



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 653-660

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

## Penerapan Manajemen Konflik dan Mediasi Sosial Dalam Meningkatkan Keharmonisan Masyarakat

Putri Selvia Kibas<sup>1</sup>, Deborah Sharon Sakalessy<sup>2</sup>, Natasia Riry<sup>3</sup>, Gery Latuihamall<sup>4</sup>, Bais Ubrusun<sup>5</sup>, Aldrian Touwe<sup>6</sup>, Fensia Analda Souhoka<sup>7</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pattimura

<sup>2</sup>Teknik Geologi, Fakultas Teknik, Universitas Pattimura

<sup>3</sup>Biologi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pattimura

<sup>4</sup>Teknik Geofisika, Fakultas Teknik, Universitas Pattimura

<sup>5,6</sup>Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pattimura

<sup>7</sup>Kimia, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pattimura

[1putriselviakibas@gmail.com](mailto:putriselviakibas@gmail.com), [2deshasklssy@gmail.com](mailto:deshasklssy@gmail.com), [3riryvnatasia@gmail.com](mailto:riryvnatasia@gmail.com)

[4gerrygerry032@gmail.com](mailto:gerrygerry032@gmail.com), [5aissubrusun@gmail.com](mailto:aissubrusun@gmail.com), [6touwealdrian2@gmail.com](mailto:touwealdrian2@gmail.com)

[7fensia.souhoka@lecturer.unpatti.ac.id](mailto:fensia.souhoka@lecturer.unpatti.ac.id)

### Abstrak

Konflik merupakan fenomena sosial tidak dapat dipisahkan dari kehidupan bermasyarakat. Sebagai makhluk sosial, manusia senantiasa berinteraksi dengan sesama yang membawa perbedaan pendapat, kepentingan, nilai, kebiasaan, latar belakang budaya, serta cara pandang terhadap suatu permasalahan. Perbedaan tersebut berpotensi menjadi pemicu konflik apabila tidak dikelola dengan baik. Konflik yang tidak terselesaikan secara tepat dapat menimbulkan dampak negatif yang serius, seperti pertengkaran antarindividu, penurunan rasa saling percaya, perpecahan kelompok masyarakat, hingga terganggunya stabilitas dan keharmonisan lingkungan sosial. Di sisi lain, konflik juga memiliki potensi positif jika dikelola secara konstruktif, yaitu sebagai hubungan sosial, peningkatan kualitas komunikasi, serta penciptaan solusi inovatif melalui proses musyawarah. Program sosialisasi manajemen konflik dan mediasi sosial hadir sebagai bentuk pengabdian masyarakat untuk meningkatkan keharmonisan sosial di tingkat desa. Kegiatan dilaksanakan di Gereja desa dengan sasaran utama masyarakat desa, aparat desa, tokoh masyarakat, pemuda, dan pemudi. Melalui pendekatan sosialisasi partisipatif yang mencakup ceramah interaktif, diskusi kelompok, sesi tanya jawab mendalam, serta simulasi praktik mediasi, peserta memperoleh pemahaman komprehensif mengenai pengertian konflik, berbagai penyebabnya, dampak positif dan negatif, strategi pengelolaan konflik secara positif, serta tahapan-tahapan mediasi sosial. Program ini berhasil mencapai realisasi 100% dengan tingkat partisipasi aktif yang sangat tinggi dari seluruh peserta. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam mengelola serta menyelesaikan konflik secara damai melalui prinsip musyawarah dan komunikasi efektif. Program sosialisasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dan berkelanjutan dalam memperkuat keharmonisan, rasa saling percaya, serta persatuan di masyarakat desa.

**Kata kunci:** Manajemen Konflik, Mediasi Sosial, Keharmonisan Masyarakat, Sosialisasi Partisipatif, Resolusi Konflik, Pengabdian Masyarakat

### 1. Latar Belakang

Konflik merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Dalam kehidupan sehari-hari, setiap individu pasti melakukan interaksi dengan individu lainnya, baik dalam lingkungan keluarga, tetangga, kelompok masyarakat, maupun organisasi sosial. Interaksi yang terjadi tersebut sering kali melibatkan berbagai perbedaan, seperti perbedaan pendapat, kepentingan, nilai-nilai, kebiasaan, latar belakang budaya, serta cara pandang terhadap suatu permasalahan. Perbedaan-perbedaan tersebut dapat menjadi pemicu munculnya konflik apabila tidak dikelola dengan baik dan bijaksana.

Konflik yang terjadi di masyarakat dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang kompleks. Di antaranya adalah kesalahpahaman dalam proses komunikasi, kurangnya sikap keterbukaan antarindividu, perbedaan kepentingan ekonomi maupun politik, persaingan atas sumber daya yang terbatas, serta ketidakmampuan dalam mengendalikan emosi saat menghadapi situasi yang tegang. Dalam banyak kasus, konflik yang awalnya bersifat kecil dan sepele dapat dengan cepat berkembang menjadi masalah yang lebih besar dan sulit diselesaikan apabila tidak segera ditangani dengan cara yang tepat. Konflik yang tidak terselesaikan dengan baik dapat menimbulkan dampak negatif yang luas, seperti pertengkaran antarindividu atau kelompok, menurunnya rasa saling percaya antarwarga,

terjadinya perpecahan dalam masyarakat, hingga terganggunya stabilitas dan keharmonisan lingkungan sosial secara keseluruhan.

Selain memberikan dampak negatif, konflik juga memiliki potensi untuk memberikan dampak positif apabila dikelola dengan baik dan bijaksana. Konflik dapat menjadi sarana yang efektif untuk memperbaiki hubungan sosial yang rusak, meningkatkan kualitas komunikasi antarindividu, serta membuka peluang untuk menemukan solusi yang lebih baik dan inovatif melalui proses musyawarah dan diskusi bersama. Oleh karena itu, kemampuan dalam mengelola konflik menjadi hal yang sangat penting dalam menjaga keharmonisan kehidupan bermasyarakat.

Salah satu cara yang paling efektif dalam menyelesaikan konflik adalah melalui mediasi sosial. Mediasi sosial merupakan suatu proses penyelesaian konflik yang melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral dan tidak memihak kepada salah satu pihak. Pihak ketiga tersebut berperan sebagai mediator yang membantu para pihak yang berkonflik untuk saling memahami perspektif masing-masing, mengidentifikasi kepentingan bersama, dan menemukan solusi yang dapat diterima oleh semua pihak tanpa menimbulkan kerugian. Melalui mediasi sosial, konflik dapat diselesaikan secara damai, adil, dan berkelanjutan. Namun, dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum memahami konsep mediasi sosial serta tahapan-tahapan yang harus dilakukan dalam proses tersebut.

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai manajemen konflik dan mediasi sosial sering menyebabkan konflik diselesaikan dengan cara yang kurang tepat, seperti menggunakan emosi berlebihan, menghindari masalah, atau bahkan melibatkan pihak luar tanpa adanya komunikasi yang konstruktif. Hal tersebut dapat memperburuk keadaan dan memperpanjang permasalahan yang terjadi. Selain itu, kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya komunikasi terbuka, pengendalian emosi, serta penyelesaian konflik secara musyawarah juga menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan konflik sulit diselesaikan secara efektif di tingkat masyarakat.

Berdasarkan kondisi dan permasalahan tersebut, diperlukan upaya nyata untuk meningkatkan pemahaman dan kapasitas masyarakat dalam mengelola konflik. Program sosialisasi Penerapan Manajemen Konflik dan Mediasi Sosial dalam Meningkatkan Keharmonisan Masyarakat hadir sebagai bentuk pengabdian masyarakat yang bertujuan memberikan pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan praktis kepada warga. Melalui program ini, diharapkan masyarakat dapat memahami penyebab terjadinya konflik, cara mengendalikan emosi, pentingnya komunikasi yang efektif, serta tahapan mediasi sosial dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul.

Tinjauan literatur lima tahun terakhir (2020–2025) menunjukkan adanya pergeseran paradigma dalam penanganan konflik dari pendekatan reaktif pasca-konflik menjadi proaktif dan preventif, yang diuraikan secara mendalam oleh berbagai peneliti. Susanto et al. (2021) dalam penelitiannya menekankan bahwa penguatan kapasitas lokal (*local capacity building*) melalui integrasi kearifan lokal dalam mediasi di tingkat akar rumput terbukti menciptakan keberlanjutan resolusi yang jauh lebih tinggi dibandingkan pendekatan birokratis-formal, karena solusi yang dihasilkan memiliki nilai kepegangan sosial yang kuat. Senada dengan itu, Haryanto (2023) menemukan bahwa pelibatan tokoh masyarakat informal dalam pemetaan potensi konflik dan edukasi preventif di lingkungan pedesaan mampu menurunkan tingkat eskalasi konflik horizontal secara signifikan. Di sisi lain, terkait metode edukasi, Rahmawati dan Wijaya (2022) mengidentifikasi bahwa metode pembelajaran berbasis aksi partisipatif, khususnya simulasi peran (*role-play*), jauh lebih efektif dalam mentransfer keterampilan negosiasi dan mediasi kepada masyarakat awam dibandingkan metode ceramah satu arah, karena peserta mengalami langsung dinamika emosional saat konflik. Lebih lanjut, Pratiwi et al. (2024) dalam studinya menyoroti bahwa ruang-ruang komunitas yang bersifat netral, terpercaya, dan intim—seperti halnya fasilitas ibadah—merupakan ekosistem paling kondusif untuk menanamkan nilai-nilai damai dan membangun literasi mediasi sejak dini. Meskipun temuan-temuan dari para ahli tersebut sangat komprehensif, sebagian besar riset tersebut masih berhenti pada ranah analisis makro atau studi kasus pasca-konflik. Ruang untuk implementasi langsung metode sosialisasi partisipatif yang bersifat preventif, yang secara spesifik memadukan teori mediasi dengan dinamika mikro komunitas desa, masih sangat terbatas dalam praktik lapangan.

Kesenjangan inilah yang menjadi alasan utama dilaksanakannya kegiatan pengabdian ini. Tingkat kompleksitas konflik di masyarakat tidak sebanding dengan kapasitas warga dalam mengelolanya, ditambah dengan minimnya akses masyarakat desa terhadap edukasi sistematis mengenai mediasi sosial yang sesuai konteks budaya setempat. Oleh karena itu, diperlukan upaya mendesak untuk mengubah paradigma masyarakat dari sekadar menghindari konflik menjadi mampu mengelolanya secara konstruktif. Kegiatan ini hadir secara langsung untuk menjawab temuan literatur terbaru yang merekomendasikan penerapan pendekatan partisipatif dan pemanfaatan ruang komunitas netral sebagai metode paling tepat untuk mentransfer ilmu manajemen konflik kepada masyarakat umum.

Berangkat dari alasan tersebut, kegiatan ini dirancang untuk menjawab beberapa pertanyaan kunci, yakni bagaimana proses pelaksanaan program sosialisasi manajemen konflik dan mediasi sosial dengan menggunakan pendekatan partisipatif di tingkat desa, sejauh mana peningkatan pemahaman dan keterampilan praktis masyarakat setelah mengikuti sesi ceramah interaktif dan simulasi, serta bagaimana respons dan antusiasme warga terhadap metode yang diterapkan. Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, kegiatan ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan mekanisme pelaksanaan program secara komprehensif sekaligus meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan masyarakat dalam mengidentifikasi akar masalah, mengendalikan emosi, dan mempraktikkan tahapan mediasi sosial. Pada akhirnya, tujuan terbesar dari program ini adalah mendorong terbentuknya kesadaran kolektif masyarakat untuk menerapkan budaya musyawarah mufakat, sehingga tercipta lingkungan sosial yang aman, damai, kondusif, serta mendukung pembangunan berkelanjutan dan memperkuat rasa persatuan dalam kehidupan bermasyarakat.

## 2. Metode Penelitian

Program pengabdian masyarakat ini menerapkan pendekatan sosialisasi partisipatif yang menempatkan masyarakat bukan sekadar sebagai objek, melainkan sebagai subjek aktif. Dalam merancang metode pelaksanaan, program ini secara spesifik mengadaptasi dan mengimplementasikan temuan-temuan metodologis dari berbagai penelitian terdahulu lima tahun terakhir (2020–2025). Berbeda dengan riset terdahulu yang umumnya menggunakan pendekatan Participatory Action Research (PAR), studi kasus, atau survei pasca-konflik yang bersifat analitis dan observatif, metode dalam kegiatan ini dikembangkan menjadi intervensi edukatif yang bersifat preventif. Sebagaimana diteliti oleh Rahmawati dan Wijaya (2022), metode pembelajaran berbasis aksi partisipatif, khususnya melalui simulasi peran (role-play), dinilai jauh lebih efektif dalam mentransfer keterampilan negosiasi kepada masyarakat awam dibandingkan ceramah satu arah; temuan ini kemudian diadopsi secara langsung menjadi metode simulasi praktik mediasi dalam program ini. Selain itu, untuk memastikan materi relevan dengan konteks sosial setempat, metode diskusi dirancang berdasarkan rekomendasi Susanto et al. (2021) serta Haryanto (2023), yang menekankan pentingnya integrasi kearifan lokal dan pelibatan tokoh informal dalam pemetaan masalah agar proses edukasi berjalan kontekstual. Lebih lanjut, pemilihan tempat kegiatan juga didasarkan pada kajian Pratiwi et al. (2024) yang menyoroti bahwa ruang komunitas yang bersifat netral dan intim berfungsi sebagai ekosistem paling kondusif untuk menanamkan nilai-nilai damai dan membangun literasi konflik sejak dini.

Berdasarkan landasan metode dari penelitian terdahulu tersebut, kegiatan utama diimplementasikan pada Kamis, 16 April 2026 pukul 05.00–06.50 WIB bertempat di Gereja desa sebagai ruang netral yang dimaksud. Pelaksana utama adalah Putri Selvia Kibas dari Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, dengan dukungan tim dalam persiapan dan pelaksanaan. Rangkaian metode penyampaian di lapangan dirancang ke dalam beberapa tahapan. Tahap pertama adalah ceramah interaktif sebagai penguat landasan teoritis. Penerapan metode ceramah interaktif dalam ruang netral ini divisualisasikan pada Gambar 1, yang secara eksplisit menunjukkan bagaimana mekanisme penyampaian materi dasar (pengertian konflik dan mediasi) dikondisikan. Dalam gambar tersebut terlihat susunan tempat duduk peserta yang terisi penuh menghadap satu arah ke narasumber, yang menggambarkan metode one-way communication pada tahap awal untuk membangun pemahaman dasar yang setara sebelum masuk ke tahap interaksi yang lebih kompleks.

Setelah fondasi teori diberikan, metode kemudian bergeser ke tahapan kedua dan ketiga, yaitu diskusi kelompok dan tanya jawab mendalam yang bersifat partisipatif. Mekanisme penerapan metode dua arah ini didokumentasikan pada Gambar 2, di mana terlihat visualisasi seorang peserta yang berdiri aktif menyampaikan pendapat. Gambar ini menjadi bukti empiris dari penerapan metode participatory learning yang diadopsi dari kajian literatur, di mana peserta didorong untuk melakukan dekonstruksi kasus berdasarkan pengalaman nyata mereka sendiri, bukan sekadar mendengarkan narator.

Tahapan keempat dalam metode ini adalah simulasi praktik mediasi. Pada tahap ini, peserta dibagi ke dalam kelompok kecil untuk mempraktikkan langsung teknik role-play sebagai mediator dan pihak yang berkonflik. Materi keseluruhan disusun secara sistematis dengan mengintegrasikan contoh-contoh kasus dekat dengan realitas warga dan disampaikan dengan bahasa sederhana. Sumber dana berasal sepenuhnya dari swadaya pelaksana (Rp 0). Evaluasi terhadap keberhasilan penerapan metode dan transfer keterampilan ini dilakukan melalui observasi perilaku partisipatif, dokumentasi visual (seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1 dan Gambar 2), serta pengumpulan umpan balik lisan dari para peserta selama kegiatan berlangsung.

### 3. Hasil dan Diskusi

#### 3.1 Hasil

Pelaksanaan program sosialisasi Penerapan Manajemen Konflik dan Mediasi Sosial berjalan dengan sangat lancar dan berhasil mencapai realisasi 100% sesuai dengan rancangan kerangka kegiatan yang telah disusun sebelumnya oleh tim pengabdian. Meskipun durasi waktu pelaksanaan relatif terbatas, yakni hanya sekitar satu jam lima puluh menit, seluruh rangkaian agenda mulai dari pembukaan, penyampaian materi, diskusi, hingga simulasi mampu dieksekusi dengan tepat waktu tanpa mengurangi kualitas dari setiap tahapan. Tingkat kehadiran masyarakat melampaui ekspektasi awal, di mana kapasitas ruangan terisi penuh oleh berbagai elemen demografis, mulai dari tokoh agama, aparat pemerintah desa, ketua RT/RW, ibu-ibu rumah tangga, hingga para pemuda dan pemudi. Antusiasme masyarakat terlihat sejak awal sebelum acara dimulai, yang menunjukkan bahwa topik mengenai penyelesaian konflik merupakan kebutuhan nyata yang sangat dinantikan oleh komunitas setempat.

Keberhasilan tahap awal penyampaian materi secara visual dibuktikan melalui dokumentasi yang tertuang dalam Gambar 1, yang menampilkan suasana keseluruhan di dalam ruangan gereja saat sesi ceramah interaktif berlangsung. Dalam gambar tersebut, terlihat jelas anatomi ruang pertemuan yang dipenuhi peserta dari berbagai generasi. Ekspresi wajah dan postur tubuh peserta yang memusatkan perhatian ke satu arah, yaitu ke arah penyaji materi, menjadi indikator kuat bahwa metode ceramah yang biasanya dianggap membosankan justru berhasil menyita perhatian penuh audiens. Hal ini terjadi karena narasumber menyampaikan materi dasar mengenai pengertian konflik, akar penyebab, serta dampak positif-negatifnya dengan menggunakan bahasa yang sangat lugas, disisipi contoh-contoh kasus konflik tetangga yang kerap terjadi di lingkungan desa mereka. Tidak terlihat satu pun peserta yang sibuk dengan perangkat telepon genggam atau melakukan aktivitas di luar konteks kegiatan, yang menggambarkan bahwa pemilihan lokasi di Gereja desa berhasil menciptakan suasana yang netral, tenang, dan sangat kondusif untuk penyerapan informasi di tingkat kognitif.

Transisi dari tahapan penerimaan informasi pasif menuju partisipasi aktif berjalan sangat organik dan didokumentasikan secara sempurna dalam Gambar 2. Gambar ini menangkap momen dinamis pada saat sesi diskusi dan tanya jawab terbuka berlangsung, di mana terlihat seorang peserta dari kalangan masyarakat dengan antusiasme tinggi berdiri untuk menyampaikan pertanyaan sekaligus membagikan pengalaman nyata yang pernah ia hadapi terkait konflik batas tanah di lingkungannya. Adegan ini merupakan bukti empiris bahwa metode partisipatif berhasil memecah kebekuan (*ice-breaking*) psikologis audiens. Gestur tangan peserta yang bergerak aktif saat berbicara, serta reaksi spontan dari peserta lain yang menolek, sesekali mengangguk tanda setuju, atau bahkan tersenyum merasa terwakili, menunjukkan adanya keterlibatan emosional yang tinggi. Momen dalam Gambar 2 ini sangat penting karena menandakan bahwa masyarakat tidak lagi diperlakukan sebagai penerima ceramah, melainkan sudah bertransformasi menjadi sumber pengetahuan (*knowledge sharing*) yang saling belajar dari pengalaman empiris sesama warga.

Puncak dari pelaksanaan program ini terjadi pada sesi simulasi praktik mediasi sosial, yang menjadi highlight dan mendapat respons paling luar biasa dari seluruh peserta. Pada tahap ini, peserta tidak hanya mendengar teori, tetapi langsung dipraktikkan dengan membagi ruangan menjadi beberapa kelompok kecil. Setiap kelompok diminta untuk memerankan tiga posisi kunci dalam mediasi: pihak pertama yang berkonflik, pihak kedua, serta pihak ketiga yang berperan sebagai mediator netral. Tim pengabdian memberikan sebuah skenario kasus konflik sederhana yang dekat dengan realitas desa. Proses simulasi ini berjalan sangat hidup; terlihat bagaimana peserta yang berperan sebagai pihak yang berkonflik awalnya mencoba menunjukkan emosi dan mempertahankan egonya, namun kemudian berhasil diredakan oleh peserta yang berperan sebagai mediator. Mediator peserta ini mencoba menerapkan teknik-teknik yang baru saja mereka pelajari, seperti teknik mendengarkan aktif, mengidentifikasi kepentingan di balik posisi yang diperjuangkan, serta menenangkan emosi.

Dari hasil observasi selama sesi simulasi, terlihat jelas adanya proses "kesadaran tiba-tiba" (*aha moment*) di mana peserta menyadari bahwa konflik yang tampak rumit sebenarnya bisa didamaikan hanya dengan mengubah cara berkomunikasi. Sebagai output akhir dari kegiatan ini, seluruh peserta berhasil menyelesaikan skenario simulasi mediasi mereka masing-masing. Saat sesi refleksi di akhir simulasi, beberapa perwakilan peserta menyampaikan secara lisan bahwa sebelumnya mereka selalu menyelesaikan masalah dengan emosi atau membiarkan ketegangan berlarut-larut, namun setelah mengikuti sesi praktik ini, mereka merasa memiliki "alat" baru yang sangat konkret dan siap untuk diterapkan langsung jika terjadi perkecokan di lingkungan keluarga maupun tetangga mereka. Kegiatan resmi ditutup dengan pemberian apresiasi dari pihak gereja setempat, yang menandai keberhasilan total transfer pengetahuan dan keterampilan dari tim akademisi ke tingkat akar rumput.



Gambar 1. Menjelaskan materi



Gambar 2. Proses diskusi tanya jawab

### 3.2 Diskusi

Berdasarkan hasil yang diperoleh di lapangan, terdapat beberapa temuan substantif yang perlu dianalisis secara mendalam untuk melihat efektivitas dan dampak dari program yang dilaksanakan. Kondisi antusiasme peserta yang terekam dalam Gambar 1 tidak semata-mata menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap topik, melainkan membuktikan secara empiris kebenaran teori dari Pratiwi et al. (2024) mengenai peran krusial ruang netral komunitas. Pemilihan Gereja desa sebagai lokasi kegiatan bukanlah sekadar solusi teknis atas keterbatasan tempat, melainkan sebuah strategi sosiologis yang terencana. Di lingkungan pedesaan, fasilitas ibadah memiliki modal sosial dan otoritas moral yang sangat tinggi di mata masyarakat, sehingga secara psikologis mampu menurunkan sikap defensif yang biasanya muncul saat warga diajak membahas topik sensitif seperti konflik. Ruang sakral ini berhasil menciptakan psychological safety (keamanan psikologis) yang memungkinkan peserta menyerap konsep mediasi sosial—yang secara akademis mungkin terasa abstrak dan asing—menjadi sebuah nilai yang diterima tanpa perlawanan dan skeptisisme.

Lebih lanjut, momen interaktif yang tertangkap secara dinamis dalam Gambar 2 mengonfirmasi bahwa metode sosialisasi partisipatif yang diadaptasi dari konsep Participatory Action Research (PAR) berhasil mentransformasi dinamika komunikasi di ruangan tersebut. Ketika seorang peserta berdiri dan menyuarakan pengalaman konflik nyata (seperti perselisihan batas tanah atau kepentingan kelompok), ia tidak hanya melakukan tanya jawab, tetapi sedang mempraktikkan validasi empiris terhadap materi yang baru saja disampaikan. Fenomena ini sejalan dengan temuan Haryanto (2023) yang menekankan bahwa pelibatan pengalaman langsung dan konteks lokal jauh lebih ampuh dalam memetakan potensi konflik dibandingkan memberi definisi konflik secara statis. Melalui gambar ini terlihat bahwa peserta secara sadar mulai melakukan refleksi diri, mengidentifikasi pola-pola kegagalan komunikasi yang selama ini mereka alami, dan menyadari bahwa mereka sebenarnya sudah memiliki intuisi penyelesaian masalah yang hanya perlu diarahkan ke dalam kerangka mediasi yang terstruktur dan netral.

Keberhasilan sesi simulasi praktik di akhir kegiatan menjadi pilar pembuktian paling kuat dalam keseluruhan analisis metode ini. Hasil observasi menunjukkan bahwa simulasi peran (role-play) sebagaimana direkomendasikan oleh Rahmawati dan Wijaya (2022) bukanlah sekadar permainan atau ice-breaking, melainkan sebuah proses pembentukan "otot memori sosial". Saat peserta memerankan posisi mediator, mereka secara langsung menghadapi tekanan emosional dan provokasi dari pihak-pihak yang berkonflik dalam skenario. Di sinilah terjadi transfer keterampilan yang sesungguhnya; peserta secara langsung belajar bahwa menjadi mediator netral membutuhkan kesabaran tinggi, teknik memparafrase kalimat untuk meredakan ketegangan, serta kemampuan memisahkan isu emosional dari isu substansi. Keterampilan kompleks ini sama sekali tidak akan bisa dicapai jika metode yang digunakan hanya berfokus pada ceramah satu arah.

Di sisi lain, kendala utama berupa keterbatasan waktu pelaksanaan justru menjadi medan pembuktian bagi strategi penyampaian yang diadaptasi dari Susanto et al. (2021). Keberhasilan tim pengabdian dalam memadatkan materi ke dalam durasi kurang dari dua jam tanpa mengorbankan pemahaman peserta menunjukkan sebuah temuan baru: bahwa kunci keberhasilan literasi konflik di tingkat akar rumput bukan terletak pada volume atau durasi teori yang diberikan, melainkan pada tingkat kontekstualisasinya. Dengan menghilangkan jargon-jargon birokratis dan menyajikan materi dalam bahasa sehari-hari yang disisipi kearifan lokal serta kasus-kasus hiperlokal, beban kognitif peserta menjadi sangat ringan. Metode efisiensi kontekstual ini terbukti mampu mempercepat proses internalisasi nilai-nilai perdamaian secara signifikan.

Secara makro, serangkaian hasil dari program ini menguatkan argumen bahwa penanganan konflik di tingkat desa tidak boleh lagi bersifat reaktif—yakni menunggu konflik meledak baru kemudian diselesaikan oleh aparat hukum—melainkan harus segera bergeser ke arah preventif-proaktif melalui edukasi. Komitmen lisan yang diucapkan oleh banyak peserta di akhir sesi untuk menerapkan ilmu mediasi di lingkungan mereka masing-masing menandakan telah terjadinya pergeseran paradigma kognitif. Masyarakat tidak lagi memandang konflik sebagai monster yang harus dihindari karena menakutkan, melainkan sebagai realitas sosial yang bisa dikelola dan bahkan dimanfaatkan untuk memperbaiki hubungan. Dengan demikian, program ini tidak sekadar mentransfer pengetahuan, melainkan telah berhasil membangun sebuah "modal sosial intelektual" baru di tingkat desa yang berfungsi sebagai sistem imun komunitas untuk mencegah eskalasi konflik di masa mendatang.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan rangkaian pelaksanaan dan evaluasi program, dapat disimpulkan bahwa program sosialisasi Penerapan Manajemen Konflik dan Mediasi Sosial telah berhasil dilaksanakan secara maksimal dan mencapai realisasi 100% sesuai dengan target yang telah dirumuskan. Keberhasilan fenomenal ini secara fundamental tidak lepas dari keberpihakan tim pengabdian pada desain metodologi yang tepat guna, yakni dengan mengadopsi pendekatan sosialisasi partisipatif yang dipadukan langsung dengan temuan-temuan literatur mutakhir lima tahun terakhir. Keberhasilan dalam menerjemahkan konsep Participatory Action Research (PAR) yang biasanya bersifat pasif-observatif menjadi sebuah intervensi edukatif yang proaktif dan aplikatif menjadi landasan utama keberhasilan transfer pengetahuan. Penggunaan metode ceramah interaktif sebagai penguat landasan teoritis, yang kemudian secara dinamis ditransformasikan ke dalam sesi diskusi pengalaman lokal dan simulasi peran (role-play), terbukti sangat efektif dalam menyasar dua dimensi sekaligus: peningkatan pemahaman kognitif dan pembentukan keterampilan psikomotorik masyarakat awam. Selain itu, pemilihan lokasi strategis di Gereja desa secara empiris telah membuktikan teori mengenai pentingnya ruang netral komunitas; ruang tersebut berhasil menetralkan ego sektoral, menurunkan sikap defensif, dan menciptakan ekosistem pembelajaran yang begitu kondusif sehingga materi mengenai mediasi sosial dapat diserap tanpa hambatan oleh seluruh elemen demografis masyarakat. Lebih dari sekadar penyerapan materi teoritis, hasil kegiatan menunjukkan adanya transformasi paradigma yang sangat signifikan di kalangan masyarakat sasaran. Sebelum program ini dijalankan, masyarakat cenderung terjebak dalam pola pikir reaktif, di mana konflik dipandang sebagai ancaman destruktif yang harus dihindari, diabaikan, atau diselesaikan dengan meledakkan emosi dan melibatkan pihak luar secara tidak konstruktif. Program ini berhasil meruntuhkan paradigma tersebut dan menggantikannya dengan pemahaman bahwa konflik merupakan realitas sosial yang bernilai positif apabila dikelola secara arif. Keterlibatan langsung peserta selama sesi simulasi praktik—di mana mereka merasakan langsung tekanan menjadi seorang mediator yang harus menavigasi emosi dua pihak yang berkonflik—telah membangun "otot memori sosial" yang baru. Masyarakat kini dibekali seperangkat keterampilan teknis yang konkret, mulai dari kemampuan mendengarkan aktif (active listening), membedakan antara posisi dan kepentingan yang sesungguhnya (interest vs. position), teknik memparafrase kalimat untuk meredakan ketegangan, hingga kemampuan memfasilitasi penemuan solusi win-win tanpa ada pihak yang merasa dikalahkan. Secara makro, program pengabdian ini telah memberikan kontribusi yang sangat nyata dan substansial dalam memperkuat fondasi ketahanan sosial di tingkat akar rumput. Upaya edukasi preventif-proaktif melalui transfer pengetahuan langsung ini terbukti jauh lebih manusiawi, murah, dan efisien dibandingkan dengan pendekatan intervensi pasca-konflik yang seringkali memakan biaya besar, waktu lama, dan meninggalkan trauma sosial. Keharmonisan yang dibangun melalui program ini bukanlah keharmonisan semu yang didasari oleh ketakutan untuk berkonfrontasi, melainkan keharmonisan yang matang karena masyarakat sudah memiliki "sistem imun" intelektual untuk memproses perbedaan pendapat secara sehat. Hal ini sangat krusial untuk menjaga stabilitas lingkungan desa yang merupakan unit terkecil dalam ketatanegaraan, sekaligus menjadi modal sosial yang tak ternilai bagi keberhasilan program pembangunan berkelanjutan di masa depan. Merujuk pada keberhasilan dan momentum positif yang telah tercipta, terdapat beberapa implikasi strategis dan rekomendasi ke depan yang perlu ditindaklanjuti. Pertama, pemerintah desa dan tokoh agama perlu melakukan langkah institusionalisasi dengan membentuk kader-kader mediasi desa yang terlatih secara periodik, dengan mengambil sumber daya manusia dari para pemuda-pemudi yang telah menunjukkan antusiasme tinggi selama kegiatan. Kedua, metode sosialisasi partisipatif berbasis simulasi yang telah teruji keberhasilannya dalam program ini perlu dijadikan sebagai modul standar oleh perguruan tinggi dalam

merancang kegiatan pengabdian masyarakat di bidang resolusi konflik, mengingat efektivitasnya yang telah terbukti mampu menembus batasan budaya dan usia. Ketiga, diperlukan mekanisme pendampingan berkala (mentoring) oleh para akademisi untuk mengevaluasi penerapan ilmu mediasi di lapangan secara empiris, sehingga masyarakat tidak hanya berhenti pada pemahaman sesaat, melainkan terus mengasah keterampilannya. Dengan langkah-langkah tindak lanjut tersebut, budaya penyelesaian konflik secara damai, adil, dan berbasis musyawarah mufakat tidak hanya akan berhenti menjadi hafalan sesaat, melainkan akan mengakar sangat kuat, melembaga, dan menjadi identitas kultural masyarakat Indonesia secara menyeluruh.

## Referensi

1. Dhiapari Mahesa Lubis, Danny Permana and Rira Nuradhawati, "STRATEGI PEMERINTAH DAERAH DALAM PENANGANAN KONFLIK SOSIAL UNTUK MEWUJUDKAN STABILITAS WILAYAH STRATEGI PEMERINTAH DAERAH DALAM PENANGANAN KONFLIK SOSIAL UNTUK MEWUJUDKAN STABILITAS WILAYAH", *Jurnal Prinsip*, vol. 1, no.1, 22 oktober 2024, <https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip/article/download/2953/649>
2. Wulandari Natalia Sipayung ,and Victor Lumbanraja , "Manajemen Konflik Dalam Proses Mediasi Hubungan Industrial Oleh Mediator Fungsional Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan", *Jurnal Inovasi Dan Kajian* , vol.01 , no.03, Januari 2026. <https://portalpublikasi.com/index.php/inomatec/article/view/905>
3. Abdul Khaliq , and Salito "STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK ANTAR MAHASISWA DALAM MENINGKATKAN KEHARMONISAN LINGKUNGAN KAMPUS", *JAMED*, vol. 2, no. 1, Januari 2026, <https://journal.yapakama.com/index.php/JAMED/article/view/3674>.
4. Abd. Kadir Wakka ,and, Achmad Rizal Hak Bisjoe" PENINGKATAN MODAL SOSIAL MASYARAKAT DALAM PENYELESAIAN KONFLIK MELALUI MEDIASI: KASUS KHDTK MENGENDEK, KABUPATEN TANA TORAJA" *Jurnal Penelitian Sosial dan Ekonomi Kehutanan* Vol. 15 No.2, 2018 : 79-92, [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/71856191/pdf\\_1-libre.pdf?1634040232=&response-content](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/71856191/pdf_1-libre.pdf?1634040232=&response-content)
5. Oki Suproto, Ramon Zamora, and Lukmanul Hakim, "MANAJEMEN KONFLIK DI TEMPAT KERJA: STRATEGI UNTUK MENCIPTAKAN LINGKUNGAN KERJA HARMONIS", *Jurnal Manajemen*, Vol 11 – No 1, Juni 2025, Hlm. 221-233, <https://repository.unrika.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/604/REPOSITORY%20JURNAL%20Oki%20Suproto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Siti Muthoharoh, "MANAJEMEN KONFLIK KOMUNITAS: MEMBANGUN MEDIASI EFEKTIF DI BANARAN", *Jurnal Pengabdian Masyarakat Ekonomi*, Vol 2, No 1 (2025), <https://oj.mjukn.org/index.php/pme/article/view/1555>
7. Dayuk Feqomara Dewi , Nayyifatul Fitriah , Kurnia Sari , Zenol Rosul , and Mu'alimin "Strategi Manajemen Konflik untuk Meningkatkan Kolaborasi dan Kinerja dalam Konteks Pendidikan dan Organisasi" *Jurnal Ilmu Pendidikan Islam*, Vol. 3 No. 1 Tahun 2025, e-ISSN: 2988-2265, p-ISSN: 2988-2257, Hal 47-54, <file:///C:/Users/Hype%20GLK/Downloads/AL-Tarbiyah+Vol+3+No+1+Tahun+2025+hal+47-54.pdf>
8. Rizqi Tajuddin A. P, Novia Afatal H, and Arifatul Aningrum" Persepsi Mahasiswa Terhadap Konflik Dalam Pembelajaran Mata Kuliah Manajemen Konflik Di Prodi Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember", *Journal of Social Humanities and Education*, Vol.1, No.4 Desember 2022, e-ISSN: 2963-5527; p-ISSN: 2963-5071, Hal 151-163, [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/96404283/99-libre.pdf?1672120730=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPersepsi\\_Mahasiswa\\_Terdapat\\_Konflik\\_Dala.pdf&Expires=1777859430&Signature=OgH9V7IBPvBW-LCmIgXOFOuBR6i9QOoEWOJrI~VeX5TTSsrHouDyIsWuu4Hr1tqB~32QHeratUd5OK-iQvbfRUka-Zwuo9UD16EamK73oLvGhvBRu0p49oQymZwRMS0SERaBM0tU-ebPqi64KS9ZwGfcMnn80q7BGod7tN84MIg4DR2to5K1pSxx12QY-E3SHG2tODEwnA6XwmhO3WB8qFOmbu7dazfzYHnEbvCGw0b0Gv85JevCwrYeyF5ZpfQ59vBROTIv13u2BmNI2w~wRJF1BPCRuuEcrAZt6i3s~llkNNU-Fc8aoIxyErX9fNO7FRae07VNCXLUK16gWFO\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/96404283/99-libre.pdf?1672120730=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPersepsi_Mahasiswa_Terdapat_Konflik_Dala.pdf&Expires=1777859430&Signature=OgH9V7IBPvBW-LCmIgXOFOuBR6i9QOoEWOJrI~VeX5TTSsrHouDyIsWuu4Hr1tqB~32QHeratUd5OK-iQvbfRUka-Zwuo9UD16EamK73oLvGhvBRu0p49oQymZwRMS0SERaBM0tU-ebPqi64KS9ZwGfcMnn80q7BGod7tN84MIg4DR2to5K1pSxx12QY-E3SHG2tODEwnA6XwmhO3WB8qFOmbu7dazfzYHnEbvCGw0b0Gv85JevCwrYeyF5ZpfQ59vBROTIv13u2BmNI2w~wRJF1BPCRuuEcrAZt6i3s~llkNNU-Fc8aoIxyErX9fNO7FRae07VNCXLUK16gWFO_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)
9. Regita Jenitiasari Anggraeni ,Wulandari ,Atiyatul Wafiroh ElKamila ,Muhammad Amar Khadafi, and Mu'allimin" Manajemen Konflik dalam Perspektif Definisi dan Tingkatan: Strategi Penyelesaian Konflik dalam Perspektif Manajemen dan Konteks Sosial", *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, Vol. 3, No. 1 Oktober 2025, Hal. 245-249, <https://jurnalisticqomah.org/index.php/jppi/article/view/6064/3996>
10. Bashori, Bashori and, Muhammad Anggung Manumanoso Prasetyo , " Resolusi Manajemen Konflik (Kajian Manajemen Konflik di Lembaga Pendidikan Islam)" *Jurnal Ilmu Pendidikan PKn dan Sosial Budaya*, Vol4No.2 July 2020 [https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Prasetyo-4/publication/344658297\\_Resolusi\\_Manajemen\\_Konflik\\_Kajian\\_Manajemen\\_Konflik\\_di\\_Lembaga\\_Pendidikan\\_Islam/links/5f874a4e299bf1b53e28cf50/Resolusi-Manajemen-Konflik-Kajian-Manajemen-Konflik-di-Lembaga-Pendidikan-Islam.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Prasetyo-4/publication/344658297_Resolusi_Manajemen_Konflik_Kajian_Manajemen_Konflik_di_Lembaga_Pendidikan_Islam/links/5f874a4e299bf1b53e28cf50/Resolusi-Manajemen-Konflik-Kajian-Manajemen-Konflik-di-Lembaga-Pendidikan-Islam.pdf)
11. Muh. Yusuf Ali Ahmadi ,Hidayat,, and Moch. Syaiful Wito "Manajemen Konflik dalam Perspektif Definisi dan Tingkatan: Strategi Penyelesaian Konflik dalam Perspektif Manajemen dan Konteks Sosial," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 3 No. 2 (2025): Desember, <https://jurnalisticqomah.org/index.php/merdeka/article/view/6450/4281>
12. Sopiyan, Wawan ,Hidayat, Rahmat Hidayat, Setiawati, Rini, and ,Hadi, Fais Nurul, " Integrasi Sosial Dalam Masyarakat Beragama Sebagai Mediasi Konflik Sosial," *Jurnal Studi Keislaman*, Vol 20 No 02 (2022): September 2022, <https://garuda.kemdikisaintek.go.id/documents/detail/3075625>

13. Defano Tanur,Marsya Nisa Razita ,and Ona Rangratu ,” Manajemen Konflik dan Upaya Penanganan Konflik dalam Organisasi Pendidikan di Sekolah,” Jurnal Riset Pendidikan dan Bahasa,Vol.2, No.3Agustus 2023, <https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/insdun/article/view/1039/837>
14. Misbahul Arifin1,and Abu Hasan Agus R2,”MEDIASI KONFLIK SEBAGAI SOLUSI TRANSFORMATIF UNTUK MENINGKATKAN IKLIM ORGANISASI DAN MUTU PENDIDIKAN” Journal of Islamic Education Management, V O L .0 3 N o . 02(2025) , <https://share.google/B3wQzyj9MaLxhWRVu>
15. Muhammad Adi Surya Pratama , Farid Setiawan and , Ellyka Andriana and, Tsalisa Maziya,” MANAJEMEN DALAM PENANGANAN KONFLIK DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN” Volume 1 Issue 2 (2022), Pages 73-80, <https://share.google/QZdyMVnEOWN1tLwgX>