

STRATEGI PENGELOLAAN KEBERAGAMAN DALAM MENANGANI TANTANGAN KONFLIK PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS BARAT

by Daeli Nuramala

Submission date: 04-Mar-2024 11:18PM (UTC-0500)

Submission ID: 2312042449

File name: skripsi_nuramalan_daeli_-_Copy.docx (674.01K)

Word count: 10799

Character count: 74210

**STRATEGI PENGELOLAAN KEBERAGAMAN DALAM MENANGANI
TANTANGAN KONFLIK PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS BARAT**

SKRIPSI



**OLEH
NURAMALA DAELI
NIM. 2319376**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2024**

**STRATEGI PENGELOLAAN KEBERAGAMAN DALAM MENANGANI
TANTANGAN KONFLIK PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Nias
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi

Oleh:

NURAMALA DAELI

NIM. 2319376

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2024**

14
© Hak Cipta Milik Universitas Nias, Tahun 2023
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh dikutip sebagian atau seluruhnya tanpa menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya diperbolehkan untuk tujuan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan masalah tertentu. Namun, pengutipan tersebut tidak boleh merugikan kepentingan Universitas Nias. Selain itu, dilarang keras untuk mengumumkan atau memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin tertulis dari Universitas Nias.

MOTTO

“Janganlah Berhenti Ketika Lelah, Berhentilah Ketika selesai..”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan:

Pertama, untuk diri saya sendiri yang sudah berjuang dan bertahan hingga sampai pada tahap ini. Kedua, untuk Orang tua tercinta Ayah Haogomano Daeli (Alm) dan juga Ibu Damari Daeli yang senantiasa memberikan doa dan kasih sayang yang tak ternilai, dan juga untuk Abang dan Kakak saya yang selalu memberiku dukungan dan motivasi. Ketiga, untuk Pembimbing saya Bapak Sukaaro Waruwu.,SE.,SH.,MM yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing dengan penuh semangat, mengarahkan, dan juga selalu mengingatkan sehingga saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Ke empat, untuk semua teman-teman yang selalu memberikan bantuan dan mau bekerja sama dari awal hingga akhir perkuliahan.

ABSTRAK

Daeli, Nuramala 2024. Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menangani Tantangan Konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Pembimbing Suka'aro Waruwu, SE.,SH.,MM.

Kehadiran keberagaman di tempat kerja seringkali menjadi sumber konflik di antara pegawai. Konflik tersebut dapat mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan organisasi secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi pengelolaan keberagaman yang efektif dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajer dan pegawai, observasi partisipatif, dan analisis dokumen terkait keberagaman dan konflik di tempat kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa strategi pengelolaan keberagaman yang telah diterapkan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Strategi-strategi tersebut meliputi promosi kesadaran keberagaman, pembentukan tim kerja yang beragam, pelatihan keterampilan komunikasi dan konflik, serta penerapan kebijakan yang mendukung inklusi dan keadilan. Kesimpulannya, pengelolaan keberagaman yang efektif membutuhkan pendekatan holistik yang menggabungkan berbagai strategi seperti promosi kesadaran, pembentukan tim kerja yang beragam, pelatihan keterampilan, dan penerapan kebijakan yang mendukung inklusi. Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat dapat mengurangi dampak negatif konflik pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

Kata Kunci: Keberagaman, Konflik

ABSTRACT

Daeli, Nuramala 2024. Management Strategies for Diversity in Handling Employee Conflict Challenges at the West Nias Civil Registry Office. Supervisor Suka'aro Waruwu, SE.,SH.,MM.

The presence of diversity in the workplace often becomes a source of conflict among employees. These conflicts can affect the overall performance and well-being of the organization. This study aims to identify effective diversity management strategies in addressing employee conflict challenges at the West Nias Civil Registry Office. The research method used is qualitative with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews with managers and employees, participatory observation, and analysis of documents related to diversity and workplace conflict. The results show that there are several diversity management strategies that have been implemented at the West Nias Civil Registry Office. These strategies include promoting diversity awareness, forming diverse teams, communication and conflict skills training, and implementing policies that support inclusion and fairness. In conclusion, effective diversity management requires a holistic approach that combines various strategies such as promoting awareness, forming diverse teams, skills training, and implementing policies that support inclusion. By implementing these strategies, the West Nias Civil Registry Office can reduce the negative impacts of employee conflict and create a harmonious and productive work environment.

Keywords: Diversity, Conflict

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpah Rahmat dan Karunia-Nya sehingga saya dapat menyusun skripsi dengan judul “Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menangani Tantangan Konflik Antar Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat”.

Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Manajemen Program Strata (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Selama saya melakukan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala, kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si sebagai Rektor Univeritas Nias.
2. Ibu Maria Magdalena Batee, S.E., M.M sebagai Plt. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
3. Bapak Yupiter Mendrofa, S.E., M.M sebagai Ketua Prodi S1 Manajemen yang telah memperkenankan penulis untuk menyusun Skripsi ini.
4. Bapak Suka'aro Waruwu, S.E.,S.H.,M.M sebagai Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan penulis dalam menyusun Skripsi ini.
5. Seluruh staf Pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Nias atas semua ilmu yang telah diberikan kepada peneliti.
6. Kepada Orang tua saya, abang, kakak, dan adek saya dan teman – teman serta orang terdekat saya yang sudah memberikan dukungan dan selalu memanjatkan doa demi kelancaran didalam perkuliahan dan terkhusus dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Rekan seangkatan yang sudah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini

Sebagai manusia biasa yang tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun tulisan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik

dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini, Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan kekuatan dan kesehatan yang baik bagi kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Gunungsitoli, Januari 2024
Peneliti,

NURAMALA DAELI
NPM. 2319376

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABTRAK	iv
ABSTRAC	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSETUJUAN	vError! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 keberagaman	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 manajemen keberagaman	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Tujuan Strategi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Tahapan Strategi	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pengelolaan Keberagaman	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Manajemen Keberagaman	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Manfaat Manajemen.....	10
2.2.3 Jenis-jenis Manajemen Keberagaman.....	9
2.2.4 Strategi dalam Manajemen Keberagaman.....	10
2.2.5 Hambatan Manajemen Keberagaman	10
2.3 Konflik	11

2.3.1 Pengertian Konflik	11
2.3.2 Faktor-faktor Penyebab Konflik	11
2.3.3 Jenis-Jenis Konflik	12
2.3.4 Metode Penanggulangan Konflik	12
2.3.5 Indikator Konflik	14
2.4 Penelitian Terdahulu	14
2.5 Kerangka Berfikir.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	18
3.1.1 Pendekatan.....	18
3.1.2 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Variabel Penelitian	19
3.3 Lokasi dan jadwal Penelitian	19
3.3.1 Lokasi Penelitian	19
3.3.2 Jadwal Penelitian	19
3.4 Sumber Data	20
3.5 Instrumen Penelitian Dan Informan Penelitian	20
3.5.1 Instrumen Penelitian.....	20
3.5.2 Informan Key (Kunci Informasi)	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data	21
3.7 Teknik Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Umum Dukcapil Kabupaten Nias Barat.....	26
4.1.1 Profil Singkat	26
4.1.2 Struktur Organisasi dan Tugas Pokok dan Fungsi	26
4.2 Karakteristik Informan.....	43
4.3 Analisis Hasil Wawancara.....	44
4.3.1 Komunikasi.....	45
4.3.2 Struktur.....	48

4.3.3 Pribadi.....	52
4.4 Pembahasan Peneitian.....	54
4.4.1 Tantangan yang dihadapi oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.....	54
4.4.2 Strategi pengelolaan keberagaman yang efektif dalam menghadapi konflik antar pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat....	56
4.4.3 Strategi pengelolaan keberagaman yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan konflik antar pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.1
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	20
Tabel 4.1 Nama – Nama Informan Kunci.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat Indonesia diwarnai oleh berbagai macam perbedaan sebagai akibat dari kondisi kewilayahan, suku bangsa, budaya, agama dan adat istiadat. Perbedaan dalam masyarakat merupakan keberagaman Indonesia yang dapat dirangkai dalam bingkai Bhinneka Tunggal Ika. Keberagaman adalah suatu kondisi dimana masyarakat dapat memahami dan menghormati perbedaan dari segala aspek yang dapat menyatukan negara menjadi harmonis. Keanekaragaman merupakan sebuah kenyataan yang tak terbantahkan dan telah menjadi ciri khas dari sebuah organisasi (Mohammed dan Angel, 2016; Tuan dkk., 2018). Penting untuk diingat bahwa setiap individu dalam organisasi memiliki sifat, karakter, harapan, kapasitas kerja, prinsip hidup, dan latar belakang yang unik.

Konflik dapat timbul karena interpretasi yang berbeda yang dipicu oleh pengalaman yang berbeda. Perbedaan pengalaman ini mencerminkan keanekaragaman latar belakang budaya yang membentuk keunikan individu. Setiap individu cenderung dipengaruhi oleh pola pikir dan nilai-nilai yang dianut oleh kelompoknya. Dari sinilah karakter individu yang beragam bisa muncul, yang pada akhirnya dapat memicu timbulnya konflik. Konflik pada dasarnya adalah masalah dalam interaksi antarpribadi. Jika komunikasi antarpribadi tidak efektif, maka kemungkinan besar komunikasi dalam skala yang lebih luas juga akan terganggu. Dalam interaksi antarpribadi, penting bagi komunikan dan komunikator untuk saling memahami pesan yang disampaikan agar tidak terjadi kesalahpahaman. Perbedaan dalam pemahaman pesan merupakan penyebab utama dari konflik yang muncul.

Konflik adalah suatu bentuk interaksi yang melibatkan perbedaan, ketegangan, atau benturan antara dua atau lebih pihak yang memiliki kepentingan, tujuan, atau nilai yang saling bertentangan. Konflik dapat terjadi di berbagai tingkatan, baik dalam konteks personal, sosial, maupun internasional. Konflik dapat muncul karena berbagai alasan, seperti

perbedaan pendapat, sumber daya yang terbatas, perbedaan nilai, atau persaingan kepentingan.

Keberagaman organisasi merujuk pada adanya variasi atau perbedaan dalam hal karakteristik individu di dalam suatu kelompok atau entitas. Keberagaman tersebut dapat mencakup berbagai elemen, seperti latar belakang etnis, jenis kelamin, usia, pendidikan, keterampilan, dan pengalaman. Dalam konteks organisasi, keberagaman sering dianggap sebagai aset karena dapat membawa beragam perspektif, ide, dan pendekatan yang dapat meningkatkan inovasi, kreativitas, dan kinerja keseluruhan. Keberagaman organisasi dapat memberikan manfaat, seperti meningkatkan resolusi masalah, menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, dan menciptakan gambaran yang lebih representatif dari masyarakat secara keseluruhan.

Pemimpin yang melihat konflik sebagai suatu hal yang tidak diinginkan, cenderung menganggap masalah baik pada tingkat individu maupun kelompok sebagai sesuatu yang harus dihindari. Mereka percaya bahwa konflik semacam itu dapat merusak segala sesuatu dan berdampak negatif pada pencapaian tujuan atau kinerja organisasi. Di sisi lain, pemimpin yang mengadopsi pandangan positif terhadap konflik akan melihat masalah sebagai peluang untuk tantangan, inspirasi, dan minat dalam mengembangkan organisasi. Mereka meyakini bahwa penanganan konflik dengan cara ini dapat membawa dampak positif pada pencapaian tujuan organisasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat adalah sebagai lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi- fungsi birokrasi sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam mewujudkan program kerjanya ditingkat bawah, tentu dituntut untuk memiliki kinerja yang baik, dalam mencapai visi instansi.

Keberagaman di tempat kerja merupakan suatu keniscayaan, terutama dalam konteks keberagaman budaya, latar belakang pendidikan, dan pengalaman kerja. Namun, tanpa strategi pengelolaan keberagaman yang efektif, keberagaman ini dapat menjadi sumber konflik yang dapat

merugikan kinerja organisasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi pengelolaan keberagaman yang dapat diimplementasikan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Nias Barat guna menangani tantangan konflik pegawai.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan permasalahan yang signifikan dimana Kantor Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Nias Barat memiliki peran yang sangat vital dalam melaksanakan tugas administratif terkait penduduk dan pencatatan sipil. Sama seperti lembaga pemerintah pada umumnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini juga menghadapi berbagai tantangan, termasuk konflik internal antar pegawai. Konflik pegawai timbul dari beragam sumber, seperti perbedaan pendapat, gaya kerja yang berbeda, dan Presepsi terhadap tugas-tugas pekerjaan sehingga dapat menghambat produktivitas di dalam instansi Dukcapil Kabupaten Nias Barat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menangani Tantangan Konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat”

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan Judul diatas, Fokus Penelitian Peneliti yaitu untuk menganalisis bagaimana Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menghadapi Konflik Antar Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apa saja tantangan yang dihadapi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?
2. Bagaimana strategi pengelolaan keberagaman yang efektif dalam menghadapi konflik antar pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?
3. Apa saja strategi pengelolaan keberagaman yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan konflik antar pegawai pada Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.
2. Untuk Menganalisis strategi pengelolaan keberagaman yang efektif dalam menghadapi konflik antar pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?
3. Untuk Mengidentifikasi dan mengevaluasi strategi pengelolaan keberagaman yang dapat digunakan untuk mengatasi tantangan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat berkontribusi bagi pengembangan ilmu dan menjadi bahan referensi atau rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian lanjutan atau penelitian serupa terkait Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menghadapi Konflik Antar Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

- Peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menghadapi Konflik Antar Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.
 - Peneliti dapat mengembangkan keterampilan penelitian, seperti pengumpulan data, analisis data, dan penulisan laporan penelitian.
- ###### 2. Bagi Lokasi Penelitian (Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias barat):

- Penelitian ini dapat memberikan gambaran serta masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat tentang strategi pengelolaan keberagaman untuk mengelola konflik dengan bijaksana.
3. Bagi Universitas Nias:
- Penelitian ini dapat menjadi kontribusi ilmiah bagi universitas dalam bidang pengelolaan keberagaman dalam menghadapi konflik antar pegawai.
4. Bagi Penelitian Selanjutnya:
- Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan dasar bagi penelitian selanjutnya dalam topik yang sama atau terkait.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Keberagaman

Globalisasi saat ini menghasilkan hilangnya batasan antara negara-negara, yang memungkinkan orang untuk mencari pekerjaan tanpa terkendala oleh batas-batas negara. Dampaknya adalah munculnya keanekaragaman di tempat kerja, yang juga dikenal sebagai diversitas. Diversitas ini merujuk pada perbedaan-perbedaan yang ada.

Menurut Morrison (2015), yang dikutip oleh Wentling et al (2016), keragaman dapat dikelompokkan ke dalam empat tingkatan: pertama, sebagai keseimbangan rasial/etnis/seksual; kedua, sebagai pemahaman terhadap budaya lain; ketiga, sebagai nilai-nilai budaya yang berbeda; dan keempat, sebagai inklusivitas yang luas (meliputi budaya, subkultur, dan individu). Di sisi lain, Griggs (2016) menyatakan bahwa konsep keragaman tidak hanya terbatas pada aspek luas seperti usia, etnisitas/ras, gender, dan lain-lain, tetapi juga mencakup pengalaman individu, status dalam keluarga, personalitas, fungsi kerja, hirarki, dan karakteristik lain yang membentuk perspektif atau pandangan seseorang.

Menurut Williams dan O'Reilly (2015) yang dikutip oleh Kusumardhani (2016), keragaman merujuk pada segala atribut yang menonjol pada individu yang membuatnya berbeda dengan orang lain. Atribut tersebut meliputi etnisitas, gender, nasionalitas, agama, keahlian fungsional, dan usia. Allard (2015) menambahkan bahwa keragaman juga mencakup tingkat sosial, budaya, fisik, dan lingkungan, yang mempengaruhi cara seseorang berpikir dan bertindak. Mathis dan Jackson yang dikutip oleh Angelica (2015) juga menyatakan bahwa keragaman dapat dilihat dari faktor-faktor seperti usia, etnisitas, gender, orientasi seksual, status perkawinan, keluarga, dan cacat fisik.

Penjelasan di atas mengindikasikan bahwa keragaman tidak hanya berkaitan dengan variasi dalam hal ras, suku, ideologi, gender, dan latar belakang budaya, tetapi juga mencakup aspek keragaman yang lebih

fundamental dan menyeluruh.

2.1.1 Manajemen Keberagaman

Pada dasarnya, Manajemen Keragaman adalah suatu proses manajemen yang komprehensif untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif bagi semua karyawan. Ini mendorong manajer untuk mengaktifkan, memberdayakan, dan mempengaruhi karyawan agar mencapai potensi penuh mereka. Tujuannya adalah memastikan bahwa sistem organisasi, kebijakan, dan praktik tidak hanya menguntungkan satu kelompok tertentu, tetapi juga mendukung kelompok lainnya.

Menurut Henderson (2017), Manajemen Keberagaman menekankan signifikansi keterampilan manajerial dan kebijakan untuk memaksimalkan kontribusi tiap karyawan terhadap tujuan organisasi. Pemikiran Triandis, Kurowski, dan Gelfand (2016) yang dikutip oleh Wentling dkk. (2017) menyatakan bahwa Manajemen Diversitas melibatkan modifikasi prosedur operasional standar, penggunaan data, eksperimen, dan identifikasi prosedur yang paling cocok untuk setiap individu. Walaupun lebih kompleks dibandingkan dengan manajemen tradisional, pendekatan ini dapat menghasilkan efektivitas organisasi yang lebih tinggi.

Menurut Patrick (2015), tujuan Manajemen Keberagaman adalah menciptakan serta menjaga lingkungan kerja positif di mana persamaan dan perbedaan individu dihargai. Dengan demikian, setiap individu diharapkan dapat mencapai potensi maksimalnya dan memberikan kontribusi optimal terhadap tujuan strategis organisasi. Manajemen Diversitas juga menjamin bahwa setiap karyawan diberikan kesempatan untuk berkembang dan berkontribusi secara efektif terhadap organisasi. Selain itu, Manajemen keberagaman mengakui bahwa individu dengan latar belakang yang berbeda dapat membawa gagasan segar yang dapat meningkatkan efisiensi kerja serta kualitas produk dan layanan. Keberhasilan dalam mengelola diversitas di tempat kerja akan membantu organisasi untuk mengembangkan kreativitas, inovasi, dan memanfaatkan potensi tersembunyi guna pertumbuhan serta meningkatkan daya saing.

Menurut Salomon dan Schork (2017), ada tiga faktor kunci yang penting bagi perusahaan untuk berhasil dalam mengelola keberagaman:

1. Membuka akses kepada kelompok pekerja berbakat. Menarik, mempertahankan, dan memotivasi individu berbakat merupakan faktor penting untuk kesuksesan bisnis.
2. Mendorong inovasi. Budaya organisasi yang menghargai perbedaan akan mendorong lahirnya ide-ide baru.
3. Membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Di era globalisasi, investasi global dalam riset, pengembangan, dan produksi juga diperlukan untuk memenangkan kepercayaan pelanggan.

2.1.3 Manfaat Manajemen Keberagaman

Untuk memperoleh manfaat sejati dari keragaman, perusahaan harus melakukan manajemen keragaman dengan tepat. Dengan keberagaman budaya yang ada di sebagian besar tempat kerja, organisasi perlu belajar untuk beradaptasi agar dapat meraih keunggulan kompetitif. Seperti yang disoroti oleh Green (2015), keberagaman di tempat kerja mencerminkan dinamika dunia yang terus berkembang. Tim kerja yang beragam membawa nilai tambah bagi organisasi. Menghargai perbedaan individu di tempat kerja akan menghasilkan keunggulan kompetitif dan meningkatkan produktivitas. Manajemen keragaman akan menguntungkan organisasi dengan menciptakan lingkungan yang adil dan aman, di mana setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses peluang dan menghadapi tantangan. Penggunaan alat manajemen untuk mengelola tenaga kerja yang beragam penting untuk memberikan edukasi kepada individu tentang keberagaman, termasuk pemahaman terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Knouse et al (2015) menyatakan bahwa penerapan Manajemen Keragaman memiliki beberapa keuntungan, yaitu:

1. Memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi dengan memanfaatkan beragamnya pengetahuan yang dimiliki anggota organisasi. Keragaman juga memungkinkan organisasi menjadi lebih

- 1 fleksibel, proaktif, dan energik.
2. Keberagaman anggota dapat membantu organisasi dalam memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga membantu dalam pelayanan kepada pelanggan yang memiliki profil serupa.
 - 1 3. Pelanggan cenderung merasa lebih nyaman berinteraksi dengan anggota organisasi yang memiliki kesamaan dengan mereka. Ini membuat pelanggan merasa lebih terhubung dengan organisasi dan lebih mungkin untuk berinteraksi dengannya.
 4. Meningkatkan produktivitas dalam menyelesaikan tugas-tugas kompleks dengan menyediakan berbagai masukan kognitif dan sumber daya pengetahuan dari anggota yang beragam.
 5. Memperkaya proses pemecahan masalah dengan menyediakan informasi tambahan, 1 pendekatan baru, dan perspektif yang lebih kaya dari beragam anggota organisasi.
 6. Mendukung strategi inovatif dengan memfasilitasi pembentukan ide-ide baru dan pemikiran kreatif di luar batas konvensional, yang dapat diperoleh dari keberagaman anggota tim.

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa Manajemen Keragaman memiliki banyak manfaat yang signifikan ketika diterapkan dengan efektif. Menurut George dan Jones (2016), pengelolaan keragaman di perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan, membantu perusahaan memperoleh keunggulan kompetitif, dan memastikan keputusan yang adil dan etis. Thomas dan Ely (2017) juga menambahkan bahwa penerapan Manajemen Keragaman dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan, melampaui ukuran keuangan untuk mencapai pembelajaran, meningkatkan kreativitas, mempercepat pertumbuhan perusahaan dan individu, serta meningkatkan kemampuan perusahaan untuk menyesuaikan diri dengan cepat dan berhasil menghadapi perubahan.

2.1.4 2 Jenis-jenis Manajemen Keberagaman

Menurut (Robbins & Judge, 2018) terdapat beberapa jenis keberagaman, Yang berupa;

1. Biographical Characteristic, karakteristik yang merepresentasikan *surface-level diversity* (usia, jenis kelamin, ras, etnis, disabilitas, masa jabatan, agama, orientasi seksual, identitas jenis kelamin, identitas kebudayaan).
2. Kemampuan
 - a. Kemampuan intelektual, kemampuan untuk melakukan aktivitas mental (berpikir, beralasan, dan pemecahan masalah).
 - b. Kemampuan fisik, kemampuan yang berhubungan dengan kekuatan fisik.

2.1.5 Strategi dalam Manajemen Keberagaman

Dalam (Bangun, 2018) mengungkapkan terdapat 5 strategi yang harus dimiliki manajer dalam mengelola keberagaman tenaga kerja, yaitu:

1. Memiliki kepemimpinan yang kuat (*Provide Strong Leadership*)
2. Menilai Situasi (*Assess the Situation*).
3. Memberikan Pelatihan dan Pendidikan Keberagaman (*Provide Diversity Training and Education*)
4. Mengubah Budaya dan Sistem Manajemen (*Change Culture and Management System*)
5. Melakukan Evaluasi Program Keberagaman (*Evaluate the Diversity Management Program*)

2.1.6 Hambatan Manajemen Keberagaman

(Phillips & Gully, 2018) mengungkapkan bahwa keberagaman memiliki hambatan, berupa:

1. *The like me*
Bias Kecenderungan kebanyakan orang untuk bergaul dengan orang lain yang memiliki persepsi atau yang mirip seperti dirinya dan menghindari orang tidak mirip seperti dirinya
2. *Stereotypes*
Pemikiran tentang suatu individu atau kelompok dan menganggap yang berhubungan dengan hal tersebut akan berperilaku yang sama.
3. Prasangka (*Prejustice*)

Prasangka antara satu dengan lainnya mengakibatkan suatu kefanatikan langsung tanpa alasan atau tidak bisa bertoleransi dengan grup lainnya.

4. *Perceived Threat of Loss*

Hal ini diartikan sebagai ancaman sesuatu merugikan akan datang yang mengakibatkan orang tersebut secara naluri melindungi posisinya sendiri dan tidak ada rasa keinginan untuk membantu karyawan minoritas lain, merekrut karyawan beragam untuk suatu posisi, dan inisiatif mendukung keberagaman.

5. *Ethnocentrism*

Suatu keyakinan di mana apa pun budaya, bahasa, negara asal, budaya, dan lainnya sendiri dianggap lebih unggul dari lainnya.

6. Ketidaksetaraan

Akses dalam Jaringan Organisasi Ketidaksetaraan hal tersebut memengaruhi sharing pengetahuan, aksesibilitas sumber daya, dan peluang kerja.

2.2 **Konflik**

2.2.1 **Pengertian Konflik**

Konflik berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yaitu conflict. Konflik dapat diartikan sebagai perbedaan pendapat, pertentangan, atau ketidaksepakatan antara dua orang atau lebih, atau antara dua kelompok atau lebih. Menurut Wumming P. W. dalam Amri Darwis, konflik merupakan suatu proses interaksi sosial di mana terdapat ketidaksesuaian atau perbedaan antara individu atau kelompok dalam hal pendapat, nilai, atau tujuan mereka (Amri Darwis, 2018). Sarwono dan Sarlito Wirawan dalam Rusdiana juga mendefinisikan konflik sebagai pertentangan yang terjadi antara dua pihak atau lebih, baik itu individu, kelompok kecil, atau bahkan bangsa dan negara. Dengan demikian, konflik merupakan ketidaksesuaian atau perselisihan antara orang atau kelompok dalam mencapai tujuan bersama (Rusdiana, 2018).

2.2.2. **Faktor-faktor Penyebab Konflik**

Faktor Penyebab Konflik Dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang

menyebabkan timbulnya konflik dalam perusahaan dapat dikelompokkan dalam 3 hal yang utama yaitu:

- a. Komunikasi : salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang sulit dimengerti, atau informasi yang mendua dan tidak lengkap, serta gaya individu manajer yang tidak konsisten.
- b. Struktur : pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya-sumber daya yang terbatas, atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.
- c. Pribadi : ketidaksesuaian tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi karyawan dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka, dan perbedaan dalam nilai-nilai atau persepsi (Hani Handoko 2019 hal 345)

2.2.3 Jenis-Jenis Konflik

Menurut Anwar Prabu (2018, halaman 156), terdapat lima jenis konflik dalam kehidupan organisasi:

1. Konflik internal individu muncul saat individu menghadapi ketidakpastian terkait pekerjaan yang diharapkannya, adanya permintaan pekerjaan yang saling bertentangan, atau ketika individu diminta untuk melakukan lebih dari kemampuannya.
2. Konflik antar individu dalam organisasi seringkali disebabkan oleh perbedaan kepribadian. Konflik juga bisa muncul akibat adanya perbedaan peran, seperti antara manajer dan bawahan.
3. Konflik antara individu dan kelompok terjadi ketika individu merespons tekanan untuk menyesuaikan diri dengan norma-norma kelompok kerja mereka. Contohnya, individu dapat dihukum atau diasingkan oleh kelompok karena melanggar norma tersebut.
4. Konflik antar kelompok dalam organisasi terjadi karena adanya pertentangan kepentingan antar kelompok.
5. Konflik antar organisasi timbul sebagai hasil dari persaingan ekonomi dalam sistem perekonomian suatu negara. Konflik semacam ini dapat

mendorong pengembangan produk baru, teknologi, layanan, penetapan harga yang lebih rendah, dan pemanfaatan sumber daya yang lebih efisien.

2.2.4 Metode Penanggulangan Konflik

Menurut I Komang (2018), terdapat beberapa alternatif yang dapat digunakan dalam penyelesaian konflik, yaitu dengan menggunakan langkah-langkah berikut ini:

a. Negosiasi

Penyelesaian masalah yang menguntungkan kedua belah pihak dilakukan dengan mencari hal-hal yang dapat dipertukarkan dan diintegrasikan dalam perjanjian. Prinsip-prinsip negosiasi meliputi:

1. Pisahkan individu dari permasalahan.
2. Fokuskan perhatian pada kepentingan daripada pada posisi.
3. Pertimbangkan berbagai kemungkinan sebelum membuat keputusan.
4. Ingatkan bahwa hasil yang dicapai harus sesuai dengan tujuan atau standar yang telah ditetapkan.

c. Konsolidasi

Alternatif ini didukung oleh berbagai fasilitas dan melibatkan pihak ketiga untuk:

1. Membangun suasana kerjasama dan kepercayaan
2. Memperbaiki persepsi
3. Mengurangi kekhawatiran yang tidak beralasan
4. Meningkatkan komunikasi
5. Mengklarifikasi isu-isu

d. Mediasi

Dalam opsi ini, terlibatlah pihak ketiga yang netral dengan peran sebagai berikut:

1. Mengadakan pertemuan untuk berdiskusi tentang isu-isu yang menjadi sumber perselisihan.
2. Membawa pesan dari kedua belah pihak yang bertikai.
3. Mengajak mereka untuk menyadari jarak antara mereka dan

menawarkan opsi yang dapat mendekatkannya.

4. Menyusun usulan pemecahan masalah.

e. Arbitrasi

Pemecahan dengan alternatif ini melibatkan penggunaan pihak ketiga untuk memengaruhi kedua belah pihak yang sedang bertikai sehingga mereka bersedia mencapai kesepakatan untuk menyelesaikan konflik tersebut. Oleh karena itu, pihak ketiga harus melakukan hal-hal berikut:

1. Memeriksa setiap kasus secara seksama untuk mengidentifikasi bukti-bukti dan kebutuhan yang diinginkan oleh kedua belah pihak.
2. Mengidentifikasi berbagai cara dan pola penyelesaian masalah yang dapat diterapkan.

f. Kompromi

Penyelesaian konflik melalui kompromi perlu dipahami dengan mempertimbangkan hal-hal berikut:

1. Kompromi sering kali dianggap negatif karena melibatkan pengorbanan sesuatu yang dimiliki.
2. Kompromi membutuhkan kesediaan untuk mengakomodasi perbedaan-perbedaan dengan pihak lain sesuai dengan keinginan mereka.

3.2.3 Indikator Konflik

Menurut Hani Handoko (2018), terdapat beberapa tanda-tanda konflik dalam lingkungan kerja, yakni:

1. Masalah Komunikasi

Misinterpretasi pesan, penggunaan bahasa yang tidak jelas, informasi yang kontradiktif atau tidak lengkap, serta konsistensi gaya manajerial yang kurang.

2. Ketegangan Struktural

Persaingan kekuasaan antar departemen atas sumber daya atau sistem penilaian yang bertentangan, persaingan untuk mendapatkan sumber daya yang terbatas, dan saling ketergantungan antara kelompok kerja

untuk mencapai tujuan mereka.

3. Konflik Pribadi

Perbedaan antara tujuan atau nilai-nilai personal karyawan dengan peran yang diharapkan dari mereka, serta perbedaan dalam nilai-nilai atau persepsi.

4.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu

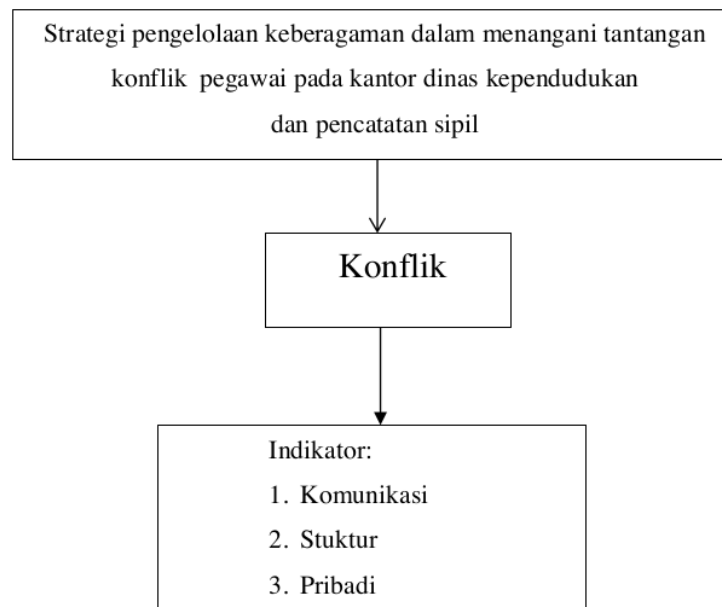
Judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Agung Surya Dwianto (2019) Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi pada PT. YKT Gear Indonesia	Konflik Dan Kinerja Karyawan	Regresi Linier	Konflik memiliki pengaruh yang positif terhadap Kinerja Karyawan. Artinya kenaikan satu poin pada Konflik, maka akan mengakibatkan naiknya Kinerja Karyawan pada PT. YKT Gear Indonesia
Andri Ramadhan Walangantu (2018) Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Manado	Konflik Dan Kinerja Karyawan	Analisis regresi linier	variabel konflik memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan koefisien variabel dimana konflik pengaruh yang mengarah positif dalam kinerja.
Virona Endila (2017) Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Nagari Dalam Pengelolaan	Konflik Dan Kinerja Karyawan	Analisis regresi linier	konflik kerja fungsional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perangkat nagari dalam pengelolaan keuangan nagari

Keuangan Nagari di Kabupaten Kota			
Rama Mahardika (2019) Pengaruh Konflik dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Elmer Karya Sejahtera Kabupaten Purwakarta	Konflik, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan	Analisis regresi linier	terdapat pengaruh konflik dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT Elmer Karya Sejahtera Kabupaten Purwakarta secara simultan berpengaruh positif signifikan dengan hasil output pada pengujian hipotesis uji-f didapat sebesar 6,802 dengan F table sebesar 3,27. Artinya karyawan pada PT Elmer Karya Sejahtera memiliki tingkat kinerja yang tinggi sebab dipengaruhi oleh variable konflik dan motivasi kerja secara bersamasama
Aris Wurdiant (2016) Pengaruh konflik dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada pt. Prudential di tulungagung	Konflik, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan	Analisis regresi linier	konflik, motivasi dan kinerja kerja secara parsial atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
Morinsola J. Oladejo (2018) Pengaruh konflik peran keluarga kerja terhadap komitmen dan kinerja organisasi pada studi tentang Aklad konsep, Nigeria	Konflik peran keluarga kerja, komitmen karyawan dan kinerja organisasi	Regresi linier berganda dan sederhana	Mengungkapkan pengaruh signifikan konflik peran keluarga pada komitmen karyawan dan kinerja organisasi.

4.3 Kerangka Berfikir

Sugiyono (2018), Kerangka pemikiran adalah kerangka teoretis atau konseptual yang digunakan untuk merumuskan hipotesis atau pertanyaan penelitian. Kerangka pemikiran membantu peneliti untuk menyusun landasan teori dan memberikan kerangka acuan bagi pengumpulan dan analisis data.

Gambar 2.5
Kerangka Berfikir



¹⁴ BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan

Dilihat dari langkah-langkah yang diambil oleh proposal skripsi ini menerapkan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini melibatkan pengumpulan data dari beragam sumber dengan menggunakan metode pengumpulan data yang beragam, serta proses pengumpulan data yang terus-menerus hingga mencapai titik di mana data sudah memadai.

¹⁵ Menurut Moleong (2017:6), penelitian kualitatif adalah suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan hal lainnya secara holistik. Penelitian ini dilakukan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam konteks khusus yang alami, serta menggunakan berbagai metode alamiah. Hendryadi et al. (2019:218) juga menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan proses penyelidikan naturalistik yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami.

Fokus utama dari penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam terhadap fenomena atau gejala sosial dengan cara menggambarkan secara rinci melalui kata-kata sehingga dapat menghasilkan teori yang menjelaskan fenomena tersebut.

3.1.2 Jenis Penelitian

Berdasarkan jenis masalah dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Menurut Best, seperti yang disebutkan dalam karya yang ditulis oleh Sukardi, pendekatan penelitian deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan obyek sesuai dengan

keadaannya. Penelitian deskriptif dilakukan untuk menghasilkan data yang seakurat mungkin mengenai manusia, keadaan, atau fenomena lainnya. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menjelaskan variabel atau kondisi yang ada dalam suatu situasi (Arif Furchan, 2019).

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah aspek-aspek yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan mendapatkan informasi tentangnya, serta menarik kesimpulan berdasarkan hasilnya (Sugiyono, 2017:38). Variabel mengacu pada karakteristik atau atribut yang dapat diukur atau diamati dari individu atau organisasi. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah variabel tunggal, yang merupakan metode penelitian untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif (Notoatmodjo, 2018:138).. Variabel dalam penelitian ini adalah

1. Pengelolaan Keberagaman,
2. Manajemen Konflik

3.3 Lokasi dan jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Adapun penulis memilih lokasi ini karena sesuai dengan topik dan tema yang di pilih oleh penulis.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dimulai Bulan Juni - Agustus 2020

Tabel 3.3.2 Jadwal Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan Proposal																
2.	Pengajuan Proposal																
3.	Konsultasi kepada Dosen Pembimbing																

4.	Seminar Proposal																			
5.	Persiapan Penelitian																			
6.	Pengumpulan data																			
7.	Penulisan Naskah Sikripsi																			
8.	Konsultasi kepada Dosen																			
9.	Penyempurnaan Naskah																			
10.	Konsultasi Kepada Dosen																			
11.	Penulisan dan Penyempurnaan																			

3.4 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

1. Sumber data primer

Data primer adalah sumber informasi utama yang diperoleh secara langsung oleh pengumpul tanpa melalui perantara, menurut Sugiyono (2020:193). Dalam konteks ini, peneliti mendapatkan data secara langsung baik melalui interaksi dengan individu atau kelompok, baik secara lisan maupun tertulis.

3. Sumber data sekunder

Sugiyono (2018:456) menyatakan bahwa data sekunder adalah sumber informasi yang tidak diperoleh langsung oleh peneliti, tetapi melalui perantara seperti orang lain atau dokumen. Meskipun bukan merupakan data primer, penting untuk tidak mengabaikan data sekunder karena dapat berfungsi sebagai pendukung dalam penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, arsip, dan dokumen pribadi yang relevan dengan tujuan penelitian. Instrumen Penelitian Dan Informan Penelitian

3.4.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dari subjek penelitian. Jenis instrumen penelitian meliputi kuesioner, wawancara, tes, observasi, dan lain-lain. Dalam penelitian kualitatif,

Sugiyono (2020:305) menyatakan bahwa instrumen utama dalam pengumpulan data adalah manusia, yaitu peneliti sendiri sebagai pengamat partisipan. Dalam hal ini, peneliti secara langsung mengumpulkan data dengan bertanya, meminta, mendengar, dan mencatat.

4.2.1 Informan Key (Kunci Informasi)

Menurut Dayman dan Holloway dalam buku Metode Riset Kualitatif, "Informan penting adalah wakil kelompok yang diteliti, yang telah berada cukup lama dalam kebudayaan, hingga memiliki pengetahuan setingkat pakar meyangkut aturan-aturan, dan bahasa kebudayaan tersebut." Potensial key informan (informasi kunci) yang dapat membantu dalam penelitian ini adalah Pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat

4.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:224) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai esponden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara (interview), kuisisioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya.

Menurut Yusuf (2019:372) keberhasilan dalam pengumpulan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian. Peneliti dapat melakukan wawancara dengan subjek yang diteliti, mampu mengamati situasi sosial yang terjadi dalam konteks yang sesungguhnya. Peneliti tidak akan mengakhiri fase pengumpulan data sebelum peneliti yakin bahwa data yang terkumpul dari

berbagai sumber yang berbeda dan terfokus pada situasi sosial yang diteliti mampu menjawab rumusan masalah dari penelitian, sehingga ketepatan dan kredibilitas tidak diragukan oleh siapapun. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah sebuah metode pengambilan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti, biasanya berupa fenomena, proses kerja, perilaku manusia, dan gejala alam. Metode ini dapat dilakukan untuk mengambil data dalam jumlah kecil hingga sedang. Meskipun memungkinkan dapat dilakukan untuk responden dalam jumlah besar namun membutuhkan rentang waktu lebih lama. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Gunungsitoli

2. Wawancara

Wawancara adalah metode untuk mengumpulkan data langsung dari responden dalam jumlah kecil, baik dalam format terstruktur maupun tidak terstruktur. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui alat komunikasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menganalisis berbagai fakta seperti catatan peristiwa, gambar, diagram, atau karya monumental yang telah ada. Dalam konteks penelitian kualitatif, dokumentasi digunakan untuk melengkapi observasi dan wawancara tanpa adanya pengaruh dari peneliti. Melalui dokumentasi, peneliti dapat mengakses data dari masa lalu yang sangat membantu dalam penelitian.

4.4 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:482), analisis data merupakan suatu proses sistematis untuk mencari dan mengorganisasikan data yang didapatkan dari berbagai sumber seperti wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini meliputi pengelompokan data ke dalam kategori, penjabaran ke

dalam unit-unit terpisah, sintesis data, pembentukan pola, seleksi elemen yang relevan untuk dipelajari, serta pengambilan kesimpulan agar dapat dipahami dengan mudah oleh peneliti maupun pembaca lainnya.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode analisis data interaktif Miles dan Huberman (2020). Tahapan analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi). Berikut adalah penjelasan untuk setiap tahapan:

1. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data atau fakta dari berbagai sumber yang relevan dengan penelitian. Data tersebut dapat berupa jurnal, artikel, buku, atau percakapan yang dianggap relevan. Peneliti membaca sumber data secara berulang-ulang untuk memastikan keseluruhan konteks, kemudian membandingkan dengan hasil bacaan dari sumber yang lain.

2. Tahap Reduksi Data

Tahap ini merupakan proses penyederhanaan data dimana peneliti melakukan penyortiran dan pengelompokan data yang relevan. Data yang terkumpul direduksi dan dicatat/diketik untuk memudahkan analisis selanjutnya. Pengelompokan data dilakukan sesuai dengan kategori dan karakteristik masing-masing menggunakan pengkodean tertentu untuk memudahkan analisis.

3. Tahap Penyajian Data

Pada tahap ini, data yang telah direduksi disusun secara sistematis untuk mendapatkan informasi yang relevan. Data disajikan dalam bentuk teks naratif, matriks, jaringan, atau bagan sesuai dengan kebutuhan. Analisis dilakukan untuk menjelaskan kesesuaian kategori dan argumentasi yang tepat berdasarkan teori yang relevan dalam penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan dengan fokus pada masalah yang ada. Peneliti mendeskripsikan hasil analisis mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam

pemanfaatan teknologi informasi, beserta solusinya. Selanjutnya, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan temuan yang telah didapat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum DUKCAPIL Kabupaten Nias Barat

4.1.1 Profil Singkat

1.2 Karakteristik Informan

Pada uraian ini peneliti mengemukakan data penelitian yang merupakan data hasil yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu: di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat, khususnya menjelaskan dan menganalisis Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menangani Tantangan Konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sendiri kepada Bapak Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Sebagai narasumber dalam mengadakan observasi secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian. Peneliti akan menguraikan pembahasan secara teoritis maupun secara langsung pada objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi identitas narasumber adalah: nama, pendidikan terakhir, dan jabatan. Dalam penelitian ini narasumber berjumlah 3 orang yaitu: Bapak sekretaris, Kepala bidang dan Staf. Yang disajikan peneliti pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Nama – Nama Informan Kunci

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Antonius Gulo, S.Pd.,M.M	Sekretaris	S2

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Tabel 4.1
Nama – Nama Informan Pendukung

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Geseli Hia, S.Pd	Kepala Bidang	S1
2	Iman Lestari Gulo, A.md	Staf	D3

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

1.3 Analisis Hasil Wawancara

Dalam menganalisa hasil penelitian ini menggunakan teknik penelitian, antara lain:

a. Wawancara (*Interview*),

Merupakan: teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tata muka dan Tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Peneliti telah melakukan wawancara kepada sumber data, disertai dengan bukti foto, dan hasil wawancara. dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait tentang kinerja, pemanfaatan teknoligi, dan pelayanan.

b. Dokumentasi

Merupakan: metode pengumpulan data yang disertai dengan bukti foto-foto, untuk melengkapi data hasil wawancara dan hasil pengamatan atau observasi. Peneliti telah mengambil dokumentasi dari sumber data, sebagai bukti bahwa peneliti sudah terjun langsung kelapangan untuk melakukan wawancara.

c. Observasi

Merupakan: Aktivitas pengamatan mengenai suatu objek tertentu secara cermat secara langsung dilokasi penelitian tersebut. Peneliti telah melakukan pengamatan tentang fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.

1.3.1 Komunikasi

Komunikasi adalah salah satu strategi yang sangat penting dalam pengelolaan keberagaman di tempat kerja, terutama ketika menghadapi tantangan konflik antara pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Keberagaman di tempat kerja mencakup perbedaan dalam latar belakang budaya, nilai, keyakinan, dan gaya kerja, yang dapat menyebabkan ketegangan dan konflik jika tidak dikelola dengan baik.

Dalam pembahasan ini, komunikasi yang efektif memainkan peran kunci dalam menangani konflik. Pegawai harus mampu berkomunikasi secara terbuka dan jujur, serta mampu mendengarkan dengan empati terhadap pandangan dan perasaan rekan kerja mereka. Ini menciptakan lingkungan di mana masalah dapat dibahas secara konstruktif dan solusi dapat ditemukan secara bersama-sama.

Selain itu, komunikasi yang efektif juga melibatkan penggunaan berbagai saluran komunikasi, termasuk pertemuan tatap muka, surat elektronik, dan platform komunikasi online. Hal ini memungkinkan informasi dan pemahaman untuk disampaikan dengan jelas dan tepat waktu, serta memfasilitasi kolaborasi antara pegawai yang mungkin berada di lokasi yang berbeda.

Selain itu, komunikasi juga harus mengedepankan penghormatan dan penghargaan terhadap keberagaman. Ini berarti mengakui dan menghargai kontribusi unik yang dibawa oleh setiap individu, tanpa memandang latar belakang atau identitas mereka. Ini membantu membangun kepercayaan dan solidaritas di antara pegawai, mengurangi kemungkinan konflik yang muncul dari ketidakadilan atau diskriminasi.

Selain komunikasi interpersonal, penting juga untuk memiliki kebijakan dan prosedur yang jelas untuk menangani konflik. Ini termasuk mekanisme mediasi dan penyelesaian sengketa yang memungkinkan pegawai untuk mengatasi perbedaan mereka secara damai dan adil. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya menjadi alat untuk mengatasi konflik saat itu, tetapi juga untuk mencegahnya muncul di masa depan.

Dengan mengimplementasikan strategi komunikasi yang efektif dan menghargai keberagaman sebagai aset, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat dapat menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan harmonis. Ini tidak hanya akan meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas pegawai, tetapi juga meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Antonius Gulo, S.Pd., M.M (Sekretaris Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Kunci. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana komunikasi dapat menjadi bagian dari strategi pengelolaan keberagaman untuk menangani konflik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari** **senin, Tanggal 8 Januari 2024** **beliau mengatakan bahwa:**

“Komunikasi yang efektif memainkan peran kunci dalam mengelola keberagaman di tempat kerja. Dengan memastikan bahwa semua komunikasi dilakukan secara terbuka dan transparan, kami dapat mengurangi kemungkinan terjadinya konflik di antara pegawai. Ini melibatkan mempromosikan dialog terbuka, mendengarkan dengan penuh perhatian, dan memahami perspektif masing-masing individu.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada Bapak Geseli Hia (Kepala Bidang Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana komunikasi dapat menjadi bagian dari strategi pengelolaan keberagaman untuk menangani konflik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari** **senin, Tanggal 8 Januari 2024** **beliau mengatakan bahwa:**

“Salah satu aspek penting dari strategi pengelolaan keberagaman adalah memastikan bahwa komunikasi berlangsung dengan baik di antara semua anggota tim. Ini bisa melibatkan penyelenggaraan pelatihan komunikasi untuk pegawai, mengadakan pertemuan reguler untuk membahas masalah-masalah yang muncul, dan mempromosikan budaya kerja yang inklusif di mana semua orang merasa didengar dan dihargai.”

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif sangat penting dalam mengelola keberagaman di tempat kerja. Dengan memastikan komunikasi yang terbuka dan transparan, konflik antar pegawai dapat dikurangi. Ini melibatkan promosi dialog terbuka, mendengarkan dengan penuh perhatian, dan memahami perspektif individu. Strategi pengelolaan keberagaman juga mencakup pelatihan komunikasi, pertemuan reguler, dan promosi budaya kerja inklusif.

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan kepada Bapak Geseli Hia (Kepala Bidang Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana Bapak berkontribusi dalam mengimplementasikan strategi komunikasi untuk mengelola keberagaman dan mengatasi konflik di kantor ini? Pada hari** **senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

“Saya aktif berpartisipasi dalam pertemuan tim dan forum diskusi yang diadakan secara rutin di kantor. Saya juga berusaha untuk mendengarkan dengan penuh perhatian saat berinteraksi dengan rekan-rekan kerja, dan memastikan bahwa semua komunikasi saya jelas dan terbuka. Selain itu, saya berusaha untuk menjadi mediator ketika konflik muncul, membantu memfasilitasi dialog yang konstruktif dan menemukan solusi yang memuaskan bagi semua pihak.

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada bapak Iman Lestari A.Md (Staf Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana Bapak berkontribusi dalam mengimplementasikan strategi komunikasi untuk mengelola keberagaman dan mengatasi konflik di kantor ini? Pada hari** **senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

“Saya berperan dalam menjaga komunikasi yang baik di antara anggota tim dengan memastikan bahwa semua informasi penting disampaikan dengan jelas dan tepat waktu. Saya juga aktif mencari umpan balik dari rekan-rekan kerja untuk memastikan bahwa semua kebutuhan dan kekhawatiran mereka dipahami dan diatasi dengan baik. Saya percaya

bahwa dengan memperkuat komunikasi, kita dapat mencegah konflik dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.”

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi penutur aktif terlibat dalam berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memperkuat komunikasi dan hubungan antara anggota tim di tempat kerja. Mereka berperan sebagai mediator dalam menyelesaikan konflik, memastikan informasi disampaikan dengan jelas dan tepat waktu, dan mencari umpan balik dari rekan kerja untuk meningkatkan kerjasama dan produktivitas tim. Hal ini menunjukkan komitmen penutur untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan efektif.

1.3.2 Struktur

Struktur sebagai strategi pengelolaan keberagaman dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat sangatlah penting untuk memastikan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan tugas-tugas administratif yang sensitif dan kompleks. Dalam konteks ini, struktur merujuk pada pola organisasi, hierarki, dan prosedur yang diimplementasikan dalam kantor.

Struktur organisasi yang jelas dan terdefinisi dengan baik dapat membantu dalam menetapkan peran dan tanggung jawab masing-masing pegawai. Dengan demikian, potensi terjadinya tumpang tindih atau ketidakjelasan dalam tanggung jawab dapat diminimalkan, mengurangi kemungkinan terjadinya konflik antarpegawai.

Keemudian struktur hierarki yang kuat dan transparan dapat membantu dalam menyelesaikan konflik pegawai dengan memberikan kerangka kerja untuk menyelesaikan perbedaan pendapat atau konflik secara terstruktur. Dalam hal ini, atasan memiliki wewenang dan kewenangan untuk memfasilitasi diskusi, mediasi, atau penyelesaian konflik secara efektif.

Selain itu, prosedur yang jelas dan konsisten dalam menangani konflik antarpegawai juga merupakan bagian penting dari struktur sebagai

strategi pengelolaan keberagaman. Prosedur ini dapat mencakup mekanisme pelaporan konflik, penanganan investigasi, dan langkah-langkah penyelesaian yang diatur dengan baik. Dengan demikian, setiap konflik dapat ditangani dengan adil dan transparan, tanpa memihak kepada pihak tertentu.

Selanjutnya, penerapan prinsip-prinsip manajemen konflik yang efektif seperti komunikasi terbuka, kolaborasi, dan pemecahan masalah bersama juga merupakan bagian integral dari struktur sebagai strategi pengelolaan keberagaman. Dengan mempromosikan budaya kerja yang inklusif dan saling menghormati, kantor dapat menciptakan lingkungan yang mendukung resolusi konflik yang harmonis dan berkelanjutan.

Penting untuk memperhatikan aspek keberagaman dalam struktur sebagai strategi pengelolaan konflik. Ini mencakup pengakuan dan penghargaan terhadap perbedaan individual, budaya, dan latar belakang pegawai. Dengan membangun lingkungan kerja yang inklusif dan beragam, kantor dapat mengurangi potensi konflik yang timbul dari ketidaksetaraan atau diskriminasi.

Struktur sebagai strategi pengelolaan keberagaman memainkan peran kunci dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Melalui pendekatan yang terstruktur, transparan, dan inklusif, kantor dapat memastikan efisiensi operasional yang optimal sambil mempromosikan kerja sama dan harmoni di antara pegawai dengan latar belakang dan perspektif yang beragam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Antonius Gulo, S.Pd., M.M (Sekretaris Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Kunci. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana struktur dalam strategi pengelolaan keberagaman dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari** **senin, Tanggal 8 Januari 2024** **beliau mengatakan bahwa:**

“Kami juga memiliki mekanisme pengelolaan konflik yang terintegrasi, termasuk pembentukan komite mediasi dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan penyelesaian konflik bagi seluruh pegawai.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada bapak Iman Lestari A.Md (Staf Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana struktur dalam strategi pengelolaan keberagaman dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari** ⁸ **senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

“Struktur kami mencakup pembentukan kelompok kerja keberagaman yang bertanggung jawab untuk mempromosikan penghargaan terhadap perbedaan dan mencegah konflik antar pegawai. Kelompok kerja ini juga menyelenggarakan acara dan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman antar etnis dan budaya”.

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat memiliki mekanisme pengelolaan konflik yang terintegrasi, termasuk pembentukan komite mediasi dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan penyelesaian konflik bagi seluruh pegawai dan juga memiliki struktur yang mencakup pembentukan kelompok kerja keberagaman yang bertanggung jawab untuk mempromosikan penghargaan terhadap perbedaan dan mencegah konflik antar pegawai. Kelompok kerja ini juga menyelenggarakan acara dan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman antar etnis dan budaya. Dengan demikian, organisasi tersebut memiliki komitmen yang kuat untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan mengatasi konflik secara efektif melalui pendekatan yang holistik dan berkelanjutan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan kepada Bapak Geseli Hia (Kepala Bidang Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana struktur dalam**

strategi pengelolaan keberagaman membantu dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari **senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

“Dengan memperkuat komunikasi lintas tim dan departemen, kita dapat mencegah ketidakpahaman atau kesalahpahaman yang sering menjadi penyebab konflik di tempat kerja”

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada bapak Iman Lestari A.Md (Staf Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana struktur dalam strategi pengelolaan keberagaman membantu dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari** **senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

“Dengan menerapkan pendekatan kolaboratif dalam menangani konflik, kita dapat membangun hubungan yang kuat antara pegawai dan memperkuat solidaritas tim dalam menghadapi tantangan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa memperkuat komunikasi lintas tim dan departemen dapat mengurangi risiko terjadinya ketidakpahaman atau kesalahpahaman di tempat kerja. Dengan komunikasi yang lebih baik, informasi dapat disampaikan dengan lebih jelas dan efektif, sehingga meminimalkan potensi konflik yang mungkin timbul akibat kesalahpahaman tersebut. Dengan demikian, investasi dalam meningkatkan komunikasi antar tim dan departemen di tempat kerja dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.

1.3.3 Pribadi

Strategi Pengelolaan Keberagaman dalam Menangani Tantangan Konflik Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat mencakup berbagai aspek, di antaranya adalah memahami pentingnya pribadi dalam konteks manajemen konflik. Pribadi pegawai, baik dari segi sikap, nilai, maupun kepribadian, memainkan peran penting dalam menangani konflik. Pertama-tama, penting untuk memahami bahwa

setiap individu memiliki latar belakang, pengalaman, dan nilai yang berbeda-beda. Pengelolaan keberagaman di kantor tersebut harus memperhitungkan perbedaan ini dan menghargainya sebagai bagian dari kekayaan budaya organisasi.

Selain itu, pribadi juga mencakup kemampuan interpersonal dan komunikasi. Dalam konteks penyelesaian konflik, kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dan memahami sudut pandang orang lain sangatlah penting. Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat perlu dilengkapi dengan keterampilan tersebut melalui pelatihan dan pembinaan. pegawai harus mampu mendengarkan dengan empati, mengelola emosi, dan mencari solusi yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

Selanjutnya, pribadi juga mencakup kesadaran akan keberagaman dan inklusi. Pegawai harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang nilai-nilai pluralisme dan pentingnya menghormati serta menghargai perbedaan. Hal ini dapat tercermin dalam sikap terbuka, toleransi, serta kerjasama antarpegawai yang tidak terpengaruh oleh perbedaan latar belakang, suku, agama, atau budaya.

Dalam praktiknya, pengelolaan keberagaman di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat juga membutuhkan adanya kebijakan yang mendukung, termasuk kebijakan anti-diskriminasi, mekanisme penyelesaian konflik yang jelas, serta promosi budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif. Pemimpin di kantor tersebut juga harus menjadi contoh dalam mempraktikkan nilai-nilai tersebut dalam interaksi sehari-hari.

Pribadi pegawai memainkan peran penting dalam strategi pengelolaan keberagaman dan penyelesaian konflik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Dengan memperkuat pribadi yang inklusif, komunikatif, dan memiliki kesadaran akan keberagaman, kantor tersebut dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif, di mana konflik dapat diselesaikan dengan baik dan keberagaman dihargai sebagai sumber kekuatan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Antonius Gulo, S.Pd., M.M (Sekretaris Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Kunci. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana peran kepribadian dalam mengelola keberagaman di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

“Kepribadian yang inklusif dan toleran dapat membantu membangun hubungan yang harmonis di antara pegawai dengan latar belakang yang beragam.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada Bapak Geseli Hia (Kepala Bidang Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Bagaimana peran kepribadian dalam mengelola keberagaman di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

“Kepribadian yang proaktif dan terbuka dapat memfasilitasi dialog terbuka dan solusi kolaboratif dalam menangani konflik yang muncul.”

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepribadian inklusif, toleran, proaktif, dan terbuka dapat membantu memperkuat hubungan antar pegawai yang memiliki latar belakang yang beragam. Hal ini juga dapat memfasilitasi dialog terbuka dan solusi kolaboratif dalam menangani konflik yang muncul di tempat kerja. Dengan demikian, penting untuk mempromosikan nilai-nilai ini dalam budaya organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

Selanjutnya hasil wawancara kepada Bapak Geseli Hia (Kepala Bidang Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Apa saja karakteristik kepribadian yang dibutuhkan dalam menangani tantangan konflik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

“Kepribadian yang sabar dan empatik dapat membantu dalam menyelesaikan konflik dengan pendekatan yang menghargai perbedaan dan mencari solusi.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada bapak Iman Lestari A.Md (Staf Dukcapil Kabupaten Nias Barat) Sebagai Informan Pendukung. Dengan Pertanyaan: **Apa saja karakteristik kepribadian yang dibutuhkan dalam menangani tantangan konflik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat? Pada hari** **senin, Tanggal 8 Januari 2024 beliau mengatakan bahwa:**

“Kepribadian yang tangguh dan adaptif dapat membantu dalam menghadapi tantangan konflik dengan mengambil langkah-langkah yang bijaksana dan strategis dalam merespons situasi yang berubah.”

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh kedua bapak informan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepribadian yang tangguh dan adaptif dapat membantu seseorang dalam menghadapi tantangan konflik dengan bijaksana dan strategis, sementara kepribadian yang sabar dan empatik dapat membantu dalam menyelesaikan konflik dengan menghargai perbedaan dan mencari solusi yang baik.

1.4 Pembahasan Penelitian

1.4.1 Tantangan yang dihadapi oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.

Menurut Soerjono soekanto (2019:19) Konflik adalah situasi di mana ada ketidaksepakatan atau pertentangan antara individu atau kelompok sosial karena adanya perbedaan kepentingan. Dalam konflik, pihak-pihak yang terlibat berusaha mencapai tujuan mereka dengan cara menentang pihak lawan, bahkan mungkin dengan ancaman atau kekerasan.

Menurut Wummings P.W. (2018) mengatakan bahwa konflik didefinisikan sebagai suatu proses interaksi sosial dimana duaorang atau lebih, atau kelompok atau lebih.

Konflik juga dapat muncul antara pegawai dengan sesama pegawai dalam dinas tersebut. Perbedaan pendapat, persaingan, atau masalah

komunikasi internal dapat menyebabkan ketegangan di antara pegawai, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Wummings P.W. (2018)¹¹ mengatakan bahwa konflik didefinisikan sebagai suatu proses interaksi sosial dimana duaorang atau lebih, atau kelompok atau lebih..

Selain itu, pegawai juga dapat menghadapi konflik yang berasal dari tekanan dan tuntutan yang diberikan oleh atasan atau pihak lain yang terkait. Ketika ada target kinerja yang harus dipenuhi atau kebijakan yang harus diimplementasikan, pegawai mungkin merasa tertekan dan tidak memiliki kendali penuh atas situasi tersebut. Hal ini dapat menimbulkan konflik internal dan mengganggu efektivitas serta produktivitas kerja.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan pemahaman yang mendalam tentang teknis administrasi kependudukan serta keterampilan manajemen konflik yang baik. Pelatihan dan pendidikan yang terus-menerus dalam hal ini sangat penting bagi pegawai agar dapat mengelola konflik dengan bijaksana dan efektif. Selain itu, penting juga untuk membangun komunikasi yang baik antara pegawai, masyarakat, dan pihak terkait lainnya untuk mencegah dan menyelesaikan konflik dengan cara yang damai dan konstruktif.

1.4.2 Strategi pengelolaan keberagaman yang efektif dalam menghadapi konflik antar pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.¹³

Dalam menghadapi konflik antar pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat, strategi pengelolaan keberagaman yang efektif sangatlah penting. Keberagaman dalam sebuah organisasi seperti kantor pemerintahan dapat mencakup perbedaan budaya, latar belakang etnis, agama, dan pandangan politik. Konflik dapat timbul karena perbedaan-perbedaan ini, dan pengelolaan

keberagaman yang baik dapat membantu mencegah konflik yang tidak perlu dan meningkatkan produktivitas serta suasana kerja yang harmonis.

Menurut Morrison (2015) sebagaimana dikutip oleh Wentling et al (2016) mengategorikan keragaman dalam empat tingkatan: (1) keragaman sebagai keseimbangan rasial/etnis/seksual, (2) keragaman sebagai memahami budaya lain, (3) keberagaman sebagai nilai-nilai budaya berbeda, dan (4) keragaman sebagai luas inklusif (budaya, subkultur, dan individu). Sedangkan Griggs (2016) menyatakan bahwa keragaman bukan hanya melihat keragaman secara luas saja (umur, suku/ras, gender, kemampuan fisik, orientasi seksual, agama, kelas sosial ekonomi, pendidikan, wilayah asal, bahasa dan lain sebagainya), tapi juga harus melihat keragaman dari segi pengalaman, status dalam keluarga, personaliti, fungsi kerja, urutan dalam hirarki dan karakteristik lainnya yang membentuk perspektif/pandangan seorang individu.

Sementara itu Williams dan O'Reilly (2015) seperti diterjemahkan oleh Kusumardhani (2016) menyebutkan bahwa keragaman mengacu pada setiap atribut (sifat) yang menonjol bagi seorang individu, yang membuatnya merasa berbeda dengan individu lainnya. Atribut yang membedakan tersebut termasuk rasio etnisitas, gender, nasionalitas, agama, keahlian fungsional, dan usia. Kemudian Allard (2015) menyatakan bahwa keragaman mencakup di dalamnya adalah tingkatan sosial, budaya, fisik, dan perbedaan lingkungan diantara banyak orang yang akan mempengaruhi cara mereka berpikir dan bertindak atau bersikap. Sedangkan Mathis dan Jackson dalam Angelica (2015) menyebutkan bahwa keragaman dapat dilihat dari usia, suku/ras, jenis kelamin, orientasi seksual, status perkawinan, keluarga dan cacat tubuh.

Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah membangun kesadaran akan keberagaman di antara pegawai. Ini bisa dilakukan melalui pelatihan atau workshop yang mengajarkan pentingnya menghormati dan memahami perbedaan antar individu. Dengan memahami perspektif dan latar belakang masing-masing pegawai, pegawai akan lebih cenderung untuk bersikap empati dan toleran terhadap satu sama lain.

Selain itu, menciptakan lingkungan kerja inklusif juga penting. Hal ini dapat dilakukan dengan memastikan bahwa setiap pegawai merasa didengar dan dihargai dalam pengambilan keputusan serta dalam interaksi sehari-hari. Memiliki kebijakan yang mendukung diversitas dan penyelesaian konflik yang terbuka dan adil juga sangat penting.

Kepemimpinan yang kuat juga diperlukan dalam mengelola keberagaman. Pimpinan yang memperlihatkan komitmen terhadap nilai-nilai inklusi dan penyelesaian konflik yang damai dapat memberikan contoh bagi pegawai lainnya. Dan juga dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk mengatasi konflik secara efektif ketika terjadi.

Pembentukan tim atau komite keberagaman yang bertugas untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik antar pegawai juga dapat membantu. Tim ini dapat terdiri dari berbagai anggota yang mewakili keberagaman dalam organisasi dan bekerja sama untuk menemukan solusi yang adil dan berkelanjutan.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat dapat meningkatkan keharmonisan dan produktivitas di tempat kerja sambil memperkuat nilai-nilai inklusi dan mengurangi konflik yang tidak perlu.

1.4.3 Strategi pengelolaan keberagaman yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan konflik antar pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat.

Pengelolaan keberagaman adalah suatu hal yang sangat penting di tempat kerja, terutama di kantor pemerintahan seperti Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Konflik antar pegawai bisa timbul karena perbedaan budaya, nilai, kepercayaan, atau bahkan perbedaan pendapat tentang kebijakan atau tugas pekerjaan.

Namun, dengan menerapkan strategi pengelolaan keberagaman yang tepat, tantangan konflik tersebut bisa diatasi.

Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah dengan meningkatkan kesadaran akan keberagaman. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan atau workshop yang mengedukasi pegawai tentang pentingnya menghormati dan menghargai perbedaan antar individu. Dengan meningkatkan kesadaran tersebut, diharapkan pegawai akan lebih terbuka dan toleran terhadap perbedaan.

Selain itu, penting juga untuk mendorong komunikasi yang terbuka dan transparan di antara pegawai. Dengan memberikan ruang bagi pegawai untuk menyampaikan pendapat, keluhan, atau kekhawatiran mereka, dapat membantu mengurangi potensi konflik yang muncul akibat ketidakpuasan atau ketidakpahaman.

Selanjutnya, penting juga untuk mempromosikan kerjasama dan kolaborasi di antara pegawai. Dengan mendorong kerjasama tim, pegawai akan belajar untuk bekerja sama melintasi perbedaan dan menemukan solusi yang saling menguntungkan. Hal ini dapat dilakukan melalui pembentukan tim kerja lintas departemen atau kegiatan-kegiatan lain yang memungkinkan pegawai untuk saling berinteraksi dan bekerja bersama.

Manajemen juga perlu memberikan teladan dalam mengelola keberagaman. Dengan menunjukkan sikap dan perilaku yang inklusif dan menghormati semua individu, manajemen dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung bagi semua pegawai, tanpa memandang latar belakang atau perbedaan mereka. Dengan demikian, konflik antar pegawai dapat diatasi secara efektif, dan kantor dapat mencapai kinerja optimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang dilakukan peneliti maka didasarkan pada rumusan masalah dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat menghadapi berbagai tantangan dalam menangani konflik

yang timbul dalam tugas. Tantangan itu meliputi konflik antara warga yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan dengan prosedur yang harus diikuti oleh pegawai, konflik antara sesama pegawai dalam dinas tersebut, serta konflik yang berasal dari tekanan dan tuntutan atasan atau pihak terkait lainnya. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan pemahaman yang mendalam tentang teknis administrasi kependudukan serta keterampilan manajemen konflik yang baik. Pelatihan dan pendidikan yang terus-menerus juga penting bagi pegawai agar dapat mengelola konflik dengan bijaksana dan efektif. Komunikasi yang baik antara pegawai, masyarakat, dan pihak terkait lainnya juga penting untuk mencegah dan menyelesaikan konflik dengan cara yang damai dan konstruktif.

2. Dalam menghadapi konflik antar pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat, penting untuk menerapkan strategi pengelolaan keberagaman yang efektif. Strategi tersebut mencakup membangun kesadaran akan keberagaman, menciptakan lingkungan kerja inklusif, memiliki kepemimpinan yang kuat, dan membentuk tim atau komite keberagaman. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, kantor tersebut dapat meningkatkan keharmonisan, produktivitas, dan mengurangi konflik yang tidak perlu di tempat kerja.
3. pengelolaan keberagaman sangat penting di tempat kerja, terutama di kantor pemerintahan seperti Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Konflik antar pegawai bisa muncul karena perbedaan budaya, nilai, kepercayaan, atau bahkan perbedaan pendapat tentang kebijakan atau tugas pekerjaan. Namun, dengan menerapkan strategi pengelolaan keberagaman yang tepat, tantangan konflik tersebut bisa diatasi. Strategi yang dapat diterapkan antara lain meningkatkan kesadaran akan keberagaman, mendorong komunikasi yang terbuka dan transparan, mempromosikan kerjasama dan kolaborasi, serta memberikan teladan dalam mengelola

keberagaman. Dengan demikian, konflik antar pegawai dapat diatasi secara efektif, dan kantor dapat mencapai kinerja optimal.

5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan diatas tentang Strategi Pengelolaan Keberagaman Dalam Menangani Tantangan Konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. yang menjadi saran peneliti adalah:

1. Untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat, ada beberapa langkah yang dapat diambil. Pertama, perlu dilakukan pelatihan dan pendidikan yang terus-menerus mengenai teknis administrasi kependudukan dan keterampilan manajemen konflik. Ini akan membantu pegawai untuk memahami prosedur yang harus diikuti serta cara mengelola konflik dengan baik. Selain itu, perlu ditingkatkan komunikasi antara pegawai, masyarakat, dan pihak terkait lainnya. Hal ini dapat dilakukan melalui penyelenggaraan pertemuan rutin, forum diskusi, atau bahkan melalui penggunaan media sosial untuk menyampaikan informasi secara transparan. Selain itu, penting untuk memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa yang ada, seperti melalui mediasi atau pertemuan dialog, agar konflik dapat diselesaikan secara damai dan konstruktif. Dengan melakukan langkah-langkah ini, diharapkan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat dapat mengatasi tantangan konflik yang dihadapi dengan lebih efektif.
2. Dalam menghadapi konflik antar pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat, perlu dilakukan langkah-langkah untuk meningkatkan harmoni dan produktivitas di tempat kerja. Pertama, penting untuk memperkuat kesadaran akan keberagaman dengan mengadakan pelatihan atau workshop tentang pentingnya menghargai perbedaan dan bekerja sama secara efektif dalam tim yang beragam. Selanjutnya, menciptakan

lingkungan kerja yang inklusif dengan memastikan bahwa semua pegawai merasa diperlakukan secara adil dan setara, tanpa diskriminasi atau perlakuan khusus. Kepemimpinan yang kuat juga diperlukan untuk memberikan arah dan memberikan contoh dalam mengelola konflik serta mempromosikan budaya kerja yang positif. Terakhir, membentuk tim atau komite keberagaman yang bertugas untuk memantau dan menangani masalah keberagaman di kantor, serta mengusulkan inisiatif untuk meningkatkan inklusivitas dan keharmonisan di tempat kerja. Dengan menerapkan langkah-langkah ini secara konsisten, diharapkan kantor dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan mengurangi konflik yang tidak perlu di tempat kerja.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat meningkatkan kesadaran akan keberagaman di antara pegawai, baik melalui pelatihan maupun program-program lainnya. Selain itu, penting juga untuk mendorong komunikasi yang terbuka dan transparan antara semua pihak, sehingga perbedaan pendapat bisa dibahas secara konstruktif. Kerjasama dan kolaborasi juga perlu dipromosikan agar pegawai dapat bekerja sama secara harmonis meskipun memiliki latar belakang yang berbeda. Terakhir, penting bagi manajemen untuk memberikan teladan dalam mengelola keberagaman dengan mempraktikkan nilai-nilai inklusif dan menghargai perbedaan. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, diharapkan kantor dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mencapai kinerja optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif Furchan & Agus maimun. 2019. Studi Tokoh, Metode Penelitian Mengenai Tokoh. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bangun, (2018), Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, Pustaka Reka Cipta, Bandung.
- Darwis, Amri. 2008. Manajemen Konflik Pengembangan Ilmu Berparadigma Islami. Pekanbaru: Suska Pers.
- Heridiansyah, J. (2014). Manajemen konflik dalam sebuah organisasi. Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik), 6(1), 28-41.

- I Komang, Ardana, dan Ni Wayan Mujiati, (2018), *Perilaku Keorganisasian*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- ⁵ Kartono, K. (2016). *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal itu*. Badan Penerbit Rajawali Press.
- Lule, B. (2019). Kiat Mengatasi Konflik Antar Karyawan. *JBE (Journal of Business and Economics)*, 138-142. ¹¹ *Manajemen Resolusi Konflik: Sebuah Tawaran dalam Islam*. 01(1). 78.
- ⁵ Mangkunegara, A. P., & Prabu, A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mister, N., Rini, R., & Karwan, D. H. (2017). Pengaruh Efektivitas Komunikasi Manajemen Konflik dan Komitmen Terhadap Disiplin Kerja Guru. *Jurnal Manajemen Mutu Pendidikan*, 5(2).
- ¹¹ Moleong, Lexi J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 2018. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- ⁵ Noviza, N. & Meisari. (2021). *Manajemen Konflik*. Palembang: Bening Media Publishing.
- Puspita, W. (2018). *Manajemen Konflik: Suatu Pendekatan Psikologi, Komunikasi, dan Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- ¹¹ Rais, Heppy El. 2018. *Kamus Ilmiah Populer*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- ⁵ Raya, M. K. F. (2016). Resolusi Konflik dalam Institusi Pendidikan Islam (Kajian Empirik dan Potensi Riset Resolusi Konflik). *Jurnal Pendidikan Islam Indonesia*, 1(1), 71-85. Stevenin, (20018), *Strategi Menang/Menang dalam Menghadapi Konflik*, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Wartini, S. (2015). Strategi Manajemen Konflik Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Teamwork Tenaga Kependidikan. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 6(1), 64-73.
- Wirawan, W. (2017). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, Dan Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Royani, A. (2016). *Manajemen Konflik*. EdukasI, 7(1).
- Rusdiana.2018. *Manajemen Konflik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- ⁵ Sudarmanto, et al. (2021). *Manajemen Konflik*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Waeduloh, H. (2014). *Manajemen konflik dalam perspektif dakwah*. *Jurnal*

Dakwah Tabligh, 15(1), 94.

Sugiono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Draf Wawancara

1. Bagaimana komunikasi dapat menjadi bagian dari strategi pengelolaan keberagaman untuk menangani konflik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?
2. Bagaimana Bapak berkontribusi dalam mengimplementasikan strategi komunikasi untuk mengelola keberagaman dan mengatasi konflik di kantor ini?

3. Bagaimana struktur dalam strategi pengelolaan keberagaman dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?
4. Bagaimana struktur dalam strategi pengelolaan keberagaman membantu dalam menangani tantangan konflik pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?
5. Bagaimana peran kepribadian dalam mengelola keberagaman di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?
6. Apa saja karakteristik kepribadian yang dibutuhkan dalam menangani tantangan konflik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat?

Lampiran



Bersama bapak informan Kunci



Bersama Informan Pendukung



Bersama Informan Pendukung

STRATEGI PENGELOLAAN KEBERAGAMAN DALAM MENANGANI TANTANGAN KONFLIK PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS BARAT

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	4%
2	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	2%
3	repository.stiedewantara.ac.id Internet Source	2%
4	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	2%
5	repository.penerbiteureka.com Internet Source	2%
6	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	2%
7	journal.ipm2kpe.or.id Internet Source	2%
8	www.scribd.com Internet Source	1%

9	repository.unpkediri.ac.id Internet Source	1 %
10	repository.sari-mutiara.ac.id Internet Source	1 %
11	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1 %
12	chachaanst.wordpress.com Internet Source	1 %
13	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	1 %
14	Submitted to University System of Georgia Student Paper	1 %
15	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

STRATEGI PENGELOLAAN KEBERAGAMAN DALAM MENANGANI TANTANGAN KONFLIK PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NIAS BARAT

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62
