



Volume 5 Nomor 1 (2026) Juni

**GENITRI: JURNAL PENGABDIAN
MASYARAKAT BIDANG KESEHATAN**
ISSN: 2964-7010

**Sosialisasi Pemecahan Masalah Manajemen Konflik Dengan Penerapan
Peer Group Discussion Di RSUD Klungkung**

IGAA Sherlyna Prihandhani, Putu Widiastuti, Made Oktaviani Bulan Trisna
Program Studi Sarjana Keperawatan, STIKES Bina Usada Bali
Jln. Padang Luwih, Tegal Jaya, Dalung

Corresponding author: IGAA Sherlyna Prihandhani
Email: sherlynaprihandhani@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit adalah jenis fasilitas perawatan kesehatan yang mempekerjakan sebuah tim atau organisasi kesehatan interdisipliner yang sangat penting terhadap pengembangan dan mengawasi perawatan pasien secara menyeluruh dan efektif. Kelompok profesi dan kawasan pendidikan yang berbeda-beda di rumah sakit kemungkinan bisa menjadi pemicu konflik. Studi yang dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD Klungkung mengatakan bahwa penyuluhan akan manajemen konflik dalam keperawatan belum pernah dilakukan secara mendalam dan memberikan hasil yang optimal kepada seluruh tim. Solusi yang ditawarkan terhadap masalah mitra adalah program penyuluhan manajemen konflik. Program ini menawarkan empat sesi dengan metode ceramah, *pre test* dan *post test*, sesi sharing dan pemecahan kasus diskusi yang akan diimplementasikan secara tatap muka. Hasil dalam program ini yaitu terjadinya peningkatan pemecahan konflik di RSUD Klungkung dengan nilai rata-rata sebesar 75 pada *pre test* dan nilai *post test* 95. Berdasarkan hal tersebut di dapatkan adanya peningkatan pengetahuan terkait manajemen konflik. Diharapkan dengan adanya optimalisasi ini diharapkan meningkatnya manajemen konflik yang ada di ruang rawat inap dan meningkatkan kerjasama tim sehingga pelayanan asuhan keperawatan dapat berjalan dengan optimal.

Kata Kunci: Keperawatan, Manajemen Konflik, Metode *Peer Group Discussion*

ABSTRACT

A hospital is a type of healthcare facility that employs an interdisciplinary team or organization, which is crucial for developing and overseeing comprehensive and effective patient care. Different professional groups and educational backgrounds within the hospital can potentially trigger conflict. A study conducted in the Inpatient Ward of Klungkung Regional Hospital revealed that counseling on conflict management in nursing had never been conducted in-depth and yielded optimal results for the entire team. The proposed solution to the partner's problems is a conflict management counseling program. This program offers four sessions using lectures, pre- and post-tests, sharing sessions, and case-solving discussions, which will be implemented face-to-face. The program resulted in improved conflict resolution at Klungkung Regional Hospital. Based on this, knowledge regarding conflict management has increased. It is hoped that this optimization will improve conflict management in inpatient wards and enhance teamwork, enabling optimal nursing care.

Keywords: Nursing, Conflict Management, Peer Group Discussion Method

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah jenis fasilitas perawatan kesehatan yang mempekerjakan sebuah tim atau organisasi kesehatan interdisipliner yang sangat penting terhadap pengembangan dan mengawasi perawatan pasien secara menyeluruh dan efektif. Kelompok profesi dan kawasan pendidikan yang berbeda-beda di rumah sakit kemungkinan bisa menjadi pemicu konflik. Konflik diartikan menjadi akibat interaksi yang susah dihindari, juga menjadi tantangan untuk tenaga kesehatan dalam menjalankan pekerjaannya. Konflik interpersonal, intrakelompok, dan antarkelompok dapat dikategorikan sebagai konflik antar manusia, contohnya konflik antar dokter dan perawat, perawat dan pasien, perawat dan sesama perawat, dan bahkan perawat dan profesional kesehatan lainnya (Jayawisastira, 2022).

Konflik bisa menimbulkan pengaruh positif dan negatif untuk sebuah tim, tergantung dengan cara apa sebuah konflik bisa dikendalikan. Beberapa dampak positif yang bisa muncul dari konflik yaitu meningkatkan motivasi, kreatifitas, pengetahuan ataupun keterampilan serta menyokong cara pencapaian tujuan. Sedangkan pengaruh negatif yang bisa muncul dari konflik di rumah sakit yaitu produktivitasnya menurun, waktu yang terbuang dengan begitu saja, pasien yang tidak puas terhadap pelayanan. Manajemen konflik yang tidak efektif dapat menyebabkan kondisi kerja yang tidak sehat, permainan kekuasaan, ketidakpuasan klien, penurunan kualitas keperawatan, dan peningkatan biaya kesehatan. Dampak konflik diharapkan akan mengarah ke arah yang konstruktif agar pemberian pelayanan keperawatan dapat berkualitas (Batubara *et al.*, 2023).

Tujuan dari manajemen konflik agar bisa menciptakan kesehatan organisasi yang sehat tidak hanya survive dalam perubahan lingkungan organisasi, akan tetapi juga mampu menyesuaikan diri dan berkembang dalam jangka panjang. Hal ini menjadikan manajemen konflik sebagai alat yang dibutuhkan untuk sebuah lembaga sosial di bidang kesehatan untuk terus berkembang dan kompetitif (Saputra & Alkhusari, 2021).

Studi yang dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD Klungkung mengatakan bahwa penyuluhan akan manajemen konflik dalam keperawatan belum pernah dilakukan secara mendalam dan memberikan hasil yang optimal kepada seluruh tim. Hasil wawancara dengan kepala ruangan manajemen konflik yang diterapkan hanya menggunakan manajemen konflik yang sederhana seperti pemecahan secara kelompok. Solusi yang ditawarkan terhadap masalah mitra adalah program penyuluhan manajemen konflik. Program ini menawarkan empat sesi dengan metode ceramah, *pre test dan post test*, sesi sharing dan pemecahan kasus diskusi yang akan diimplementasikan secara tatap muka. Target luaran dalam program ini terdiri dari luaran wajib dan tambahan.

METODE

Metode yang akan dilakukan dalam PKM ini spesifik pada bidang layanan kesehatan. Secara umum, metode yang digunakan terbagi dalam 3 jenis, yaitu *Pre test*, ceramah, dan *post test*. Sebelum pemberian sesi program, mitra diberikan kuesioner pre test untuk mengetahui pelaksanaan manajemen konflik di RSUD Klungkung. Sesi kedua metode peer group discussion untuk meningkatkan sosialisasi pemecahan konflik di RSUD Klungkung. Sesi terakhir adalah evaluasi yang akan diberikan sama seperti sebelum pemberian sesi, yaitu pengukuran pengetahuan dan keterampilan setelah metode peer group discussion untuk meningkatkan manajemen konflik.

Adapun mitra yang terlibat pada Pelatihan Kelompok Pendukung Lini adalah perawat pelaksana RSUD Klungkung yang memiliki kontribusi berupa dukungan alokasi SDM yang akan diberikan pelatihan. Sumber daya manusia tersebut merupakan pemegang program kesehatan. Pemegang program ini diharapkan dapat mengikuti seluruh sesi yang ditawarkan dalam program. Hal ini bertujuan agar pemegang program nantinya dapat mengimplementasikan dalam asuhan keperawatan dalam maupun luar gedung. Mitra lain yang terlibat adalah kepala ruangan rawat inap mendukung melalui pengerahan SDM, yaitu menggerakkan seluruh staff di RSUD Klungkung. Hal ini guna meningkatkan pelayanan kepada seluruh staff di RSUD Klungkung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

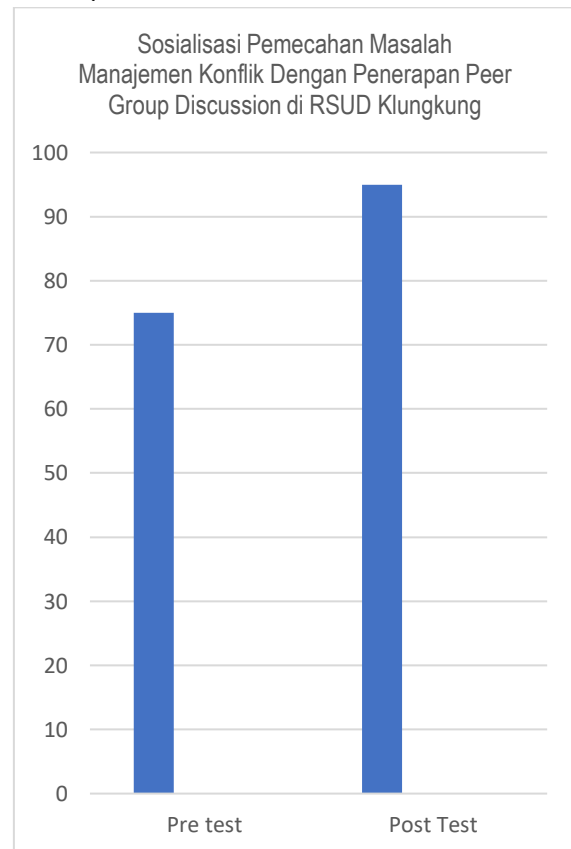
Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilakukan di RSUD Klungkung. Pengabdian masyarakat dibagi menjadi tiga sesi yaitu, sesi pertama dimana peserta melakukan registrasi. Kemudian kemudian peserta diminta untuk mengisi pre test sebelum pengabdian dilaksanakan. dan dilakukan pre test tentang pemahaman akan manajemen konflik secara umum. Setelah selesai mengisi pre test peserta memasuki sesi ke dua yaitu sesi pemberian materi. kemudian seluruh peserta diberikan pengetahuan terkait manajemen konflik. Masuk ke sesi kedua yaitu diskusi dengan menggunakan metode *peer group discussion*.



Gambar 1

Sosialisasi Pemecahan Masalah Manajemen Konflik Dengan Penerapan *Peer Group Discussion* DI RSUD Klungkung

Memasuki sesi ketiga peserta dilakukan proses penilaian akhir kegiatan pengabdian masyarakat yaitu *post test* dengan adanya peningkatan nilai rata-rata sebesar 75 pada *pre test* dan nilai *post test* 95. Setelah itu dilakukan evaluasi dan penutupan dari pengabdian masyarakat.



Gambar 2. *Pre Test* dan *Post Test*

Tabel. 1 Hasil *Pre Test* dan *Post Test*

Kategori	N	Mean	Min-Max
Pre Test	170	75	40-70
Post Test	170	95	50-100

Pengendalian konflik yang efektif, suasana kerja akan menjadi lebih dinamis, sehingga setiap anggota organisasi menjadi lebih alert terhadap kemajuan organisasi, dan setiap kelompok berusaha melakukan yang terbaik untuk kepentingan (Sariyani, 2024). Kemampuan *conflict management* pemimpin dalam suatu kelompok atau organisasi

berdampak signifikan terhadap produktivitas kerja. Ketika kemampuan tersebut baik, konflik yang timbul dapat dikelola dengan efektif, mengarah pada penyelesaian yang fungsional. Ini menciptakan emosi positif atau senang terhadap tugas atau pekerjaan, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas kerja individu (Jemi, 2019).

Manajemen konflik oleh manajer perawat akan berpengaruh pada kepuasan kerja perawat pelaksana dalam ruangan. Pola penerapan manajemen konflik juga berdampak pada kinerja perawat pelaksana dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Peningkatan dan penurunan motivasi perawat pelaksana di rumah sakit tergantung pada kemampuan kepala ruangan (kepala ruangan perawat) dalam mengelola konflik dengan baik (Maria, 2024).

Manajemen konflik ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitrianiingsih et al., (2023) dengan memperoleh hasil faktor yang menyebabkan konflik di pelayanan kesehatan diantaranya stress kerja, rendahnya kepuasan dan motivasi kerja, miskordinasi dan sikap empati yang kurang dalam kolaborasi interdisipliner serta toxic kepemimpinan. Pihak yang terlibat dalam resolusi konflik tersebut ialah kepala ruangan, perawat manajer, perawat dan dokter. Resolusi konflik dapat dilakukan dengan strategi compromising, integrating, cooperative, assertiveness, dan obliging yang didukung dengan komunikasi interdisiplin, keterampilan manajemen, kecerdasan emosional serta keterlibatan pendidik klinis.

Penelitian yang dilakukan oleh Lestari et al., (2025) memperoleh hasil intervensi manajemen konflik yang efektif memerlukan pendekatan multilevel yang mencakup pelatihan individu, dukungan organisasi, dan penerapan teori keperawatan guna menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, aman, dan berfokus pada keselamatan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Sakinah, (2021) memperoleh hasil terdapat adanya hubungan manajemen konflik dengan kepuasan kerja perawat. Semakin baik manajemen konflik yang diketahui oleh perawat di ruang rawat inap maka semakin baik dalam penanganan atau penyelesaian konflik di ruangan tersebut, begitupun sebaliknya jika manajemen konflik kurang dipahami oleh perawat.

Kemampuan manajemen dalam suatu organisasi atau suatu kelompok baik, maka konflik tersebut memberikan dampak yang baik yaitu menimbulkan emosi positif atau senang pada seseorang terhadap pekerjaannya sehingga kepuasan kerja dapat tercapai, selain itu apabila seseorang puas dengan pekerjaannya pasti akan menimbulkan rasa nyaman dan semangat pada pekerjaannya dia akan menetap pada pekerjaannya dan membantu atasan atau teman sejawat dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan yang baik (Kur'aini, 2023). Berdasarkan hal tersebut besar harapannya strategi *peer group discussion* ini dapat dikembangkan dan dilaksanakan dengan baik di RSUD Klungkung dengan monitoring kontrol manajemen konflik dilakukan setiap bulan untuk mengetahui tingkat efektifitasnya.

SIMPULAN DAN SARAN

PKM ini telah terlaksana dengan pemberian edukasi melalui penyampaian materi, dan pemahaman materi yang diikuti oleh peserta. Peserta terdiri dari kepala ruangan dan perawat di ruang rawat Inap RSUD Klungkung. Diharapkan dengan adanya optimalisasi ini diharapkan meningkatnya manajemen konflik yang ada di ruang rawat inap dan meningkatkan kerjasama tim sehingga pelayanan asuhan keperawatan dapat berjalan dengan optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Direktur RSUD Klungkung dan seluruh staff RSUD Klungkung yang telah mengikuti kegiatan pengabdian ini hingga terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanti, R. (2023). Pengelolaan Data Screening. *Selaparang. Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 07(01).
- Batubara, F. R., Tampubolon, K. N., Nabila, M., Sianipar, Y., & Nurhidayah, R. E. (2023). Strategi Manajemen Konflik Dalam Asuhan Dan Pelayanan Keperawatan. *Nursing News : Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 7(2), 73–86. <https://doi.org/10.33366/Nn.V7i2.2616>
- Fitrianingsih, A., Anjani, A. H., Fitriya, N. I., Anggraini, P. D., Ridwan, H., Hoedaya, A. P., & Indonesia, U. P. (2023). *Conflict Management In Service Settings Nursing In A Hospital: Literature Review*. 8(2), 397–418.
- Jayawisastra, P. (2022). Literatur Review: Analisis Strategi Manajemen Konflik Perawat Manajer Dg Pendekatan Kolaborasi Di Igd Rs X Depok. *Indonesian Journal Of Nursing Scientific*, 2(2), 45–57. <https://doi.org/10.58467/Ijons.V2i2.39>
- Jember, B. H. (2019). *Kadek Fadila Oktaviana * Asmuji Dwi Yunita Haryanti * Universitas*.
- Kur'aini, S. N. (2023). Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan. *Genitri: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 2, 1–6.
- Lestari, W., Yunita, A., Rukmini, E. D., Hendri, E. F., Masri, I., Pratiwi, L., Nathania, N., Khainingsih, R. F., Simatupang, T., Keperawatan, F., & Riau, U. (2025). *Literature Review : Implementasi Intervensi Dalam*. 14(2), 297–306.
- Maria, D. Y. (2024). Hubungan Manajemen Konflik Kepala Ruang Dengan Motivasi Kerja Dan Stres Kerja Perawat. *Journal Of Language And Health*, 5(2), 869–876.
- Sakinah, S. (2021). *Terhadap Kepuasan Kerja Perawat*. 1, 367–373.
- Saputra, M. A. S., & Alkhusari, A. (2021). Manajemen Konflik Sebagai Strategi Peningkatan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rsud. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 6(1), 71–92. <https://doi.org/10.36729/Jam.V6i1.768>
- Sariyani, M. D. (2024). Pendampingan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Di Praktik Keperawatan Mandiri “Bjw” Denpasar. *Genitri: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 3, 39–45.