh Pitsillidou *et al.* (2018) strategi manajemen konflik yang digunakan individu meliputi *competing* (kompetisi), *collaborating* (kolaborasi), *compromising* (kompromi), *avoiding* (menghindar), *accomodating* (akomodasi). Temuan dalam penelitian ini cukup menarik, dimana strategi manajemen konflik yang paling dominan dipilih ialah *collaborating* yaitu sebanyak 63 responden (58,9%). Disisi lain, banyak responden yang juga memilih *avoiding* meskipun dalam taraf yang rendah sebanyak 60 responden (56,1%). Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh waktu, situasi dan konteks permasalahan yang perawat hadapi saat berada di lingkungan keperawatan. Konflik yang kompleks memerlukan analisis mendalam serta solusi bersama sehingga perawat cenderung menggunakan strategi *collaborating*. Sedangkan pada konflik yang cukup sederhana, tidak dibutuhkan penyelesaian aktif oleh semua perawat sehingga beberapa perawat memilih untuk menggunakan *avoiding*.

### g. Hubungan *Emotional intelligence* dengan Strategi Manajemen Konflik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi negatif tingkat *emotional intelligence* dengan strategi manajemen konflik *competing* dengan korelasi sedang ( $r=-0,510$ ) dan *avoiding* dengan korelasi kuat ( $r=-0,757$ ). Sehingga, semakin tinggi tingkat *emotional intelligence* maka semakin rendah kecenderungan untuk menggunakan strategi manajemen konflik *competing* dan *avoiding*. Penelitian serupa menyebutkan bahwa terdapat korelasi negative antara *emotional intelligence* dengan *avoiding* ( $r = 0,25$ ) (Başoğul & Özgür, 2016). Temuan hasil selanjutnya bahwa terdapat korelasi positif tingkat *emotional intelligence* dengan strategi manajemen konflik *collaborating* ( $r=0,614$ ), *compromising* ( $r=0,201$ ), *accommodating* ( $r=0,688$ ). Artinya semakin tinggi tingkat *emotional intelligence* maka semakin tinggi pula kecenderungan untuk menggunakan strategi manajemen konflik *collaborating*, *compromising*, *accommodating*. Riset serupa ditemukan bahwa terdapat korelasi positif antara *emotional intelligence* dengan *compromising* ( $p=.000$ ) (Chan et al., 2014).

### 5. KESIMPULAN

Gambaran data demografi menunjukkan mayoritas responden berada di kelompok umur 35-38 tahun (22,4%), tingkat pendidikan D3 (67,3%), serta mempunyai pengalaman bekerja >5 tahun (73,8%). Data pengalaman pelatihan *emotional intelligence* (60,8%) maupun manajemen konflik (91,6%), keduanya menunjukkan rendah. Sebagian besar responden memiliki tingkat *emotional intelligence* yang rendah (57,95%). Gaya *collaborating* merupakan gaya yang paling dominan digunakan responden (58,9%). Hasil

analisis menunjukkan tingkat *emotional intelligence* berkorelasi positif dengan strategi *collaborating* ( $r=0,614$ ), *compromising* ( $r=0,201$ ), dan *accommodating* ( $r=0,688$ ) serta berkorelasi negatif dengan strategi *competing* ( $r=-0,510$ ) dan *avoiding* ( $r=-0,757$ ).

### DAFTAR PUSTAKA

- Almost, J. (2016). Conflict within nursing work environments: concept analysis. *Journal of advanced nursing*, 53(4), 444-453.
- Aqqad, N., Obeidat, B., Tarhini, A., & Masa'Deh, R. (2019). The relationship among emotional intelligence, conflict management styles, and job performance in Jordanian banks. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 19(3), 225-265. <https://doi.org/10.1504/IJHRDM.2019.100636>
- Aseery, M., Mahran, S., & Felemban, O. (2023). The Relationship Between Emotional intelligence and Conflict Management Strategies From the Nurse Managers' Perspective. *The Cureus Journal of Medical Science*. 15(3), 1-11. <https://doi.org/10.7759/cureus.35669>
- Başoğul, C., & Özgür, G. (2016). Role of Emotional intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses. *Asian Nursing Research*, 10(3), 228-233. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.07.002>
- Cassano, F., Tamburrano, A., Mellucci, C., Galletti, C., Damiani, G., & Laurenti, P. (2020). Evaluation of emotional intelligence among master's degree students in nursing and midwifery: A cross-sectional survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), 1-12.

- <https://doi.org/10.3390/ijerph17176347>
- Chang, T. F., Chen, C. K., & Chen, M. J. (2017). A study of interpersonal conflict among operating room nurses. *Journal of Nursing Research*, 25(6), 400–410. <https://doi.org/10.1097/JNR.000000000000187>
- Chan, J. C., Sit, E. N., & Lau, W. M. (2014). Conflict management styles, emotional intelligence and implicit theories of personality of nursing students: A cross-sectional study. *Nurse education today*, 34(6), 934-939.
- Gulo, A. R. B. (2019). Pengaruh pelaksanaan manajemen konflik oleh kepala ruangan pada motivasi kerja perawat pelaksana di Rumah Sakit Martha Friska Medan. *Indonesian Trust Health Journal*, 2(1), 113-120.
- Lahana, E., Tsaras, K., Kalaitzidou, A., Galanis, P., Kaitelidou, D., & Sarafis, P. (2019). Conflicts management in public sector nursing. *International Journal of Healthcare Management*, 12(1), 33–39. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1353787>
- Latunusa, P. M., Timuneno, T., & Fanggidae, R. E. (2023). The effect of multiple role conflict and work stress on the performance of women nurses during the covid-19 with coping stress as intervening variables (Study at SoE Regional General Hospital). *Journal of Multidisciplinary Academic and Practice Studies (JoMAPS)*, 1(1), 53–67.
- Marlina, I., & Riyanto, A. (2022). Hubungan Kecerdasan Emosi Terhadap Kemampuan Manajemen Konflik Para Perawat. *Jurnal Keperawatan Sriwijaya*, 9(1), 1–6. <https://doi.org/10.32539/jks.v9i1.147>.
- Martins, M. M., Trindade, L., Vandresen, L., Amestoy, S. C., Prata, A. P., & Vilela, C. (2020). Conflict management strategies used by Portuguese nurse managers. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(Suppl 6), 1–7. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0336>
- Özkan Tuncay, F., Yaşar, Ö., & Sevimligül, G. (2018). Conflict management styles of nurse managers working in inpatient institutions: the case of Turkey. *Journal of Nursing Management*, 26(8), 945–952. <https://doi.org/10.1111/jonm.12609>
- Pitsillidou, M., Farmakas, A., Noula, M., & Roupa, Z. (2018). Conflict management among health professionals in hospitals of Cyprus. *Journal of Nursing Management*, 26(8), 953–960. <https://doi.org/10.1111/jonm.12631>
- Raghubir, A. E. (2018). International Journal of Nursing Sciences Emotional intelligence in professional nursing practice: A concept review using Rodgers ' s evolutionary analysis approach. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(2), 126–130. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.03.004>
- Trigueros, R., Aguilar-Parra, J. M., Cangas, A. J., Bermejo, R., Ferrandiz, C., & López-Liria, R. (2019). Influence of emotional intelligence, motivation and resilience on academic performance and the adoption of healthy lifestyle habits among adolescents. *International journal of environmental research and public health*, 16(16), 2810.
- Utami, W., Apriono, M., Sudarsih, Putri, N. A., & Probowati, N. (2020). Performance of female nurses: Dual career, work environment and work stress. *Annals of Tropical*



*Medicine and Public Health*, 23(8),  
1309–1316.

<https://doi.org/10.36295/ASRO.2020.23818>

Wijayanti, E. T., & Mudzakkir, M. (2019). Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Gaya Pemecahan Konflik Perawat. *Jurnal Perawat Indonesia*, 3(2), 159. <https://doi.org/10.32584/jpi.v3i2.324>

Wikansari, R., Mulyono, S., Kustina, K. T., Supraptiningsih, J. D., Liana, W., Sofyanty, D., Abdul, K. M., Khasanah., Rinaldi, K., & Liestyowati. (2022). Manajemen Konflik. *Batam: Penerbit Cendikia Mulia Mandiri*.