

ANALISIS PENGELOLAAN KONFLIK PADA PETUGAS PUSKESMAS SRONDOL KOTA SEMARANG TAHUN 2010

ABDULLAH RIZKI NOVANDI -- E2A006001
(2011 - Skripsi)

Adanya kebijakan pelayanan kesehatan gratis bagi masyarakat kota Semarang berdampak pada meningkatnya kunjungan ke puskesmas-puskesmas di Kota tersebut. Jumlah petugas yang tidak bertambah, memungkinkan tingkat beban kerja yang meningkat. karakteristik dan watak petugas pun berbeda-beda. Ditambah perbedaan pandangan dan cara dalam mengelola puskesmas antara pimpinan dan petugas membuat potensi konflik di puskesmas tersebut menjadi lebih besar. Skripsi ini hasil dari penelitian kualitatif yakni menganalisis pengelolaan konflik pada petugas di puskesmas Spondol kota Semarang. Skripsi ini bertujuan untuk menjelaskan asumsi petugas mengenai suatu konflik, menjelaskan jenis konflik apa saja yang ada di Puskesmas Spondol, dan bagaimana gaya manajemen konflik yang digunakan oleh petugas puskesmas Spondol. Data penelitian ini keseluruhannya diperoleh dan dihimpun melalui wawancara mendalam (indept interview) dan observasi pendahuluan. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif terbuka (menggunakan proses berpikir induktif), dengan pendekatan content analysis (analisa isi) untuk mengkaji dokumen-dokumen berupa kategori umum dari makna. Hasil penelitian ini adalah asumsi petugas bahwa konflik merupakan perbedaan pendapat dan prinsip antar dua orang yang berbeda, kebijakan pelayanan gratis tidak terlalu mempengaruhi konflik yang ada, adanya perbedaan harapan dan kenyataan dari petugas, adanya konflik negatif di Puskesmas Spondol tidak dibutuhkan. Jenis konflik yang ada di Puskesmas Spondol yaitu konflik interpersonal, antarpersonal, dan antar kelompok. Gaya manajemen konflik yang digunakan petugas yaitu gaya manajemen konflik kompetisi, kompromi, akomodasi, dan menghindar. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa potensi-potensi konflik di Puskesmas Spondol sudah menjadi sebuah konflik dan membutuhkan penyelesaian secepatnya. Pemimpin dan petugas harus saling memahami kondisi masing-masing dan karakteristik individu yang ada. Untuk mengurangi tingkat tekanan sebuah konflik seharusnya ada sebuah forum rutin sebagai wadah aspirasi semua anggota puskesmas.

Kata Kunci: asumsi, jenis, gaya manajemen konflik