

Petunjuk Umum !

1. Berdoalah terlebih dahulu sebelum anda mengerjakan !
2. Bacalah seluruh soal untuk memahami maksud soal, sebelum dijawab !
3. Jangan lupa tuliskan nim, nama, dan tanda tangan anda, sebelum menjawab soal!
4. Jawablah pertanyaan dengan singkat dan jelas ! (untuk soal essay / isian)
Pilihlah jawaban yang paling tepat
5. Kerjakanlah soal yang anda anggap lebih mudah dahulu, dan tuliskan jawaban dilembar jawaban yang telah disediakan !
6. Jawaban harus ditulis dengan tulisan yang jelas dan mudah dibaca, dan tidak diperbolehkan kerja sama !
7. Koreksilah jawaban sebelum dikumpulkan !

KASUS

Memasuki awal tahun 2010, sebuah pelayanan kesehatan Dokter Keluarga mulai menerapkan *zero customers complain*. Namun dari hasil evaluasi pada akhir tahun 2012 menunjukkan bahwa masih banyak keluhan dari pasien dan keluarganya terkait pelayanan yang diterima ketika berkunjung.

Hasil identifikasi permasalahan oleh pihak manajemen antara lain adalah permasalahan di bagian pendaftaran pasien, yaitu:

1. Petugas memberikan pelayanan dengan membentak-bentak dan selalu menyalahkan pasien
2. Petugas pendaftaran (yang berjumlah 2 orang) sering tidak berada di tempat pendaftaran, sehingga pasien kesulitan ketika ingin meminta informasi pendaftaran.
3. Penampilan petugas pendaftaran tidak rapi, terkesan tidak menjaga penampilan
4. Petugas pendaftaran sering terlihat menonton film atau bermain *games* dengan komputernya
5. Sering terjadi lempar tanggung jawab antara 1 petugas dengan petugas lainnya.

Analisa penyebab yang telah dilakukan oleh manajemen adalah:

1. Adanya kecemburuan terkait dengan honor yang diberikan, dimana salah satu petugas merasa bahwa dia lebih pandai dalam bidang teknologi informasi dibanding petugas lainnya, sehingga berharap mendapatkan honor yang lebih tinggi
2. Motivasi bekerja yang rendah dari petugas pendaftaran

PERTANYAAN :

Model manajemen konflik manakah yang sesuai? Integratif, Stimulasi, Reduce ataukah Inovatif?

Apa metode yang dilakukan untuk menangani masalah tersebut? Gambarkan metode dan dampaknya baik secara fungsional dan disfungsional!