

**MANAJEMEN KONFLIK DALAM TIM MULTIDISIPLIN
DI UPTD PPA KABUPATEN BANTUL**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk memenuhi sebagian syarat-syarat
memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S.Sos)**

Disusun Oleh :

Ahmad Indra Falatihan

NIM. 20102050018

Pembimbing

Abidah Muflihati, S.Th.I., M.Si.

NIP 19770317 200604 2 001

**PROGRAM STUDI ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1860/Un.02/DD/PP.00.9/11/2024

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN KONFLIK DALAM TIM MULTIDISIPLIN DI UPTD PPA
KABUPATEN BANTUL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AHMAD INDRA FALATIHAN
Nomor Induk Mahasiswa : 20102050018
Telah diujikan pada : Selasa, 01 Oktober 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Abidah Muflihah, S.Th.I., M.Si
SIGNED

Valid ID: 67331641ec820



Penguji I

Siti Solechah, S.Sos.I., M.Si
SIGNED

Valid ID: 6733159fc945b



Penguji II

Idan Ramdani, M.A.
SIGNED

Valid ID: 671b32d592b39



Yogyakarta, 01 Oktober 2024
UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Arif Muflihah, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED

Valid ID: 673aa774060c3

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara;

Nama : Ahmad Indra Falatihan
NIM : 20102050018
Judul Skripsi : Manajemen Konflik Pada Tim Multidisiplin di UPTD PPA Kabupaten Bantul

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata satu dalam bidang sosial.

Dengan ini kami berharap agar Skripsi tersebut di atas segera dimunaqasyahkan. Atas Perhatiannya kami ucapkan terimakasih.


Yogyakarta, 23 September 2024

Mengetahui:

Pembimbing,

Ketua Prodi


Abdah Muflihah, S.Th.I, M.Si
19770317 200604 2 001


Siti Solechah, S.Sos.I, M.Si
NIP. 19830519 20912 2 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Indra Falatihan
NIM : 20102050018
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Manajemen Konflik Dalam Tim Multidisiplin Di UPTD PPA Kabupaten Bantul adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 23 September 2024

Yang menyatakan,



Ahmad Indra Falatihan
NIM 20102050018

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah telah tuntas Skripsi ini, saya persembahkan sepenuhnya kepada kedua orang tua tercinta dan keluarga, terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang tiada henti. Panjenengan adalah sumber inspirasi dan motivasi terbesar dalam hidup saya. Semoga karya ini dapat membanggakan Ayah Ibu. *Masyayikh* dan para Guru serta Dosen yang mulia, terimakasih atas nasehat, bimbingan dan doa yang istiqomah. Dan terimakasih kepada orang-orang yang selalu mendukung dan mendoakan dalam proses belajar ini.

Semoga Skripsi ini bermanfaat dan memberikan kontribusi dalam kajian keilmuan, terkhusus bidang Ilmu Kesejahteraan Sosial. Serta menjadi saksi dimana kampus UIN Sunan Kalijaga menjadi tempat belajar, berproses dan berdampak pada kehidupan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

Nilai seseorang sesuai dengan kadar tekadnya, ketulusannya sesuai dengan kadar kemanusiannya, keberaniannya sesuai dengan kadar penolakannya terhadap perbuatan kejahatan dan kesucian hati nuraninya sesuai dengan kadar kepekaannya akan kehormatan dirinya.

Nabi Muhammad SAW.

Tak ada satu pun di dunia ini yang kekal. Maka ukirlah cerita indah sebagai kenangan, karena dunia memang sebuah cerita.

Hadratussyeikh Hasyim Asy'ari

Jadilah pribadi yang “tahu diri” baru kemudian “percaya diri”. Urutannya seperti itu karena seseorang akan baik jika sering intropeksi diri.

Ayah Rofi'in

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Swt. yang telah memberikan rahmat, nikmat, serta hidayahnya. Sholawat serta salam senantiasa tak lupa peneliti limpahkan kepada *Khotamul Anbiya'* Muhammad SAW. yang telah mengantarkan umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang ini dan semoga kita mendapat syafaat beliau di hari akhir.

Dengan penuh rasa syukur pada semester sembilan ini peneliti mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul “Manajemen Konflik dalam Tim Multidisiplin di UPTD PPA Kabupaten Bantul”. Penelitian ini berjalan dengan baik dan lancar berkat banyaknya dukungan dan doa dari berbagai pihak. Tanpa adanya dukungan pihak-pihak ini, sangat mungkin bahwa penelitian ini akan memiliki banyak sekali kekurangan. Dengan demikian peneliti hendak menyampaikan beribu terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Norhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mewadahi peneliti dengan cukup baik dalam segala kebutuhan perkuliahan.
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang banyak memberikan pengembangan dalam pembelajaran.
3. Siti Solechah S.Sos.I, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial yang selalu menyediakan akses dalam segala urusan perkuliahan.

4. Abidah Muflihah, S.Th.I., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang selalu memberikan waktu, tenaga, pikiran, masukan, dukungan dan motivasi selama membimbing sampai skripsi selesai.
5. Dr. Muh. Ulil Absor, S.H.I., M.A. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang memberikan dukungan, inspirasi dan motivasi untuk terus berjuang dalam mencapai tujuan akademis.
6. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial yang memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan sepanjang perkuliahan.
7. Bu Silvy, Mbak Endah, Mbak Retno, Ibu Any, Mbak Esti dan Pak Narso yang memberikan informasi dan akses penelitian. Semoga diberikan kesehatan dan kemudahan urusannya.
8. Kedua orang tua tercinta Ayah Rofi'in dan Ibu Amilun yang senantiasa mendukung dalam segala hal kebaikan, memberikan nasehat dan keistiqomahan doa. Serta kedua adik, Sulthoni Dwi Rahmat dan Abizard Faraz Rauza yang senantiasa berinteraksi dan mendukung. Terima kasih seluas samudera raya, semoga Allah memberikan kasih sayang, sehat, berkah dan panjang umur.
9. Kepada Masyarakat dan para Guru yang selama ini mendidik, menasehati dan membimbing. Terima kasih yang tak terhingga semoga senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
10. Kepada keluarga Besar Bani Ya'qub dan Bani Syaju terima kasih dukungan dan doa restunya, semoga terus utuh dan harmonis

11. Teman-teman Madrasah Huffadz 1 Pondok Pesantren Al-Munawwir Krapyak, *wa bilkhusus* kamar 8. Terima kasih atas dukungannya, semoga sehat selalu dan khatam 30 juz mutqin.
12. Sahabat penulis *awit cilik* Ahmad Anang Firdaus telah menemani berproses, selalu mendukung dan memberikan doa setiap proses selama ini.
13. Keluarga besar LP3S UIN Sunan Kalijaga yang progresif dan kompak. Terima kasih atas proses dan pembelajaran organisasi, semoga sehat dan sukses.
14. Keluarga besar HMPS IKS Sunan Kalijaga yang produktif dan kompak. Terima kasih atas proses dan pembelajaran organisasi, semoga sehat dan sukses.
15. Roro Kusumasniti sosok perempuan kuat dan hebat yang selalu mendukung, menemani dan mendoakan, semoga senantiasa sehat, sukses dan baik hati.
16. Teman progresif kelas A Shindi, Atika, Ayuzada, Rima serta Alumni SD Pantura Luki, Niswah, Sofi dan Zuhria, yang saling mendukung satu sama lain. Semog sukses semua.
17. Keluarga Besar Yayasan Untukteman.id; Mbak febfi, Mas Bram, Mbak Etik, Mbak Rahma, Mbak eva, Mbak Hasna, Mbak Yayak, Paklek Ban, Febian yang memberikan ruang untuk praktik membantu orang. Semoga semua sehat, dimudahkan urusannya dan Yayasan lebih berkembang untuk menolong orang.
18. Teman-teman IKS angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga persaudaraan tidak terputus, sehat dan sukses semuanya.
19. Tim Sembilan, Dewan Etik dan jamaah LDKS terutama Rama, Ageng, Febian, Haddat, Lanjar, Harfi, Ayuzada, Revika, Mas Dany, Mas Watsiq dan Mbak

Hany yang terus berjuang untuk memfasilitasi diskusi isu kesejahteraan sosial terkini, semoga sehat dan istiqomah berjuang.

20. Keluarga Trah Gamelan No.16 semoga sehat, dimudahkan segala urusannya dan harmonis
21. Teman-Teman KKN Kadugede Kuningan Taufiq, Malik, Ali, Dimas, Hazmy, Putri, Sabrila, Rani dan Thalia semoga silaturahmi selalu terjaga.

Semoga hal-hal baik yang diberikan mereka menjadi amal mulianya, dan akan banyak keberkahan yang mereka dapat selepasnya. Kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Maka dari itu peneliti sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti dengan terbuka mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi yang telah berhasil disusun ini juga dapat mudah untuk dimengerti dan dipahami pembaca, kemudian dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan bagi diri saya sendiri khususnya dan umumnya bagi para pembaca yang bilamana berkenan. Aamiin. *Wassalamu'alaikum wr.wb.*

Yogyakarta, 23 September 2024

Ahmad Indra Falatihan

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi dinamika tim multidisiplin di UPTD PPA Kabupaten Bantul dengan pendekatan kualitatif deskriptif. UPTD PPA Bantul terletak di Jl. Wahidin Sudiro No. 76, Bejen, Bantul, Kabupaten Bantul, DIY. Fokus utama penelitian adalah bagaimana tim multidisiplin, yang terdiri dari berbagai profesi, mengatasi dan mengelola konflik yang timbul dalam usaha mereka untuk memberikan layanan yang komprehensif dan efisien. Dengan menerapkan teori manajemen konflik oleh Wirawan dan teori tim multidisiplin oleh Brunner, serta menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk pengumpulan data, penelitian ini memvalidasi hasilnya melalui triangulasi data, waktu, dan teknis. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun keberagaman dalam tim multidisiplin yang mengakibatkan perbedaan pandangan dan miskomunikasi, perbedaan tersebut justru merupakan nilai tambah dalam memberikan multi layanan kepada klien. Konflik yang terjadi umumnya disebabkan oleh perbedaan pandangan dalam penanganan dan miskomunikasi perkembangan kasus klien.

Hasil manajemen konflik tim multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul menghadapi konflik tersebut melalui penerapan strategi pemahaman kasus integratif dan komunikasi aktif melalui rapat kasus dan koordinasi antar tim terbukti efektif dalam menemukan solusi yang memuaskan semua pihak. Pendekatan kolaboratif dalam mengelola konflik, tim dapat mencapai resolusi yang terkoordinasi dan inklusif dengan memanfaatkan gaya manajemen kolaborasi dan kompromi. Penelitian ini menekankan pentingnya pendekatan strategis dalam menangani konflik untuk memastikan bahwa setiap anggota tim multidisiplin dapat bekerja secara harmonis, sehingga meningkatkan kualitas layanan kepada klien dan efektivitas keseluruhan tim multidisiplin di UPTD PPA Kabupaten Bantul.

Kata kunci: Tim multidisiplin, Manajemen konflik, UPTD PPA Kabupaten Bantul

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This research explores the dynamics of the multidisciplinary team at UPTD PPA Bantul Regency using a descriptive qualitative approach. UPTD PPA Bantul is located on Jl. Wahidin Sudiro No. 76, Bejen, Bantul, Bantul Regency, DIY. The main focus of the research is how multidisciplinary teams, consisting of various professions, overcome and manage conflicts that arise in their efforts to provide comprehensive and efficient services. By applying conflict management theory by Wirawan and multidisciplinary team theory by Brunner, as well as using interview, observation and documentation methods for data collection, this research validates the results through data, time and technical triangulation. The findings of this research show that although diversity in multidisciplinary teams results in differences in views and miscommunication, these differences actually constitute added value in providing multiple services to clients. Conflicts that occur are generally caused by differences in views in handling and miscommunication regarding the development of client cases.

The results of the conflict management of the UPTD PPA Bantul Regency multidisciplinary team in dealing with this conflict through the implementation of integrative case understanding strategies and active communication through case meetings and coordination between teams proved effective in finding solutions that satisfied all parties. A collaborative approach to managing conflict, teams can achieve coordinated and inclusive resolution by utilizing a management style of collaboration and compromise. This research emphasizes the importance of a strategic approach in handling conflict to ensure that each member of the multidisciplinary team can work in harmony, thereby improving the quality of service to clients and the overall effectiveness of the multidisciplinary team at UPTD PPA Bantul Regency.

Keywords: Multidisciplinary team, conflict management, UPTD PPA Bantul Regency

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

MANAJEMEN KONFLIK DALAM TIM MULTIDISIPLIN DI UPTD PPA KABUPATEN BANTUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat.....	8
E. Kajian Pustaka.....	10
F. Kerangka Teori.....	20
1. Konflik.....	20
2. Manajemen Konflik.....	22
3. Gaya Manajemen Konflik.....	24
4. Jenis-jenis dalam Manajemen Konflik.....	26
5. Langkah – langkah Manajemen Konflik.....	27
6. Tim Multidisiplin dalam Manajemen kasus.....	31
G. Metode Penelitian.....	34
1. Pendekatan dan jenis Penelitian.....	34
2. Subjek dan Objek Penelitian.....	35
3. Lokasi Penelitian.....	36
4. Sumber Data.....	36
5. Metode Pengumpulan Data.....	37
6. Analisis Data.....	38
7. Teknik Keabsahan Data.....	40
H. Sistematika Pembahasan.....	42
BAB II GAMBARAN UMUM UPTD PPA KABUPATEN BANTUL.....	44
A. Sejarah Pendirian UPTD PPA PPA Kabupaten Bantul.....	44
B. Dasar Hukum UPTD PPA Kabupaten Bantul.....	46
C. Visi Misi, dan Tujuan UPTD PPA Kabupaten Bantul.....	48
D. Susunan Kepengurusan dan Tugas Tim Multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul.....	49
E. Kedudukan, Tugas dan Fungsi UPTD PPA Kabupaten Bantul.....	51

F. Pelayanan dan Program Kegiatn UPTD PPA Kabupaten Bantul.....	51
G. Alur Pelayanan UPTD PPA Kabupaten Bantul.....	53
H. Sarana dan Prasarana UPTD PPA Kabupaten Bantul	57
I. Karakteristik dan Statistik Demografi Sasaran Program	58
J. Komunitas Dampingan UPTD PPA Kabupaten Bantul	62
K. Pendanaan dan Jaringan UPTD PPA Kabupaten Bantul.....	62
BAB III MANAJEMEN KONFLIK DALAM TIM MULTIDISIPLIN DI	
UPTD PPA KABUPATEN BANTUL	64
A. Analisis tim multidisiplin dan manajer kasus UPTD PPA Kabupaten Bantul.....	65
1. Tim multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul	65
2. Tugas tim multidisiplin di UPTD PPA Kabupaten Bantul	69
3. Model praktik dan batasan etik kerahasiaan tim multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul	81
4. Manajer Kasus UPTD PPA Kabupaten Bantul	85
B. Konflik Tim Multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul	92
1. Pandangan konflik menurut tim multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul.....	93
2. Jenis – jenis konflik pada tim multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul.....	95
3. Tipe – Tipe Konflik.....	98
4. Contoh konflik Tim multidisiplin dalam Penanganan Kasus di UPTD PPA Kabupaten Bantul	102
C. Manajemen Konflik.....	105
1. Manajemen konflik pada tim multidisiplin di UPTD PPA Bantul.....	107
2. Strategi Manajemen Konflik	109
3. Mengendalikan konflik	113
4. Resolusi konflik.....	115
5. Gaya Manajemen Konflik	117
6. Proses Manajemen Konflik oleh Manajer Kasus pada Tim Multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul.....	123
BAB IV	127
PENUTUPAN	127
A. Kesimpulan.....	127
B. Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	135

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan hubungan kerja sama dan interaksi antar individu atau kelompok. Dalam interaksi sosial tidak dapat dihindari akan terjadi sebuah konflik. Konflik senantiasa dapat terjadi dimana saja, siapa saja dan kapan saja baik itu antarpribadi seorangan (*interpersonal conflict*), antar kelompok (*intergroup conflict*) atau pun individu dan kelompok (*interpersonal-group conflict*) yang melakukan interaksi sosial dalam kehidupan sehari-hari. Setiap konflik yang terjadi akan membentuk dinamika tersendiri dalam lingkungan sosial. Sebagaimana menurut Novri Susan menyebutkan bahwa masyarakat akan mengalami suatu perubahan sosial pada nilai dan strukturnya baik secara revolusioner maupun evolusioner yang dipengaruhi oleh gerakan sosial individu ataupun kelompok masyarakat.¹

Hubungan antar individu, antar kelompok atau individu dengan kelompok tidak selalu berjalan mulus dalam mencapai tujuan, kadang timbul konflik apabila terdapat ketidaksesuaian kepentingan, perbedaan sudut pandang dan tujuannya. Maka, konflik dapat diketahui sebagai bagian yang wajar. Konflik tidak muncul dengan tanpa sebab, melainkan ada faktor-faktor yang melatarbelakangi. Konflik merupakan proses disosiatif, artinya apabila konflik mampu dikelola dengan baik maka akan berdampak baik bagi kemajuan dan perbaikan suatu kelompok. Namun

¹ Novri Susan, *Pengantar Sosiologi Konflik*, Buku (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hlm. 19

sebaliknya, jika konflik tidak dikelola dengan baik maka konflik tersebut akan menimbulkan dampak buruk bagi suatu lembaga atau masyarakat bahkan sampai mengakibatkan jatuhnya korban jiwa.²

Pandangan sebagian masyarakat terhadap konflik seringkali lebih berkonotasi pada pemaknaan yang negatif. Asumsi ini karena masyarakat umumnya memahami bahwa dengan terjadinya konflik akan menimbulkan ketidakteraturan sosial dan perpecahan.³ Namun tanpa disadari, konflik juga memiliki nilai yang positif dan memiliki potensi pada perubahan yang lebih baik. Terjadinya konflik bukan sekedar pada ranah politik saja, namun terjadi juga pada lingkungan kerja dan paling kecilnya antar individu.

Konflik secara etimologis berasal dari bahasa latin yaitu “con” yang bermakna persamaan dan “figere” berarti benturan atau tabrakan.⁴ Para pakar telah mengemukakan definisi mengenai konflik yang berbeda dari berbagai prespektif diantaranya penadapat Daniel Dana yang mengatakan “*Workplace conflict is the A condition between or among workers whose jobs are interdependent, whose feel angry who perceive teh others(s) as being at fault, and who act in a ways that cause a business prbolem*”.⁵ Pendapat ini menekankan bahwa konflik yang terjadi di tempat kerja merupakan suatu kondisi dimana salah satu atau diantara pekerja saling bergantung, merasa tidak puas, menganggap pihak lain salah yang dapat

² Irwandi, Endah R, *Analisis Konflik antara Masyarakat, Pemerintah dan Swasta*, Jurnal Jispo (Bandung: UIN Sunan Gunun Djati, 2017), hlm. 26

³ Wirawan, *Konflik dan Manajemen Konflik; Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, Buku (Yogyakarta: Penerbit Salemba Humanika, 2009), hlm. 113

⁴ Elly M. dan Usman Kolip. *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 345

⁵ Wirawan, *Konflik dan Manajemen Konflik; Teori, Aplikasi, dan Penelitian*,hlm. 5

menimbulkan kerugian. Selaras dengan pendapat sebelumnya, menurut Krik Blackard and James W. *“Workplace conflict is a dynamic process reflecting the interaction of two or more interde who have pendent parties some level of difference or incompatibility between them”*.⁶ Pendapat ini menyatakan bahwa konflik yang terjadi di tempat kerja merupakan suatu proses dinamis yang mencerminkan interaksi dua atau lebih pihak yang memiliki tingkat perbedaan atau ketidakcocokan yang sama antara pihak-pihak tersebut.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kabupaten Bantul merupakan unit pelaksana teknis operasional pada satuan kerja yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak yang berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi dan masalah lainnya.⁷ Pembentukan UPTD PPA Kabupaten Bantul didasari oleh permasalahan kompleks yang terjadi di Kabupaten Bantul tentang masalah kekerasan, kejahatan dan pelecehan terhadap perempuan dan anak sehingga sangat dibutuhkan keberadaannya untuk memberikan penanganan dan pelayanan sosial.⁸ Pada tahun 2022 UPTD PPA Kabupaten Bantul mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak RI menjadi salah satu UPTD PPA terbaik. Hal ini disampaikan oleh Ibu Silvy Kepala UPTD PPA Kabupaten Bantul “Betul pada tahun 2022, UPTD PPA ini mendapatkan penghargaan dari kementerian karena UPTD PPA disini telah berdiri sejak lama dan

⁶ *Ibid*

⁷ Rancangan Peraturan Presiden No.12 Tahun 2022 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak dan Permen PPA Nomor 4 tahun 2018.

⁸ Infografis UPTD PPA Kabupaten Bantul (2022)

menjadi unit utama dalam penanganan kasus korban kekerasan”.⁹ Peran pemerintah sangat penting dalam memberikan pelayanan sosial kepada masyarakat. Hal ini sebagaimana pendapat yang dikemukakan Fukuyama bahwa pemerintah tidak boleh mengurangi fungsi dan tugasnya dalam memberikan pelayanan sosial kepada masyarakat. Peran antara pemerintah dan masyarakat harus bersinergi dalam mewujudkan pelayanan sosial yang sesuai dengan kebutuhan dan dapat mengatasi permasalahan yang ada.¹⁰

Berdasarkan identifikasi tugas utama dan fungsi UPTD PPA Kabupaten Bantul yaitu memberikan pelayanan perlindungan kepada korban kekerasan perempuan dan anak dengan memberikan layanan pengaduan, konsultasi hukum, konseling psikolog dan pendampingan pekerja sosial.¹¹ Mekanisme pelayanan UPTD PPA Kabupaten Bantul, klien atau pelapor mengadukan masalah *direct service* ke kantor langsung atau melalui nomor hotline UPTD PPA Kabupaten Bantul atau *indirect service* laporan dari pihak berwenang, setelah itu data kasus klien diregistrasi dalam buku kasus, masalah klien di bahas oleh tim multidisiplin (profesi konselor hukum, mediator, penyuluh hukum, psikolog dan pekerja sosial) lalu melakukan penjangkauan, penampungan sementara (apabila dibutuhkan), asesmen, pendampingan dan pemberian intervensi kepada klien, keluarga dan

⁹ Wawancara dengan Ibu Silvy, Kepala UPTD PPA Kabupaten Bantul, Bantul : Tanggal 25 Juni 2024, Pukul 10.20 WIB

¹⁰ Nandang, Risna R dan Agus W, *Model Pelayanan Sosial bagi Anak Korban Kekerasan*. Jurnal Prosiding penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, vol. 1: 2 (2019), hlm. 127

¹¹ Infografis UPTD PPA Kabupaten Bantul (2022)

pihak terkait serta melakukan rujukan ke lembaga atau organisasi mitra apabila mendapatkan rekomendasi dari hasil *Case Conference*.¹²

Pengaduan kasus yang dilaporkan ke UPTD PPA Kabupaten Bantul akan ditangani oleh tim multidisplin. Pelayanan UPTD PPA Kabupaten Bantul yang diberikan kepada klien menggunakan pendekatan manajemen kasus artinya petugas tim multidisiplin memastikan penerima manfaat mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhannya yang beragam dan kompleks secara cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi dengan menghubungkan komponen dari sistem layanan (*System service delivery*).¹³ Pendekatan penanganan kasus diatas sesuai dengan salah satu kode etik Pekerja Sosial yang diimplementasikan dalam praktinya yaitu *Individualisation*, memahami bahwa setiap klien memiliki kasus yang beragam dan penanganan yang berbeda.¹⁴

Profesi Pekerja Sosial berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak dalam penanganan kasus di UPTD PPA berperan sebagai manajer kasus. Menurut Wooside dan Mc Clam peran Pekerja sosial sebagai Manager kasus adalah melakukan pertolongan profesional dalam melaksanakan manajemen kasus dengan kreatif dan kolaboratif yang mencakup keterampilan dalam *assessment*, konsultasi, konseling, modeling dan advokasi yang

¹² Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak.

¹³ *Ibid*

¹⁴ Sugeng p, Syarif M, Dwi Yuliani Dkk, *Dasar-dasar Pekerjaan Sosial Seni Menjalani Profesi Pertolongan*, (Malang: Intrans Publishing, 2018), hlm. 156

bertujuan untuk mengembalikan keberfungsian sosial klien.¹⁵ Keberhasilan dalam penanganan kasus sangat membutuhkan kerjasama yang kolaboratif antar multidisiplin.¹⁶ Namun pada realitanyaannya, mereka akan terjadi konflik dalam memberikan penanganan kasus karena didasari oleh perspektif, teori dan model praktik yang berbeda. Sebagaimana yang disampaikan oleh Pekerja Sosial UPTD PPA Kabupaten Bantul bahwa penanganan kasus terkadang terjadi perdebatan antar profesi karena perbedaan sudut pandang. Misalnya klien anak berhadapan dengan hukum (ABH) yang berusia dibawah 18 tahun, menurut pekerja sosial perlu mendalami dan mengasesmen lingkungan keluarga namun menurut konselor hukum hal tersebut tidak perlu dilakukan karena itu tidak mempengaruhi proses hukum.¹⁷

UPTD PPA Kabupaten Bantul sebagai salah satu tempat yang menangani permasalahan masyarakat terutama dalam penanganan kasus kekerasan, kejahatan dan pelecehan terhadap perempuan dan anak dituntut untuk menangani dengan profesional dan humanis, sehingga apabila dalam internal lembaga atau tim multidisiplin terdapat konflik (perbedaan perspektif dalam penanganan kasus) dan tidak mampu mengelola atau manajemen konflik maka akan berdampak negatif pada kinerja dan produktivitas lembaga dan petugasnya.¹⁸ Oleh karena itu, manajemen konflik sangat dibutuhkan dalam mengelola dan menyelesaikan konflik yang terjadi terutama pada internal lembaga.

¹⁵ Cepi Yusrun, *Praktik Pekerjaan Sosial Generalis Suatu Tuntunan Intervensi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 80

¹⁶ William Chang and Andreas Chang, *Manajemen Konflik (Analisi Etika Sosial)*, (Jakarta: PT Gramedia, 2021), hlm. 93

¹⁷ Wawancara dengan Pekerja Soaial Kabupaten Bantul 2023

¹⁸ Wirawan, *Konflik dan Manajemen Konflik : Teori, Aplikasi, dan Penelitian*,...hlm. 129

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti menemukan adanya konflik perbedaan perspektif dan model praktik antar tim multidisiplin dalam penanganan kasus. Tim multidisiplin menjadi aktor utama dalam penanganan kasus klien, sehingga jika dari mereka tidak dapat mengelola konflik dapat berdampak pada penanganan kasus klien. Pekerja sosial dalam penanganan kasus di lembaga UPTD PPA Kabupaten Bantul berperan sebagai manajer kasus artinya mengelola kasus klien dari awal hingga akhir dan membagi tugas penanganan kepada tim multisipin. Hal tersebut menjadikan UPTD PPA Kabupaten Bantul menjadi UPTD PPA Se-DIY yang telah menerapkan Peraturan Meteri PPA No.2 tahun 2022. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Kepala UPTD PPA Kabupaten Bantul menjelaskan hal tersebut sebagai berikut : “iya bener, memang UPTD PPA Bantul yang baru menerapkan Permen PPA No.2 Tahun 2022”.¹⁹

Konflik yang terjadi merupakan hal yang wajar dalam sebuah tempat kerja karena perbedaan individu, prespektif dan cara penanganan yang tidak bisa dapat dihindari. Namun konflik internal tersebut perlu mendapatkan perhatian agar menjadi bahan evaluasi dan perbaikan dalam peningkatan kinerja tim multidisilpin dalam memberikan pelayanan. Isu ini menarik untuk dikaji karena lembaga yang dijadikan sebagai tempat penanganan kasus terdapat juga masalah atau konflik pada tim multidisiplin dalam penanganan kasus. Peneliti memilih UPTD PPA Kabupaten Bantul sebagai objek penelitian karena tempat tersebut menjadi salah satu UPTD terbaik versi Kementrian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak RI

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Silvy, Kepala UPTD PPA Kabupaten Bantul, Bantul : Tanggal 25 Juni 2024, Pukul 10.20 WIB

pada tahun 2022 dan menempatkan profesi Pekerja Sosial yang menjadi manajer kasus. Penelitian terdahulu seperti Randi Muliardi dalam penelitiannya yang berjudul “Manajemen Konflik di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Aceh” belum menyentuh pembahasan tim multidisiplin di dalam UPT tersebut. Dengan melihat penelitian-penelitian sebelumnya, maka peneliti berfokus pada konflik yang terjadi pada tim multidisiplin dan manajemen konflik yang diterapkan manajer kasus.

B. Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang yang telah paparkan di atas, peneliti selanjutnya merumuskan masalah yaitu :

1. Apa konflik yang terjadi dalam tim multidisiplin dalam penanganan kasus di UPTD PPA Kabupaten Bantul ?
2. Bagaimana manajemen konflik yang dilakukan oleh manajer kasus di UPTD PPA Kabupaten Bantul ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji secara spesifik terkait konflik-konflik yang terjadi serta manajemen konflik multidisiplin di UPTD PPA Kabupaten Bantul.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan informasi yang lebih komprehensif terhadap pembaca maupun lembaga terkait tentang upaya pengelolaan kasus oleh tim multidisiplin pada lembaga atau organisasi. Selain itu, penelitian ini menjadi pembelajaran lanjutan dari salah satu mata kuliah

pengantar kesejahteraan sosial yang mana calon lulusannya dapat mengelola atau manajemen kasus serta dapat menjadi acuan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk menyempurnakan penelitian terbarukan.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk masyarakat, penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana cara memahami konflik serta mempraktikkan manajemen konflik dalam mengelolanya sehingga akan berdampak positif dan mengarah pada perubahan yang baik. Disamping itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi serta contoh kepada lembaga, organisasi atau masyarakat pada umumnya untuk mengelola konflik yang terjadi tanpa berasumsi negatif dan mencari solusi yang terbaik.
- b. Untuk lembaga, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan perbaikan dalam mengelolah atau manajemen konflik sehingga perbedaan menjadikan kesatuan yang saling membutuhkan dan manajer kasus atau kepala lembaga dapat meningkatkan kemampuan memimpin. Suatu konflik menurut pakar merupakan elemen penting dari seseorang pemimpin, sebagaimana menurut Robert R. Dan Anne A. M bahwa elemen kepemimpinan adalah penyelesaian (*conflict solving*), inisatif (*initiative*), penyelidikan (*inquiry*), advokasi (*advocacy*), pengambilan keputusan (*decision making*), dan kritik (*critique*).²⁰
- c. Bagi pemerintah, penelitian ini dapat menjadi acuan evaluasi kebijakan untuk membuat peraturan bagi tim multidisplin UPTD PPA se-indonesia

²⁰ *Ibid*, hlm. 4

dengan lebih memahami kondisi lapangan serta mempertimbangkan dampak yang terjadi bagi produktivitas lembaga.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan literatur review terkait dengan penelitian terdahulu baik dari buku, skripsi, dan artikel. Kegunaannya sendiri untuk melihat kebaruan dari penelitian yang akan dilakukan. Beberapa kajian pustaka yang ditemukan sebagai berikut :

Pertama, Ana Bintari dan Musyrapah dalam penelitiannya yang berjudul “Manajemen Konflik dalam Pendidikan Islam Multikultural” memiliki tujuan untuk mengetahui konflik apa saja yang terjadi, bagaimana kepemimpinan kepala sekolah dalam mengatasi konflik dan hal apa yang menjadi dasar kepala sekolah dalam mengelola konflik yang terjadi dalam lembaga pendidikan islam yang dipimpinnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik penggalian data melalui wawancara mendalam dan observasi aktif. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah di lembaga pendidikan islam tersebut kepala sekolah berperan sebagai manager dan pemimpin dapat menangani konflik dengan penuh tanggung jawab, mampu mengelola perbedaan pendapat, sudut pandang, tujuan, cara pencapaian tujuan antarindividu maupun organisasi dengan memanfaatkan segala sumber daya yang tepat dan menjadikan konflik sebagai potensi yang positif.²¹

Persamaan penelitian yang dilakukan adalah metode penelitian yakni kualitatif

²¹ Ana Bintari dan Musyrapah, “Manajemen Konflik dalam Pendidikan Islam Multikultural”, *Jurnal Ilmiah Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*, vol.7: 4 (2023), hlm.1

dan objek pembahasannya yakni apa saja konflik yang terjadi dan bagaimana cara mengelola/manajemen konflik pada suatu lembaga. Perbedaannya terletak pada subjek penelitian, peneliti memilih subjek tim multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul, sedangkan penelitian Ana dan Musyarapah menggunakan subjek penelitian salah satu kepala sekolah islam di Palangka Raya.

Kedua, Wahyu Andriansya, Annio Indah, Muhammad Ikhsan dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Penerapan Manajemen Konflik untuk Mengidentifikasi Peningkatan Kinerja Karyawan Distribusi Gas” memiliki tujuan untuk mengidentifikasi konflik yang terjadi dengan menerapkan manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Sintora Putra Gasindo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan sumber data sebanyak 20 orang dan menggunakan analisis regresi. Hasil penelitian yang di dapatkan bahwa koefisien terminasi sebesar 0,862 yang menunjukkan bahwa manajemen konflik simultan memberikan kontribusi sebesar 83 % terhadap kinerja karyawan, sedangkan 17% dipengaruhi variabel yang tidak diteiti. Data tersebut menyimpulkan bahwa variabel independent berpengaruh positif terhadap variabel dependent, sehingga manajemen konflik yang dilakukan pada PT. Sintora Putra Gasindo berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.²² Persamaan penelitian yang dilakukan adalah objek pembahasan yakni manajemen konflik pada suatu lembaga. (metode dan objek pembahasan misalnya). Perbedaannya terletak pada subjek dan metode penelitian,

²² Wahyu Andriansya, Annio Indah, Muhammad Ikhsan, “Analisis Penerapan Manajemen Konflik untu Mengidentifikasi Peningkatan Kinerja Karyawan Distribusi Gas”, *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, vol.5: 1 (2023), hlm.1

peneliti memilih subjek tim multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul, sedangkan penelitian Wahyu Dkk menggunakan subjek 20 karyawan PT. Sintora Putra Gasindod dan metode yang digunakan penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Ketiga, Reidha Fitri, Pinandhika, dan Soni Roy, dalam penelitiannya yang berjudul “Literature riview : Analisis Strategi Manajemen Konflik Perawat Manajer dengan Pendekatan Kolaborasi di IGD RSUD X” memiliki tujuan untuk menganalisis strategi manajemen konflik dengan pendekatan kolaborasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian literatur riview dengan menggunakan database *ProQuest, Pubmed, ScienceDirect, sage Journals* dan *Scopus*. Hasil penelitian yang di dapatkan bahwa penyelesaian konflik dilakukan berdasarkan karakteristik serta persepsi seseorang terhadap konflik, gaya kolaborasi dipilih untuk menyelesaikan konflik secara terbuka satu sama lain dan membicarakan permasalahan yang ada. Perbedaan gaya manajemen konflik dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti asumsi mengenai konflik, kecerdasan emosional, kepribadian individu, pola komunikasi dalam interaksi konflik dan keterampilan komunikasi.²³ Persamaan penelitian yang dilakukan adalah objek pembahasan yakni manajemen konflik pada suatu lembaga. Perbedaanya terletak pada subjek, metode dan teori penelitian, peneliti memilih subjek tim multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul dan menggunakan metode

²³ Reidha Fitri, Pinandhika, dan Soni Roy, “Literature riview : Analisis Strategi Manajemen Konflik Perawat Manajer dengan Pendekatan Kolaborasi di IGD RSUD X”, *Indonesian Journal of Nursing Scientific*, vol.2: 2 (Desember, 2022), hlm.1-3

kualitatif, sedangkan penelitian Reidha Dkk menggunakan subjek manajer perawat dan menerapkan metode literatur review.

Keempat, Siti Ropiah, Tutiany, Emiliana Tjitra dalam penelitiannya yang berjudul “Optimalisasi Manajemen Konflik berbasis Teori Imogene King terhadap Kepuasan Kerja Perawat dan Bidan Pelaksana di RSIA X Tangerang Selatan” memiliki tujuan untuk menganalisis optimalisasi manajemen konflik berbasis teori Imogene King terhadap kepuasan kerja perawat dan bidan pelaksana RSIA X Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan metode *mix method*, desain penelitian kualitatif dengan focus group discussion (FGD) kepada 8 kepala ruangan dan desain penelitian kuantitatif adalah *quast eksperiment* menggunakan pendekatan *pre and post test with control group* dengan sampel 75 perawat dan bidan pelaksana. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan kerja sebelum dan sesudah optimalisasi manajemen konflik dengan P value $0.902 > 0.05$. Secara simultan terdapat hubungan yang signifikan karakteristik dan manajemen konflik dengan kepuasan kerja dengan P Value $0,001 < 0,05$.²⁴ Persamaan Penelitian yang dilakukan adalah objek pembahasan yakni mengkaji manajemen konflik pada suatu lembaga. Perbedaanya terletak pada subjek, metode dan teori penelitian, peneliti memilih subjek tim multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul dan menggunakan metode kualitatif, sedangkan penelitian Siti R. Dkk menggunakan

²⁴ Siti Ropiah, Tutiany, Emiliana Tjitra, “Optimalisasi Manajemen Konflik berbasis Teori Imogene King terhadap Kepuasan Kerja Perawat dan Bidan Pelaksana di Rsia X Tangerang Selatan”, *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, vol.09: 1(Januari, 2022), hlm.1

subjek Perawat dan Bidan Pelaksan di RSIA X Tangerang Selatan, menerapkan metode *mix method*, dan menggunakan teori Imogene King.

Kelima, Achmad Hasan, Firda Fitrotul, Firda Nur, Dkk dalam penelitiannya yang berjudul “Manajemen Konflik dan Cara Penanganan Konflik dalam Organisasi Sekolah” memiliki tujuan untuk mendeskripsikan konflik dalam suatu organisasi, faktor-faktor dan dampak konflik terhadap kinerja organisasi. optimalisasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi literatur dengan mencari referensi, identifikasi keaslian dan kualitas literatur. Hasil penelitian yang di dapatkan bahwa konflik dapat dimaknai dengan 3 makna yaitu makna positif, netral dan negatif, faktor-faktor penyebab konflik berasal dari faktor eksternal seperti masalah komunikasi, sumber daya terbatas, pelecehan seksual, dan internal individu organisasi seperti perbedaan kepribadian, tingkat stress, penurunan produktivitas, lalu pendekatan penanganan konflik memerlukan keterampilan kepemimpinan seperti melakukan mediasi, konsultasi dan peningkatan musyawarah serta kinerja suatu individu dapat terhambat karena adanya konflik, namun tidak semua konflik berdampak negatif, konflik dapat memberi dampak positif jika dapat dikelola dengan tepat.²⁵ Persamaan penelitian yang dilakukan adalah objek pembahasan yakni mengkaji manajemen konflik pada suatu lembaga. Perbedaanya terletak pada metode penelitian, peneliti menggunakan metode kualitatif, sedangkan penelitian Achmad Hasan Dkk menggunakan metode *literatur riview*.

²⁵ Achmad Hasan, Firda Fitrotul, Firda Nur, Dkk. “Manajemen Konflik dan Cara Penanganan Konflik dalam Organisasi Sekolah”, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, vol.9: 1 (Februari, 2021), hlm.1-8

Keenam, Firdausi Dhulhijjahyani, Sjamsuddin, Mohammad Nuh dalam penelitiannya yang berjudul “Manajemen Konflik dalam Penyelesaian Permasalahan Hubungan Industrial” memiliki tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen konflik dalam proses penyelesaian perselisihan yang terjadi dalam hubungan industrial di kabupaten pasuruan dan mendeskripsikan dan menganalisis peran DISNAKER dalam menyelesaikan hubungan industrial di Kabupaten Pasuruan dalam perspektif manajemen konflik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang berarti data diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, pemotretan, analisis dokumen dan catatan lapangan. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa perselisihan atau konflik dalam hubungan industrial di Kabupaten Pasuruan terjadi karena ketidaksesuaian hak, ketidaksesuaian kepentingan, PHK dan ketidaksesuaian serikat pekerja/serikat buruh dalam suatu perusahaan. Dalam proses penyelesaian konflik di Kabupaten Pasuruan melakukan perundingan bipartit terlebih dahulu dan dalam prosesnya pemerintah dalam hal ini yang memiliki tanggung jawab adalah Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan yakni mediator ikut dalam proses penyelesaian permasalahan di tingkat perundingan Tripartit.²⁶ Persamaan penelitian yang dilakukan adalah objek dan metode penelitian yakni mengkaji manajemen konflik pada suatu lembaga atau organisasi dan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Perbedaannya terletak pada subjek dan teori penelitian, peneliti memilih tim multidisiplin UPTD PPA

²⁶ Firdausi Dhulhijjahyani, Sjamsuddin, Mohammad Nuh, “Manajemen Konflik dalam Penyelesaian Permasalahan Hubungan Industrial”, *Jurnal Profit*, vol.1: 1 (Juni, 2021), hlm.39

Bantul, sedangkan penelitian Firdausi Dkk memilih *stakeholder* perusahaan dan DISNAKER Kabupaten Pasuruan dan menggunakan teori Ross.

Ketujuh, Muhamad Andika, Alkhusari dalam penelitiannya yang berjudul “Manajemen konflik sebagai strategi peningkatan kinerja tenaga kesehatan di RSUD” memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan manajemen konflik dengan cara kompetisi, kolaboratif, menghindar, dan akomodasi dengan kinerja tenaga kerja. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif desain studi cross sectional melalui pendekatan analitik observasional dengan sampel sebanyak 198 responden yang diambil menggunakan teknik proportionate random sampling. Hasil penelitian yang didapatkan yakni tidak ada hubungan kompetisi (P-Value = 0,134) dan menghindar (P-Value = 0,084) dengan kinerja tenaga kesehatan, ada hubungan kolaboratif (P-Value = 0,002) dengan kinerja tenaga kesehatan.²⁷ Persamaan penelitian yang dilakukan adalah objek penelitian yakni mengkaji manajemen konflik pada suatu lembaga. Perbedaannya terletak pada subjek dan metode penelitian, peneliti memilih subjek tim multidisiplin UPTD PPA Bantul, menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian Muhamad Dkk memilih tenaga kesehatan dan menggunakan metode kuantitatif.

Kedelapan, Endang Juliani dalam penelitiannya yang berjudul “Intervensi Pasien Gangguan Jiwa oleh Pekerja Sosial di Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta” memiliki tujuan untuk menjelaskan bagaimana intervensi pasien

²⁷ Muhamad Andika, Alkhusari, “Manajemen konflik sebagai strategi peningkatan kinerja tenaga kesehatan di RSUD”, *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, vol.6: 1 (Februari, 2021), hlm. 1-5

gangguan jiwa yang dilakukan oleh pekerja sosial di RSJ Grhasia Yogyakarta dan mengetahui pandangan tenaga profesi terhadap Pekerja Sosial dalam intervensi pasien gangguan jiwa di RSJ Grhasia Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik *purposive sampling* dari Pekerja Sosial, Kepala Rehabilitasi, pasien jiwa, tenaga profesi seperti Dokter, Perawat, Psikolog dan Terapis. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu intervensi Pekerja Sosial terhadap pasien jiwa dilakukan secara bersama-sama dengan tim multidisiplin profesi.²⁸ Persamaan penelitian yang dilakukan adalah subjek dan metode penelitian yakni sama-sama berkaitan dengan tim multidisiplin dan menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya terletak pada objek dan teori penelitian, peneliti memilih objek penelitian tentang manajemen konflik sedangkan penelitian Endang tentang intervensi Pekerja Sosial.

Kesembilan, Antony Wijaya dalam penelitiannya yang berjudul “Manajemen Konflik Sosial dalam Masyarakat Nelayan” memiliki tujuan untuk mengetahui penyebab terjadinya konflik antara nelayan tradisional dan nelayan modern di kota Bengkulu serta bagaimana peran Pemerintah Kota dan Pemerintah Provinsi Bengkulu dalam menyelesaikan konflik tersebut. Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan metode analisis data dari Strauss-Carbin melalui 3 tahapan analisis yaitu; Kode Pembuka, Kode Analisis, dan Pemilihan Kode. Hasil penelitian yang di dapatkan bahwa penyebab konflik yang terjadi antara nelayan tradisional dengan nelayan modern disebabkan oleh beberapa

²⁸ Endang Juliani, *Intervensi Pasien Gangguan Jiwa oleh Pekerja Sosial di Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014), hlm. 8-11

faktor : (1) masih beroperasi dengan menggunakan alat trawl (jaring pukat harimau yang dilarang oleh pemerintah, (2) pelanggaran jalur penangkapan, (3) perbedaan teknologi penangkapan, (4) Kurang optimalnya fungsi dan peran kelembagaan atau institusi pemerintah dan (5) belum tegas pelaksanaan hukum dan peraturan perikanan. Upaya-upaya yang dilakukan Pemerintah Kota maupun Pemerintah Provinsi Bengkulu dalam menyelesaikan konflik tersebut dengan cara sebagai berikut : (1) masih bersifat insidental, dimana Pemerintah baru turun tangan apabila konflik yang terjadi berbentuk benturan fisik seperti penyerangan kapal-kapal di tengah laut. (2) Pasca konflik terjadi, pemerintah melakukan pengawasan terhadap kegiatan para nelayan terutama nelayan modern melalui tim yang dibentuk oleh Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Bengkulu berkoordinasi dengan Polesta AL agar tidak ada lagi pengoperasian alat tangkap yang dilarang oleh hukum dan aturan undang-undang. (3) Memanggil perwakilan nelayan tradisional dan perwakilan nelayan modern untuk berdamai dan bermusyawarah untuk menyelesaikan konflik yang terjadi dan (4) memberikan bantuan kapal motor kepada kelompok nelayan tradisional untuk digunakan sebagai tindakan pengawasan terhadap kegiatan nelayan modern dalam melakukan penangkapan ikan.²⁹ Persamaan penelitian yang dilakukan adalah objek dan metode penelitian yakni mengkaji manajemen konflik pada suatu lembaga atau organisasi kelompok dan menggunakan metode kualitatif. Perbedaanya terletak pada subjek dan teori penelitian, peneliti

²⁹ Antony Wijaya, "Manajemen Konflik Sosial dalam Masyarakat Nelayan", *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, vol.12: 2 (2019), hlm. 3-7

memilih subjek tim multidisiplin UPTD PPA Bantul, sedangkan penelitian Antony memilih subjek kelompok nelayan, pemerintah kota dan pemerintah provinsi Bengkulu dan menggunakan teori Lewis Coser.

Kesepuluh, Randi Muliardi dalam penelitiannya yang berjudul “Manajemen Konflik di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Aceh” memiliki tujuan untuk mengetahui konflik apa saja yang terjadi, mengetahui strategi manajemen atau penyelesaian konflik, mengetahui pihak yang terlibat konflik dengan strategi manajemen atau penyelesaian di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik wawancara untuk memperoleh jawaban yang mendalam tentang apa yang dipikirkan dan dirasakan objek penelitian. Hasil penelitian yang di dapatkan bahwa konflik yang terjadi di perpustakaan antara lain berdampak pada pemberhentian tenaga kontrak yang mengakibatkan beban kerja para pustakawan dalam mencapai target kerja pada bidang-bidang pelayanan. Strategi manajemen atau penyelesaian yang dilakukan oleh kepala perpustakaan melalui kompromi dan musyawarah, dimana penyelesaian konflik dalam skala kecil akan berlangsung diselesaikan, skala menengah dan berat akan memanggil pihak yang terlibat kemudian menanyakan akar masalah atau konflik serta kemauan pihak terkait dan mencari solusi jalan tengah. Pihak yang terlibat konflik yaitu sebagian besar pustakawan, mengaku tidak puas dengan gaya manajerial penyelesaian konflik yang dilakukan oleh kepala perpustakaan.³⁰ Persamaan

³⁰ Randi Muliardi, *Manajemen Konflik di UPT Perpustakaan UIN Ar-Rniry Aceh*, Skripsi (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2019), hlm. 62

penelitian yang dilakukan adalah objek dan metode penelitian yakni mengkaji manajemen konflik pada suatu lembaga dan menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya terletak pada subjek dan teori penelitian, peneliti memilih subjek tim multidisiplin UPTD PPA Bantul, sedangkan penelitian Randi memilih subjek karyawan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Aceh dan menggunakan teori T.Hani Handoko.

Berdasarkan kajian pustaka yang sudah dilakukan oleh peneliti, kebaruan dari penelitian ini terletak pada subjek dan objek penelitian yaitu tim multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul. Literatur diatas membahas subjek penelitian seperti karyawan, komunitas nelayan atau *stakeholder* perusahaan, tetapi tidak membahas secara spesifik ragam profesi yang bekerja dan lembaga layanan sosial.

F. Kerangka Teori

1. Konflik

a. Pengertian Konflik

Menurut Kilman dan Thomas, konflik adalah kondisi terjadinya ketidakcocokan antara nilai, pandangan dan tujuan yang terjadi pada individu, antar individu atau individu dengan kelompok.³¹ Sedangkan menurut Wirawan, konflik merupakan proses pertentangan yang diekspresikan di antara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik dalam menggunakan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan keluaran konflik.³²

³¹ Rusidana, *Manajemen konflik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm.162

³² Wirawan, *Konflik dan manajemen....*, hlm. 5

Dapat disimpulkan bahwa konflik adalah suatu keadaan yang tidak cocok atau ketidaksesuaian paham yang terjadi pada dua pihak atau lebih yang dapat menghasilkan resolusi konflik.

b. Jenis-Jenis Konflik

Secara garis besar, Winardi membagi konflik menjadi dua jenis,³³ yaitu :

1) Konflik Destruktif

Konflik destruktif menimbulkan kerugian bagi pihak yang terbaik baik dari individu maupun organisasi. Kerugian bermacam-macam yang dapat ditimbulkan karena konflik yang berkembang menjadi destruktif diantaranya perasaan cemas, tegang, mencekam, kompetitif dan menyusut terhadap tujuan bersama, sehingga menurunnya produktivitas individu, kelompok maupun organisasi.

2) Konflik Konstruktif

Konflik konstruktif dapat berdampak pada keuntungan bagi pihak yang terlibat baik dari individu maupun organisasi. Keuntungan yang didapatkan dari konflik adalah inovasi, kreatifitas meningkat, kohesi semakin erat dan ketegangan semakin menyusut.

c. Tipe-Tipe Konflik

Menurut Winardi tipe-tipe konflik terbagi menjadi empat tipe³⁴, yaitu :

³³ Winardi, *Manajemen Konflik (Konflik Perubahan dan Pengembangan)*, (Bandung : CV Mandar Maju, 2007) hlm. 5

³⁴ Winardi, *Manajemen Konflik....*, hlm. 8-11

1) Konflik di dalam individu sendiri

Konflik di dalam individu sendiri merupakan suatu pertentangan yang dapat terjadi pada setiap inidividu karena terdapat suatu masalah yang sedang dialami. Konflik ini dapat terjadi kepada individu yang mempunyai beban berat atau tanggungjawab yang besar.

2) Konflik antar pribadi

Konflik yang terjadi pada dua individu atau lebih dengan sifatnya yang kadang-kadang substantif atau karena emosional.

3) Konflik antar kelompok

Konflik antar kelompok merupakan situasi konflik yang melibatkan individu-individu yang terkumpul dalam suatu kelompok. Konflik ini terjadi pada kelompok yang memiliki hubungan dengan kelompok lain.

4) Konflik antar organisatoris

Konflik ini terjadi karena ada ketidakcocokan dalam pemikiran atau pandangan antara organisasi-organisasi yang memperkerjakan anggota-anggotanya.

2. Manajemen Konflik

a. Pengertian Manajemen konflik

Manajemen konflik (*conflict management*) merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara pelaku yang terlibat konflik, sebagai pendekatan dengan orientasi pada proses yang mengarah pada bentuk komunikasi (termasuk tingkah laku) dari pelaku ataupun pihak luar dan cara mempengaruhi *interests* dan interpretasi. Bagi pihak yang berada diluar konflik sebagai pihak ketiga

membutuhkan informasi yang valid dan akurat tentang situasi konflik. Hal tersebut karena komunikasi efektif di antara pelaku konflik dapat terjadi apabila ada kepercayaan terhadap pihak ketiga.³⁵ Dengan demikian, manajemen konflik pada pengertian di atas menekankan pada proses komunikasi antarpihak yang terlibat konflik ataupun pihak ketiga di luar pihak konflik sebagai mediasi penyelesaian konflik.

Selain itu, Wirawan mendefinikan manajemen konflik adalah proses pihak yang terlibat atau pihak ketiga dalam menyusun strategi pemecahan konflik dan menerapkannya untuk mengelolah konflik agar memberikan dampak yang positif. Pendapat tersebut selaras dengan Moore dalam buku *Konflik dan Manajemen konflik*³⁶ mengatakan manajemen konflik adalah kecenderungan seseorang dalam mengelolah atau menata konflik dalam wujud sikap dan perilaku, karena masalah yang muncul dari konflik menjadi suatu yang menghambat dan mempersulit seseorang mencapai maksud dan tujuan tertentu. Definisi tersebut merupakan pengertian yang menjelaskan bahwa manajemen konflik diawali dengan penyusunan strategi, penerapan dan evaluasi dalam mengelolah dan menata konflik agar berdampak positif.

Menurut Tosi et al. yang dikutip dalam buku manajemen konflik³⁷ menyebutkan bahwa *conflict management mean that a manager takes an active role in addressing confict situations and intervenes if needed*. Manajemen konflik dalam suatu lembaga atau organisasi menjadi tanggung jawab pimpinan

³⁵ Benjamin, Erna R, DKK, *Manajemen Konflik*, Buku (Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja, 2017), hlm. 5-6

³⁶ *Ibid*, Wirawan, *Konflik dan Manajemen konflik....* hlm. 129

³⁷ *Ibid* hlm. 7

(*manajer*), baik tingkat lini (*supervisor*), tingkat menengah (*middlemanager*) maupun tingkat atas (*topmanager*). Oleh karena itu, peran aktif yang dibutuhkan untuk mengatur situasi konflik agar tetap berdampak positif, optimal dan produktif. Definisi ini secara jelas siapa saja yang memiliki peran dalam mengelola atau manajemen konflik di organisasi atau lembaga.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka peneliti menyimpulkan manajemen konflik merupakan suatu pola perilaku dalam mengidentifikasi, menyusun strategi, mengelolah dan mengkoordinasikan antar pihak terlibat agar memberikan dampak yang positif, menjadi bahan evaluasi dan pihak yang memiliki peran dalam mengelola atau manajemen konflik.

3. Gaya Manajemen Konflik

Kenneth W. Thomas dan Ralp H. Kilnam mengembangkan gaya manajemen konflik berdasarkan dua dimensi yaitu kerja sama (*Cooperativeness*) pada horizontal dan keasertifan (*Asertiveness*) pada sumbu vertikal.³⁸ Dua dimensi tersebut Thomas dan Kilman mengemukakan jenis gaya manajemen konflik :³⁹

1) Kompetisi (*Competing*)

Gaya manajemen konflik dengan tingkat keasertifan tinggi dan kerja sama rendah. Gaya ini memiliki orientasi pada kekuasaan, dimana seorang akan menggunakan kekuasaan yang dimiliki untuk mengatsi konflik.

³⁸ Wirawan, *Konflik dan Manajemen konflik*.....hlm. 140

³⁹ *Ibid* hlm. 143

2) Kolaborasi (*Collaborating*)

Gaya manajemen konflik dengan tingkat keasertifan dan kerjasama yang tinggi. Gaya ini menekankan untuk mencari solusi, alternatif dan kesepakatan bersama dengan saling memahami permasalahan konflik untuk memenuhi harapan kedua belah pihak yang terlibat konflik.

3) Kompromi (*Compromising*)

Gaya manajemen konflik dengan tingkat keasertifan dan kerja sama yang sedang. Gaya ini memiliki strategi *take and give* antara kedua belah pihak dalam mencari pilihan titik tengah yang memenuhi sebagian harapannya.

4) Menghindar (*Avoiding*)

Gaya manajemen konflik dengan tingkat keasertifan dan kerja sama yang rendah. Gaya ini kedua pihak berusaha menghindari konflik yang terjadi dengan menjauhkan diri dari penyelesaian serta menunda hingga waktu tidak ditentukan sehingga akan memperburuk konflik.

Sementara itu, Rahim membedakan aspek gaya manajemen konflik kepada lima bagian⁴⁰ yaitu :

1) Dominasi (*dominating*).

Individu dengan gaya dominasi ini memiliki tujuan pribadi tanpa memahami dan memikirkan kebutuhan pihak lawan yang berkonflik.

⁴⁰ *Ibid* ...hlm.144

2) Integrasi (*Integrating*).

Pihak yang terlibat konflik memiliki tujuan untuk mencari penyelesaian konflik secara maksimal dengan memahami harapan kedua pihak sehingga yang solusi yang disepakati membawa kebaikan untuk pihak terkait.

3) Kompromi (*compromising*).

Pihak yang terlibat konflik berusaha memenuhi sebagian harapan dan tujuannya dengan orioentasi tidak menekankan pada usaha maksimal.

4) Menghindar (*avoiding*).

Pihak konflik menolak untuk berkomunikasi dalam mencari solusi atau alternatif dalam memecahkan suatu konflik. Pihak terkait merasa benar sehingga tidak ada kemauan dari salah satu yang mengalah untuk penyelesaian konflik.

5) Taat (*obliging*)

Salah satu pihak yang terlibat konflik menganggap lawan konflik dengan perhatian yang lebih sehingga untuk dirinya terlihat rendah. Anggapan yang diri merasa rendah dan menganggap orang lain lebih tinggi akan menghambat proses manajemen konflik.

4. Jenis-jenis dalam Manajemen Konflik

Menurut Gottman dan Korkoff yang di kutip oleh Mardianto⁴¹ dalam bukunya menyebutkan bahwa secara garis besar ada dua manajemen konflik, yaitu :

⁴¹Mardianto, A. Dkk, "Penggunaan Manajemen Konflik ditinjau dari Stastus Keikutsertaan dalam Mengikuti Kegiatan Pecinta Alam Di UGM", *Jurnal Psikolog*, vol.27: 2 (2000) hlm.2 - 4

- 1) Manajemen konflik destruktif yang meliputi *conflict engagement* (menyarang dan lepas kontrol), *withdrawal* (menarik diri) dari situasi yang membahayakan dirinya sehingga ketika menghadapi konflik dengan cara menggunakan mekanisme pertahanan diri dan *compliance* (menyerah dan tidak membela diri).
- 2) Manajemen konflik konstruktif yaitu *positive problem solving* yang terdiri metode kompromi dan negosiasi. Sikap kompromi menekankan bahwa salah satu pihak bersedia untuk merasakan dan memahami keadaan pihak lainnya, sedangkan negosiasi merupakan suatu cara untuk menetapkan keputusan yang dapat disepakati dan diterima oleh kedua pihak dan menyepakati solusi yang akan dikerjakan.

5. Langkah – langkah Manajemen Konflik

Manajemen konflik sebagai metode penyelesaian konflik memiliki langkah langkah, sebagaimana menurut Darwis sebagai berikut⁴² ;

1. Perencanaan

Kegiatan perencanaan meliputi kegiatan identifikasi konflik, klasifikasi konflik dan analisis konflik.

a. Identifikasi konflik

Pada tahap awal, pemimpin harus memahami antara gejala konflik dengan masalah yang menjadi penyebab konflik. Gejala yang muncul dapat dilihat dari motivasi kerja rendah, perilaku menghambat pekerjaan, suasana kerja yang tegang, dan saling curiga. Gejala yang dimaksud bukan menjadi inti

⁴² Wahyudi, *Manajemen Konflik dalam Organisasi*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 66

dari konflik. Masalah atau konflik dapat bersumber dari pimpinan yang tidak aspiratif, pembagian tugas yang tumbang tindi, serta sarana dan prasaana terbatas. Untuk mengetahui masalah yang menimbulkan konflik dapat dilakukan dengan mendengar keluhan serta memahami kondisi pihak yang terlibat konflik atau meminta keterangan dari orang terdekat yang mengetahui asal usul konflik yang terjadi. Informasi dan keterangan yang telah didapatkan, lalu melakukan diskusi pada tingkat pimpinan untuk mengetahui dan mengidentifikasi masalah secara tepat.

b. Klasifikasi konflik

Konflik pada lingkungan kerja muncul disebabkan berbagai macam persoalan, misalnya : berkompetisi dengan cara menjatuhkan pihak lain, adanya perbedaan nilai, persepsi dan tujuan dalam menerjemahkan program-program lembaga. oleh karenanya, agar dapat mempermudah dalam pengelolaannya, maka memerlukan pengklasifikasian sumber-sumber konflik. Selain pengklasifikasian jenis-jenis dan sumber-sumber konflik, perlu juga aspek klasifikasi konflik yang bersifat fungsional dan disfungsional. Konflik fungsional dapat dipahami sebagai perbedaan pemikiran, inisiatif atau pertentangan antar pihak yang terlibat konflik dengan membahas persoalan-persoalan yang menghambat pencapaian tujuan sampai menemukan solusi sehingga dapat memperlancar kembali aktivitas lembaga. Sedangkan konflik disfungsional adalah perselisihan, pertentangan atau persepsi antar pihak yang terlibat konflik dalam

menerjemahkan program yang berlangsung dengan waktu yang lama sehingga memperlambat kinerja pada suatu lembaga.

c. Analisis Masalah

Setelah melakukan pengelompokan masalah atau penyebab konflik, langkah selanjutnya melakukan analisis terhadap sumber-sumber konflik yang ada. Analisis dilakukan untuk mengetahui prioritas masalah termasuk kategori penting atau mendesak agar waktu penyelesaiannya tepat.

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan dalam proses manajemen konflik adalah penentuan pendekatan serta penerapan metode yang dipilih dengan mempertimbangkan resiko minimal.

a. Penentuan dan pendekatan metode

Penentuan dan pendekatan sangat bergantung pada masalah atau konflik dan kemampuan pemimpin dalam mengelola konflik agar menjadi kekuatan lembaga. Pemilihan pendekatan harus mempertimbangkan dampak yang muncul pada peningkatan kinerja secara individu atau kelompok. Pendekatan yang sering digunakan dalam manajemen kasus adalah resolusi konflik, stimulasi konflik, dan pengurangan konflik.

b. Penyelesaian masalah melalui manajemen konflik

Pendekatan manajemen konflik merupakan tahapan setelah analisis masalah. Konflik yang terjadi bisa berdampak menguntungkan atau merugikan tergantung pengelohannya. Pendekatan manajemen konflik yang dipilih dan diterapkan tergantung pada masalah dan dampak yang akan

muncul. Apabila konflik terlalu tinggi yang ditandai dengan perilaku agresif, ego kelompok, saling mengambat pekerjaan, maka pendekatan yang tepat adalah mengurangi (*reduce*) konflik. Akan tetapi, apabila konflik terlalu rendah yang ditandai dengan motivasi rendah, sikap apatis, kurang peduli terhadap masalah, maka pendekatan yang tepat adalah stimulasi konflik dengan meningkatkan kompetisi, evaluasi secara terpadu dan memotivasi tim agar lebih giat bekerja. Demikian halnya, apabila konflik pada tingkat sedang yang ditandai dengan masing-masing pihak yang terlibat konflik berorientasi tugas, berusaha mencari solusi, berusaha mengembangkan potensi diri, maka pendekatan yang tepat adalah resolusi konflik dengan cara musyawarah, negosiasi, konfrontasi ataupun tawar-menawar.

Memilih dan menetapkan pendekatan manajemen konflik menyesuaikan dengan kebutuhan dan penyebabnya. Tidak ada satupun pendekatan atau teknik manajemen konflik mutlak yang dapat digunakan untuk berbagai persoalan dan setiap pendekatan penyelesaian konflik memiliki kelebihan dan kekurangan. Penerapan pendekatan manajemen konflik yang tepat akan menjadikan konflik berorientasi positif sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas kinerja pegawai dalam lembaga.

3. Evaluasi

Evaluasi merupakan tahapan penting dalam keseluruhan proses manajemen konflik. Tahapan ini mengkaji pencapaian pelaksanaan dan dampak yang terjadi pada pasca proses manajemen konflik. Pemahaman kritis dalam tahapan ini sangat dibutuhkan untuk mengukur seberapa jauh dampak positif

yang dicapai dalam peningkatan hubungan kerjasama, produktivitas dan kepuasan kerja.

6. Tim Multidisiplin dalam Manajemen kasus

a. Pengertian Tim Multidisiplin

Tim Multidisiplin menurut Brunner adalah proses interpersonal yang memfasilitasi pencapaian tujuan secara efektif yang tidak dapat dicapai apabila para profesi bekerja secara mandiri.⁴³ Para profesi dari berbagai disiplin ilmu memiliki landasan konseptual yang berbeda, namun dalam tindakan atau interaksi dengan klien berlandaskan satu agensi peraturan. Dalam tim multidisiplin, perbedaan berpotensi “bertabrakan” seiring dengan adanya batasan seputar spesialisasi. Perbedaan antar profesi tersebut yang terhimpun dalam tim multidisiplin dapat memberikan efek positif apabila tim dapat bekerja dengan mengartikulasikan perbedaan, mengeksplorasi alternatif, merancang solusi, model praktik dan berkomitmen atas kesepakatan bersama.⁴⁴

Wenger menunjukkan frase “komunitas atau tim”, tidak boleh diasumsikan bahwa tim adalah tempat kesetaraan dan kekuasaan bersama. Bekerjasama dengan tim menuntut menghilangkan rasa kagum yang mungkin dirasakan dengan menggantikannya dengan rasa hormat terhadap keahlian tersebut. Dalam praktiknya tim multidisiplin juga berbeda dalam aspek kerahasiaan dan pembagian informasi. Topik penting dalam pembahasan tim multidisiplin

⁴³ Rebecca Giles, kutipan dalam artikel “Social workers’ perceptions of multi-disciplinary team work : A case study of health social workers at a major regional hospital in New Zealand”, *Aotearoa New Zealand social Work*, vol.28: 1(2016) hlm. 25-28

⁴⁴ Nick Forst, Mark Robinson, and Angela Anning, *Social Workers in Multidisciplinary teams: Issues and dilemmas for professional practice*, (Uk, University of Leeds, 2005). hlm. 190

diantaranya ; model praktik profesional, status dan kekuasaan, batasan etik kerahasiaan serta pembagian informasi dan hubungan dengan lembaga eksternal.

Pengertian dari uraian di atas tim multidisiplin menerapkan pemikiran bersama dalam praktik, menyoroti kesamaan yang mereka miliki, serta menekankan saling menghormati keberagaman, dan komitmen terhadap kesempatan. Hal ini dapat menjadi dasar bagi tim dalam mempraktikkan kerjasama yang efektif dalam tim.

b. Peran Pekerja Sosial dalam manajemen kasus (Manajer Kasus)

Pekerja Sosial berperan sebagai manajer kasus menurut Woodside dan McClam dalam buku karya Cepi Yusrun⁴⁵ ialah seorang tenaga profesional pertolongan yang memiliki fungsi, tugas dan bertanggungjawab melaksanakan manajemen kasus. Makna manajemen menurut tokoh tersebut adalah suatu proses kreatif dan kolaboratif yang mencakup keterampilan dalam asesmen, konseling, konsultasi, intervensi dan advokasi yang bertujuan untuk mengembalikan keberfungsian sosial klien.

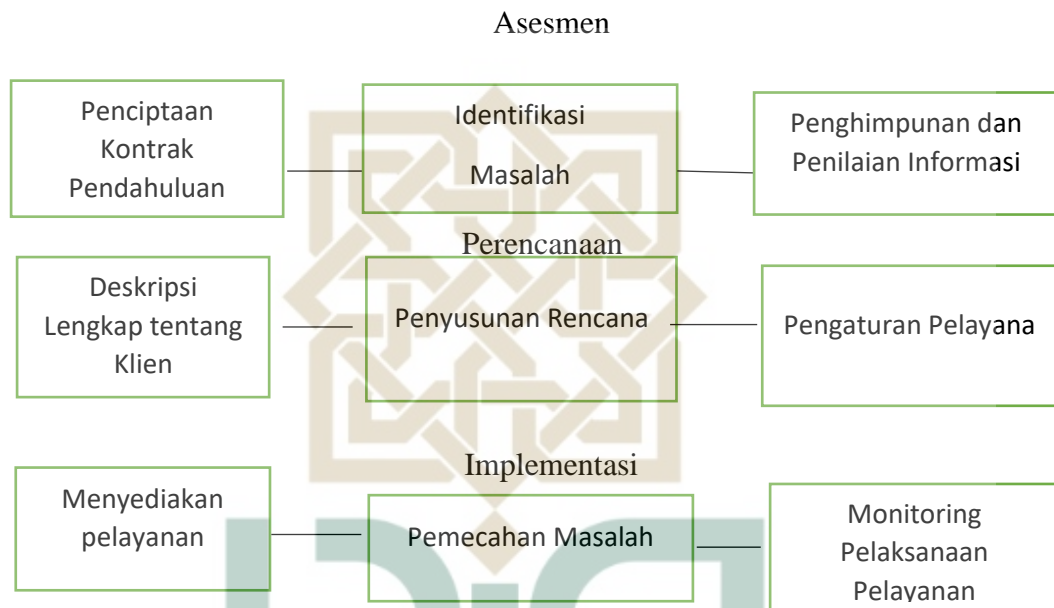
Pekerja Sosial generalis dalam proses manajemen kasus menurut Woodside dan McClam memiliki tiga (3) tahapan; asesmen, perencanaan dan implementasi. Tahap *asesmen*, dalam manajemen kasus ialah studi diagnostik tentang situasi sosial-psikolog klien (individu), situasi lingkungan serta yang mempengaruhinya. Tahap *perencanaan*, adalah proses mengantarkan penentuan pelayanan pada waktu yang ditentukan dalam organisasi. Tahap *implementasi*,

⁴⁵ Cepi Yusrun A, *Praktik Pekerjaan Sosial Generalis Suatu...*hlm. 80-82

adalah pelaksanaan rencana-aksi pelayanan dalam menangani kasus atau masalah.⁴⁶ Struktur tahapan manajemen kasus generalis sebagai berikut:

Gambar 1. 1

Proses Manajemen Kasus Generalis



Sumber : Buku Praktik Pekerjaan Sosial Generalis Suatu Tuntunan Intervensi

Menurut Kanter manajemen kasus mencakup 13 kegiatan kegiatan dalam empat bidang fokus sebagai berikut :

- Tahap awal, membentuk hubungan, asesmen dan perencanaan
- Fokus lingkungan, menghubungkan dengan sumber daya masyarakat, berkonsultasi dengan keluarga dan orang yang merawat, memelihara dan memperluas jaringan sosial, dan bekerja sama dengan profesi terkait
- Fokus klien, memberikan intervensi seperti psikoterapi individual, pengembangan keterampilan hidup mandiri, dan psikoedukasi klien

⁴⁶ *ibid*

- Fokus klien-lingkungan, intervensi krisis dan pemantuan.⁴⁷

Peran Pekerja Sosial sebagai manajer kasus memiliki tujuan yaitu tercapainya pelayanan berkelanjutan terhadap klien atau pasien individu, keluarga atau kelompok menyangkut proses dan intervensi pelayanan yang diberikan agar kembali keberfungsian sosialnya.

G. Metode Penelitian

Penelitian menjadi salah satu akses untuk memperluas dan memperkaya ilmu pengetahuan. Penelitian yang baik adalah penelitian yang menggunakan cara yang benar dan tepat atas metode penelitian yang ada. Pada umumnya metodologi penelitian digunakan sesuai dengan kebutuhan yang digunakan dalam penelitian. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti merumuskan metode dalam penelitian sebagai berikut:

1. Pendekatan dan jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan perspektif analisis deskriptif, penelitian yang dilakukan atas suatu fenomena alamiah yang selanjutnya dirumuskan dalam bentuk deskripsi.⁴⁸ Penelitian kualitatif deskriptif dipilih dalam penelitian ini untuk menguraikan dan memaparkan hasil wawancara informan dan observasi situasi di lembaga informan yang didapatkan secara langsung di lapangan.⁴⁹ Penyusunan penelitian didasarkan pada studi di lapangan

⁴⁷ Albert R. Robert and Gilbert J. Greene, *terjemah buku pintar pekerja sosial social workers' desk reference*, (Jakarta, PT. BPK Gunung Mulia, 2008) hlm. 296

⁴⁸ Agus Salim, *Teori dan Paradigma Penelitian sosial : Buku sumber untuk penelitian kualitatif* (edisi Ke-II) (Yogyakarta: PT Tiara Wacana, 2006), hlm. 8

⁴⁹ Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 261

untuk mendapatkan temuan fakta (*fact finding*) sehingga dapat digunakan untuk fungsi praktis.⁵⁰ Dalam hal ini berkaitan dengan penelitian yang membahas manajemen konflik dalam tim multidisplin di UPTD PPA Kabupaten Bantul.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber utama dalam mendapatkan informasi, data dan keterangan dalam penelitian.⁵¹ Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yang dimana pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu.⁵² Peneliti menentukan subjek penelitian berdasarkan kompetensi keilmuan, durasi praktik dan pengalaman.

Adapun subjek penelitian sebagai berikut :

- 1) Satu Pekerja Sosial
- 2) Satu Psikolog
- 3) Satu Konselor hukum
- 4) Satu Mediator
- 5) Satu Staff Administrasi
- 6) Kepala UPTD PPA Kabupaten Bantul

⁵⁰ Tjipto Subadi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2006), hlm. 7

⁵¹ Tatang M. Arifin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: Rajawali, 1986), hlm. 92

⁵² Siyoto dan Ali S, *Dasar Metodologi Penelitian*. (Yogyakarta : Literasi media Publishing, 2015) hlm. 66

Sedangkan objek penelitian adalah permasalahan yang diteliti. Objek penelitian ini adalah manajemen konflik dalam tim multidisiplin di UPTD PPA Kabupaten Bantul.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPTD PPA Kabupaten Bantul yang terletak di jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo No.76 Bejen, Bantul, Kec. Bantul, Kab. Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55714

4. Sumber Data

Penelitian ini terdapat dua jenis data yang akan diuraikan yaitu data primer dan data sekunder. Data penelitian menjadi informasi dan materi penting yang terdapat pada fokus atau objek penelitian⁵³ sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan atau diperoleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya atau objek penelitian saat melakukan observasi, wawancara terkait peristiwa dan keterangan informan. Observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana kondisi tim multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul saat saling berinteraksi dan bekerja sama dan sumber data wawancara berasal dari tim multidisiplin dan kepala UPTD PPA Kabupaten Bantul.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data tidak langsung yang didapatkan dari dokumen maupun informasi dari sumber lain. Data ini memuat informasi

⁵³ Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 65

dari referensi buku, catatan, dokumentasi dan penelitian terdahulu. Penelitian ini akan menggunakan catatan dan dokumen kondisi tim multidisiplin UPTD PPA Bantul.

5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan ketentuan yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan melalui wawancara, observasi atau dokumentasi. Dalam penelitian kualitatif, penting bagi peneliti memberikan perhatian yang baik dalam pengumpulan data, mutu, kualitas dan kelengkapan data yang diambil.⁵⁴ Metode pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut :

a. Wawancara

Metode wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang berkaitan bertemu secara langsung sehingga terjadi sebuah komunikasi dan tanya jawab antara peneliti dan subjek penelitian. Pengumpulan data ini melalui wawancara semi terstruktur dengan pertanyaan semi tersusun, menggunakan pedoman dan diajukan kepada informan sehingga jawaban yang diperoleh lebih komprehensif. Penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan informan dari tim multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul.

⁵⁴ M. Rizal Fadli, *Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Jurnal Humanika, 2021), hlm. 40

b. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang menggunakan semua indera yang berfokus pada objek sehingga mendapatkan sebuah data. Pengumpulan data teknik ini dengan cara pengamatan langsung melalui indera penglihatan dan pendengaran.⁵⁵

Observasi non-partisipan dapat menjadi pelengkap dalam proses wawancara dengan menggunakan instrumen tata cara pengamatan dan rekaman suara. Peneliti telah melakukan observasi dalam kurun waktu empat bulan dalam melaksanakan Praktikum Pekerja Sosial (PPS) Ilmu Kesejahteraan Sosial UIN Sunan Kalijaga di UPTD PPA Kabupaten Bantul.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah merupakan proses pengumpulan data melalui catatan atau dokumen yang berfungsi sebagai bukti serta mendukung dan melengkapi data yang sudah ada baik melalui foto atau video.⁵⁶

Dalam penelitian ini dokumentasi dalam bentuk foto, rekaman suara yang dibutuhkan dalam penelitian.

6. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan mengelolah dan menyusun data atau informasi dari lapangan berupa hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menelaah, mengelompokkan serta mengurangi data-

⁵⁵ *Ibid*

⁵⁶ *Ibid*

data yang kurang sesuai sehingga menjadi satu sistematika yang mudah dipahami. Dalam penelitian data kualitatif cara pengolahan dilakukan dengan cara:⁵⁷

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses mengubah data awal yang didapatkan dari catatan saat di lapangan menjadi rangkuman yang lebih sederhana, fokus pada data yang berkaitan, menghapus data yang tidak dibutuhkan dan mudah dipahami. Proses ini berfokus dalam pemusatan perhatian, pemilihan dan penyederhanaan data. Proses ini bertujuan menghasilkan pandangan yang jelas, mempercepat analisis data serta memudahkan dalam mencari dan mengumpulkan data tambahan yang diperlukan. Dalam hal ini, peneliti fokus pada pembahasan bagaimana manajemen konflik yang di laksanakan manajer kasus pada tim multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul.

b. Penyajian Data

Penyajian data melibatkan tahapan pengumpulan, pengelolaan dan penyusunan data atau informasi yang didapatkan di lapangan dengan tujuan mempermudah memahami gambaran data yang akurat. Penyajian data dapat berbentuk deskriptif naratif atau uraian, catatan lapangan, tabel, bagan, matrik, grafik dan lainnya. Pada penelitian ini, peneliti menyajikan data uraian terkait apa saja konflik yang terjadi dan

⁵⁷ Wahyuni S. Dkk, *Metodologi Penelitian : Bidang Muamalah Ekonomi dan Bisnis* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021) hlm. 149

manajemen konflik dalam tim multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul. Dengan melakukan penyajian data yang baik dan benar, maka informasi tersebut dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan lembaga.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Kesimpulan data diambil setelah data dengan teori pendukung yaitu manajemen konflik kemudian diambil satu kesimpulan yang utuh. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan sejak dini, sehingga sifatnya dinamis dan bisa berubah ketika ada temuan baru maka penelitian tersebut dapat terverifikasi dan memiliki kredibilitas.⁵⁸

Verifikasi merupakan langkah peninjauan ulang dari data yang sudah didapatkan dari catatan kesimpulan sementara dan dapat diperbaiki apabila terdapat bukti baru yang muncul. Validasi data dalam kualitatif dapat menggunakan triangulasi sumber, waktu, dan teknik. Apabila penelitian lapangan telah mendapatkan bukti-bukti yang kuat maka kesimpulan akhir sudah bersifat valid.

7. Teknik Keabsahan Data

Teknis keabsahan penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Triangulasi adalah suatu pendekatan analisa data yang mensintesa data dari berbagai sumber. *Institute of Golbal Tech* menjelaskan bahwa triangulasi mencari pengujian data secara cepat yang sudah ada dalam

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 253

memperkuat pemahaman dan meningkatkan kebijakan serta program yang berbasis pada bukti yang telah tersedia.⁵⁹ Triangulasi dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memperkuat aspek teoritis, metodologis, dan interpretatif dari hasil penelitian, keabsahan data dan meminimalisir potensi biasa dan kesalahan. Konsep triangulasi merujuk pada penggunaan berbagai sumber, teknik dan waktu yang berbeda saat memeriksa kredibilitas data. Dengan demikian, triangulasi menjadi strategi penting dalam penelitian kualitatif dalam memastikan keabsahan data dan hasil penelitian. Rujukan triangulasi sebagai berikut:⁶⁰

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan teknik dengan menggunakan beberapa data yang didapatkan dari pengumpulan data hasil dari penelitian yang berdeba guna menvalidasi hasil data penelitian dan meningkatkan kebenaran temuan. Teknik ini dapat meningkatkan keabsahan data penelitian dengan memadukan hasil dari sudut pandang lain. Sumber data hasil wawancara dengan tim multidisplin akan divalidasi kebenarannya oleh kepala UPTD PPA Kabupaten Bantul.

⁵⁹ Dedi Susanto, Risnita, M. Syahrani, *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Penelitian Ilmiah*, (Jambi : Qosim Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora, 2023), hlm.55

⁶⁰ Arnild A, *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat*, Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat Vol 12.03,(Jakarta, UPN “Veteran”, 2020), hlm. 150

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah suatu metode dalam penelitian yang menggunakan beberapa teknik, analisis dan metode pengumpulan data yang berbeda untuk memeriksa hasil penelitian. Teknik ini dapat menggunakan tiga metode berbeda untuk menganalisis data yang sama, lalu membandingkan hasil dari metode atau teknik yang digunakan untuk memastikan akurasi hasil data penelitian. Teknik ini sangat penting dalam penelitian kualitatif untuk mengurangi bias dan meningkatkan validitas penelitian.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu merupakan metode atau teknik pengumpulan data yang melibatkan pemungutan data dalam waktu yang berbeda untuk mengvalidasi hasil penelitian. Pada teknik ini, peneliti memungut data pada beberapa waktu yang berbeda selama penelitian berlangsung, serta membandingkan hasil dari setiap periode waktu untuk menjaga konsistensi keabsahan data penelitian. Teknik ini dapat membantu dalam mengvalidasi hasil temuan penelitian pada waktu ke waktu.

H. Sistematika Pembahasan

Peneliti mengatur susunan penyajian agar uraian dan pembahasan penelitian ini mudah dipahami oleh khalayak umum sebagai berikut :

BAB I, berisikan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian dan sistematika pembahsan.

BAB II, berisikan uraian mengenai pengenalan lembaga, tim multidisiplin dan program UPTD PPA Kabupaten Bantul.

BAB III, berisikan mengenai hasil yang didapatkan dari penelitian terkait konfil yang terjadi dan manajemen konflik dalam tim multidisiplin di UPTD PPA Kabupaten Bantul

BAB IV, adalah bagian akhir yang menjelaskan rangkuman hasil penelitian, lampiran dan rekomendasi

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan, maka pada bab ini akan mendeskripsikan kesimpulan berdasarkan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Konflik yang terjadi dalam tim multidisiplin di UPTD PPA Kabupaten Bantul sering disebabkan oleh perbedaan pendekatan, latar belakang pendidikan, dan model praktik antara anggota tim. Setiap profesional dari latar belakang yang berbeda seperti Psikologi, Pekerja Sosial, Konselor Hukum, Mediator dan Administrator memiliki cara pandang dan metode yang berbeda dalam menangani kasus. Misalnya, seorang Psikolog lebih fokus pada intervensi dan pendampingan psikologis, sementara Pekerja Sosial lebih mengutamakan mengembalikan keberfungsian sosial. Perbedaan ini merupakan hal yang diinginkan oleh UPTD PPA Kabupaten Bantul dalam memberikan multi layanan. Jika perbedaan tidak dikelola dengan baik, dapat menyebabkan ketegangan dan kebingungannya satu sama lain dalam mencapai solusi terbaik dalam penanganan kasus klien.

Selain itu, miskomunikasi dapat memperburuk situasi, memperbesar potensi konflik dalam tim multidisiplin. Kurangnya koordinasi dan penyampaian perkembangan informasi penanganan klien berdampak pada efektivitas dan optimalisasi tim multidisiplin. Oleh karena itu, penting untuk menjaga meningkatkan komunikasi dan memperjelas peran serta tanggung jawab setiap anggota tim untuk mengurangi konflik dan memastikan

penanganan kasus yang lebih koheren dan terintegrasi. Dengan pendekatan yang lebih terkoordinasi dan komunikasi yang lebih baik, tim multidisiplin dapat lebih efektif dalam memberikan layanan yang optimal untuk setiap kasus yang dihadapi. UPTD PPA Kabupaten Bantul memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk tim multidisiplin dalam menjalankan tugas agar tidak tumbang tinding dan dapat berkolaborasi dalam memberikan pelayanan.

2. Manajemen konflik yang diaplikasikan Manajer kasus dan tim multidisiplin UPTD PPA Kabupaten Bantul melalui identifikasi sumber konflik dan pemahaman perspektif setiap anggota tim. Dengan memahami perbedaan pendekatan dan latar belakang yang berkontribusi pada konflik, tim multidisiplin dapat lebih efektif dalam mengatasi ketegangan yang terjadi. Mengadakan rapat kasus secara rutin dan mendorong kolaborasi antara anggota tim merupakan langkah penting untuk menyatukan pandangan dan strategi penanganan kasus. Dalam rapat kasus ini, setiap anggota dapat menyampaikan perspektifnya dan bersama-sama mencari solusi yang kompromistis dan efektif untuk klien. Kolaborasi yang terstruktur ini membantu memastikan bahwa semua suara terdengar dan diintegrasikan dalam proses pengambilan keputusan.

Selanjutnya, menerapkan intervensi penanganan kasus yang disepakati dan melakukan evaluasi penanganan secara berkala dalam memantau kemajuan serta menyesuaikan strategi yang diperlukan. Evaluasi ini memungkinkan tim untuk menilai efektivitas pendekatan yang diterapkan dan melakukan

penyesuaian jika diperlukan. Selain itu, menjaga komunikasi yang terbuka dan terus-menerus antara anggota tim adalah kunci untuk mencegah timbulnya miskomunikasi di masa depan dan memastikan bahwa semua pihak tetap berada pada jalur yang sama dalam penanganan kasus. Gaya yang diterapkan oleh tim multidisiplin adalah gaya koordinasi dan kompromi dengan menekankan pelayanan terbaik untuk klien. Disamping itu, tim multidisiplin memahami cara meminimalisir konflik dengan sering berkomunikasi, piknik bersama, traktir makan bergantian dan sering membahas di luar pekerjaan sehingga terbangun rasa kekeluargaan antar tim multidisiplin. Melalui beberapa pendekatan ini, tim multidisiplin dapat meningkatkan sinergi dan efektivitas dalam menangani kasus secara keseluruhan.

B. Saran

1. Untuk lembaga
 - a. Pekerja Sosial di UPTD PPA Kabupaten Bantul berjumlah 1 orang dengan tugas double menjadikan dia terbebani dan kurang optimal dalam menangani semua kasus. Terdapat beberapa klien UPTD PPA Kabupaten Bantul yang terlewat karena tugas Pekerja Sosial banyak sehingga perlu tambahan personil Pekerja Sosial untuk mewujudkan pelayanan yang optimal dan komprehensif dalam menjangkau semua klien dan penugasan tim multidisiplin sesuai dengan SOP yang telah dibuat.
 - b. Tim multidisiplin sebagai pelaksana pemberian pelayanan UPTD PPA Kabupaten Bantul terhadap korban kekerasan anak dan perempuan sebaiknya

selalu menjaga komunikasi, koordinasi dan kolaborasi dengan dasar wawasan perlindungan anak. Tim multidisiplin perlu mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang terkini.

2. Untuk penelitian selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian ini, hendaknya lebih memfokuskan pada subjek tim multidisiplin di tempat lain untuk memperkaya informasi tentang praktik dan model pelaksanaan yang melibatkan dari beberapa profesi. Penelitian akan menarik jika dalam satu tempat kerja terdapat beberapa profesi yang saling bekerja sama.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Hasan, Firda Fitrotul, Firda Nur, Dkk. Manajemen Konflik dan Cara Penanganan Konflik dalam Organisasi Sekolah, Jurnal Pendidikan Manajemen (Malang: Universitas Negeri Malang, 2021)
- Adi Fahrudin, Pengantar Kesejahteraan Sosial. Buku (Bandung: PT Refika Aditama, 2018)
- Agus Salim, Teori dan Paradigma Penelitian sosial : Buku sumber untuk penelitian kualitatif (edisi Ke-II) (Yogyakarta: PT Tiara Wacana, 2006),
- Ana Bintari dan Musyrapah, Manajemen Konflik dalam Pendidikan Islam Multikultural, Jurnal Ilmiah Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah (Kalimantan Tengah: IAIN Palangka Raya, 2023)
- Antony Wijaya, Manajemen Konflik Sosial dalam Masyarakat Nelayan, Jurnal Wacana (Malang: Universitas Brawijaya, 2019)
- Arnild A, Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat, Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat Vol 12.03, (Jakarta, UPN “Veteran”, 2020)
- Albert R. Robert and Gilbert J. Greene, terjemah buku pintar pekerja sosial social workers’ desk reference, (Jakarta, PT. BPK Gunung Mulia, 2008)
- Benjamin, Erna R, DKK, Manajemen Konflik, Buku (Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja, 2017)
- Cepi Yusrun A, Praktik Pekerjaan Sosial Generalis Suatu Tuntunan Intervensi, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015)
- Creswell, Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014)

- Dedi Susanto, Risnita, M. Syahrani, Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Penelitian Ilmiah, (Jambi : Qosim Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora, 2023)
- Djamal, Paradigma Penelitian Kualitatif (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015)
- Elly M. dan Usman Kolip. Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011)
- Endang Juliani, Intervensi Pasien Gangguan Jiwa oleh Pekerja Sosial di Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta, Skripsi (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014)
- Firdausi Dhulhijjahyani, Sjamsuddin, Mohammad Nuh, Manajemen Konflik dalam Penyelesaian Permasalahan Hubungan Industrial, Jurnal Profit (Malang: Universitas Brawijaya, 2021)
- H.A. Rusdiana, Manajemen Konflik, (Bandung: Pustaka Setia, 2015)
- Infografis UPTD PPA Kabupaten Bantul (2022)
- Irwandi, Endah R, Analisis Konflik antara Masyarakat, Pemerintah dan Swasta, Jurnal Jispo (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati, 2017)
- M. Rizal Fadli, Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif (Yogyakarta: Jurnal Humanika, 2021)
- Mardianto, A. Dkk, Penggunaan Manajemen Konflik ditinjau dari Stastus Keikutsertaan dalam Mengikuti Kegiatan Pecinta Alam Di UGM, Jurnal Psikolog (Yogyakarta : UGM, 2000)
- Muhamad Andika, Alkhusari, Manajemen konflik sebagai strategi peningkatan kinerja tenaga kesehatan di RSUD, Jurnal 'Aisyiyah Medika (Palembang: Universitas Kader Bangsa, 2021)

- Nandang, Risnn R dan Agus W, Pelayanan Sosial bagi Anak Korban Kekerasan. Jurnal Prosiding penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (Bantung: Universitas Padjdjaran, 2019)
- Novri Susan, Pengantar Sosiologi Konflik, Buku (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014)
- Nick Forst, Mark Robinson, and Angela Anning, Soscial Workers in Multidisciplinary teams: Issues and dilemmas for professional practic, (UK, University of Leeds, 2004).
- Peg Pickering, Kiat Menangani Konflik, Alih Bahasa Masri Manis, (Jakarta: Esensi, 2006)
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
- Qibtiyatun, Peran Konselor Hukum Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban kekerasan (P2TPAKK), Skripsi (Yogyakarta: UIN SUKA, 2021), hlm.
- Rancangan Peraturan Presiden No.12 Tahun 2022 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak dan Permen PPA Nomor 4 tahun 2018.
- Randi Muliardi, Manajemen Konflik di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Aceh, Skripsi (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2019)
- Reidha Fitri, Pinandhika, dan Soni Roy, Literature riview : Analisis Strategi Manajemen Konflik Perawat Manajer dengan Pendekatan Kolaborasi di IGD RSU X, Jurnal (Depok: Universitas Indonesia, 2022)
- Rebecca Giles, Social workers' perceptions of multi-disciplinary team work : A cae study of health social workers at a major regional hospital in New Zealand, (New Zealand, Waikato Institute of Technology, 2016)

- Siti Ropiah, Tutiany, Emiliana Tjitra, Optimalisasi Manajemen Konflik berbasis Teori Imogene King terhadap Kepuasan Kerja Perawat dan Bidan Pelaksana di Rsia X Tangerang Selatan, Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal (Jakarta: STIK Sinta Carolus, 2022)
- Siyoto dan Ali S, Dasar Metodologi Penelitian. (Yogyakarta : Literasi media Publishing, 2015)
- Sugeng p, Syarif M, Dwi Yuliani Dkk, Dasar-dasar Pekerjaan Sosial Seni Menjalani Profesi Pertolongan, (Malang: Intrans Publishing, 2018)
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Tatang M. Arifin, Menyusun Rencana Penelitian, (Jakarta: Rajawali, 1986)
- Tjipto Subadi, Metode Penelitian Kualitatif, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2006)
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendidikan dan Layanan Psikologi.
- Wahyu Andriansya, Annio Indah, Muhammad Ikhsan, Analisis Penerapan Manajemen Konflik untu Mengidentifikasi Peningkatan Kinerja Karyawan Distribusi Gas, Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis (Medan: Universitas Islan Negeri Sumatera Utara, 2023)
- Wahyudi, Manajemen Konflik dalam Organisasi, (Bandung: Alfabeta, 2008)
- Wahyuni S. Dkk, Metodologi Penelitian : Bidang Muamalah Ekonomi dan Bisnis (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021)
- William Chang and Andreas Chang, Manajemen Konflik(Analisi Etika Sosial), (Jakarta: PT Gramedia, 2021)
- Wirawan, Konflik dan Manajemen Konflik; Teori, Aplikasi, dan Penelitian, Buku (Yogyakarta: Penerbit Salemba Humanika, 2009)