

Persuasive Communication Of The Information And Counseling Customer Complaints Unit At DR. M. Yunus Hospital Bengkulu On Patients' Problems (Case Study at M. Yunus Bengkulu Hospital)

Komunikasi Persuasif Unit Pengaduan Pelanggan Informasi Dan Konseling RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu Pada Permasalahan Pasien (Studi Kasus Pada RSUD M. Yunus Bengkulu)

Rama Diansyah¹ Anis Endang², Bayu Risdiyanto³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ ramadiansyah@gmail.com

How to Cite :

Diansyah, R., Endang, A., Risdiyanto, B. (2021). Persuasive Communication Customer Complaints Information and Counseling Unit RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu on Patient Problems (Case Study at M. Yunus Bengkulu Hospital). *Jurnal ISO*, 3(1). DOI: <https://doi.org/10.53697/iso.v3i1>

ARTICLE HISTORY

Received [13 Maret 2023]

Revised [15 Mei 2022]

Accepted [09 Juni 2022]

KEYWORDS

*Strengthening Traits,
Providing Illustrations,
Providing Information*

**This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license**



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini mengetahui komunikasi persuasif Unit Pengaduan Pelanggan Informasi dan Konseling RSUD dr M Yunus Bengkulu. Penelitian ini Menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu Observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun landasan teori yang digunakan adalah konsep Komunikasi persuasif menurut De vito (2011:120) yaitu Sifat yang memperkuat, Memberikan Ilustrasi, Menyodorkan Informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, Sifat Yang Memperkuat; Komunikasi persuasif yang diterapkan UPPIK terhadap pasien Sifat yang dapat memperkuat antara lain saling menghargai dan menerima perbedaan dalam berbagai hal sebagai hal yang baik, memiliki toleransi bagi kepentingan mereka yang berbeda dan melakukan kegiatan bersama dalam lingkungan bermasyarakat. Kedua , Memberikan Ilustrasi; Ditunjukkan oleh pasien Penggunaan ilustrasi akan memudahkan pesan/penjelasan untuk dipahami oleh pasien. Ketiga, Menyodorkan Informasi; Menyodorkan Informasi dalam persuasif mengacu pada pesan (ucapan atau ekspresi) petugas UPPIK ingin pasien dapat direkam atau ditransmisikan dari pesan yang disampaikan. Dengan demikian dapat disimpulkan petugas UPPIK menerapkan saling menghargai dan memudahkan dalam menyampaikan pesan sehingga terbentuk Sifat yang memperkuat, Memberikan Ilustrasi, Menyodorkan Informasi dalam menyelesaikan Permasalahan pasien.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the persuasive communication of the Information and Counseling Customer Complaints Unit at RSUD Dr. M Yunus Bengkulu. This study used qualitative research with data collection techniques, namely observation, interviews, and documentation. The theoretical basis used was the concept of persuasive communication according to De Vito (2011: 120), namely the nature that strengthens, provides illustrations, and offers information. The results of the study show that first, Reinforcing Properties; Persuasive communication applied by UPPIK to patients. Characteristics that can be strengthened include mutual respect and acceptance of differences in various matters as a good thing, tolerance for their different interests and carrying out joint activities in a community environment. Second, Providing Illustrations; Shown by the patient The use of illustrations will make it easier for the message/explanation to be understood by the patient. Third, Presenting Information; Presenting information in a persuasive manner refers to the message (speech or expression) that the UPPIK officer wants the patient to record or transmit from the message conveyed. Thus, it can be concluded that UPPIK officers apply mutual respect and make it easier to convey messages so that they form a character that strengthens, provides illustrations, and provides information in solving patients' problems.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang amat kompleks, sehingga banyak yang menyebutkan sebagai the most complicated organization is hospital (Azhrul aswar, 2006). Rumah sakit adalah lembaga yang memberikan pelayanan tingkat lanjutan sekunder bahkan tersier yang lebih spesialis. Sebagai organisasi yang kompleks rumah sakit merupakan komponen yang sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang lebih baik tidak hanya diukur dengan kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik para petugasnya saja, tetapi juga diukur dari kepuasan pasien dan keluarga.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, instansi penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk itu, dibentuklah Unit pengaduan yang menerima berbagai macam komplain atau keluhan, baik terkait petugas yang kurang ramah dan jawaban yang menyinggung atau jawaban yang ketus pernyataan tersebut yang bisa menyebabkan pasien tidak puas dengan pelayanan rumah sakit.

Salah satu upaya, yang dilakukan dalam perbaikan dalam pelayanan publik adalah melakukan survei permasalahan masyarakat kepada pengguna layanan dengan berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi, Nomor. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei permasalahan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dari hasil survei tersebut diharapkan dapat menjadi bahan masukan perbaikan-perbaikan pelayanan kepada masyarakat. Serta peraturan Menteri Nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survei permasalahan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dan UU No 44 tahun 2009 tentang rumah sakit.

Tuntutan masyarakat saat ini sangat tinggi, mulai dari SDM rumah sakit yang dituntut profesional, fasilitas rumah sakit yang sesuai standar akreditasi, dan tidak kalah penting adalah hospitality dan caring yang harus dimiliki oleh setiap SDM rumah sakit. Saat ini rumah sakit dituntut untuk memenuhi keinginan pengguna jasa kesehatan dengan mengutamakan patient safety dan mutu pelayanan. Mutu pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI (2008) indikator mutu pelayanan salah satunya adalah kepuasan pasien. Pengelola rumah sakit dituntut memberikan pelayanan kesehatan berkualitas, yang dapat membuat permasalahan pada pasien. Karena pada era MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) dibentuk untuk menjaga perekonomian diseluruh negara asia untuk memudahkan dan meningkatkan arus barang, jasa, modal dan tenaga kerja, kompetensi kemampuan makin terbuka. Apabila rumah sakit ingin bersaing, maka rumah sakit wajib menjalankan Quality Of Life (pengukur standar yang digunakan untuk menunjukkan kualitas hidup dalam hal kondisi kesehatan berdasarkan persepsi individu) berbanding lurus dengan Customer Satisfaction (kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan jasa yang mereka dapatkan dari produsen). Berdasarkan penelitian Diab (2013) yang menyatakan untuk dapat berkompetensi harus mempunyai keunggulan dalam hal biaya, fleksibilitas, dan pelayanan.

Permasalahan yang sering terjadi dirumah sakit M Yunus Bengkulu adalah permasalahan baik terkait petugas pelayanan Kesehatan yang kurang ramah dan jawaban yang menyinggung atau jawaban yang ketus pernyataan tersebut yang bisa menyebabkan pasien mendapatkan permasalahan dengan pelayanan di rumah sakit, Dalam upaya membantu menyelesaikan permasalahan pasien di rumah sakit M Yunus Bengkulu, pihak rumah sakit akan menyelesaikan permasalahan secara baik dan tidak merugikan semua pihak. Dari rumah sakit sendiri berupaya untuk membenahi peraturan rumah sakit menjadi lebih baik lagi dari segi pelayanan.

LANDASAN TEORI

Komunikasi Persuasif

Istilah persuasif atau dalam bahasa inggris persuasion bersal dari kata latin persuasion, yang secara harfiah hal membujuk, hal mengajak, atau meyakinkan. Kenneth E. Anderson dalam Effendi (1999:79) mengatakan bahwa persuasif adalah suatu proses komunikasi antar personal dimana komunikator berupaya dengan menggunakan lambang-lambang untuk mempengaruhi kognisi penerima, jadi secara sengaja mengubah sikap atau kegiatan seperti yang diinginkan oleh komunikator.

Dalam definisinya diatas, Anderson membatasi pengertian persuasif hanya pada komunikasi antar personal. Komunikasi antar personal atau interpersonal communication adalah komunikasi antara seseorang dengan seseorang komunikan (dyadic communication) atau antara seorang komunikator dengan seorang komunikan (triadic communication). baik komunikasi berdua atau bertiga sifatnya dialogis secara tatap muka dalam situasi komunikasi seperti ini, umpan balik terjadi secara langsung, dengan lain perkataan, komunikator dapat mengetahui efek komunikasinya pada saat itu juga, umpan balik itu dinamakan umpan balik seketika (immediate feedback). karena reaksi komunikan dapat diketahui pada saat komunikator menyampaikan pesannya maka komunikasi jenis ini sering digunakan untuk persuasif (persuasive communication) (Effendi, 1993:26).

Dalam penjelasannya mengenai pengertian persuasif itu, Anderson mengatakan bahwa ada tiga pergeseran penekanan yang penting antara batasan persuasif dengan komunikasi pertama komunikasi didefinisikan sebagai upaya mempengaruhi kognisi (kognisi berarti kesadaran atau pemikiran), yakni

menimbulkan dampak kepada kognisi itu pada persuasif. Dampak terhadap kognisi diupayakan untuk menghasilkan perubahan pada sikap kepercayaan, nilai, atau tindakan. Kedua adalah penekanan pada kesengajaan dari perubahan yaitu menyebabkan perubahan tanpa menggunakan paksaan. Ketiga penekanan dari persuasif adalah perubahan pada sikap atau kegiatan yang diinginkan oleh komunikator.

Permasalahan Pasien

Keselamatan pasien di Rumah sakit merupakan unsur penting guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya di Rumah sakit sebagai bentuk implementasi dan refleksi sentuhan hasil kompetensi tenaga kesehatan, ketersediaan sarana dan prasarana layanan serta sistem manajemen dan administrasi dalam siklus pelayanan terhadap pasien. Permasalahan terkait keselamatan pasien dan proses mengatasi kejadian permasalahan keselamatan pasien di Rumah sakit sangat penting untuk dibahas. Karena ini akan menambah wawasan serta untuk mengurangi angka kejadian terjadinya kelalaian terkait keselamatan pasien. Hal ini penting karena keselamatan pasien adalah suatu tanggung jawab dari pelayanan kesehatan terutama pada seorang perawat. Ada enam sasaran keselamatan pasien di rumah sakit yaitu ketepatan identifikasi, peningkatan komunikasi efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi, pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan pengurangan resiko pasien jatuh. Keenam aspek tersebut sangat penting untuk dilaksanakan di setiap rumah sakit oleh karena itu diperlukan komitmen dan etis dalam keperawatan.

Keselamatan Pasien Yang dimaksud dengan keselamatan pasien adalah proses dalam suatu Rumah Sakit yang memberikan pelayanan pasien yang lebih aman termasuk di dalamnya asesmen risiko, identifikasi, dan manajemen risiko terhadap pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan untuk belajar dan menindaklanjuti insiden, dan menerapkan solusi untuk mengurangi serta meminimalisir timbulnya risiko dimana rumah sakit membuat asuhan yang lebih aman melalui upaya-upaya, mengidentifikasi risiko, pengelolaan risiko, belajar dari risiko yang terjadi agar tidak terulang dimasa yang akan datang dengan lebih sederhana dapat dikatakan keselamatan pasien rumah sakit adalah mencegah kejadian yang tidak diinginkan, apabila tidak dapat dicegah diupayakan agar tidak terulang, melalui upaya belajar dari kesalahan. Keselamatan merupakan prinsip dasar dalam pelayanan pasien dan komponen kritis dari manajemen mutu.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. Peraturan ini menjadi tonggak utama operasionalisasi keselamatan pasien di rumah sakit seluruh Indonesia. Banyak rumah sakit di Indonesia yang telah berupaya membangun dan mengembangkan keselamatan pasien, namun upaya tersebut dilaksanakan berdasarkan pemahaman manajemen terhadap keselamatan pasien. Peraturan menteri ini memberikan panduan bagi manajemen rumah sakit agar dapat menjalankan spirit keselamatan pasien secara utuh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data wawancara mendalam (indepth interview). Pada penelitian ini peneliti mendapatkan tiga partisipan. Partisipan dalam penelitian ini adalah dua diantaranya pegawai (UPPIK) dan 1 orang sisanya akan melakukan wawancara langsung kepada pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hasil penelitian ini, permasalahan yang terjadi dan ditangani langsung oleh petugas UPPIK adalah permasalahan Della yang terjadi dimana ketidak telitian seorang Della saat berobat di rumah sakit M yunus Bengkulu, penulis akan menjelaskan hasil wawancara penulis dengan informan yaitu terdiri dari kepala ruangan dan staff UPPIK (Unit Pengaduan Pelanggan Informasi dan Konseling) dan keluarga pasien Rumah Sakit M Yunus Bengkulu yang pernah melakukan penyelesaian permasalahan. Berkenan dengan komunikasi persuasif kepala ruangan dan staff UPPIK pembentukan dalam membantu permasalahan pasien mengajak untuk bertindak dengan cara tertentu Sifat Yang Memperkuat, Memberikan Ilustrasi dan Menyodorkan Informasi.

Sifat Yang Memperkuat

Sifat yang dapat memperkuat antara lain sifat menghargai dan menerima perbedaan dalam berbagai hal sebagai hal yang baik, memiliki toleransi bagi kepentingan mereka yang berbeda dan melakukan kegiatan bersama dalam lingkungan bermasyarakat. Tentunya hal ini dilandasi atas kesadaran masing-masing pribadi. Melalui sikap menghargai dan menerima perbedaan dalam berbagai hal sebagai hal yang baik, masyarakat akan lebih damai karena tidak ada anggapan golongan siapa kah mayoritas, dan siapakah minoritas termasuk siapakah yang lebih berkuasa, karena pada akhirnya merekalah yang hidup dalam satu negara.

Berikut wawancara dengan kepala ruangan UPPIK. Cara petugas UPPIK menyelesaikan masalah tidak memandang perbedaan dalam menyelesaikan permasalahan adalah jawaban dari Yuslianti, S.IP, M.PA :

“pasien yang komplain datang keuppik maka petugas uppik sudah tau bahwa ada permasalahan yang harus diselesaikan. Maka untuk mengetahui apa bentuk permasalahan itu petugas uppik mengisi form pengaduan kemudian difom tersebut ada biodata dan isi komplain yang harus diisi. Setelah itu baru kita tau titik permasalahan menurut versi keluarga pasien dan pasien barulah kita proses permasalahan tersebut”(wawancara, Rabu, 12-April-2021)”

Penulis juga menanyakan cara menyelesaikan masalah dengan saling menghargai pasien yang datang ke UPPIK untuk meminta tanggapan dari pihak rumah sakit. Berikut jawaban dari kepala ruangan Yuslianti, S.IP, M.PA selaku kepala ruangan UPPIK :

“pada saat kita sedang berhadapan dengan pasien dalam kondisi emosi mungkin ada masalah dalam pelayanan atau ada kendala dalam sistem rumah sakit maka kita pertama-tama kita persilakan masuk keruangan uppik disana sudah disediakan minum kita persilahkan dulu untuk minum supaya rileks, setelah itu pertama kali yang harus diucapkan oleh petugas uppik adalah mengatakan permohonan maaf karena bagaimanapun juga adanya permasalahan yang datang ke uppik untuk mewakili seluruh petugas rumah sakit M yunus Bengkulu” (wawancara, Rabu, 12-april-2021)

wawancara kepada informan karyawan UPPIK, cara menyelesaikan masalah dengan saling menghargai. Berikut jawaban dari Novieta Maya Sari, S.Farm

“ fungsi petugas uppik itu adalah menyelesaikan/menengahi permasalahan dari kedua pihak petugas uppik berusaha semaksimal mungkin untuk saling menghargai entah itu dari pihak pengadunya atau dari pihak yang terkait. Petugas uppik akan berupaya mencari solusi yang terbaik untuk pelayanan rumah sakit ” (wawancara, 14 april 2021)

Penulis juga menanyakan kepada informan petugas UPPIK Novieta Maya Sari, S.Farm apakah dalam menyelesaikan permasalahan tidak memandang perbedaan?

“untuk mencari solusi pelayanan rumah sakit Pihak UPPIK tidak memandang perbedaan maupun itu pejabat, atau karyawan rumah sakit permasalahan akan diselesaikan secara adil dan akan mencari solusi untuk menyelesaikan permasalahannya”

Selanjutnya jawaban ketika melakukan wawancara kepada Della pasien sudah pernah melakukan komplain pernah datang keUPPIK yang mana permasalahannya sudah diselesaikan, Apakah petugas UPPIK dalam menyelesaikan masalah saling menghargai berikut jawabannya :

“Pelayanannya baik petugasnya juga ramah tidak ada yang membeda-bedakan semuanya semuanya sudah mengikut standart oprasional” (wawancara, Rabu, 12-april-2021)

Berikut penjelasan dari informan Della Apakah merasa menerima perbedaan dari petuggas UPPIK dalam menyelesaikan masalah? :

“menurut saya tidak ada. Kenapa saya bilang tidak ada waktu saya menyelesaikan permasalahan kemaren baik-baik saja terus dilayani dengan baik dan ramah permasalahan saya juga diselesaikan dengan cepat”

Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi penulis dengan ibu Yuslianti, S.IP,M.PA kepala ruangan dan Novieta Maya Sari, S.Farm petugas UPPIK dan Della selaku pasien yang pernah menyelesaikan permasalahannya di rumah sakit M Yunus Bengkulu melalui Unit Pengaduan Pelanggan Informasi dan Konseling (UPPIK) dapat dipahami bahwa sifat yang memperkuat yang maksud dalam komunikasi persuasif dalam pembentukan sifat yang memperkuat terhadap pasien adalah petugas UPPIK yang menyelesaikannya harus dapat memahami kondisi pasien, misalnya pasien yang datang keUPPIK ingin menyelesaikan permasalahan yang harus dilihat dari pasien adalah apakah sedang sangat marah, bersedih atau baru saja kehilangan anggota keluarga. Adapun Sifat Yang Memperkuat yang diterapkan Oleh Petugas UPPIK oleh pasien dalam menyelesaikan permasalahan saat dipersuasif. Dalam menyelesaikan permasalahan ada hal-hal yang harus dilihat dari petugas UPPIK misalnya berbicara lembut, menyampaikan permohonan maaf, dan saling menghargai agar dapat menentukan Sifat Yang Memperkuat.

Memberikan Ilustrasi

Dalam proses Komunikasi persuasif memberikan ilustrasi adalah komponen yang harus dimiliki. Penggunaan ilustrasi akan memudahkan pesan/penjelasan untuk dipahami. Hasil wawancara penulis menanyakan menyangkut Bagaimana cara menyelesaikan permasalahan itu dengan cara tidak membosankan sehingga menarik? Berikut jawaban dari Yuslianti, S.IP,M.PA :

“disana sudah disediakan minum kita persilahkan dulu untuk minum supaya rileks, setelah itu pertama kali yang harus diucapkan oleh petugas uppiik maka yang kita hadapi atau layani untuk menyelesaikan permasalahan supaya tidak membosankan maka kami pihak uppiik akan selalu menjak ngobrol dengan lembut dan membuat dia nyaman ketika sudah nyaman keluarga pasien dan pasien setelah baru kita ketitik permasalahannya kita menyelesaikan permasalahan tersebut baik dan mencari solusi yang terbaik ”(wawancara, Rabu, 12-april-2021)

Bu Yuslianti kemudian menambahkan:

“untuk menjaga suasana tidak bosan agar menjadi menarik kita pertama kali adalah harus tenang harus kuasai psikologisnya pada saat dia komplain itu berarti dia ada permasalahan yang harus kita selesaikan berarti kita harus menenangkannya terlebih dahulu cara untuk menenangkannya adalah pertama kali yang harus kita ucapkan adalah memohon maaf. Lalu dalam ruangan UPPIK itu sudah memenuhi standar karena dia harus nyaman, sejuk, ada ac, air minum dan permen itu tujuan untuk merileks dia yang sedang marah itu sehingga emosinya turun setelah stabil baru lah diajak bicara dan pastikan komunikasi kita bagus” (wawancara, 12 april 2021)

Setelah mendengar jawaban dari ibu Yuslianti, S.IP,M.PA. penulis juga wawancara dengan ibu Della yang pernah menyelesaikan permasalahannya di UPPIK, penulis menanyakan Apakah ibu mendapatkan solusi dari pesan yang disampaikan oleh petugas UPPIK?

“ ada kebetulan kemaren saya berobat dipoli bedah syaraf Cumakan rujukan saya salah inginnya kebedah syaraf malah disuruh kepoli syaraf . jadi saya komplain kebagian rawat jalan lalu diselesaikan oleh UPPIK kemudian petugas UPPIK kerumah sakit rujukan saya jadi selesai hari itu juga dari itu permasalahan saya selesesai” (wawancara, 12 april 2021)

Berikut wawancara dengan ibu Yuslianti selaku kepala ruangan UPPIK mengenai Apakah ketika ada keluhan, petugas menjelaskan sedetil mungkin, sambil memberikan ilustrasi misalnya biar lebih bisa dipahami?

“ iya, dijelaskan sedetil mungkin sesuai dengan kebutuhan informasi dari pasien tersebut jika dibutuhkan kita akan juga memberikan ilustrasi seperti tentang permasalahan pasien kecelakaan yang akan dioperasi, maka harus digambarkan bagaimana kronologi kejadian yang harus dijelaskan kepetugas agar jelas secara administrasi. Contoh pasien itu datang dengan permasalahan bahwa dia merasa pasien umum keluarganya itu kecelakaan misalnya, terus dia bertanya kenapa pasien umum masih dibuat kronologi kejadian. Jadi pihak UPPIK memberikan ilustrasi, pada saat kejadian kecelakaan ada banyak hal yang harus dijelaskan bahwa kecelakaan ini pada kondisi yang benar misal dengan umur yang cukup, tidak dalam kondisi alkohol, dan dengan kendaraan yang baik dan lengkap pada saat di jalan terjadi kecelakaan lalu lintas. Dengan penjelasan kronologi kita bisa mengatasi permasalahan pasien dengan biaya pengobatan yang akan ditanggung oleh jasa raharja. Nah bagaimana harus bisa ditanggung

pihak jasa raharja salah satunya adalah dengan buat kronologi kejadian dengan sesuai administrasinya. Dengan buat surat kronologi maka pihak jasa raharja akan menilai bahwa kejadian ini akan ditanggung oleh pihak jasa raharja atau tidak bisa ditanggung. Apa saja yang tidak bisa ditanggung oleh pihak jasa raharja tadi contohnya dalam kondisi alkohol atau surat menyurat tidak lengkap atau dengan kesengajaan balap balap liar dijalanan. Jadi harus memang digambarkan sedetil mungkin agar pihak jasa raharja menilai. Ketika petugas memberikan ilustrasi seperti itu pasien tadi akan mengerti dan menerima bahwa kebijakan seperti itu harus memang dijalani.(wawancara, kamis 11 juni 2021)

Memberikan Ilustrasi menunjukkan bahwa sebagai seorang pembicara teknik memberikan ilustrasi atau contoh sangat diperlukan, agar pembicaraan atau penulisan bisa dengan mudahnya dimengerti. Hasil Penelitian Pada bagian ini, memberikan ilustrasi dapat digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang digunakan Unit Pengaduan Pelanggan Informasi dan Konseling (UPPIK)

Menyodorkan Informasi

Menyodorkan Informasi dalam persuasif mengacu pada pesan (ucapan atau ekspresi) atau kumpulan pesan yang terdiri dari order sekuens dari simbol, atau makna yang dapat ditafsirkan dari pesan atau kumpulan pesan. Informasi dapat direkam atau ditransmisikan. Jawaban wawancara penulis dengan ibu Yuslianti, S.IP,M.PA Apa pesan yang harus disampaikan ketika suatu pelayanan dirumah sakit M yunus Bengkulu melakukan kesalahan?

“ semua orang punya ekspektasi bahwa semua petugas publik itu standar komunikasinya harus dengan ramah dan harusnya begitu petugas apapun ya memang harus ramah dan memang harus begitu. Semua karyawan rumah sakit harus sudah pernah mengikuti pelatihan komunikasi efektif agar apa yang kita sampaikan harus dengan baik diterima oleh masyarakat” (wawancara, 12 april 2021)

Pertanyaan selanjutnya dengan ibu Yuslianti, S.IP,M.PA apakah ada dalam menyampaikan pesan atau teguran kepada suatu pelayanan yang bermasalah itu ada perubahan, berikut jawabannya :

“ untuk selama ini kasus yang kita hadapi karena kita juga sudah punya perbaikan perbaikan-perbaikan terutama untuk standar perbaikan akreditasi sudah berkomitmen bahwa adanya perbaikan kalau komunikasinya baik akan dapat diterima oleh petugas kita kita baik itu perawat,adm, ataupun petugas lainnya. Kalau ada petugas kita salah dalam menyampaikan atau komunikasinya kurang bagus biasanya ada permasalahan setelah sudah kita tindak lanjuti masalahnya mereka dapat menerimanya (wawancara, 12 april 2021)

Setelah mendengar penjelasan diatas kemudian informan Della menjelaskan intruksi selanjutnya ketika sudah menyelesaikan permasalahan :

“ dari pihak UPPIK karena saya orangnya kurang teliti . jadi saran dari petugas UPPIK untuk lebih teliti saja diperiksa lagi hal hal yang penting. Jangan sampai salah lagi lalu jangan terlambat berobat kayak kemaren” (wawancara, 12 april 2021)

Informan della juga menjelaskan pembelajaran dari permasalahan yang diselesaikan oleh petugas UPPIK :

“pembelajarannya tadi itu aja lebih teliti aja jangan sampai enggak dicek semua pas berobat jadi gelabakan malahan jadi lama berobatnya jika tidak teliti”

Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat adanya adanya perubahan ketika pesan teguran yang disampaikan untuk petugas yang melakukan permasalahan. Penjelasan tersebut saat petugas UPPIK menyampaikan bahwa semua petugas pelayanan kesehatan rumah sakit M Yunus Bengkulu harus berkomunikasi dengan baik dan ramah kesetiap masyarakat. Dari hasil wawancara ketiga informan diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi persuasif dapat timbul dari Sifat Yang Memperkuat, Memberikan Ilustrasi dan Menyodorkan Informasi dapat menyelesaikan permasalahan, meredakan amarah seserang dan mencari solusi ketika dalam permasalahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan komunikasi persuasif UPPIK (Unit Pengaduan Pelanggan Informasi Dan Konseling) Rumah Sakit M Yunus Bengkulu dengan menggunakan komunikasi persuasif pada permasalahan pasien menurut De Vito (2011 : 120) yaitu Sifat Yang Memperkuat, Memberikan Ilustrasi dan Menyodorkan Informasi. Dengan konsep ini Petugas UPPIK bisa menyelesaikan permasalahan pasien. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sifat Yang Memperkuat. Adapun sifat yang memperkuat yang diterapkan petugas UPPIK dalam menyelesaikan permasalahan yang dapat memperkuat antara lain sikap menghargai dan menerima perbedaan dalam berbagai hal sebagai hal yang baik, memiliki toleransi bagi kepentingan mereka yang berbeda dan melakukan kegiatan bersama dalam lingkungan bermasyarakat.
2. Memberikan ilustrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sebagai seorang pembicara teknik memberikan ilustrasi atau contoh sangat diperlukan, agar suasana tidak membosankan sehingga menarik. Ini merupakan bagian dari pembicaraan anda yang memakan sebagian besar dari waktu anda yang singkat. Pada bagian ini anda menerangkan sebuah pengalaman yang memberikan suatu pelajaran bagi anda. Para psikolog berkata bahwa kita belajar dari dua cara satu, dengan cara latihan, di mana serangkaian kejadian yang serupa mampu mengubah pola tingkah laku kita dan dua dengan jalan akibat, di mana satu kejadian saja yang mungkin begitu mengejutkan hingga mampu mengubah sikap dan perbuatan kita.
3. Menyodorkan Informasi. Berdasarkan Observasi penulis melihat cara Petugas UPPIK menyodorkan Informasi pesan (ucapan atau ekspresi) atau kumpulan pesan yang terdiri dari order sekuens dari simbol, atau makna yang dapat ditafsirkan dari pesan atau kumpulan pesan. Informasi dapat direkam atau ditransmisikan. Hal ini dapat dicatat sebagai tanda-tanda, atau sebagai sinyal berdasarkan gelombang. Informasi adalah jenis acara yang mempengaruhi suatu negara dari sistem dinamis.

Saran

1. Petugas UPPIK tetap membantu menyelesaikan permasalahan yang ada di rumah Sakit M Yunus Bengkulu karena sangat dapat membantu pasien yang ingin berobat di rumah sakit.
2. Ada baiknya petugas UPPIK melibatkan Media untuk memberi tahu seluruh masyarakat khususnya masyarakat yang ingin berobat agar dapat langsung mengadu ke bagian UPPIK ketika mendapatkan permasalahan di rumah sakit M Yunus Bengkulu untuk memperkuat hubungan antara Rumah Sakit dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adjis, K. M., 2016. unsur-unsur komunikasi persuasif. Laporan Universitas Islam Indonesia.
- Andini, T. D. A. P., 2016. landasan konsep komunikasi persuasif. Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasi ASIA (JITIKA) Vol.10 No.1.
- Dedy Djamaluddin Malik & Yosol Iriantara.1994.Komunikasi Persuasif.Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, ,
- Cangara Hafied. 1998. Pengantar Ilmu Komunikasi. Ed. Ke-1. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Creswell, Jhon W. 2016. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hadiati S. Nikmah. 2010. Ilmu Komunikasi Sebagai Pengantar, Pasuruan: Lunar media
- Moleong Lexy J. 2012. Metodologi penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja rosdakarya.
- Mulyana, Dedy, ,2007. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Remaja rosda karya
- Nurdin Ali dkk. 2013. Pengantar Ilmu Komunikasi, buku perkuliahan Progam S-1 Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, Surabaya: Mitra Media Nusantara,

Soyomukti. 2010. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA. Suryanto. 2015. Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung: CV Pustaka Seria.
Widjaja. 2010. Komunikasi: Komunikasi dan hubungan masyarakat. Jakarta: Bumi Aksara.