

Komunikasi Persuasif pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates untuk Penguatan Hubungan dengan Pelanggan di Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta

Lely Amborowati¹, Rosalia Prismarini Nurdianti^{2*}

^{1,2} Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta

*Email korespondensi: rosa@mercubuana-yogya.ac.id

Abstract

A persuasive communication strategy as a form of strengthening customer relations in hospitals is very necessary. This is one of the duties of a public relations person, in establishing and maintaining the hospital's image. This research aims to examine and find out the strategies used by officers when lobbying and negotiating in handling customer complaints at the Wates regional general hospital to reach an agreement. This type of research is a qualitative descriptive study. Data was obtained by conducting interviews with 2 patients, 1 management expert and 2 doctors, observation and documentation. From this research, the results showed that the lobbying and negotiation strategy carried out by RSUD Wates went through several stages, namely preparation, building relationships, gathering information, using information, offering, closing offers, implementing agreements. The importance of the presence and role of public relations in handling complaints also plays a role as a facilitator in the problem-solving process. It can be seen that the ranks/TOP management also plays a role as public relations, which supports and helps the problem-solving process and in handling various customer complaints at a serious level, so that the image and reputation of the hospital can be maintained well.

Keywords: Customer relations; Persuasive communication; RSUD Wates

Abstrak

Strategi komunikasi persuasif sebagai bentuk penguatan relasi pelanggan pada rumah sakit sangat diperlukan hal ini merupakan salah satu ketugasan dari seorang *public relation*, dalam membentuk maupun mempertahankan citra rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengetahui bagaimana strategi yang digunakan oleh petugas saat melakukan lobi dan negosiasi dalam penanganan keluhan pelanggan pada rumah sakit umum daerah wates untuk mencapai kesepakatan. Jenis penelitian ini adalah studi deskriptif kualitatif. Data diperoleh dengan melakukan wawancara bersama 2 pasien, 1 pihak manajemen dan 2 dokter, observasi dan dokumentasi. Dari riset ini diperoleh hasil bahwa Strategi lobi dan negosiasi yang dilakukan oleh RSUD Wates melalui beberapa tahapan yaitu persiapan, pembinaan hubungan, pengumpulan informasi, penggunaan informasi, penawaran, menutup penawaran, menerapkan kesepakatan. Pentingnya kehadiran dan peran *public relation* dalam penanganan keluhan juga berperan sebagai fasilitator proses pemecahan masalah terlihat jajaran / TOP manajemen berperan juga sebagai *public relation*, yang mendukung dan membantu proses pemecahan masalah serta dalam menangani berbagai keluhan pelanggan di level berat, sehingga citra dan reputasi rumah sakit dapat terjaga dengan baik.

Kata Kunci: Komunikasi persuasive; Relasi pelanggan; RSUD Wates;

PENDAHULUAN

Strategi komunikasi persuasif adalah perpaduan antara perencanaan komunikasi persuasif dengan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan, yaitu mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku seseorang. Dalam hubungannya dengan pelanggan pada institusi yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan, dan banyaknya tuntutan masyarakat akan *service excellence* (pelayanan prima) serta *fast respon* atau respon cepat yang diberikan, hal ini sangat dibutuhkan keahlian dalam menyampaikan pesan persuasif. Dalam menangani berbagai keluhan pelanggan, diharapkan komunikator dapat melakukan tahapan strategi komunikasi yang digunakan, agar pesan yang dikirim dapat tersampaikan dengan baik sehingga dapat

terjalin hubungan antara kedua belah pihak dan terjadi kesepakatan serta tercapai tujuan yang diinginkan bersama (Suryana, 2019).

Strategi komunikasi persuasif juga digunakan untuk menyampaikan pesan - pesan persuasi sehingga sikap, pendapat, pandangan, perilaku sasaran berubah sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan terlebih dahulu, dimana tujuan tersebut direncanakan sebaik mungkin (Alam, 2020). Seperti halnya Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Menurut Undang-undang RI No.44 Tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tujuan Rumah Sakit dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien dengan memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan agar terwujudnya kepuasan pasien juga tak luput dari berbagai keluhan atau komplain dari pelanggan.

Rumah Sakit Umum Daerah Wates telah berhasil menjadi salah satu rumah sakit yang mendapatkan akreditasi penuh 16 pelayanan dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dengan predikat lulus paripurna bintang lima. Rumah Sakit Umum Daerah Wates sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan juga dituntut untuk terus melakukan pembenahan di berbagai lini pelayanan dan berbagai area pengembangan rumah sakit, guna mencapai kepuasan bagi seluruh pelanggan pengguna layanan kesehatan.

Dalam kegiatan lobi dan negosiasi dibutuhkan negosiator yang berperan dalam mempengaruhi hal tersebut. Negosiator menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah seorang yang bertugas melakukan proses tawar menawar dengan cara perundingan untuk mencapai kesepakatan bersama di antara pihak yang satu dengan pihak lainnya, pihak ini bisa kelompok atau organisasi (Nastase & Muurmans, 2020). Pekerjaan negosiasi itu adalah pekerjaan yang membutuhkan seni, skill dan ilmu komunikasi dalam mendengar, mempersuasi pelanggan untuk menjadi satu kesatuan hingga menghasilkan sebuah kesepakatan dalam negosiasi. Bahasa yang dipakai seorang negosiator harus lugas dan berbobot yang bisa mencairkan suasana didalam kegiatan lobi dan negosiasi.

Kegiatan lobi sebenarnya adalah kegiatan sehari-hari yang tidak dapat terlepas dari kehidupan manusia. Selama manusia itu melakukan proses komunikasi dengan orang lain, maka disitulah kegiatan lobi itu terjadi dan kadangkala kita juga melakukan tanpa kita sadari. Bahkan dalam menyelesaikan suatu perbedaan atau pertentangan maupun perbedaan kepentingan diperlukan dialog dan musyawarah melalui lobi dan negosiasi, meskipun adakalanya berlangsung alot dan membutuhkan waktu yang relatif lama (Lewicki, 2015).

Lobi adalah aktivitas (komunikasi) yang dilakukan untuk mempengaruhi (meyakinkan) orang atau pihak lain, sehingga orang atau pihak lain itu sekepentingan, sependapat dan seagenda dengan kita. Seseorang yang melakukan lobi, biasanya disebut pelobi (lobbyist). Pelaksanaan lobi menggunakan pendekatan komunikasi sebagai alat untuk mencapai tujuan (Ramadhani etc., 2022). Pada proses negosiasi tersebut akan terjadi konflik yang muncul dan menghambat terjadinya kesepakatan. Peneliti mencoba mengamati dan meneliti bagaimana strategi lobi dan negosiasi yang dilakukan dari negosiator agar dapat berjalan dengan baik dan tercipta suatu kesepakatan dalam negoisasi tersebut.

Dalam penelitian ini, lobi dan negosiasi di RSUD Wates yang dilakukan oleh petugas dan pengunjung menjadi bahan penting untuk diteliti sehingga diharapkan dapat mempertahankan reputasi dan meningkatkan citra positif sebagai Peringkat Pertama penerima penghargaan dari Gubernur DIY selama lima tahun berturut-turut mulai tahun 2009, 2011, 2012, 2013 & 2016 sebagai Rumah Sakit sayang Ibu dan Sayang Bayi. Selain itu juga baru-baru ini tepatnya tanggal 27 November 2018 bertempat di Balai Sarbini Jakarta RSUD Wates mendapatkan penghargaan sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan kategori Sangat Baik (A) yang diserahkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (PANRB) Komjen Syafrudin.

Penelitian ini diharapkan memperoleh metode pendekatan dan strategi atau tindakan apa saja yang dilakukan dalam menyelesaikan negosiasi dengan kedua belah pihak. Dalam penelitian ini juga untuk mencari solusi terbaik dalam penyelesaian negosiasi yang dapat disepakati kedua belah pihak yaitu antara negosiator / petugas dan pelanggan (pasien, keluarga atau pengunjung). Perbedaan dengan penelitian lainnya dalam hal kegiatan lobi dan negosiasi yaitu, untuk mengkaji lebih dalam terkait proses lobi dan negosiasi terhadap penanganan keluhan pelanggan dengan tingkatan berat. Negosiasi adalah bentuk pengambilan keputusan dimana dua pihak atau lebih berbicara satu sama lain dalam upaya untuk menyelesaikan kepentingan perdebatan mereka. Adapun tujuannya yaitu Mengkaji dan mengetahui bagaimana strategi yang digunakan oleh petugas saat melakukan lobi dan negosiasi dalam penanganan keluhan pelanggan pada rumah sakit umum untuk mencapai kesepakatan.

Negosiasi merupakan hal yang penting dalam sebuah bisnis, selain tawar-menawar, negosiasi mempunyai tujuan-tujuan tertentu, misalnya membuat kesepakatan atau mendapatkan persetujuan dengan pihak lain. Siapa yang mendapatkan persetujuan akan mendapatkan keputusan / hasil sesuai dengan keinginannya, sementara yang memberikan persetujuan harus merelakan setuju pada keputusan/ hasil yang tidak disetujui. Setelah melakukan negosiasi pertama dan mendapatkan persetujuan, maka itu adalah titik awal terjadinya hubungan. Tanpa adanya negosiasi di tingkat pertama tersebut, tidak akan pernah dimulai sebuah hubungan (Ikhsan & Mandalia, 2015). Oleh karena itu, kelanjutan dari hubungan pertama adalah binaan sebuah hubungan yang berkelanjutan.

Membuat lebih banyak kesepakatan setelah tujuan pertama dan kedua disepakati, maka akan membuat negosiasi berjalan lebih baik dan lebih maksimal. Negosiator harus bisa membaca celah dan kesempatan dalam proses negosiasi. Di dalam negosiasi untuk menciptakan win-win solution bagi kedua belah pihak tentunya mengalami banyak kendala dan tidak selalu berjalan lancar karena terdapat masalah dan suatu konflik dari sudut pandang salah satu pihak. Ada 5 strategi utama manajemen konflik secara umum, yaitu contending (bersaing atau mendominasi). Pelaku mengejar strategi bersaing dalam mengejar hasil mereka secara kuat dan menunjukkan perhatian yang kecil jika pihak lain mendapatkan hasil yang mereka harapkan. Sebagaimana Pruitt dan Rubin (1994), "pihak-pihak yang menggunakan strategi ini memelihara aspirasi-aspirasi mereka dan mencoba untuk mempengaruhi yang lain untuk mendapatkan hasil. Ancaman, hukuman, intimidasi, dan tindakan sepihak konsiten dengan pendekatan bersaing". Kedua, yielding (Mengakomodasi atau menurut). Para pelaku mengejar strategi penurut menunjukkan ketertarikan atau perhatian yang sedikit jika pihak lain mencapai hasil mereka, tetapi mereka cukup tertarik jika pihak lain mencapai hasilnya (Suhairi et al., 2022).

Selain itu strategi inaction yaitu para pelaku yang mengejar strategi kelambanan menunjukkan ketertarikan yang kecil jika mereka mencapai keberhasilan, sebagaimana mereka

memiliki sedikit perhatian jika pihak lain mendapatkan hasil yang diinginkan. Keempat *problem solving* yaitu para pelaku mengejar strategi penyelesaian masalah menunjukkan perhatian yang tinggi untuk mencapai hasil mereka dan perhatian yang tinggi jika pihak lain mencapai hasil mereka. Terakhir, *compromising* merupakan strategi yang terletak ditengah-tengah sebagaimana strategi manajemen konflik, strategi ini mewakili usaha moderat untuk mengejar hasil seseorang dan usaha moderat untuk membantu pihak lain mencapai hasil mereka.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang dipakai adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapat pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan tersebut (Ruslan, 2003: 213).

Metode Penelitian Kualitatif sering disebut juga dengan penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnograph. karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2014).

Pada penelitian ini, peneliti berusaha untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh petugas/manajemen pada saat melakukan lobi dan negosiasi dengan pasien, keluarga pasien ataupun pengunjung dengan menggunakan jenis dan metode penelitian kualitatif seperti yang telah dijabarkan (Bungin, 2008). Peneliti memilih metode penelitian kualitatif sebagai alat mengumpulkan data karena metode ini adalah metode alamiah untuk mendapatkan informasi melalui wawancara, catatan harian lapangan, foto, video dan dokumentasi lainnya untuk menambah data dan memperkuat data penelitian. Selain itu, metode ini juga dapat memperlihatkan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden.

Narasumber yang dipilih peneliti sudah dipertimbangkan dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian berjumlah 5 orang narasumber utama, 2 orang pasien yaitu Nike, Ardila, satu orang wakil dari manajemen dan dua orang dokter penanggung jawab. Jenis data yang diperlukan penulis dibagi menjadi 2 kelompok yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari wawancara dengan narasumber utama dalam RSUD Wates. Sedangkan data sekunder diperoleh dari catatan rekam medis pasien untuk memperkuat hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setiap pelanggan atau pasien mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan data dari seksi pengembangan mutu dan audit pelayanan, kebanyakan keluhan ringan atau seputar miss komunikasi, Sedangkan untuk kategori komplain sedang adalah ditangani oleh middle manajemen seperti kepala bidang dan kepala seksi sedangkan masalah yang disampaikan seputar kurang lengkapnya prosedur dalam pelayanan dan hal lain terkait ketidakpatuhan terhadap Standart Operasional Prosedur.

Sedangkan untuk kategori komplain ringan bisa langsung terselesaikan saat itu juga oleh bagian front office biasanya terjadi karena miss communication, seperti contoh terkait nomor antrian, berubahnya aturan BPJS sehingga berbandak kurangnya kelengkapan berkas

penjaminan pasien dan memicu keluhan kurangnya sosialisasi hal ini pasien merasa yang salah adalah rumah sakit, padahal BPJS setiap bulan aturan dalam mengurus penjaminan selalu berubah-ubah, dan keluhan lamanya pelayanan di poliklinik yang notabene banyak antrian pasien sedangkan dokter spesialis sedang rapat atau tugas luar kota dan juga keluhan terkait pelayanan dokter yang kurang ramah atau dokter tidak melakukan edukasi tentang jenis penyakit dan pengobatannya kepada pasien yang padahal itu adalah hak dari pasien semuanya lebih kepada kurangnya komunikasi yang baik kepada pasien atau pelanggan.

Alur pengaduan keluhan pelanggan sudah diatur dalam SOP (Standart Operasional Prosedur) yang dibuat oleh seksi pengembangan mutu dan audit pelayanan pada bagian Pelayanan Medis dan Pengembangan mutu. Tersedia kotak saran dan masukan dengan jumlah sangat terbatas. Tempat layanan pengaduan yang tidak mudah dilihat atau dijangkau pasien karena terletak dilantai 2, sehingga pasien harus naik.

Belum adanya ruang atau tempat pelayanan costumer service dengan tingkat kenyamanan bagus agar pasien atau keluarga leluasa menyampaikan keluhannya yang harusnya terletak di area pelayanan pasien. Fungsi Public Relation juga belum terlihat dan berperan secara maksimal hal ini dikarenakan belum adanya unit atau instalasi khusus yang fokus pada ketugasan sebagai Praktisi PR atau Humas, dan sementara ini hanya menjadi ketugasan integrasi. Fungsi PR dalam membantu penyesuaian organisasional ini selain membutuhkan komunikasi juga memerlukan upaya untuk mempengaruhi kebijakan di level manajemen, dan membutuhkan tindakan korektif (Cutlip etc., 2011). Sehingga berbagai keluhan atau keluhan pasien terkait komunikasi akan dapat diatasi lebih cepat dan sedini mungkin dan tidak akan menjadi keluhan yang lebih besar serta berkepanjangan yang dapat merusak citra dari rumah sakit.

Persiapan

yaitu menentukan hal penting, mendefinisikan tujuan, berfikir kedepan tentang cara kerjasama dengan pihak lain. Pada tahapan persiapan kali ini yang dilakukan manajemen adalah berkoordinasi dengan dokter penanggung jawab pasien (DPJP) terkait dengan permasalahan yang terjadi dan SOP (Standart Operasional Prosedur). Selanjutnya membahas insiden atau kejadian yang tidak diinginkan diluar prediksi yang terjadi, kemudian langkah-langkah penyelesaian dari kedua pasien yaitu "Nike" dan "Ardila".

Selanjutnya melakukan pendekatan dan koordinasi dengan keluarga pasien sehubungan dengan penyelesaian masalah, seminimal mungkin menghindari konflik kepada pasien maupun keluarga, dan menghindari penyelesaian dengan jalur hukum dan diselesaikan dengan cara kekeluargaan.

Pembinaan Hubungan

Memahami letak persamaan dan perbedaan dengan pihak lain, serta membangun komitmen untuk mencapai serangkaian hasil yang saling menguntungkan. Pada tahap ini pihak manajemen menyentuh hati pasien maupun keluarga dengan keramahan, simpati dan empati, pendekatan dari hati ke hati, silaturahmi yang terjalin akan lebih mencairkan suasana dan lebih mempermudah dalam mengkondisikan situasi serta memperlancar komunikasi yang selama ini sedikit terjadi ketegangan dikarenakan factor ketidakpuasan yang dialami.

Pengumpulan Informasi

Mempelajari hal-hal yang perlu diketahui tentang isu-isu dari pihak lain dan kebutuhan mereka tentang keterlaksanaan (*feasibility*) kemungkinan penyelesaian dan tentang kemungkinan yang terjadi jika gagal mencapai kesepakatan dengan pihak lain. Sebagai tim fasilitator manajemen merasa perlu untuk mengetahui latar belakang keluarga dan saudara yang mungkin mempunyai pengaruh yang cukup kuat dimasyarakat maupun di suatu instansi, hal ini menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya atau kedepan. Sehingga pihak manajemen mempersiapkan lebih dini sebelum dilakukan negosiasi lebih lanjut.

Penggunaan Informasi

Dalam masalah yang terjadi berhubungan dengan kasus “Ardila” maka pihak rumah sakit sudah melakukan antisipasi secara maksimal agar masalah dapat terselesaikan, dalam hal ini pihak manajemen mempunyai cara yang dilakukan jika tidak terjadi kesepakatan dalam lobi dan negosiasi maka akan diambil langkah-langkah lain yang ditempuh serta disiapkan. Langkah antisipasi yang disiapkan yaitu melakukan pembicaraan dengan berbagai institusi yang bergerak dibidang hukum untuk membantu penyelesaian masalah yang dialami, hal ini terjadi jika pasien tidak menerima apabila dilakukan penawaran dengan cara damai dan lebih memilih jalur hukum.

Penawaran (*bidding*)

Mengambil langkah dan posisi awal yang ideal negosiator menuju hasil aktual. Penawaran adalah proses yang dilalui oleh masing-masing pihak untuk menyatakan penawaran awal mereka dan kemudian mengambil langkah dalam penawaran tersebut menuju pijakan tengah. Pada kedua pasien yang diteliti masing-masing pihak menyampaikan penawaran untuk dapat diterima keduanya.

Menutup Penawaran

Membangun komitmen terhadap persetujuan yang dicapai ditahap sebelumnya. Baik negosiator maupun pihak lain harus memastikan bahwa mereka telah mencapai kesepakatan yang memuaskan atau setidaknya mereka terima. Dari semua yang disampaikan terkait penawaran baik dari pihak pasien maupun rumah sakit maka diambil jalan tengah atau disepakati bahwa semua masalah yang terjadi akan diselesaikan dengan cara damai atau kekeluargaan dengan beberapa syarat dan catatan yang disampaikan dan diterima oleh kedua belah pihak. Kesepakatan yang dibuat akhirnya diterima oleh kedua belah pihak dan dilakukan penandatanganan berita acara kesepakatan diantara keduanya beritikat baik menyelesaikan masalah yang terjadi dengan baik dan kekeluargaan.

Menerapkan Kesepakatan

Menentukan siapa yang harus melakukan apa setelah kesepakatan tercapai. Bukan hal yang langka apabila pihak-pihak menemukan bahwa kesepakatan tersebut mempunyai kelemahan, bahwa ada beberapa poin yang terlewatkan atau bahkan situasi yang ada telah berubah dan menimbulkan isu-isu yang baru. Kesepakatan penawaran dari kedua belah pihak sudah terjadi dan semua menerima walaupun ada beberapa penawaran yang tidak bisa diakomodir salah satu pihak. Langkah selanjutnya dari kedua pihak menerapkann dan mematuhi isi kesepakatan yang sudah disepakati.

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 empathy, sehingga pihak pasien dapat menerima dan melakukan kesepakatan bersama.

Strategi yang dilakukan melalui beberapa tahapan: persiapan diantaranya menyediakan berbagai SOP terkait keluhan pelanggan, 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 empathy 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.

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 pihak manajemen maupun pengambil keputusan di RSUD Wates terkait berbagai keluhan yang terjadi dan tingkatannya sudah berat. 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, S. (2020). Peran Influencer Sebagai Komunikasi Persuasif Untuk Pencegahan Covid-19. *Jurnal Spektrum Komunikasi*, 8(2), 136-148.
- Bungin, Burhan. 2008. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cutlip, Scott M. Center., Allen H. dan Glenn M. Broom. 2011. Effective Public. Relations Edisi Kesembilan. Cet. Ke-4. Jakarta: Prenada Media Group
- Ikhsan, M. F., & Mandalia, S. A. (2015). Komunikasi Public Relations Dalam Implementasi Teknik Lobi Dan Negosiasi Pada Kegiatan Eksternal Telkom Foundation. *eProceedings of Management*, 2(1).
- Lewicki., dkk. 2015. Negosiasi. Jakarta: Salemba Humanika
- Moleong, Lexy J. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Năstase, A., & Muurmans, C. (2020). Regulating lobbying activities in the European Union: A voluntary club perspective. *Regulation & Governance*, 14(2), 238-255.
- Suryana, A. (2019). Komunikasi persuasif. *Penerbit Universitas Terbuka*.
- Poerwanto, Zakaria lantang, 2014. Komunikasi bisnis-perpektif konseptual dan kultural. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ramadhani, S., Nasution, J. H., Azhari, M. I., & Kustiawan, W. (2022). Strategi Lobi dan Negosiasi Dalam Proses Komunikasi Politik. *Jurnal Edukasi Nonformal*, 3(1), 89-95.
- Ruslan, R. (2010). Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi. Jakarata: PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Suhairi, S., Adawiyah, R., Rao, R. H., Dewi, C. K., & Nahulae, L. L. (2022). Penerapan Teknik Lobi Dan Negosiasi Yang Efektif Dalam Melakukan Bisnis UMKM Di Kota Medan. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(1), 362-370.