

BAB V

KESIMPULAN DAN PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Bagaimana Strategi Komunikasi Persuasif sebagai bentuk penguatan relasi pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo dapat ditarik kesimpulan bahwa jenis komunikasi yang dilakukan untuk melakukan lobi dan negosiasi yaitu komunikasi persuasif yang bertujuan untuk merayu, membujuk dan mengajak pasien maupun keluarga yang menyampaikan keluhan atau komplain seputar pelayanan kepada pihak rumah sakit, melalui cara-cara yang dapat menyentuh aspek afeksi, simpati maupun empaty, sehingga pihak pasien dapat menerima dan melakukan kesepakatan bersama.

Strategi yang dilakukan melalui beberapa tahapan: persiapan diantaranya menyediakan berbagai SOP terkait keluhan pelaggan, temuan-temuan terkait beberapa hal pada pasien yang perlu diklarifikasi. Pembinaan Hubungan dilakukan oleh negosiator dalam menyentuh hati pasien maupun keluarga dengan melakukan hal-hal sebagai tanda simpati dan empaty untuk menciptakan hubungan yang baik dan menggunakan pendekatan dari hati ke hati agar terjalin silaturahmi yang hangat. Langkah selanjutnya Pengumpulan informasi digunakan manajemen atau pihak negosiator agar dapat mengetahui latar belakang dan harapan serta keinginan maupun pengaruh yang mungkin dapat menghambat dalam proses negosiasi, sehingga semua dapat diantisipasi sedini

mungkin atau dari awal. Penggunaan Informasi digunakan untuk melakukan langkah antisipasi lain yang ditempuh jika negosiasi tidak dapat berjalan dengan baik atau jalan buntu (*deadlock*) yaitu dengan melakukan pendekatan pada ranah hukum dalam hal ini pihak-pihak terkait.

Langkah selanjutnya melakukan Penawaran (*bidding*) dilakukan untuk mengambil jalan tengah terhadap komplain yang disampaikan oleh pasien terhadap masalah yang terjadi sehingga masing-masing pihak akan menemukan titik tengah dan menyetujui berbagai penawaran yang disampaikan oleh kedua belah pihak. Menutup Penawaran dimaksudkan negosiator untuk membangun komitmen terhadap persetujuan yang telah dicapai sebelumnya. negosiator maupun pihak lain harus memastikan bahwa kesepakatan telah tercapai dan memuaskan kedua belah pihak atau setidaknya diterima oleh masing-masing. Menerapkan Kesepakatan ini dimaksudkan masing-masing pihak saling menerima dan berkomitmen untuk mematuhi isi dari kesepakatan yang telah dibuat bersama, dan apabila ada hal-hal ditengah jalan dirasa muncul permasalahan baru maka akan dilakukan pembicaraan lebih lanjut dan diselesaikan dengan cara kekeluargaan.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian ada beberapa hambatan yang dialami saat melakukan proses lobi dan negosiasi yaitu situasi pada saat lobi terjadi hujan yang lebat sehingga sangat mempengaruhi daya tangkap pembicaraan pada waktu negosiasi. Tidak diperbolehkannya penulis untuk meminjam berkas rekam medis pasien yang hendak di gunakan untuk melihat lebih detail riwayat penyakit dan penanganan yang sudah dilakukan. Penulis hanya boleh melihat sekilas saja tanpa boleh mengkopi ataupun memfoto. Karena aturan di RSUD Wates siapapun baik pengunjung maupun karyawan dilarang memfoto dan mengambil gambar atau video terkait pelayanan. Hal ini dikarenakan untuk menghargai *privacy* dan menjaga kerahasiaan pasien. Agak susah mengatur jadwal pertemuan untuk melakukan wawancara dengan dokter karena mobilitasnya yang tinggi dan beberapa kali membatalkan jadwal wawancara karena harus melakukan operasi cito atau darurat.

Penanganan keluhan pelanggan menjadi bagian yang penting dalam sebuah pelayanan di rumah sakit karena hal tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi dari dari pihak manajemen maupun pengambil keputusan di RSUD Wates terkait berbagai komplain yang terjadi dan tingkatannya sudah berat. Adanya suatu masalah atau keluhan pelanggan diranah pelayanan harus disikapi dengan arif dan bijaksana karena tanpa adanya keluhan maka tidak akan tahu bagaimana suatu pelayanan tersebut mendapatkan respon dari pasien maupun keluarga. Jika respon yang diberikan baik berarti pasien merasa puas dengan

pelayanan yang diberikan tetapi sebaliknya jika terdapat keluhan atau komplain berarti pelayanan yang diberikan perlu lebih ditingkatkan lagi.

Dalam penelitian yang dilakukan terlihat bahwa pentingnya kehadiran dan peran *public relation* dalam penanganan keluhan di RSUD Wates. Seperti yang terlihat bagaimana praktisi *public relation* berperan sebagai fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*) dalam mengatasi keluhan pelanggan pada tingkat berat dan membutuhkan berbagai strategi dalam berkomunikasi. Selain itu terlihat juga bahwa tidak hanya di level staf atau bawahan yang langsung berhubungan dengan pasien (*frontline*) yang berperan sebagai seorang *public relation* tetapi juga di jajaran manajemen atau TOP Manajemen berperan juga sebagai *public relation*, yang mendukung dan membantu dalam proses pemecahan masalah maupun dalam menangani berbagai keluhan pelanggan di level yang sudah berat, sehingga citra dan reputasi rumah sakit dapat terjaga dengan baik dimata masyarakat.

C. Rekomendasi

Dalam penelitian ini rekomendasi maupun saran sangat dibutuhkan oleh pihak instansi dengan demikian peneliti akan menyampaikan rekomendasi laporan skripsi yang sekiranya menjadi masukan dalam upaya perbaikan kepada pihak RSUD Wates untuk menjadi lebih baik lagi, antara lain:

1. Penelitian mengenai lobi dan negosiasi dalam aktifitas *public relation* telah banyak dilakukan pada perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang barang dan jasa namun penelitian dibidang kesehatan belum

begitu banyak diteliti oleh mahasiswa komunikasi. Banyak dari penelitian sebelumnya mengenai hubungan dengan pasien dan penanganan keluhan pasien dilakukan oleh peneliti dengan *background* pendidikan kesehatan. Penelitian Strategi komunikasi persuasif dalam lobi dan negosiasi pada bidang kesehatan akan lebih baik dilanjutkan dan dikembangkan oleh peneliti komunikasi selanjutnya untuk menjadi referensi kepada pembaca yang meminati dunia PR terkait lobi dan negosiasi dibidang kesehatan.

2. Pada Prosedur tetap (Protap) pengelolaan pelayanan pengaduan terdapat point pengaduan melalui SMS gate atau e-mail, tetapi kenyataannya SMS sudah tidak diaktifkan lagi dan email juga jarang dibuka.
3. Belum adanya SOP tentang proses strategi komunikasi persuasif dalam lobi dan negosiasi terhadap keluhan atau komplain pelanggan, sehingga diharapkan dapat menjadi panduan pada saat melakukan lobi dan negosiasi terkait kasus-kasus yang berat.
4. Selama ini penelitian yang ada hanya menitik beratkan pada keluhan pelanggan pada *frontline* atau pada level ringan, belum ada yang melakukan penelitian penanganan keluhan di level berat, sehingga diharapkan kedepan para praktisi PR dapat melakukan penelitian pada level yang berat, sehingga akan lebih mendapatkan tantangan pada proses lobi dan negosiasinya.
5. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi diskriptif kualitatif diharapkan pada riset berikutnya dapat dikembangkan

menggunakan subjek maupun tema dengan metodologi kuantitatif, sehingga dapat diketahui berapa jumlah pelanggan yang komplain baik ringan maupun berat.

6. Di era digital saat ini akan lebih baik jika dibuat forum atau wadah khusus yang mudah diakses pasien atau pelanggan untuk dapat menyampaikan keluhan secara langsung tanpa harus melalui telepon.