

**STRATEGI MENGELOLA DAN MENGATASI KONFLIK PEGAWAI PADA DINAS
PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN TOBA**

Fetty Farida Tamba¹

¹Institut Agama Kristen Negeri Tararutung

Email: fettytamba4@gmail.com

Abstrak: Pemeriksaan tersebut diharapkan dapat mengetahui: 1) sumber perselisihan; 2) Pengelolaan permasalahan oleh Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Toba Jenis penelitian ini merupakan penelitian retrospektif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian *ex post facto* adalah ketika data dikumpulkan setelah fakta yang relevan terjadi. Penelitian *post hoc* dilakukan melalui beberapa langkah, seperti mengidentifikasi dan merumuskan masalah penelitian, melakukan tinjauan pustaka, merumuskan hipotesis dan hipotesis, mengumpulkan alat dan menguji pengumpulan dan analisis data, serta penulisan laporan. Penyebab konflik di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Toba-gun seringkali bermula dari perbedaan perilaku pegawai yang saling berbeda pendapat dan perbedaan pendapat pegawai yang mengutarakan pendapatnya. Pengelolaan konflik bagi penanggung jawab Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Toba merupakan proses pengelolaan konflik yang dilakukan dengan melakukan pendekatan terhadap setiap kelompok yang terlibat konflik, kemudian menganalisis pendapatnya dan mengambil keputusan dengan mengambil tindakan yang tepat untuk menyelesaikannya. masalah.

Kata Kunci: Perilaku Organisasi, Konflik, Dinas Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga, Toba.

Abstract: *The investigation aims to determine: 1) the source of the conflict; 2) Management of problems by the Ministry of Education, Youth and Sports, Toba Regency.*

This type of research is a retrospective study using a qualitative approach. Ex post facto research is research in which data is collected after the facts in question have occurred. Post hoc research is carried out through several steps, such as identifying and formulating research problems, conducting a literature review, formulating hypotheses and hypothesis, collecting tools and testing data collection and analysis, and writing reports.

The causes of conflict in the Toba-gun Ministry of Education, Youth and Sports often start from differences in the behavior of employees who have different opinions and differences in the opinions of employees who express their opinions. Conflict management for those responsible for the Toba Regency Education, Youth and Sports Office is a conflict management process carried out by carrying out approach each group involved in conflict, then analyze their opinions and make decisions by taking appropriate action to resolve it. problem.

Keywords: *Organizational Behavior, Conflict, Department Of Education, Youth And Sports, Toba.*

PENDAHULUAN

Organisasi adalah sekelompok atau sekelompok orang yang mempunyai visi dan tujuan yang sama dalam memperoleh tujuan dan target. Organisasi berperan menjadi sistem yang terdiri dari bagian-bagian yang saling terhubung satu sama lain, bergantung satu sama lain, dan berkolaborasi untuk memperoleh tujuan tertentu. Instansi pemerintah diciptakan untuk memberikan pelayanan prima kepada seluruh warga negara.

Untuk memperoleh tujuan, Setiap bisnis sangat terpengaruh oleh tindakan organisasi, yang mencerminkan tindakan dan sikap setiap orang dalam organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada sikap dan tindakan setiap orang dalam kaitannya dengan keunggulannya dalam mengelola sumber daya alam, serta penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam pengelolaannya.

Tindakan individu dan tindakan organisasi mempunyai hubungan yang erat. Ketika lingkungan pekerjaan positif tercipta, lalu terjadilah ikatan positif dengan kelompok organisasi. Namun banyak konflik yang muncul dalam organisasi sehingga mengakibatkan lingkungan kerja yang kurang menyenangkan dan hubungan yang kurang menguntungkan di antara kelompok organisasi.

Menurut Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi (2011:169), konflik adalah konflik dalam hubungan antar manusia (intrapersonal atau interpersonal) yang terjadi karena perbedaan kebutuhan, perasaan dan nilai antara satu pihak dengan pihak lain untuk mencapai tujuan. Ketika ada konflik, timbullah emosi, yaitu konflik yang timbul karena berbagai masalah yang mempengaruhi hubungan antara anggota manajemen dan, oleh karena itu, sifat pekerjaan.

Konflik bisa muncul karena berbagai sebab, seperti perbedaan kepribadian, perbedaan kepentingan, perbedaan pendapat, miskomunikasi, kurang kerjasama, dan kesalahpahaman. Perbedaan-perbedaan ini pada akhirnya mendorong organisasi ke dalam konflik.

Konflik adalah masalah besar dalam sebuah organisasi, dan meskipun konflik mungkin tidak menyebabkan pembubaran organisasi, jika konflik tidak diselesaikan, konflik tersebut dapat sangat mengganggu kinerja organisasi. Lebih jauh lagi, jika konflik tidak dikelola dengan baik, pekerjaan anggota manajemen akan terganggu, hubungan dengan rekan sejawat akan memburuk, dan produktivitas akan menurun. Setelah permasalahan dan konflik dalam hubungan antar pekerja, banyak terjadi situasi seperti perbedaan perilaku individu, komunikasi

yang buruk, kurangnya kerjasama dalam pengelolaan tenaga kerja, keragaman ide dan pendapat dalam kelompok dan sikap yang berpusat pada individualitas.

Perilaku karyawan dapat berbeda jika mereka dikenal lantang dan sering kali lucu, karena beberapa orang mungkin menganggap lelucon yang sering mereka sampaikan menyinggung atau bahkan tidak menyenangkan. Ketidakmampuan staf dalam berkomunikasi secara efektif dapat menyebabkan kurangnya interaksi dan komunikasi hanya karena ketidaksukaan atau ketidaksetujuan mereka terhadap staf.

Kurangnya kerjasama antar staf selama kegiatan bagian dan lapangan dapat mengakibatkan tidak berfungsinya hubungan dimana peran atau tanggung jawab mereka tidak saling mendukung, sehingga menimbulkan kesulitan dalam melaksanakan operasional bagian tersebut.

Kecenderungan staf untuk memprioritaskan kepentingannya sendiri dapat terlihat ketika mereka terlibat dalam aktivitas semata-mata untuk kepentingan atau tujuan tertentu, seperti mendapatkan imbalan dari rekan kerja dan rekan kerja lainnya. Pada akhirnya faktor-faktor tersebut menimbulkan suasana konflik, dimana karyawan mempunyai kepentingan atau tujuan yang berbeda dan tidak bekerja sama sehingga berdampak pada penurunan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Toba merupakan salah satu instansi pemerintah yang membidangi bidang pendidikan dan mempunyai kedudukan sebagai berikut: 1) Pelayanan pendidikan merupakan bagian dari penyelenggaraan kegiatan pemerintah di bidang pendidikan dan program kepemudaan dan olahraga 2) Dinas Pendidikan melalui Direktur Pelayanan Pendidikan selanjutnya bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah, dan Wakil Sekretaris Daerah Pemerintah Kabupaten yang mengatur pekerjaan dan kegiatannya. 3) Dinas pendidikan sebagaimana dimaksud pada angka 1 mempunyai tugas melaksanakan pelayanan teknis dan manajemen serta menjamin terselenggaranya kegiatan lingkungan hidup.

Setiap orang yang bekerja di suatu industri memerlukan cara-cara khusus untuk mencapai tujuan tertentu, namun tidak semua karyawan terbebas dari masalah. Bahwasannya terdapat banyak individu dalam suatu organisasi. Pastilah pernah terjadi perselisihan atau perbedaan pendapat. Jika tidak ditangani dengan baik maka akan menimbulkan ketidakharmonisan dalam suatu organisasi. Profesionalitas juga tidak bisa dibentuk karena ada sentimen pribadi yang

mempengaruhi organisasi dalam melakukan pekerjaan mereka. Hal inilah yang terjadi di Dinas Pendidikan Kabupaten Toba.

Selain itu menurut Stolz (2000), penelitian dikembangkan pada indeks permasalahan yang bermula dari keberagaman dunia kerja yang sangat sulit dan kompetitif. Banyak orang yang terkena dampaknya dan sedih. Orang yang menderita karena kurangnya kendali, asal usul dan kesadaran diri, diatasi dengan ketekunan dalam menghadapi kesulitan dan masalah dalam hidupnya, berhenti dan berhenti ketika tidak penting dan tidak berhasil. *Adversity Quotient* (AQ) merupakan kemampuan seseorang dalam menangani situasi stres atau masalah dalam hidup.

Berdasarkan definisi di atas, penulis mengajukan dua rumusan masalah sebagai berikut.

1) Penyebab masalah; 2) Pengelolaan permasalahan oleh Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Toba.

LANDASAN TEORI

Istilah Perilaku Organisasi

Tindakan merupakan manipulasi dan implementasi perilaku orang atau sekelompok kepada lingkungan (kondisi dan budaya) (sosial, lingkungan, teknologi atau organisasi) (Taliziduhu Ndraha (1997:33)

Perilaku organisasi merupakan ilmu tentang perilaku manusia dalam kelompok tertentu. Hal ini mencakup situasi yang diakibatkan oleh dampak organisasi terhadap manusia dan situasi yang diakibatkan oleh dampak manusia terhadap organisasi. Tujuan praktis dari tinjauan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perilaku manusia mempengaruhi kinerja dalam mencapai tujuan organisasi (Miftah Thoha (2011:5).

Robbins (2002: 10) menggambarkan perilaku organisasi sebagai ilmu mengenai pengaruh individu, anggota dan struktur terhadap perilaku organisasi dan menggunakan keilmuan tentang isu-isu tertentu untuk meningkatkan kemampuan organisasi. Perilaku organisasi menurut Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi (2011:171) adalah ilmu tentang perilaku manusia dalam suatu kelompok.

Sementara menurut Davis dan Newstrom (Makmuri Muchlas, 2008:12) mengatakan bahwa perilaku organisasi merupakan ilmu mengenai dan bagaimana orang-orang bekerja dalam organisasi.

Meringkas berbagai pernyataan pemikiran dari para ahli, disimpulkan bahwa pengertian perilaku organisasi adalah ilmu tentang perilaku dan perilaku individu dan kelompok yang terkait dengan suatu organisasi. Oleh karena itu Mankunegara (2005:3) mendefinisikan perilaku organisasi sebagai suatu studi sistematis mengenai perilaku dan tindakan seseorang dan anggota dalam organisasi. Dimensi perilaku menurut Katsu (Alin J. Melcher, 1994:) memiliki tiga jenis tuntutan tindakan yang penting bagi berjalannya organisasi yaitu:

1. Seseorang harus termotivasi untuk terus ada dalam organisasi.
2. Anda harus melakukan pekerjaan Anda dengan jujur.
3. Harus kreatif dan mau bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi yang tidak ditemukan dalam lingkungan kerja.

Konflik

Konflik Menurut Robbins (2002: 55), adalah proses ketika orang A bergerak menyeimbangkan berbagai hambatan dengan orang B, sehingga menyulitkan B untuk mencapai tujuan dan kebutuhannya sendiri. Sementara Menurut Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi (2011: 279) konflik merupakan konflik yang terjadi antarmanusia dengan pihak yang lain untuk memperoleh tujuan, yang muncul karena perbedaan kebutuhan, pikiran dan ekspresi.

Mangkunegara (2005:22) saat itu mengatakan bahwa masalah organisasi merupakan ketidakkonsistenan dua atau banyak anggota suatu organisasi dan berusaha untuk mengalahkan keinginan dan gagasan satu sama lain. Dengan hal ini, disimpulkan bahwa konflik merupakan hambatan dalam mencapai tujuan dan kepentingan akibat adanya konflik di dalam ikatan antarmanusia dengan beberapa pihak.

Permasalahan yang terjadi pada organisasi dapat merusak ikatan baik diantara anggota di dalam suatu organisasi. Ikatan antara anggota rusak karena stres dan orang yang mengalami stres di tempat kerja merasa terpaksa. Seseorang yang bekerja dalam keadaan tekanan yang tinggi mungkin akan mengalami motivasi kerja yang rendah. Akibat dari semua ini adalah kinerja yang buruk, mengurangi produktivitas individu dan organisasi dalam skala besar. Pada dasarnya, ada dua aspek dampak perang yang berbeda. Suatu masalah memang baik, namun dapat menimbulkan dampak negatif terhadap orang-orang yang terkena dampaknya dan seluruh organisasi. Menurut Wirawan (2010:106), perang memiliki dampak yang signifikan

dengan menimbulkan peralihan dalam kehidupan masyarakat, baik individu ataupun kolektif. Ada dampak positif dan negatif perang yang akan dijelaskan di bawah ini.

1. Dampak positif

Masalah menciptakan perubahan, memunculkan isu perjuangan, membantu kita mengerti individu secara baik, merangsang pemikiran mandiri dan meningkatkan inovasi, Mengelola perselisihan untuk menemukan jalan keluar terbaik sehingga menyelamatkan orang-orang yang menciptakan konflik yang telah terjadi efek positif berpengaruh pada hidup.

2. Dampak negatif

Adalah akibat positif yang timbul dari perang, namun juga dampak negatifnya, seperti biaya perang, rusaknya ikatan diantara orang yang berkonflik, rusaknya susunan administrasi, menurunnya kualitas keputusan, hilangnya kesempatan kerja, tindakan negatif dan kesehatan

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian retrospektif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian *ex post facto* adalah ketika data dikumpulkan setelah fakta yang relevan terjadi. Penelitian *post hoc* dilakukan melalui beberapa langkah seperti mendefinisikan dan perumusan masalah yang akan dianalisis, menggunakan penelitian literatur, merumuskan hipotesis dan hipotesis, mengumpulkan instrumen, menguji hipotesis melalui pengumpulan dan analisis data, dan menulis laporan..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konflik Sumber di Dinas Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Toba

Setiap orang Karakter Pegawai

Organisasi adalah suatu wadah yang berisi orang-orang dengan visi dan tujuan yang sama untuk memperoleh tujuan. Perbedaan kepribadian antar pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Toba menunjukkan adanya perbedaan perilaku individu pegawai ada yang sibuk, cerewet dan suka bersenang-senang, ada pula yang biasa saja. Ciri-ciri perilaku pegawai di berbagai Dinas juga terlihat dari hasil observasi dan selera humornya yang tinggi.

Perilaku seorang karyawan di kantor yang banyak bicara dan banyak bercanda dapat membuat karyawan lain kesal dan jengkel jika karyawan tersebut menganggap leluconnya

menyinggung atau menyinggung dan karyawan tersebut tidak memahami sifat manusia. staf yang berbicara sebanyak yang mereka bisa. Mereka suka membuat lelucon, lelucon yang tampak biasa bagi mereka tetapi dianggap bodoh atau jahat oleh orang lain.

Perbedaan perilaku yang tidak diterima dan dipahami oleh setiap karyawan satu sama lain dapat menyebabkan masalah pelayanan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Soekanto (Wahyudi, 2006:30) dikatakan konflik diantara manusia jenis ini mengetahui tiap individu mempunyai ciri khasnya.

Persepsi Pegawai

Perbedaan persepsi Pegawai terhadap pelayanan dapat menimbulkan permasalahan perbedaan persepsi kerja dan *jobdesk* yang tidak seimbang sesuai kebutuhan karyawan. Sebagai seorang pemimpin yang sehari-harinya berhubungan langsung dengan bawahannya, maka manajer harus fokus dalam membagi pekerjaan yang seimbang dengan tugas penting dan keahlian pegawainya. Hindari membagi tugas berdasarkan tugas pokok dan kemampuan pegawai yang dapat menimbulkan perbedaan pendapat atau saling cemburu terhadap *jobdesk* pegawai lain dan nantinya dapat menimbulkan perselisihan.

Hal ini sejalan dengan penegasan Arnold, H.J. (Wahyudi, 2006:35) permasalahan biasanya muncul karena komunikasi yang kurang baik diantara kelompok dan lemahnya susunan manajemen. Permasalahan tersebut berkaitan dengan komunikasi diantara anggota untuk bekerja sama, keraguan terhadap penyelesaian pekerjaan karena belum terciptanya rincian pekerjaan, dan perbedaan format pekerjaan.

Hubungan Pegawai dengan kepemimpinan

Kolaborasi diantara anggota manajemen dalam memperoleh tujuan organisasi berkaitan dengan bagaimana ikatan komunikasi setiap kelompok organisasi. Demikian pula hubungan antara pegawai bagian dan atasannya hendaknya mendukung terciptanya hubungan yang baik antara pegawai dan manajemen melalui komunikasi yang baik antara staf dan manajemen semaksimal mungkin. Ini menghindari konflik yang mungkin timbul dari hubungan yang tidak efektif antara pegawai dan pimpinan.

Hubungan yang baik antara pegawai dan pimpinan memungkinkan pegawai dapat bekerja sama dan tercipta hubungan saling menghormati antara pegawai dan pemimpin yang

fleksibel sehingga tidak menimbulkan batasan diantara pekerja dan pemimpin. Kepemimpinan sangat memberikan kemampuan dan efektivitas organisasi.

Profil Pegawai dan Pengalaman Kerja

Permasalahan tersebut dapat muncul karena setiap Pegawai mempunyai keahlian yang berbeda-beda. Hal ini terlihat dari pengamatan unit pelatihan sosial dan siklus pelatihan serta pekerja yang melaksanakan pekerjaannya. Pegawai lain sering meminta bantuan dan bimbingan. Situasi setiap pegawai juga dipengaruhi oleh pengalaman kerja pegawai tersebut, dan pegawai dengan keahlian kerja lebih sedikit menemukan kesulitan dalam melakukan pekerjaan.

Namun apabila keahlian kerja pegawai berbeda dengan pekerjaan saat ini dan pekerjaan saat ini merupakan hal yang baru bagi pegawai, maka kepuasan kerja pegawai akan rendah dan motivasi kerja pegawai pun bisa lemah. Mereka kurang mampu berorganisasi dan berkolaborasi dengan pegawai lainnya untuk menjalankan prioritas organisasi guna mencapai maksud organisasi.

Pengelolaan Konflik di Sektor Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Toba.

Manajemen konflik melibatkan penggunaan yaitu Negosiasi, intervensi pihak ketiga, perdebatan, taktik negosiasi dan kompromi semuanya penting dalam mengelola konflik.

1. Negosiasi

Tujuan negosiasi adalah untuk membantu pihak yang terlibat di dalamnya dalam menentukan penyelesaian yang paling efektif dari semua perdebatan mereka, negosiasi ini dilakukan tidak untuk membantu sebelah pihak tapi netral. Semua pihak setuju dan sesuai dengan apa yang diinginkannya, jadi disini tidak ada satupun pihak terlibat yang merasa rugi.

Prosesnya yaitu:

- a. Menentukan inti masalah para pihak-pihak yang terlibat konflik
 - b. Mempertemukan pihak-pihak tersebut dalam suatu musyawarah yang dikendalikan oleh moderator.
 - c. Pengelola menyaksikan musyawarah atau diskusi tersebut hingga memperoleh hasil perundingan.
- #### **2. Intervensi pihak ketiga**

Tahap ini diperlukan saat pihak-pihak yang bermasalah tidak mau melakukan negosiasi atau musyawarah (Saladin, 2017). Heine dan Kirk menyatakan, “Harus ada struktur atau atasan yang menjadi penengah dalam menyelesaikan masalah walau dengan paksaan sehingga perselisihan anggota tidak mengarah pada ketidakstabilan meta-organisasi.”

3. Kontroversi

Kontroversi dikelola oleh pemimpin yang bertindak sebagai mediator dan mengajak pihak yang terlibat masalah duduk bersama menyatukan gagasan dengan baik dalam suatu pertemuan/geng. metode ini ampuh digunakan untuk memecahkan masalah-masalah praktis serta menyatukan pendapat dan pendirian para pihak dengan adil dan wajar.

4. Resolusi

Pendekatan kompromi digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dengan mencari jalan tengah yang dapat diterima oleh pihak lain. Tindakan komitmen memerlukan sikap pihak lain yang ingin mengetahui dan memahami keadaan pihak lain. Tidak ada pihak yang menang, menyerah, atau menyerah kepada pihak lain. Kedua belah pihak mendapatkan apa yang mereka inginkan, namun tidak sepenuhnya, dan kedua belah pihak kalah, namun tidak sepenuhnya. Kapusuzoglu mengatakan kerja sama adalah cara terbaik untuk menyelesaikan perselisihan. Ini disebut pendekatan win-win. Tidak ada pihak yang dapat meninggalkan posisi terhormat mereka. Sebaliknya, kedua belah pihak membuka hati dan menemukan tujuan baru yang lebih tinggi.

Thakore (2013): 7-16 menjelaskan resolusi konflik di organisasi berikut.

1. Mediasi

Mediasi adalah salah satu bentuk konflik. Ini adalah orang yang mandiri dan tidak memihak yang membantu dua orang atau kelompok untuk menemukan solusi yang disepakati bersama. Mediasi dapat berhasil jika kedua belah pihak mempercayai mediator.2. Mediasi dan Konseling Penyelesaian konflik ini dapat dikatakan kurang berpengaruh karena lebih didasarkan pada kemauan atau keinginan pihak-pihak yang berkonflik.

2. Kegiatan Lainnya

Rencana pengelolaan perang terutama mengalokasikan sumber daya daripada mendistribusikannya secara acak.

Berdasarkan informasi ini, kita dapat menentukan delapan metode penyelesaian masalah: konsultasi, intervensi pihak ketiga, debat, negosiasi, kompromi, mediasi, refleksi mediasi, serta mediasi dan pengumpulan sumber daya. Semua teknik ini efektif bila digunakan dalam kondisi tertentu dan mengikuti langkah-langkah yang benar.

Manajemen konflik yang baik memungkinkan organisasi melakukan apa yang diinginkan. Hal ini sesuai dengan temuan Miftahudin bahwa salah satu metode penyelesaian masalah yang digunakan di Politeknik Negeri 8 Surakarta adalah metode konflik.

Tujuannya agar pihak lain menyetujui keputusan tersebut dan kedua belah pihak mencapai win-win solution sehingga tidak ada yang kecewa. Konsumen menggunakan kompromi karena dapat membedakan dua posisi dan sepakat untuk mencari jalan tengah atau menyelesaikan suatu masalah.

Selain yang dijelaskan di atas, penanganan konflik terbilang berhasil atau tidak tergantung dari pemimpin Dinas Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Toba itu sendiri, yaitu sebagai berikut ini:

Sifat Pemimpin

Pengetahuan pimpinan merupakan faktor yang berdampak signifikan terhadap efektivitas pimpinan. Orang yang berpendidikan dianggap cocok untuk menempati suatu jabatan. Di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Toba, para pimpinan mempunyai latar belakang yang berbeda-beda, antara lain kepala dinas, kepala suku, dan kepala dinas yang bekerja di instansi pemerintah. Para pemimpin tersebut mempunyai latar belakang pendidikan yang beragam, ada yang berprofesi sebagai pendidik (guru) dan tenaga akademik (non-pengajar).

Pengambilan Keputusan

Sifat kepemimpinan seseorang tercermin dalam keputusan yang diambil oleh seorang pemimpin. Keputusan baik atau tidaknya suatu keputusan bukan hanya dampaknya saja, namun juga hal yang menjadi pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan. Pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Toba ketika pemimpin mengambil suatu

keputusan, hal-hal yang diperhatikan sebelum mengambil keputusan adalah kebutuhan pemimpin, rincian keputusan, permasalahan, manfaat dan dampaknya, dll.

Memotivasi Bawahan

Pimpinan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Toba hendaknya berupaya menggerakkan para pegawai untuk belajar, bekerja dan aktif melaksanakan aturan, rancangan dan program dalam memperoleh maksud dan tujuan organisasi. Hal ini dilakukan dengan cara bagaimana memandu instruksi dan tindakan. Hal ini akan membantu bawahan untuk memahami dan memahami bagaimana melakukan pekerjaan utamanya dengan benar dan efisien.

Mengatasi Dan Menyelesaikan Konflik

Ketika terjadi konflik, kepala dinas dengan otoritas tertinggi dalam organisasi berhak melakukan intervensi terhadap konflik tersebut, mencari permasalahan yang terjadi dan memikirkan solusinya. Hal pertama yang dilakukan pemimpin adalah melakukan pendekatan kepada pihak-pihak yang terlibat konflik untuk mencari permasalahan yang menjadi penyebab konflik tersebut.

Penilaian Konflik

Setelah mengusulkan solusi untuk manajemen konflik, penyedia layanan melakukan penilaian konflik. Hal ini untuk memantau apakah konflik masih berlanjut dan berdampak pasca aksi. Apakah karyawan melakukan pekerjaannya atau tidak. Setelah mengambil tindakan, pemimpin layanan memantau perubahan kinerja dan iklim kerja, kemudian menilai dampak konflik dengan menentukan apakah pekerjaan karyawan akan terganggu dan mereka dapat menyelesaikannya tepat waktu

KESIMPULAN

Pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Toba, perselisihan seringkali muncul akibat perbedaan tindakan pegawai, perbedaan pendapat mengenai tugas pekerjaan, rendahnya tingkat keterlibatan pegawai, dan pimpinan mengambil keputusan yang tidak disepakati atau dipengaruhi oleh konsensus antar pegawai.

Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Toba menerapkan proses penanganan konflik di mana pemimpin bekerja dengan setiap pihak yang terlibat dalam konflik, meninjau pertimbangan mereka, membuat keputusan untuk menyelesaikan masalah, dan kemudian menerapkan solusinya. Gaya kompromi, merupakan sikap manajemen perselisihan dengan menekankan tingkat ketegasan dan kerja sama yang moderat, ditentukan oleh pendekatan pemimpin dalam menangani konflik.

Konflik melibatkan proses dua arah di mana masing-masing pihak menawarkan alternatif titik tengah yang memenuhi tuntutan tertentu.

Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Toba hendaknya mengusulkan dilaksanakannya kegiatan formal untuk meningkatkan hubungan interpersonal dan tim, dengan menekankan pentingnya menunjukkan rasa hormat dan pengakuan terhadap kepribadian individu.

Hendaknya Kepala Dinas, kepala sub Dinas, dan kepala divisi harus menjadwalkan rapat (misalnya sebulan sekali). Termasuk saling berkoordinasi dan berdiskusi mengenai program kerja yang telah selesai atau akan dilaksanakan di masa yang akan datang

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Yudha. (2012). *Peran Kepemimpinan Masyarakat Desa Dalam Menyelesaikan Konflik Sosial, Studi Kasus di Desa Cibingbin, kecamatan Cibingbin, Kabupaten Kuningan*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia
- Arlyn, Melcher J. (1994). *Struktur dan Proses Organisasi*. (Alih bahasa: Drs. A. Hasyim). Jakarta: Rineka Cipta
- Asep Rohman. (2011). *Faktor-Faktor Penyebab Konflik Organisasi Pada Bagian Tata Usaha Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia
- Burhan Bungin. (2009). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Chukwuma, E.M., & Obiefuna, O. (2014). Effect of Motivation on Employee Productivity : A Study of Manufacturing Companies in Nnewi. *Journal of Managerial Studies and Research*2 (7).
- Gibson, dkk. (2005). *Organisasi Jilid I*. (Alih bahasa: Drs. Djakarsih). Jakarta: Erlangga
- Hendyat Soetopo. (2010). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya Ivancevich, dkk. (2007). *Perilaku dan Manajemen Organisasi jilid I*. (Alih

bahasa: Drs. Djakarsih) Jakarta: Erlangga

Kadim Masaong dan Arfan Timole. (2011). *Kepemimpinan Berbasis Multiple Intellegence*. Bandung: Alfabeta

Kartini Kartono. (2011). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada

Muta'asifah.(2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap produktivitas kerja karyawan (Studi pada BMT tamziz Wonosobo). *Skripsi*: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta:

Maharlin, R. (2013). Pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan Robbinson Supermarket Samarinda. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1, (4), 298.

Pamela, A.O., & Oloko (2015). *Effect of motivation on employee performance of commercial banks in kenya : A case study of Kenya Commercial Bank in Migori County*. *Journal of Human Resource Studies*5 (2).

Prasetyo, A. R., Kustanti, E. R., & Nurtjahjanti , H. (2014). *Gambaran Optimisme Pahlawan Devisa Negara (Calon Tenaga Kerja Wanita di BLKLN Jawa Tengah)*. 2, (14), 261-269.

Rizkia Sri Ayu. (2012). *Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Nusantara Card Semesta Bandung*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia

Sri Wahyuni. (2012). *Faktor-faktor yang melatarbelakangi Konflik antar Warga Desa Baturejo dengan Warga Desa Wotan Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati Periode tahun 2005-2010*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung : Alfabeta

Syari Mulyati. (2012). *Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasi di Kantor Akuntan Publik Jakarta*. Jakarta: Unversitas Gunadarma

Tambunan. (2018). Hubungan Optimisme dengan Adversity Quotient Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. *Jurnal Psikologi. Repository Universitas Medan Area*.

Muna Rahmah Khair. (2018). Hubungan Optimisme dan Adversity Quotient Pada TKI. *Skripsi Psikologi. Repository Universitas Medan Area*.

Wan Fauziah, W.Y., & Tan, S.K. (2013). Generation Differences in work Motivation : From Developing Country Persepctive. *Journal of Economy, Management and sosial Sciences* 2 (4), 97-103