

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan komunikasi untuk berinteraksi dengan manusia lainnya. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari individu satu ke individu lain dengan media komunikasi, dan mendapatkan umpan balik atau *feedback*. Pada era modern manusia dapat juga dapat berkomunikasi dengan media online atau media daring, umpan balik atau *feedback* bisa terjadi langsung maupun tidak langsung, dari pengertian ini jelas bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang dimana seorang menyatakan sesuatu kepada orang lain, jadi yang terlibat dalam komunikasi itu adalah manusia itu. Komunikasi berawal dari gagasan yang ada pada seseorang, gagasan itu diolahnya menjadi pesan dan dikirimkan melalui media tertentu kepada orang lain sebagai penerima (Mulyana, 2019).

Komunikasi yang ada di dunia pelayanan medis sangatlah penting, tetapi sering ditemukan bahwa sebagian apoteker kurang menyadari kalau pesan yang disampaikan apoteker kepada pasien saat memberikan penjelasan tentang obat atau sedang melayani pasien kurang dimengerti dan kurang dapat diterima oleh pasien dengan baik, karena pada saat berkomunikasi, komunikasi yang digunakan apoteker kurang efektif. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kesadaran pasien tentang resiko dan solusi untuk pasien dalam menghadapi masalah kesehatan yang dialami pasien (Liliweri, 2013) .

Jembatan atau instrumen sangat diperlukan untuk dapat mengkomunikasikan hal-hal terkait. Instrumen itu ialah komunikasi, pola

komunikasi, dan strategi pelaksanaan komunikasi. Komunikasi sangatlah penting sebagai jalan dan alur transformasi pendidikan, pelayanan dan informasi agar tidak rumit. Oleh karena itu, sistem alur jalannya komunikasi sangat penting dan sangat diperlukan guna memperlancar sistem mekanisme kerja pelayanan kesehatan. Pola komunikasi sangat membantu untuk memudahkan pencapaian tujuan dari sistem pelayanan kesehatan yang akan mencapai kesamaan dan keserasian untuk pembangunan. Komunikasi bisa dijadikan pedoman pada proses interaksi individu dan kelompoknya didalam masyarakat. Pada kehidupan sehari-hari, komunikasi adalah rumusan baru walaupun pelaksanaannya secara implisit sudah dilakukan oleh masyarakat di kehidupan sehari-hari.

Supaya mendapatkan sistem atau (pola) komunikasi yang bekerja selaras dengan organisasi kesehatan yang mampu memberikan dampak positif (penyembuhan, kesadaran, ketenangan) terhadap perkembangan kesehatan masyarakat, perlu adanya peran lembaga kesehatan yang bisa menggunakan komunikasi untuk perangkat (alat atau media) pelayanan yang paling efektif dan efisien untuk mengetahui kebutuhan dan mendapatkan keluhan pasien..

Sarana dan prasarana merupakan perangkat kesehatan yang berperan penting untuk manusia yaitu dapat menemukan kembali kebugaran (kesehatan) jiwa raganya dalam kehidupan sehari-hari. Apotek adalah salah satu faktor pendukung yang bisa membantu memenuhi kebutuhan pasien akan kesehatan. Sarana dan prasarana di atas merupakan wadah sosial yang secara langsung berhadapan dengan kebutuhan pasien yang akan berobat. Apotek menjadi salah satu organisasi sosial masyarakat yang mengendalikan adanya

hubungan (komunikasi) sosial yang seimbang serta searah, karena antara masyarakat dan wadah sosial (kesehatan) itu akan selalu memiliki hubungan timbal-balik (*feedback*) yaitu saling membutuhkan satu sama lain.

Komunikasi adalah kebutuhan dasar (kodrati) manusia sebagai prasyarat mutlak untuk perkembangan manusia, baik itu secara individu, kelompok, ataupun bermasyarakat. komunikasi merupakan proses pertukaran pesan antara individu satu dengan individu lain yang menghasilkan umpan balik atau *feedback*. Pada awalnya, istilah dari komunikasi atau di dalam bahasa Inggris *communication* merupakan kata yang berasal dari bahasa Latin *communicatio* dan *communis* dimana kata itu memiliki arti dan makna. Dengan arti dan makna, sebuah komunikasi diantara 2 orang terjadi minimal adanya kesamaan makna mengenai apa yang dibicarakan (Effendyy, 2011:9).

Adanya sebuah Komunikasi, manusia dapat menyampaikan pikiran, perasaan, sikap, pendapat serta informasi untuk sesamanya dengan cara timbal balik. Contohnya, seorang pegawai apotek dituntut mempunyai sebuah pola komunikasi yang lancar, baik, dan bisa dipahami oleh pasien. Dapat dimengerti jika komunikasi yang baik disampaikan oleh apoteker kepada pasien, pegawai apotek harus menguasai keahlian tersebut. Keahlian dalam bidang komunikasi sangatlah menentukan keberhasilan seorang apoteker untuk mengarahkan dan menyelesaikan permasalahan sosial (kesehatan) keluhan yang diberikan oleh pasien kepada pegawai apotek.

Tidaklah mudah untuk pegawai apotek dalam menjelaskan kepada pasien yang datang ke apotek tentang penggunaan obat dan lainnya. jika pegawai apotek tidak mempunyai kecerdasan (kelebihan) dalam

mengkomunikasikan gejala-gejala yang dirasakan oleh pasien yang datang ke apotek, atau menjelaskan secara logika (masyarakat awam), sebab-akibat dari suatu penyakit (berat) yang dialami oleh pasien. Disebuah sistem yang sudah dibuat, ada beberapa unsur komunikasi yang dibangun atas dasar saling percaya, kejujuran, keterbukaan, dan pengertian akan kebutuhan yang dimaksud oleh pasien, serta harapan, dan juga kepentingan dari masing-masing pasien dan apoteker. Komunikasi yang berlangsung harus dalam kedudukan yang setara. Memiliki cukup pengertian yang dapat dipahami secara bersama-sama.

Adanya kepercayaan dari pasien dan kesepakatan dari pasien bahwa komunikasi adalah pertukaran informasi yang dapat saling menguntungkan satu sama lain antara individu satu dan individu lain. Karena adanya sebuah hubungan yang dilandasi saling percaya dan saling mengerti kemudian akan terciptanya saling membutuhkan satu sama lain, oleh karena itu pasien akan sangat mudah memberikan keterangan dari gejala yang dirasakan oleh pasien kepada pegawai apotek, sehingga pegawai apotek sebagai tenaga medis yang akan melayani kebutuhan serta keluhan pasien akan dapat mengarahkan kebutuhan dan keluhan pasien pada solusi yang bisa meringankan gejala, atau keluhan kesehatan yang dirasakan oleh pasien.

Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan kesehatan seperti Apotek Kimia Farma Rosarum Untuk memenuhi kesehatan masyarakat tersebut yang akan memberikan alternatif pelayanan kesehatan bagi masyarakat kota Palembang. Dari tahun 2011, KFA menyediakan layanan kesehatan yang terintegrasi meliputi layanan klinik kesehatan, farmasi (apotek), optik dan laboratorium

klirik, dengan mengusung konsep *One Stop Health Care Solution* (OSHcS) sehingga dapat semakin memudahkan masyarakat pasien untuk bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas(www.kimiafarma.co.id). Apotek Kimia Farma Rosarum berada di pusat kota dan mudah dijangkau karena letak apotek tersebut berada di pinggir jalan yang membuat mudah diakses, peneliti sendiri pernah berkunjung ke apotek tersebut dan melihat suasana di dalam apotek yang cukup ramai. Melihat itu peneliti tertarik untuk meneliti pola komunikasi yang digunakan oleh pegawai apotek dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan alasan di atas peneliti memilih judul Pola Komunikasi pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Palembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pola komunikasi pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan, ilmu pengetahuan dan menambah wawasan bagi peneliti serta masyarakat tentang

pola komunikasi pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengalaman bagi peneliti tentang pola komunikasi pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Palembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun program pembelajaran di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang khususnya pada Prodi Ilmu Komunikasi

E. Tinjauan Pustaka

Pada sebuah penelitian diperlukan dukungan hasil-hasil penelitian sebelumnya, oleh karena itu dalam pembahasan kali ini peneliti akan membahas penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Skripsi yang peneliti teliti dengan judul Pola Komunikasi Apoteker Apotek Rosarum Palembang dalam menambah wawasan tentang obat, dalam penelitian ini penulis mengambil tiga penelitian terdahulu sebagai bentuk perbandingan untuk memperkuat penelitian yang ada.

Nurul Hayati , Nur Anisah (2018) dengan penelitian yang berjudul “Pola komunikasi dokter bedah umum dan pasien dalam proses penyembuhan”. Hasil penelitian yang penulis lakukan di Rumah Sakit Umum Meuraxa menunjukkan bahwa untuk memperoleh kesembuhan yang diinginkan pasien dan dokter semua dimulai dari keseluruhan proses manajemen Rumah Sakit, mulai dari pelayanan pendaftaran, wawancara dan diagnosa dokter terhadap pasien, operasi, rawat inap dan rawat jalan. Dalam proses manajemen ini

dokter sebagai pelaksana komunikasi kesehatan diharapkan mampu menjalin komunikasi antarpribadi dengan pasien dan memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam menjalin komunikasi antarpribadi ada beberapa fase yang harus dilaksanakan oleh dokter, pertama Fase Preinteraksi dalam fase ini, Sebelum menemui pasien dokter akan mempersiapkan strategi dan mencari informasi tentang pasien sebagai lawan bicaranya berdasarkan data-data dan rekam medik yang sudah disiapkan oleh perawat diruang poliklinik bedah Rumah Sakit Umum Meuraxa. Setelah pasien memasuki ruangan, dokter mempersilahkan pasien duduk dan dokter menanyakan keluhan pasien, kehidupan pasien dan keseharian pasien dokter berusaha membuat pasien nyaman dan terbuka kepada dokter dalam menjalin komunikasi. Perbedaan adalah Nurul Hayati memilih dokter bedah umum sebagai narasumber yang akan diteliti sedangkan peneliti memilih apoteker dalam proses penelitian yang akan dilakukan.

Ifad fadli Roudhi, Kiki Zakiah (2020) dengan penelitian yang berjudul “Pola Komunikasi Dokter dan Pasien dalam Proses Penyembuhan Melalui Aplikasi “HaloDoc”. Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal bermedia antara dokter dan pasien sudah berjalan dengan baik, terlihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas komunikasi seperti keterbukaan, sikap empati, dukungan, kepositifan dan kesamaan.
2. Berdasarkan teori pattern variables yang dikemukakan oleh Parson yang mengarahkan interaksi dokter-pasien sebagai sebuah alat untuk

menganalisa tindakan-tindakan yang melatar belakangi bagaimana interaksi sosial ekonomi antara dokter dan pasien itu mengarah pada kerjasama. Juga sebuah teori yang dikemukakan oleh Freidson yang menganalisa interaksi dokter-pasien sebagai suatu bentuk pertentangan (konflik) antara pandangan awam yang ada pada pasien dan pandangan ahli yang ada dalam diri seorang dokter. Maka beranjak dari situlah interaksi dokter-pasien merupakan hubungan yang unik dimana selalu muncul dua "komponen" yaitu kerjasama dan konflik (pertentangan) yang bersifat sosial maupun ekonomi yang terjadi dalam aplikasi HaloDoc.

3. Hambatan komunikasi yang paling sering terjadi adalah hambatan sematik berupa penggunaan istilah kedokteran yang tidak dipahami pasien.
4. Faktor kepraktisan, kenyamanan, hemat waktu dan biaya serta gaya hidup menjadi alasan masyarakat lebih memilih berkomunikasi melalui aplikasi "HaloDoc".

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Ifad fadli Roudhi, Kiki Zakiah dan peneliti adalah Ifad fadli Roudhi, Kiki Zakiah meneliti pola komunikasi melalui sebuah aplikasi sedangkan peneliti terjun langsung ke lapangan dengan melakukan observasi dan wawancara.

Adityawati, Latifah, & Hapsari (2016) dengan penelitian yang berjudul "Evaluasi Pelayanan Informasi Obat pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I". Hasil penelitian evaluasi pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan terlaksana dengan realisasi terjadi kesenjangan negatif dengan realisasi belum mencapai target yang diinginkan. Komponen informasi obat yang disampaikan meliputi bentuk sediaan, dosis obat, indikasi

dan lain-lain, sedangkan komponen informasi obat yang tidak disampaikan di instalasi farmasi Puskesmas Grabag I yaitu penyimpanan obat dan stabilitas obat. Perbedaannya adalah Adityawati, Latifah, & Hapsari meneliti tentang pelayanan informasi di instalasi farmasi puskesmas sedangkan peneliti meneliti tentang pola komunikasi yang digunakan apoteker di sebuah apotek di Palembang.

Sarmadi (2017) dengan penelitian yang berjudul “Identifikasi Komunikasi Efektif Antara Tenaga Teknis Kefarmasian dengan Pasien di Beberapa Apotek Wilayah Kecamatan Kemuning Kota Palembang”. Dalam penelitian ini mengidentifikasi kemampuan tenaga teknis kefarmasian dalam berkomunikasi kepada pasien saat melakukan pelayanan di apotek. Peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Identifikasi Komunikasi Efektif antara Tenaga Teknis Kefarmasian dengan Pasien di beberapa Apotek di Kota Palembang”. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengukur atau mengklasifikasi komunikasi yang terjadi antara Tenaga Teknis Kefarmasian dengan pasien di Apotek. Perbedaannya adalah sarmadi meneliti tentang identifikasi komunikasi antara tenaga teknis kefarmasian dengan pasien apotek sedangkan peneliti meneliti tentang pola komunikasi yang digunakan antara apoteker dengan pasien.

Handaka, Dessy, & Mulyaningsih (2016) dengan penelitian yang berjudul “Pola Komunikasi Kesehatan Masyarakat Pedesaan di Jawa Timur”. Dalam penelitian ini membahas tentang Pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang kesehatan di pedesaan Jawa Timur masih rendah, khususnya kesehatan jamban/kakus. Pemerintah Daerah melalui Dinas

Kesehatan dan Puskesmas sudah melakukan berbagai strategi komunikasi untuk menyampaikan pesan kesehatan. Penelitian tentang pola komunikasi ini dapat dijadikan dasar bagi institusi kesehatan (Dinkes/Puskesmas) untuk menyampaikan pesan kesehatan agar lebih efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi kesehatan masyarakat pedesaan di Jawa Timur. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi kesehatan. Perbedaannya adalah Handaka, Dessy, & Mulyaningsih meneliti tentang Pola Komunikasi Kesehatan Masyarakat Pedesaan di Jawa Timur sedangkan peneliti meneliti tentang pola komunikasi seorang apoteker di Palembang.

F. Kerangka Teori

1. Teori Interaksionisme Simbolik

Penelitian ini menggunakan Teori interaksionisme simbolik oleh George Harbert Mead (1863- 1931) karna dinilai dapat memecahkan permasalahan pada penelitian ini. Asumsi dari teori ini yaitu Awal mula muncul teori interaksionisme simbolik karena Mead tertarik pada interaksi, dimana isyarat nonverbal dan makna dari suatu pesan verbal, akan mempengaruhi pikiran orang yang sedang berinteraksi. Dalam terminologi yang dipikirkan Mead, setiap isyarat nonverbal (seperti body language, gerak fisik, baju, status, dll) dan pesan verbal (seperti kata-kata, suara, dll) yang dimaknai berdasarkan kesepakatan bersama oleh semua pihak yang terlibat dalam suatu interaksi merupakan satu bentuk simbol yang mempunyai arti yang sangat penting (Nina Siti, 2011).

Definisi singkat dari ke tiga ide dasar dari interaksionisme simbolik, antara lain:

- a. Pikiran (*Mind*) adalah kemampuan untuk menggunakan simbol yang mempunyai makna sosial yang sama, dimana tiap individu harus mengembangkan pikiran mereka melalui interaksi dengan individu lain,
- b. Diri (*Self*) adalah kemampuan untuk merefleksikan diri tiap individu dari penilaian sudut pandang atau pendapat orang lain, dan teori interaksionisme simbolis adalah salah satu cabang dalam teori sosiologi yang mengemukakan tentang diri sendiri (*The-Self*) dan dunia luarnya
- c. Masyarakat (*Society*) adalah jejaring hubungan sosial yang diciptakan, dibangun, dan dikonstruksikan oleh tiap individu ditengah masyarakat, dan tiap individu tersebut terlibat dalam perilaku yang mereka pilih secara aktif dan sukarela, yang pada akhirnya mengantarkan manusia dalam proses pengambilan peran di tengah masyarakatnya (Nina Siti, 2011).

”Mind, Self and Society” merupakan karya George Harbert Mead yang paling terkenal (Mead. 1934 dalam West-Turner. 2008: 96), dimana dalam buku tersebut memfokuskan pada tiga tema konsep dan asumsi yang dibutuhkan untuk menyusun diskusi mengenai teori interaksi simbolik. Tiga tema konsep pemikiran George Herbert Mead yang mendasari interaksi simbolik antara lain (Nina Siti, Oktober 2011) :

- Pentingnya makna bagi perilaku manusia.
- Pentingnya konsep mengenai diri.
- Hubungan antara individu dengan masyarakat.

2. Pola Komunikasi

Istilah pola komunikasi biasa disebut sebagai model yang merupakan representasi suatu fenomena, baik nyata maupun abstrak, dengan menonjolkan unsur-unsur terpenting fenomena tersebut. Model jelas bukan fenomena itu sendiri, akan tetapi, peminat komunikasi, termasuk mahasiswa, sering mencampuradukkan model komunikasi dengan fenomena komunikasi. Sebagai alat untuk menjelaskan fenomena komunikasi, model mempermudah penjelasan tersebut, hanya saja model tersebut sekaligus mereduksi fenomena komunikasi: artinya, ada nuansa komunikasi lainnya yang mungkin terabaikan dan tidak ter jelaskan oleh model tersebut (Mulyana,2019).

Menurut Nurudin (2016) tipe komunikasi dibagi menjadi empat yaitu

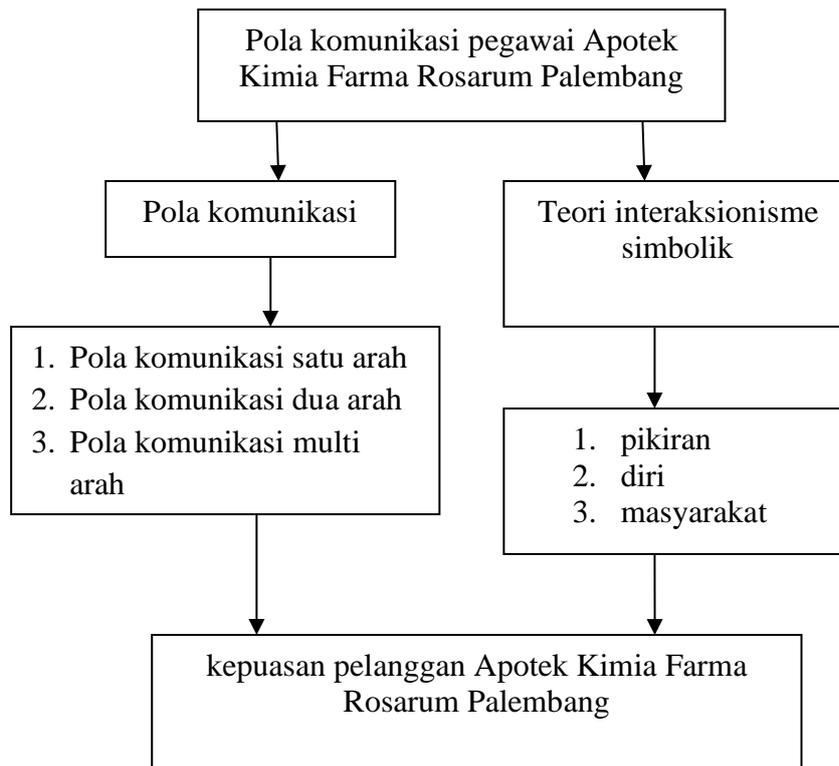
- a. Komunikasi dengan diri sendiri (*intrapersonal communication*)
- b. Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*)
- c. Komunikasi Publik (*public communication*)
- d. Komunikasi massa (*mass communication*)

Pada penelitian ini pola komunikasi pegawai apotek kimia farma rosarum Palembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dibagi menjadi 3, pola komunikasi satu arah, pola komunikasi dua arah, pola komunikasi multi arah :

- a) Komunikasi satu arah berupa penyampaian informasi yang dilakukan oleh pegawai apotek kimia farma rosarum melalui media. Media yang dimaksud adalah melalui simbol, telepon, dan kalimat peringatan yang di tempel dan lainnya yang dapat dibaca secara langsung oleh para pelanggan yang datang.

- b) Komunikasi dua arah berupa komunikasi yang saling bergantian memberikan informasi. Misalnya antara pegawai apotek kimia farma rosarum dengan pelanggan yang datang ke kimia farma rosarum Palembang. Jadi dapat dikatakan bahwa komunikasi dua arah ini sama halnya dengan komunikasi antar pribadi.
- c) Komunikasi multi arah berupa komunikasi yang berlangsung antara pegawai apotek kimia farma rosarum dengan beberapa pegawai kimia farma rosarum lainnya yang saling berinteraksi melalui diskusi atau rapat sehingga semua pegawai memahami makna atau komunikasi yang digunakan secara selaras.

Pola komunikasi memiliki peran penting dalam pencapaian sistem pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di kimia farma rosarum Palembang. Adapun pola komunikasi yang dilakukan oleh pegawai kimia farma rosarum Palembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan secara garis besar dibagi atas tiga yang telah di jelaskan di atas, yaitu pola komunikasi satu arah, pola komunikasi dua arah, pola komunikasi multiarah. (La ode Iffa et.al, 24 November 2020)



Gambar 1 Kerang Teori
sumber: dibuat oleh peneliti

3. Konsep Komunikasi Kesehatan

Komunikasi kesehatan adalah subbidang terapan interdisipliner yang relatif muda dari studi komunikasi yang mempelajari peran yang dilakukan oleh manusia melalui media menyampaikan perawatan kesehatan dan mempromosikan kesehatan individu dan publik. Komunikasi kesehatan adalah bidang studi yang luas dan kompleks. Tak

mengejutkan, sarjana komunikasi kesehatan mengaplikasikan banyak teori, model, dan metode riset dari bidang-bidang komunikasi tersebut untuk meneliti fenomena komunikasi kesehatan. Mereka juga mengadopsi teori dan metode yang berasal dari banyak disiplin terkait seperti psikologi, sosiologi, antropologi, kesehatan publik, pengobatan, perawatan, pendidikan kesehatan, epidemiologi, dan kerja sosial. Ada banyak teori komunikasi kesehatan yang memandu riset komunikasi kesehatan dan aplikasinya saat ini, yang akan diulas di sini.

Riset komunikasi kesehatan meneliti cara layanan kesehatan, konsumen, dan banyak pihak lain yang relevan (seperti administrator perawatan kesehatan, *supplier* perawatan kesehatan, regulator sistem kesehatan, representasi perusahaan asuransi, anggota keluarga, legislator, dan periset) menggunakan komunikasi, baik secara personal maupun melalui saluran media, untuk mengkoordinasikan banyak orang berbeda dalam mempromosikan kesehatan dan pelayanan kesehatan. Sarjana komunikasi kesehatan juga meneliti banyak strategi komunikasi yang banyak digunakan untuk mengirimkan informasi kesehatan yang relevan kepada audiensi. Ini tampak dalam pengembangan, implementasi, dan evaluasi kampanye komunikasi persuasif untuk pendidikan dan peningkatan kesehatan. Sarjana komunikasi kesehatan mempelajari cara-cara penggunaan komunikasi untuk memberi peringatan kepada publik tentang resiko kesehatan dan mengkoordinasikan tindak pencegahan dan respon terhadap keadaan darurat kesehatan. Sarjana komunikasi kesehatan juga meneliti bagaimana berita, hiburan, dan saluran media

sosial, termasuk teknologi informasi (*e-health*), dapat mempengaruhi layanan kesehatan dan promosi kesehatan (Littlejohn & Karen, 2016)

Komunikasi kesehatan mencakup pemanfaatan jasa komunikasi untuk menyampaikan pesan dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan upaya peningkatan dan pengelolaan kesehatan oleh individu maupun komunitas masyarakat. Selain itu, komunikasi kesehatan juga meliputi kegiatan menyebarluaskan informasi tentang kesehatan kepada masyarakat agar tercapai perilaku hidup sehat, menciptakan kesadaran, mengubah sikap dan memberikan motivasi pada individu untuk mengadopsi perilaku sehat yang direkomendasikan menjadi tujuan utama komunikasi kesehatan.

Komunikasi kesehatan memberi kontribusi dan menjadi bagian dari upaya pencegahan penyakit serta promosi kesehatan. Komunikasi kesehatan juga dianggap relevan dengan beberapa konteks dalam bidang kesehatan, termasuk didalamnya

- a. Hubungan antara ahli medis dengan pasien.
- b. Daya jangkauan individu dalam mengakses serta memanfaatkan informasi kesehatan.
- c. Kepatuhan individu pada proses pengobatan yang harus dijalani serta kepatuhan dalam melakukan saran medis yang diterima.
- d. Bentuk penyampaian pesan kesehatan dan kampanye kesehatan
Penyebaran informasi mengenai resiko kesehatan pada individu dan populasi.

- e. Gambaran secara garis besar profil kesehatan di media massa dan budaya.
- f. Pendidikan bagi pengguna jasa kesehatan bagaimana mengakses fasilitas kesehatan umum serta sistem kesehatan.
- g. Perkembangan aplikasi program seperti tele-kesehatan.

4. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (senang atau kecewa) setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan merupakan hasil dari membandingkan antara kinerja yang diterima dengan harapan yang dimiliki terhadap hasil tersebut. (Kotler, 2002:52), Sedangkan Barnes (2003: 64) mengemukakan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan. Sukar untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, karena menyangkut perilaku yang sifatnya sangat subyektif. Kepuasan seseorang terhadap suatu obyek bervariasi mulai dari tingkat sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, sangat tidak puas. Penilaian terhadap kondisi puskesmas (kualitas baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas puskesmas seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien. Indikator-indikator kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma Rosarum Palembang yaitu:

1. Tangible (bukti langsung), meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Reliability (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Assurance (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keraguraguan.
5. Emphaty (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan (Nunuk herawati, 2015).

G. Metodologi Penelitian

1. Pendekatan dan Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yang menggambarkan tentang karakteristik individu, situasi atau kelompok tertentu. Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yang hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan tentang hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi dan pada tahap akhir metode deskriptif harus sampai pada kesimpulan yang didasarkan atas data penelitian.

2. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data yang digunakan dalam penyusunan proposal skripsi ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data Primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti yang didapat dari sumber utamanya. Adapun yang menjadi sumber utama dari data primer ini adalah berupa wawancara dengan apoteker apotek Kimia Farma Rosarum Palembang dan beberapa informasi lainnya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari suatu organisasi atau perusahaan dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data sekunder yaitu berupa buku, laporan, majalah serta informasi dari objek penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data dan informasi dalam penelitian ini adalah:

a. *Observasi* (Pengamatan)

Observasi (pengamatan) yaitu metode pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung dari objek yang diteliti yaitu apotek Rosarum Palembang.

b. *Interview* (Wawancara)

Interview (Wawancara) yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada pegawai yang bekerja apotek Rosarum Palembang.

c. *Dokumentasi*

Dokumentasi yaitu catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi

bisa berbentuk tulisan, gambar, ataupun karya-karya dari seseorang. Dokumentasi sering digunakan pada penelitian kualitatif sebagai pelengkap dari penggunaan metode pengamatan dan wawancara yang menjadi objek penelitian yaitu apotek Kimia Farma Rosarum Palembang.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di apotek Kimia Farma Rosarum yang berlokasi di Jalan. Letkol Iskandar, 24 ilir, Kecamatan Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera selatan.

5. Teknik Analisis Data

Kegiatan selanjutnya setelah rangkaian data terkumpul maka dilanjutkan dengan teknik analisis data, dimana semua data akan dikelola sesuai dengan metodologi penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Melakukan pemilahan dan penyusunan klasifikasi data.
- b. Melakukan penyuntingan data dan pemberian kode data untuk membangun kinerja analisis data.
- c. Melakukan konfirmasi data yang memerlukan verifikasi data dan pendalaman data.
- d. Melakukan analisis data sesuai dengan konstruksi pembahasan hasil penelitian.

Pengolahan data dilakukan dalam beberapa tahapan. Tahap pertama pengolahan data dimulai dari penelitian pendahuluan hingga tersusunnya usulan penelitian. Tahap kedua, pengolahan data yang lebih mendalam

dilakukan dengan cara mengolah hasil kegiatan wawancara dan pengumpulan berbagai informasi lapangan di lokasi penelitian. Tahap ketiga, setelah itu dilakukan pemeriksaan keaslian data hasil wawancara dengan sejumlah narasumber yang dijadikan informan penelitian serta membandingkan data tersebut dengan berbagai informasi yang terkait. Tahap akhir adalah analisis data dalam rangka menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif.

H. Sistematika Penulisan Laporan

Rencana selanjutnya untuk melengkapi penelitian ini maka peneliti akan menggunakan Sistematika Penulisan Laporan yang akan dilakukan nantinya dalam penelitian ini yang terdiri dari beberapa bab. Dimana masing-masing bab terdapat uraian-uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II POLA KOMUNIKASI PEGAWAI APOTEK KIMIA FARMA ROSARUM PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN.

Bagian ini khusus membicarakan tentang pola komunikasi pegawai apotek Kimia Farma Rosarum Palembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Bab ini harus dibedakan dengan kerangka teori di Bab I. Bab II lebih fokus pada kajian dari berbagai pihak secara

teoritis tentang fokus masalah yang diangkat.

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan secara rinci mengenai lokasi dari objek yang diteliti. Semisal nya gambaran umum mengenai apotek Kimia Farma Rosarum Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini ditulis berdasarkan data yang sudah didapatkan dan kemudian dianalisis. Apa hasil yang didapatkan, proses analisis dan proses pemaknaan terhadap data tersebut, itulah yang harus dijelaskan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang merupakan hasil dari semua pembahasan dari bab-bab sebelumnya.