

Pengelolaan Konflik dan Komunikasi Efektif dalam Organisasi Bagi Mahasiswa Kesehatan

^{1*}Nelma Liklikwatil, ¹Nabila Payapo, ¹Nur Aisah Latuconsina, ¹Paramita K Wiguna,
¹Prasetyo Peros Imea, ¹Gidion Omlabla, ¹Christy Tahapary
¹Program Studi Administrasi Rumah, STIKes RS Prof. Dr. J.A Latumeten Ambon

Korespondensi: nelmaade89@gmail.com

Abstrak : Pengelolaan konflik dan komunikasi efektif merupakan keterampilan penting yang harus dikuasai oleh mahasiswa kesehatan untuk dapat bekerja dengan baik dalam tim dan organisasi. Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan wawasan dan pelatihan praktis kepada mahasiswa kesehatan tentang cara mengelola konflik dan membangun komunikasi yang efektif. Kegiatan dilaksanakan pada 10 Oktober 2024 di Kel. A Gardjalay, dengan fokus pada pemaparan konsep dasar pengelolaan konflik, strategi penyelesaian konflik, serta pentingnya komunikasi yang jelas dan terbuka dalam organisasi. Melalui metode interaktif, termasuk simulasi dan studi kasus, peserta diajak untuk mengidentifikasi akar masalah dari konflik dan merumuskan solusi yang konstruktif. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta mengenai pengelolaan konflik dan komunikasi efektif, yang tercermin dalam keterampilan praktis yang mereka peroleh. Teknik mendengarkan aktif dan memberikan umpan balik positif diimplementasikan dengan baik dalam interaksi sehari-hari peserta, yang meningkatkan hubungan antar anggota organisasi. Keterlibatan aktif peserta dalam kegiatan organisasi juga mengalami peningkatan, menunjukkan bahwa mereka merasa lebih percaya diri dan termotivasi untuk berkontribusi. Pengabdian masyarakat ini berhasil memperkuat kapasitas mahasiswa dalam menghadapi tantangan organisasi, yang memiliki dampak positif dalam kehidupan akademik dan profesional mereka di bidang kesehatan.

Kata Kunci : Keterampilan praktis, komunikasi efektif, mahasiswa kesehatan, organisasi, pengelolaan konflik, simulasi

Abstract: Conflict management and effective communication are important skills that health students must master in order to work well in teams and organizations. This community service aims to provide insight and practical training to health students on how to manage conflict and build effective communication. The activity was carried out on October 10, 2024 in Kel. A Gardjalay, with a focus on explaining the basic concepts of conflict management, conflict resolution strategies, and the importance of clear and open communication in organizations. Through interactive methods, including simulations and case studies, participants were invited to identify the root causes of the conflict and formulate constructive solutions. The results of the activity showed an increase in participants' understanding of conflict management and effective communication, which was reflected in the practical skills they acquired. Active listening techniques and providing positive feedback were well implemented in participants' daily interactions, which improved relationships between members of the organization. Participants' active involvement in organizational activities also increased, indicating that they felt more confident and motivated to contribute. This community service succeeded in strengthening students' capacity to face organizational challenges, which had a positive impact on their academic and professional lives in the health sector.

Keyword : Conflict management, effective communication, health students, organization, practical skills, simulation

PENDAHULUAN

Dalam dunia pendidikan kesehatan, mahasiswa tidak hanya dituntut untuk menguasai kompetensi teknis di bidang kesehatan, tetapi juga keterampilan interpersonal yang menjadi dasar keberhasilan dalam bekerja di tim dan organisasi. Mahasiswa kesehatan sering kali terlibat dalam berbagai kegiatan organisasi,

baik di lingkungan kampus maupun dalam praktik lapangan. Pada konteks ini, kemampuan mengelola konflik dan membangun komunikasi yang efektif menjadi keterampilan penting yang perlu dikuasai.¹

Pengelolaan konflik adalah kemampuan untuk mengenali, memahami, dan menyelesaikan perbedaan atau perselisihan secara konstruktif. Konflik sering kali muncul dalam organisasi karena perbedaan pendapat, gaya komunikasi, atau kepentingan individu yang berbeda. Jika tidak dikelola dengan baik, konflik dapat menimbulkan dampak negatif, seperti penurunan produktivitas, rusaknya hubungan antar anggota tim, dan berkurangnya kepercayaan.²

Sementara itu, komunikasi efektif merupakan kunci untuk membangun hubungan yang harmonis dalam organisasi. Kemampuan ini mencakup keterampilan mendengarkan secara aktif, menyampaikan pesan dengan jelas, serta mengelola emosi dan persepsi individu. Dalam organisasi mahasiswa kesehatan, komunikasi efektif sangat penting untuk memastikan kolaborasi yang baik dalam menyelesaikan tugas, baik di bidang akademik maupun kegiatan sosial.³

Mahasiswa kesehatan yang memahami pengelolaan konflik dan komunikasi efektif memiliki potensi lebih besar untuk menjadi pemimpin yang kompeten di masa depan. Mereka tidak hanya mampu bekerja sama dengan rekan sejawat, tetapi juga mampu membangun hubungan yang baik dengan pasien, keluarga pasien, dan komunitas.⁴

Program pengabdian kepada masyarakat ini dirancang untuk memberikan wawasan dan pelatihan praktis kepada mahasiswa kesehatan tentang cara menghadapi konflik dengan bijak dan membangun komunikasi yang efektif dalam organisasi. Melalui pendekatan yang interaktif, mahasiswa diharapkan mampu mengidentifikasi sumber konflik, menggunakan teknik resolusi yang tepat, serta mengembangkan keterampilan komunikasi yang mendukung keberhasilan organisasi.

Penguatan kompetensi ini tidak hanya relevan untuk kebutuhan mereka sebagai mahasiswa, tetapi juga memberikan kontribusi bagi pengembangan profesionalisme mereka dalam menghadapi tantangan dunia kerja di bidang kesehatan. Dengan demikian, pengabdian ini diharapkan dapat mendukung terciptanya individu yang berdaya saing tinggi, adaptif, dan siap memberikan pelayanan terbaik dalam masyarakat.

Komunikasi efektif juga memegang peranan kunci dalam mencegah dan menyelesaikan konflik. Dengan adanya komunikasi yang terbuka, transparan, dan saling menghargai, anggota organisasi dapat berbagi gagasan, menyampaikan keluhan, dan mencari solusi bersama secara lebih mudah. Selain itu, komunikasi yang baik membantu dalam membangun kepercayaan, memperkuat hubungan antar anggota, serta meningkatkan kolaborasi dan efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi.⁵

Tujuan dari pengabdian masyarakat ini yaitu membekali mahasiswa dengan keterampilan mengelola konflik dan berkomunikasi secara efektif dalam organisasi maupun dunia kerja. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengenali, menganalisis, dan menyelesaikan konflik secara bijaksana serta mengasah keterampilan komunikasi yang asertif, jelas, dan empatik. Selain itu, pengabdian ini bertujuan memperkuat kerjasama tim, menciptakan lingkungan yang harmonis, dan mempersiapkan mahasiswa menghadapi tantangan dunia kerja. Dengan keterampilan ini, diharapkan mahasiswa mampu mengurangi potensi stres, meningkatkan produktivitas, serta membangun hubungan kerja yang lebih baik dan efektif.

METODE

Pelaksanaan pengabdian masyarakat ini dilakukan oleh tim dosen Program Studi Administrasi Rumah Sakit STIKES RS Prof. Dr. J.A. Latumeten dengan tema Pengelolaan Konflik dan Komunikasi Efektif dalam

Organisasi bagi Mahasiswa Kesehatan. Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Kamis, 10 Oktober 2024, dari pukul 19.00 hingga 20.10 WIT di Kel. A Gardjalay dengan jumlah peserta sebanyak 30 orang. Prosedur pelaksanaan kegiatan dimulai dengan tahap perijinan, yaitu mengajukan permohonan surat tugas pengabdian masyarakat kepada LPPM, serta melakukan koordinasi dengan pengurus mahasiswa kesehatan yang berada di wilayah Kota Ambon untuk memastikan kesediaan tempat dan waktu yang tepat untuk kegiatan. Setelah kesepakatan waktu pelaksanaan dicapai, mahasiswa kesehatan setuju untuk menjadi peserta dan memberikan kesempatan untuk pelaksanaan kegiatan ini. Kegiatan ini diawali dengan sosialisasi yang dimulai dengan pengenalan, dilanjutkan dengan pemaparan materi yang mencakup beberapa topik utama, yaitu definisi konflik, penyebab konflik, strategi pengelolaan konflik, prinsip pengelolaan konflik, komunikasi dalam pengelolaan konflik, serta cara mengatasi hambatan dalam konflik.

Pada tahap akhir, evaluasi dilakukan untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta mengenai materi yang telah disampaikan. Hal-hal yang perlu dievaluasi antara lain: pertama, peningkatan pemahaman peserta terkait konsep-konsep dasar pengelolaan konflik dan komunikasi efektif dalam organisasi. Kedua, keterampilan praktis dalam pengelolaan konflik, yang mencakup kemampuan peserta dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik secara konstruktif. Ketiga, perbaikan komunikasi internal dalam organisasi yang tercermin dari perubahan cara berinteraksi dan bekerja sama antar anggota. Terakhir, evaluasi juga dilakukan terhadap keterlibatan aktif anggota organisasi, yaitu sejauh mana mahasiswa terlibat dalam diskusi, memberikan masukan, dan menerapkan materi yang telah dipelajari dalam aktivitas organisasi mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pelaksanaan pengabdian masyarakat ini menunjukkan beberapa pencapaian yang signifikan. Pertama, peningkatan pemahaman peserta mengenai pentingnya pengelolaan konflik yang baik dan peran komunikasi yang efektif dalam mencegah serta menyelesaikan konflik. Sebagian besar peserta melaporkan bahwa mereka kini lebih memahami bagaimana konflik dapat dikelola dengan cara yang konstruktif, serta bagaimana komunikasi yang tepat dapat membantu dalam proses penyelesaian konflik.

Tabel 1. Hasil Uji deskriptif Pre dan post tentang pemahaman peserta mengenai pentingnya pengelolaan konflik

Grup	N	Min	Max	Mean
Pre	30	50	75	62,5
Post	30	70	95	82,6

Kedua, melalui keterampilan praktis dalam pengelolaan konflik, peserta berhasil menunjukkan peningkatan kemampuan dalam mengidentifikasi akar masalah dari konflik dan merumuskan solusi yang sesuai, terutama setelah mengikuti simulasi dan studi kasus. Metode negosiasi dan mediasi yang diajarkan berhasil diterapkan dengan baik oleh peserta. Peserta merasa lebih bersemangat dan percaya diri dalam berpartisipasi dalam kegiatan organisasi karena mereka merasa memiliki keterampilan baru yang berguna dalam memecahkan masalah internal organisasi. Secara keseluruhan, pengabdian ini berhasil memberikan dampak yang positif bagi mahasiswa kesehatan dalam meningkatkan keterampilan pengelolaan konflik dan komunikasi dalam organisasi mereka.

Tabel 2. Hasil Uji deskriptif Pre dan post tentang keterampilan praktis dalam pengelolaan konflik

Grup	N	Min	Max	Mean
Pre	30	55	80	67,8
Post	30	75	98	88,4



Gambar 1. Pemaparan materi



Gambar 2. Dokumentasi peserta.

Hasil pengabdian masyarakat ini mencerminkan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan mahasiswa kesehatan mengenai pengelolaan konflik dan komunikasi efektif dalam organisasi. Peningkatan pemahaman peserta mengenai pentingnya pengelolaan konflik yang baik menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi ini berhasil menyampaikan konsep-konsep dasar yang relevan dalam konteks organisasi. Hal ini penting, karena mahasiswa yang memahami pengelolaan konflik dengan baik dapat mencegah eskalasi masalah yang dapat mengganggu kinerja organisasi. Komunikasi yang efektif, yang diutamakan dalam sosialisasi, terbukti sebagai salah satu faktor utama dalam mencegah dan menyelesaikan konflik secara konstruktif. Peserta menjadi lebih paham bahwa komunikasi yang jelas dan terbuka dapat membantu menciptakan suasana yang mendukung dalam penyelesaian masalah di dalam organisasi⁶.

Peningkatan keterampilan praktis dalam pengelolaan konflik, yang tercermin dari kemampuan peserta dalam mengidentifikasi akar masalah dan merumuskan solusi, menandakan efektivitas metode yang diterapkan, seperti simulasi dan studi kasus. Melalui pendekatan ini, peserta diberikan kesempatan untuk langsung terlibat dalam situasi yang mendekati kenyataan, yang memungkinkan mereka untuk lebih siap menghadapi konflik di dunia nyata. Beberapa peserta bahkan berhasil mengimplementasikan metode negosiasi dan mediasi yang diajarkan dalam kegiatan ini, menunjukkan keberhasilan dalam membekali mereka dengan alat untuk menyelesaikan masalah secara efektif⁷.

Dalam hal perbaikan komunikasi internal, peserta menunjukkan adanya perubahan yang signifikan dalam cara mereka berkomunikasi dengan anggota lain dalam organisasi. Teknik mendengarkan aktif dan memberikan umpan balik positif yang diajarkan selama kegiatan semakin diaplikasikan dalam interaksi mereka sehari-hari. Ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi yang lebih terbuka dan empatik dapat meningkatkan kerjasama dan mengurangi potensi konflik dalam organisasi. Peningkatan kemampuan ini diharapkan dapat memperkuat hubungan antar anggota organisasi, yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif⁸.

Komunikasi internal dalam organisasi memainkan peran penting dalam menumbuhkan budaya organisasi yang kuat, meningkatkan keterlibatan karyawan, dan mendukung proses manajemen perubahan. Komunikasi internal yang efektif adalah dasar untuk membangun budaya organisasi yang kuat, karena memperkuat hubungan sosial, kolaborasi, dan keterampilan kepemimpinan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja perusahaan⁹. Selama perubahan organisasi, komunikasi internal sangat penting untuk mengelola ketakutan dan ketidakpastian karyawan, dengan waktu, ruang lingkup, dan saluran komunikasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan inisiatif perubahan¹⁰. Selain itu, strategi komunikasi internal sangat penting untuk menyelaraskan karyawan dengan misi, visi, dan nilai-nilai organisasi, sehingga mempromosikan loyalitas dan rasa memiliki¹¹. Komunikasi dua arah yang transparan dan komunikasi kepemimpinan sangat penting dalam mendorong keterlibatan karyawan, karena membantu membentuk budaya dan nilai-nilai organisasi, berdampak pada komitmen karyawan terhadap tujuan organisasi¹². Selain itu, keterlibatan karyawan dalam kegiatan komunikasi internal diperlukan untuk mengukur efektivitas inisiatif ini, dengan saluran komunikasi memainkan peran penting dalam memastikan pesan disampaikan dan diterima secara efektif¹³⁻¹⁵.

Keterlibatan aktif anggota organisasi yang meningkat juga mencerminkan hasil yang positif dari pelatihan ini. Dengan keterampilan baru yang mereka peroleh, peserta merasa lebih percaya diri dan termotivasi untuk berkontribusi lebih dalam kegiatan organisasi. Hal ini sejalan dengan tujuan pengabdian yang bertujuan untuk memperkuat kapasitas individu dalam menghadapi tantangan organisasi. Keterlibatan yang lebih aktif ini juga dapat meningkatkan dinamika organisasi secara keseluruhan, di mana setiap anggota merasa memiliki peran penting dalam penyelesaian masalah.

Secara keseluruhan, pengabdian ini memberikan kontribusi yang sangat baik dalam meningkatkan keterampilan komunikasi dan pengelolaan konflik di kalangan mahasiswa kesehatan. Penerapan teori yang dipelajari dalam situasi praktis memberikan pengalaman berharga yang dapat mereka aplikasikan dalam karir profesional mereka di masa depan, khususnya dalam lingkungan kesehatan yang membutuhkan kerjasama tim yang efektif dan penanganan konflik yang bijaksana.

KESIMPULAN

Pengabdian masyarakat ini berhasil memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan mahasiswa kesehatan mengenai pengelolaan konflik dan komunikasi efektif dalam organisasi. Indikator keberhasilan pengabdian masyarakat ini meliputi peningkatan pemahaman, keterampilan, dan sikap mahasiswa dalam pengelolaan konflik dan komunikasi efektif. Dari aspek pemahaman, keberhasilan diukur melalui peningkatan skor pre-test dan post-test, kemampuan mahasiswa dalam mengidentifikasi jenis konflik, serta pemahaman konsep komunikasi efektif. Dari segi keterampilan, indikatornya meliputi kemampuan mahasiswa dalam menyelesaikan konflik melalui simulasi, keterampilan berkomunikasi asertif, dan penerapan teknik mendengarkan aktif.

Peserta menunjukkan peningkatan pemahaman yang baik mengenai pentingnya pengelolaan konflik dan komunikasi yang efektif sebagai alat untuk mencegah dan menyelesaikan masalah dalam organisasi. Melalui simulasi dan studi kasus, peserta tidak hanya memperoleh pengetahuan teori tetapi juga keterampilan praktis dalam mengidentifikasi akar masalah konflik dan merumuskan solusi yang efektif. Perbaikan komunikasi internal yang terjadi juga tercermin dari penggunaan teknik mendengarkan aktif dan umpan balik positif dalam interaksi sehari-hari, yang memperkuat hubungan antar anggota organisasi. Keterlibatan aktif yang meningkat menunjukkan bahwa peserta merasa lebih percaya diri dan termotivasi untuk berpartisipasi lebih dalam kegiatan organisasi, karena mereka merasa memiliki keterampilan baru yang bermanfaat dalam mengatasi masalah internal. Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam memperkuat kapasitas mahasiswa dalam menghadapi tantangan organisasi, yang tidak hanya relevan untuk kegiatan akademik tetapi juga akan berguna dalam karir profesional mereka, terutama dalam lingkungan kerja yang memerlukan komunikasi yang efektif dan penanganan konflik yang bijaksana.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat yang bertemakan "Pengelolaan Konflik dan Komunikasi Efektif dalam Organisasi bagi Mahasiswa Kesehatan." Pertama-tama, kami sampaikan apresiasi kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STIKES RS Prof. Dr. J.A. Latumeten. Tidak lupa, kami juga mengucapkan terima kasih kepada tim dosen Program Studi Administrasi Rumah Sakit STIKES RS Prof. Dr. J.A. Latumeten yang telah menjadi penggerak utama dalam menyampaikan materi sosialisasi mengenai pengelolaan konflik dan komunikasi efektif.

DAFTAR PUSTAKA

1. Liklikwatil N. Implementation of Health Education with Demonstration Methods through Short Education Movie (SEM) Media to Increase the Knowledge and Attitudes in Overcoming the Impact of Online Game Addiction. *Indones J Glob Heal Res.* 2019;2(4):123–30.
2. Widyastuti T. Pengaruh Komunikasi Asertif Terhadap Pengelolaan Konflik. *Widya Cipta J Sekr dan Manaj.* 2017;1(1):1–7.
3. Safitri B, Mujahid NS. Komunikasi Efektif dalam Organisasi. *Cendekia Inov Dan Berbudaya.* 2024;1(3):309–16.
4. Nelwan JI, Timpal C. Manajemen Konflik Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon. *El-Idare J Manaj Pendidik Islam.* 2023;9(1):1–6.
5. Lumempow N. Efektivitas Pendidikan Karakter Remaja Kristen Melalui Keterpaduan Komunikasi dan Koordinasi. *Dorea.* 2023;1(1):21.
6. Fauzan Ahmad Siregar, Lailatul Usriyah. Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik. *Idarah (Jurnal Pendidik dan Kependidikan).* 2021;5(2):163–74.
7. Damanik FHS. Mengembangkan Keterampilan Resolusi Konflik melalui Pembelajaran Sosiologi dalam Kurikulum Merdeka di Sekolah Menengah Atas. *Didakt J Kependidikan.* 2023;12(4):983–92.
8. Juliarti Bantam D, Dwi Febryanto R, Bilnazari Y, Wijaya A. Strategi Dalam Meningkatkan Kerjasama Tim Di Lingkungan Perusahaan. *J Ilm Penelit Multidisiplin Ilmu [Internet].* 2024;2(9):1–6. Available from: <https://journal-mandiracendekia.com/jip-mc>
9. Ramdhan ASS, Zulfikar M, Hasanah U, Agustin DI, Pramudita S. Komunikasi Interpersonal Dan Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Hubungan Dengan Pegawai Di Klinik Pelangi Bunda Medika. *Prof J Komun dan Adm Publik.* 2024;11(1):301–10.
10. Abrantes ACM, Bakenhus M, Ferreira AI. The support of internal communication during organizational change processes. *J Organ Chang Manag [Internet].* 2024; Available from:

<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:269656547>

11. Dávalos-Mogollón M, Ramírez-Hernández MAS, Turriate-Guzman AM, Alarcón-Llontop LR, Acevedo-Carrillo M, Caldas-Gayoso NI, et al. Internal Communication in the Scopus Database: Systematic Literature Review 2019–2023. *Lect Notes Networks Syst.* 2024;828(March):209–17.
12. Kimani B. Internal Communication Strategies and Employee Engagement. *J Public Relations.* 2024;2(1):13–24.
13. Agustini NA, Purnaningsih N. Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *J Komun Pembang.* 2018;16(1):89–108.
14. Aprinawati, Hutasoit E, Milano F, Rahma K, Fauziah S, Khaira I. Optimalisasi komunikasi internal dalam meningkatkan produktivitas kinerja karyawan: studi literatur PT Dwi Indah. 2024;7:15026–32.
15. Suartha IDM. Employee Involvement in Internal Communication Activities PT. Pertamina Hulu Energi. 2021;6(1):13–21.

