

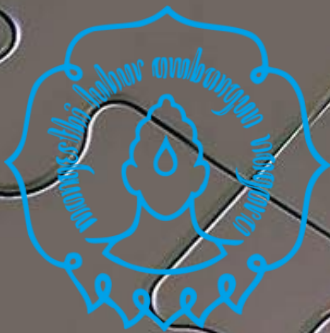


# MANAJEMEN KONFLIK

Prodi Kebidanan Program Sarjana Terapan Kebidanan Universitas Sebelas Maret

Organisasi Manajemen dalam Pelayanan Kebidanan





# Apersepsi

Manajemen Konflik dalam Pelayanan Kesehatan




# Contoh Konflik dalam Kesehatan

MENU

## Konflik Internal Berkepanjangan, Begini Sepinya RS Islam Surakarta

Bayu Ardi Isnanto - detikNews  
Jumat, 29 Sep 2017 19:44 WIB

5 komentar SHARE



Suasana RSI Surakarta. (Foto: Bayu Ardi Isnanto/detik.com)

**Sukoharjo** - Konflik internal berkepanjangan yang menerpa Rumah Sakit Islam Surakarta (RSIS) berpengaruh sangat signifikan bagi kunjungan pasien. Kini rumah sakit yang berada di Kartasura, Sukoharjo, itu menjadi sangat sepi.

Replika Huawei P40 - Smartphone Terbaik dengan ...

Replika Huawei P40 dengan Harga Konyol Cepat ...

Terlihat hanya segelintir Lorong-lorong rumah se

**perspektif**

**Berita**

#1 / \

#2 \ /

Jam Role 90%.



# Pengertian

Konflik adalah perselisihan internal yang dihasilkan dari **perbedaan** ide, nilai-nilai, dan perasaan antara dua orang atau lebih (Marquis & Huston, 1996 dalam Hendel dkk, 2005).



Konflik adalah adanya **perselisihan** yang terjadi ketika tujuan, keinginan, dan nilai bertentangan terhadap individu atau kelompok (Kazimoto, 2013).



# Sumber Konflik

## Komunikasi

Komunikasi yang buruk, (komunikasi yang menimbulkan kesalahpahaman antara pihak-pihak yang terlibat)

## Struktur

Ukuran, derajat spesialisasi, kejelasan jurisdiksi (wilayah kerja), kecocokan antara tujuan anggota dengan kelompok, gaya kepemimpinan, sistem imbalan.

## Variabel Pribadi

Faktor pribadi; sistem nilai yang dimiliki individu, karakteristik kepribadian yang menyebabkan individu memiliki keunikan (idiosyncrasies) dan berbeda dengan individu yang lain.



# Jenis-jenis Konflik



## Konflik Intrapersonal

Konflik intrapersonal adalah konflik yang terjadi pada individu sendiri.

## Konflik Interpersonal

Konflik interpersonal terjadi antara dua orang atau lebih, dimana nilai, tujuan, dan keyakinan berbeda.



## Konflik Intra kelompok

Konflik ini terjadi ketika seseorang didalam kelompok melakukan kerja berbeda dari tujuan.



VS



VS



## Konflik Antar Kelompok

Konflik ini dapat timbul ketika masing-masing kelompok bekerja untuk mencapai tujuan kelompoknya.





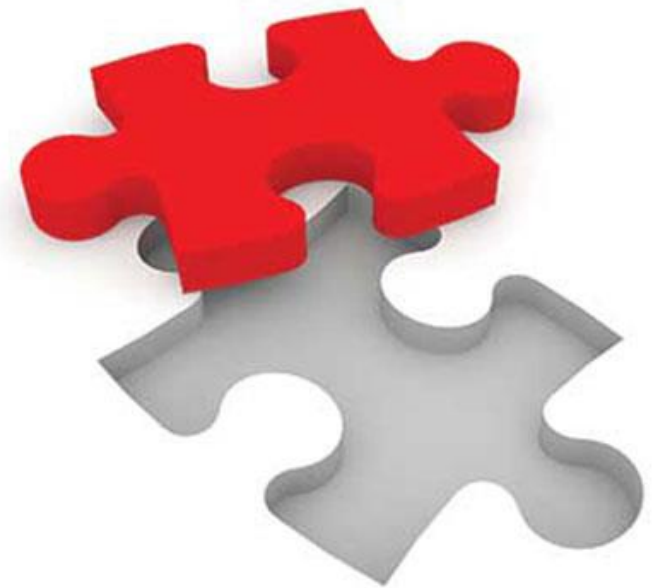
# SOLUTION

**Manajemen  
Konflik**



# Definisi

Manajemen konflik merupakan **langkah – langkah yang diambil** para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan **ke arah penyelesaian** yang konstruktif atau destruktif







# Gaya Penyelesaian Konflik

Integrating (Problem Solving) **A**

Obliging (Smoothing) **B**

Dominating (Forcing) **C**

Menghindar (avoiding) **D**

Compromising **E**





# Integrating (Problem Solving)

Proses integrasi berkaitan dengan mekanisme pemecahan masalah (Problem solving)

Bersama identifikasi, bertukar informasi, mencari, memilih solusi

Cocok untuk memecahkan isu-isu kompleks yang disebabkan oleh salah paham

Tidak sesuai untuk memecahkan masalah karena sistem nilai yang berbeda

Kelemahan utamanya adalah memerlukan waktu yang lama

Dicapai "*win-win solution*"



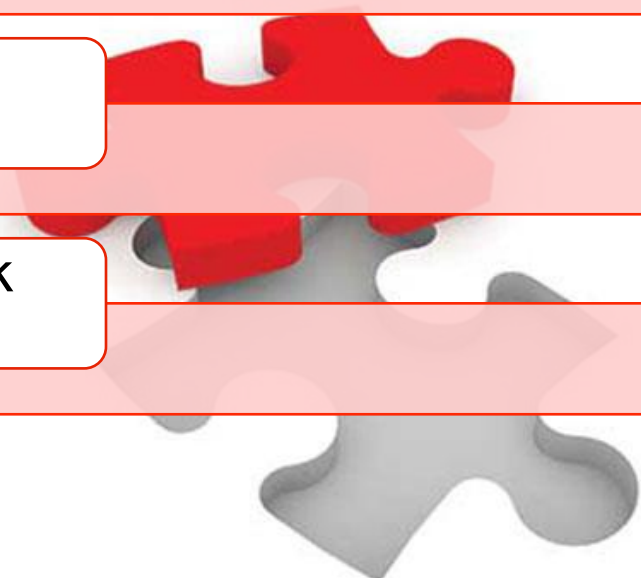
# Obliging (Smoothing)

Lebih memusatkan perhatian pada upaya untuk memuaskan pihak lain

Sering pula disebut smothing (melicinkan)

Kekuatan strategi ini terletak pada upaya untuk mendorong terjadinya kerjasama

Kelemahan penyelesaian bersifat sementara dan tidak menyentuh masalah pokok yang ingin dipecahkan.





# Dominating (Forcing)

Orientasi pada diri sendiri yang tinggi, dan rendah terhadap kepentingan orang lain

Taktik “saya menang, kamu kalah”

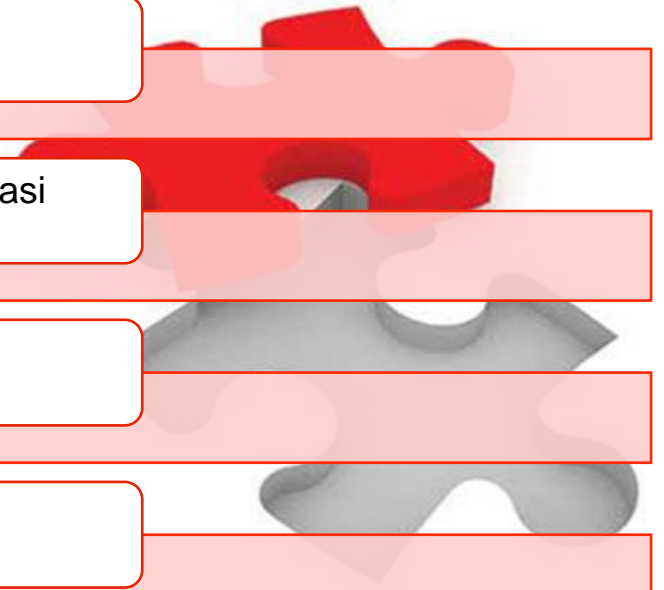
Disebut memaksa (forcing) karena menggunakan legalitas formal dalam menyelesaikan masalah

Digunakan jika masalah tidak terlalu penting, dan pengambilan keputusan dalam waktu cepat.

Tidak tepat untuk menangani masalah yang menghendaki adanya partisipasi dari mereka yang terlibat

Kekuatan minimalnya waktu untuk menyelesaikan konflik.

Kelemahan menimbulkan rasa berat hati untuk menerima keputusan





# Avoiding

cocok menyelesaikan masalah sederhana, atau jika biaya yang harus dikeluarkan untuk konfrontasi jauh lebih besar daripada keuntungan.

Kurang tepat pada konflik yang menyangkut isu penting, dan adanya tuntutan untuk menyelesaikan masalah secara tuntas

Kekuatan strategi adalah jika menghadapi situasi yang membingungkan atau mendua (*ambiguous situations*)

Kelemahannya, penyelesaian masalah hanya bersifat sementara dan tidak menyelesaikan pokok masalah



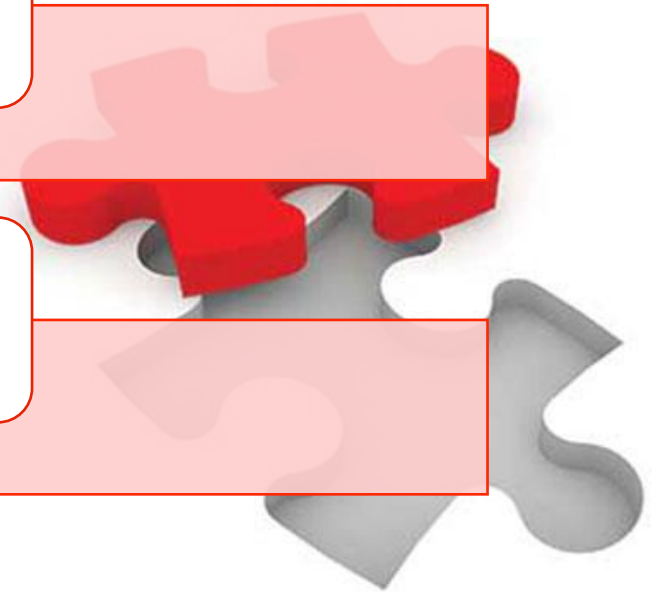


# Compromising

Posisi moderat, yang secara seimbang memadukan antara kepentingan sendiri dan kepentingan orang lain

Pendekatan saling memberi dan menerima (*give and take approach*) dari pihak-pihak yang terlibat.

Kompromi cocok digunakan untuk menangani masalah yang melibatkan pihak-pihak yang memiliki tujuan berbeda tetapi memiliki kekuatan yang sama.



# Matriks Penyelesaian-Konflik





# Outcome Resolusi Konflik

Salah satu pihak mendominasi dan pihak yang lain terabaikan.



**Win-lose**

**Lose-lose**

1  
2  
3

**Win-win**

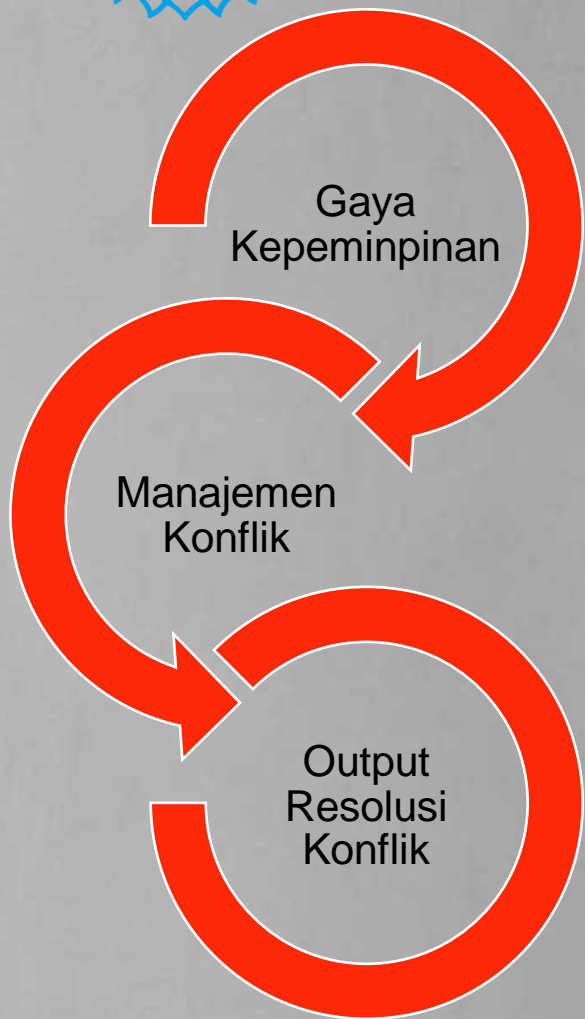
Resolusi ini dicapai saat semua pihak menyetujui dan mendapatkan manfaat dari penyelesaian konflik

Semua pihak yang bertentangan mengalami kerugian.

Teknik penyusunan, memperjualbelikan, menggunakan pihak ketiga untuk mengancam dapat memunculkan hasil resolusi ini.





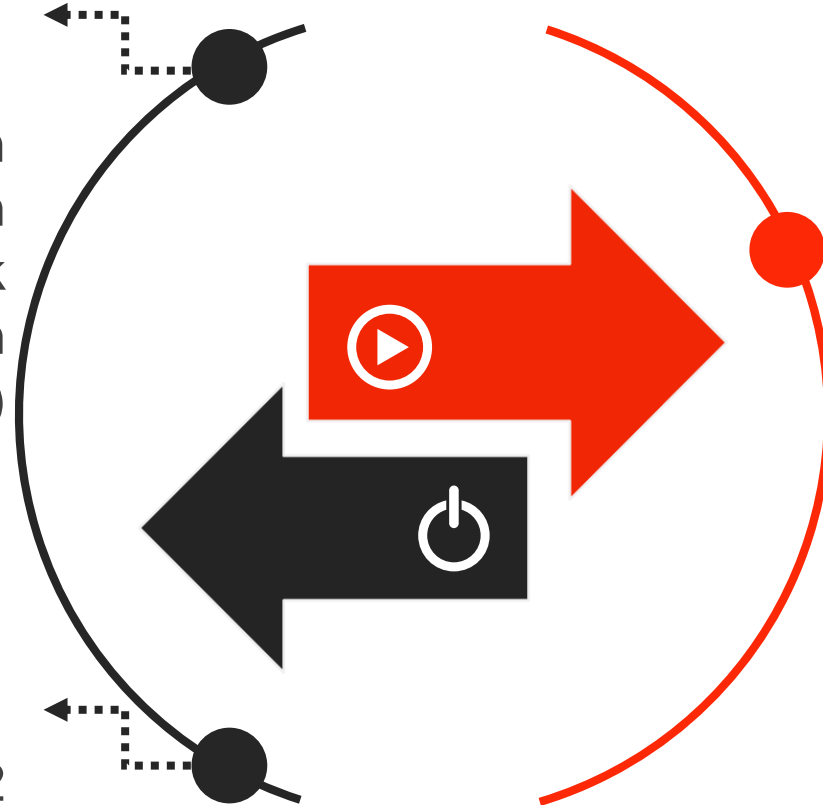




# Tugas Kelompok

Kelompok 1  
Makalah Terkait dengan  
Kepemimpinan dan  
Manajemen Konflik  
(Sistematika penulisan  
seperti makalah)

Kelompok 2  
Studi Kasus



Kelompok 3  
Analisa Jurnal (dibuat tabel  
Ekstraksi Artikel)  
Terkait dengan Kepemimpinan  
dan Manajemen Konflik terhadap  
kepuasan kerja, kualitas  
pelayanan dan motivasi kerja  
tenaga kesehatan



# Tabel Ekstraksi Jurnal (lihat di word)



# Kasus Konflik Kebidanan

- Mahasiswa I (22 tahun) sedang melaksanakan praktik klinik kebidanan di sebuah puskesmas dengan target PKK II selama 4 pekan dalam kurun waktu 10 November – 10 Desember 2021.
- Pada saat yang sama, Puskesmas tersebut juga sedang mengadakan program pemerintah berupa gerakan serbuan vaksinasi di kabupaten tersebut.
- Selama melakukan PKK II, mahasiswa mendapatkan 2 orang CI (pembimbing lahan), dimana salah satu pembimbing lahan tersebut adalah coordinator vaksinasi di tingkat puskesmas (CI S).
- Oleh CI S mahasiswa I didorong untuk melakukan kegiatan vaksinasi, karena mahasiswa belum mempunyai kewenangan untuk melakukan tindakan injeksi, maka difokuskan sebagai bagian pencatatan rekam medis, masalah muncul ketika pekan ke 2 praktik, mahasiswa mengalami kesulitan mendapatkan target kebidanan karena dari jam 07 sampai jam 15 focus di pelayanan imunisasi (dinas luar di desa2/ spot vaksinasi).
- Saat dilakukan evaluasi oleh CI D (pertemuan pertama selama 2 pekan praktik), mahasiswa menyatakan bahwa target belum terpenuhi 25% dari yang seharusnya karena kegiatan difokuskan ke vaksinasi. Mendengar hal ini CI D langsung menyuruh mahasiwa untuk focus di puskesmas dan target.
- Masalah tersebut menjadi masalah yang kedua antara CI D dan CI S, dimana sebelumnya keduanya juga pernah berselisih paham terkait program kerja di PONED namun bisa terselesaikan dengan baik atas fasilitasi kepala puskesmas.
- Saat melakukan penyerahan mahasiswa secara verbal kepala PKM menyatakan CI adalah ibu CI D, namun secara SK keduanya adalah CI, CI D di back up oleh CI S karena CI D sangat sibuk dengan program lintas sectoral. Penyerahan dan persamaan persepsi juga dilaksanakan dengan CI D.



# Pertanyaan

1. Identifikasi sumber konflik yang ada
2. Identifikasi jenis konflik
3. Bertindak sebagai kepala puskesmas lakukan simulasi Manajemen Konflik untuk menyelesaikan masalah konflik tersebut
4. Presentasikan pekan depan
5. Buat pembahasan dengan format word dan power point (langsung kasus)



**THANK YOU**

Insert the Subtitle of Your Presentation