

Pengalaman penerapan komunikasi dalam mengelola konflik pada kepala ruangan di BLUD RSUD Banjar = Implementation of communications experience in managing conflict in head of department on BLUD RSUD Banjar / Sri Wianti

Sri Wianti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20423442&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Komunikasi dalam mengelola konflik menjadi sesuatu hal yang sangat penting dan menjadi dasar dalam menentukan resolusi konflik. Kepala ruangan sebagai manajer operasional memiliki peran penting dalam pengelolaan konflik karena dianggap sebagai orang yang mampu dalam menyelesaikan masalah.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari arti dan makna pengalaman penerapan komunikasi dalam mengelola konflik pada kepala ruangan di BLUD RSUD Banjar.

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan desain fenomenologi dan jumlah sampel tujuh partisipan.

Hasil penelitian memperoleh empat tema yaitu bentuk komunikasi dalam mengelola konflik, faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam mengelola konflik, arah komunikasi dalam mengelola konflik, dan keterampilan komunikasi dalam mengelola konflik. Komunikasi yang efektif akan mendorong terciptanya resolusi konflik yang tepat sehingga konflik dapat dijadikan sebagai energi positif untuk perkembangan rumah sakit.

Penelitian ini memberikan saran untuk penetapan kebijakan sebagai upaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan komunikasi dalam mengelola konflik bagi kepala ruangan.

ABSTRACT

Communication in managing conflict is the basic principles in determining conflict resolution problem solving. Head of department a operational managers play an important role in managing conflict because he considered be able to solve the problems.

The aim of The study was to find out conflict implementation performed by head of department in BLUD RSUD Kota Banjar.

This study implemented qualitative method under design of phenomenology. There were seven participants involved in this study.

The result of the study revealed four findings there were communication form in conflict management, direction in conflict management, factors influence communication in conflict management, and skills communication in conflict management. Communication can lead to Effective encourage of conflict resolution. Problem solving in the creation of appropriate conflict resolution so that the positive energy for

hospital service improvement.

This study provides suggestions for setting policy improve knowledge and communication skills in managing conflict for head of department.</i>