

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi Pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Maka penelitian ini melakukan penelitian secara terstruktur yaitu menggunakan wawancara kepada Apoteker penanggung jawab dan Asisten Apoteker, dan juga kepada pelanggan apotek kimia farma rosarum Palembang yang membeli obat ke Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang, dan ditambah dengan dokumentasi yang akan peneliti lampirkan.

Dari beberapa hasil penelitian tersebut dapat memperjelas dan mempertegas bagaimana pola komunikasi pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan saat bertransaksi membeli obat. Berikut akan peneliti uraikan beberapa temuan data serta analisis hal-hal penting berkaitan dengan penelitian tersebut.

A. Pola Komunikasi Pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

1. Simbol

Hal pertama yang peneliti temukan saat melakukan penelitian di Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang yaitu terdapat simbol sebagai bentuk komunikasi satu arah untuk memberikan informasi kepada pelanggan yang datang. Simbol adalah sesuatu yang biasanya merupakan tanda yang terlihat yang menggantikan gagasan atau objek. Simbol sering diartikan secara terbatas sebagai tanda konvensional, sesuatu yang dibangun oleh masyarakat atau individu dengan arti tertentu yang kurang lebih standar dan disepakati atau

dipakai anggota masyarakat itu sendiri. Arti simbol dalam konteks ini sering dilawankan dengan tanda ilmiah.

Secara etimologis istilah “simbol” diserap dari kata symbol dalam bahasa Inggris yang berakar pada kata *symbolicum* dalam bahasa Latin. Sementara dalam bahasa Yunani kata symbolon dan symbollo, yang juga menjadi akar kata symbol, memiliki beberapa makna generik, yakni “memberi kesan”, “berarti”, dan “menarik”. Dalam Sejarah pemikiran, simbol memiliki dua pengertian yang sangat berbeda. Dalam pemikiran dan praktik keagamaan, simbol lazim dianggap sebagai pancaran Realitas Transenden. Dalam sistem pemikiran logika dan ilmiah, lazimnya istilah simbol dipakai dalam arti tanda abstrak. Dalam beberapa pengertian “simbol” diartikan sebagai berikut:

- a) Simbol adalah sesuatu yang biasanya merupakan tanda yang terlihat yang menggantikan gagasan atau objek,
- b) Simbol adalah kata, tanda, atau isyarat, yang digunakan untuk mewakili sesuatu yang lain seperti arti, kualitas, abstraksi, gagasan, dan objek,
- c) Simbol adalah apapun yang diberikan arti dengan persetujuan umum dan atau dengan kesepakatan atau kebiasaan,
- d) Simbol sering diartikan secara terbatas sebagai tanda konvensional, sesuatu yang dibangun oleh masyarakat atau individu dengan arti tertentu yang kurang lebih standar dan disepakati atau dipakai anggota masyarakat itu sendiri.



Gambar.4. Tanda baca (Simbol)

Sumber : Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang

Simbol diatas adalah kata yang menunjukkan tempat penerimaan

resep, pelanggan Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang dapat memberikan resep dokter ke meja tempat penerimaan resep obat.

“ pada saat pertama kali saya datang ke apotek saya langsung diarahkan untuk ke meja penerimaan resep, adanya papan nama “penerimaan resep” sangat membantu pelanggan seperti saya pada saat membeli obat, saya langsung paham dan mengerti lalu saya segera menyerahkan resep dokter ke meja penerimaan resep”

Tanda baca ini sangat penting karna memudahkan pelanggan untuk melakukan pembelian obat di Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang.

“kalau pelanggan ramai, papan informasi seperti “kasir”, “penerimaan resep”, pengambilan obat”, sangat membantu kami para apoteker dalam mengarahkan pelanggan agar terkoordinir dengan baik”.



Gambar 5. Tanda baca (Simbol)

sumber : Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang

Simbol (tanda baca) diatas “kasir” yang ada di Apotek Kimia Farma

Rosarum Cindo Palembang, dimana pelanggan bisa membaca tanda baca tersebut untuk melakukan pembayaran setelah memberikan resep obat dari dokter kepada Apoteker.

“setelah saya memberikan resep, saya di beri nota untuk di lunasi di meja kasir, karna meja kasir sudah tepajang papan nama “kasir” jadi saya ga bingung lagi, dak perlu tanyo lagi saya mbak apoteker”.

Meja kasir atau meja tempat pelanggan untuk membayarkan total pembelian mereka. Meja kasir terletak di sebelah kanan meja penerimaan resep. dan di depan meja kasih disediakan tempat duduk yang agak banyak , Karena proses pembayaran terkadang memerlukan waktu yang agak lama.

“Di depan meja kasir kami berikan lebih banyak kursi untuk pelanggan jika sedang antri, karena terkadang proses pembayaran agak lama, jika pelanggan banyak yg datang, jadi pelanggan tetap nyaman saat mengantri untuk membayar”.

Kenyamanan pelanggan adalah bagian penting dari pelayanan, jika pelanggan merasa nyaman, pelanggan akan puas dengan fasilitas yang disediakan.



Gambar 6. Tanda baca (Simbol)

Sumber : Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang

Tanda baca diatas “penerimaan obat”, setelah pelanggan melakukan

pembayaran selanjutnya pelanggan mengambil obat yang diresepkan dan yang telah di bayar di meja penerimaan obat. Tanda baca atau simbol yang ada di Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang sangat jelas dan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar serta dicetak dengan menggunakan ukuran huruf yang besar sehingga memudahkan pelanggan yang datang untuk bertransaksi atau membeli obat.

“pada saat akan mengambil obat, saya menunggu, walaupun harus nunggu sebentar saya tidak keberatan, karena ruangnya kan dingin, nyaman, jadi saya santai saja” .

Pada saat pelanggan menunggu obat, kami persilahkan untuk duduk di kursi tunggu, kemudian saat obat sudah siap untuk di berikan kepada pelanggan, kami akan memanggil pelanggan untuk mengambil obat, atau kami yang mendatangi pelanggan untuk memberikan obat yang dipesan oleh pelanggan, Hal



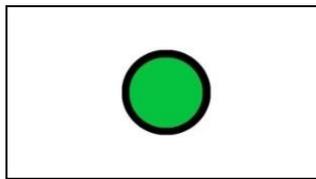
ini merupakan strategi untuk menghindari pelanggan berdesakan atau berkrumun di depan meja penerimaan obat, kami persilahkan pelanggan untuk duduk di kursi tunggu. area penerimaan obat, kasir, dan penerimaan resep adalah disebut juga sebagai area ethical. Area ini terdiri dari counter penerimaan resep, pelayanan transaksi (kasir), penyerahan resep, meja konsultasi, tempat penyimpanan obat serta tempat percaikan obat.

Gambar 7. Simbol dilarang merokok
Sumber : Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang

Simbol dilarang merokok adalah simbol yang sangat familiar di masyarakat luas, di Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang terdapat simbol dilarang merokok di Apotek, simbol dilarang merokok ini termasuk komunikasi satu arah, maksud dan tujuan simbol dilarang merokok di Apotek ialah karena dampak yang ditimbulkan asap rokok dapat berpengaruh buruk terhadap kesehatan.

“Di fasilitas pelayanan kesehatan sudah jelas tempat pelayanan kesehatan dan bebas asap rokok. maka dari itu perlu dilakukan upaya perlindungan dan mewujudkan lingkungan yang bebas asap rokok untuk kenyamanan bersama bagi pelanggan dan juga kami sebagai pegawai apotek”.

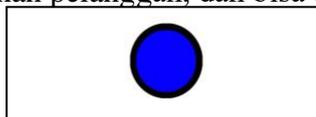
Simbol dilarang merokok berupa rokok didalam lingkaran merah dengan garis diagonal merupakan tanda larangan merokok. Digunakan sebagai peringatan bahwa di area tertentu, terutama di tempat yang terdapat bahan-bahan mudah terbakar, merokok dilarang karena dapat menimbulkan kebakaran, Sign ini diletakkan oleh pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang di tempat yang mudah dilihat dan tidak mengganggu keindahan tempat.



Gambar. 8. Penandaan Obat Bebas
(Sumber: Umar, 2012)

Obat bebas adalah obat yang dijual bebas di pasaran dan dapat dibeli tanpa resep dokter. obat ini ditandai dengan lingkaran berwarna hijau dengan tipe lingkaran berwarna hijau dengan tepi warna hitam.

“simbol ini ada di obat seperti paracetamol, panadol, dll. obat ini bisa di beli sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dan bisa dibeli tanpa resep dokter”.



Gambar.9. penandaan obat bebas terbatas

(Sumber: Umar, 2012)

Obat bebas terbatas adalah obat-obatan untuk jenis penyakit yang pengobatannya dianggap dapat ditetapkan sendiri oleh masyarakat dan tidak begitu membahayakan, terlebih bila mengikuti cara pemakaiannya. Obat ini dapat dibeli di apotek dan took obat tanpa resep dokter.

“Obat bebas terbatas ditandai dengan lingkaran berwarna biru dengan tepi lingkaran warna hitam. penyerahannya harus dalam bungkus aslinya untuk mencegah pemalsuan atau penukaran dan disertai tanda peringatan khusus (perhatian)”

Tanda-tanda peringatan ini sesuai dengan golongan obatnya, yaitu

Gambar 10. Tanda Peringatan Pada Obat Bebas Terbatas (P1-P6)

(Sumber: Umar, 2012)

P. No. 1 Awat ! Obat Keras Bacalah aturan pemakaiannya	P. No. 2 Awat ! Obat Keras Hanya untuk kumur, jangan ditelan
P. No. 3 Awat ! Obat Keras Hanya untuk bagian luar dari badan	P. No. 4 Awat ! Obat Keras Hanya untuk dibakar
P. No. 5 Awat ! Obat Keras Tidak boleh ditelan	P. No. 6 Awat ! Obat Keras Obat wasir, jangan ditelan

Gambar 11. Penandaan Obat Keras

(Sumber: Umar, 2012)

Obat keras adalah bahan bahan yang disamping bekhasiat menyembuhkan, membunuh hama, menguatkan atau mempunyai khasiat pengobatan lainnya terhadap tubuh manusia.

“Obat keras ini berbahaya terhadap kesehatan dan kehidupan manusia apabila digunakan tidak sesuai dengan ketentuan yang benar oleh karena harus ada arahan dari apoteker”.

. Penggunaan simbol oleh Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo

Palembang termasuk kedalam pikiran (*mind*).

a. Pikiran (*Mind*)

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. Pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang menggunakan simbol dan tanda baca untuk berkomunikasi dengan pelanggan yang datang ke apotek, komunikasi menggunakan simbol dimana penerima pesan memberi umpan balik atau respon atas simbol yang diberikan. Interaksi dengan menggunakan simbol juga termasuk pola komunikasi satu arah.

Pola komunikasi biasa disebut sebagai model yang merupakan representasi suatu fenomena, baik nyata maupun abstrak, dengan menonjolkan unsur-unsur penting fenomena tersebut (mulyana, 2019),

b. Pola komunikasi satu arah

Pola komunikasi satu arah adalah komunikasi berupa penyampaian informasi yang dilakukan oleh pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang dengan menggunakan media. Media yang dimaksud adalah simbol, telepon, dan kalimat peringatan yang di tempel yang dapat dibaca secara langsung oleh para pelanggan yang datang (La Ode Iffa et.al, 24 November 2020).

Komunikasi dengan menggunakan media simbol sangat efektif di

terapkan di Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang. Pelanggan yang datang juga menerapkan himbauan atau petunjuk (pesan) yang ada pada simbol, seperti menggunakan masker dan mencuci tangan, serta pelanggan juga tidak kebingungan saat akan membeli obat di Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang, Karena sudah ada papan informasi yang jelas yang di pajang di Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang. Hal tersebut sangat membantu pelanggan yang datang.

2. Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang

Pelayanan kefarmasian yang ada di Apotek Kimia farma Rosarum Cindo Palembang terdiri atas pelayanan resep, promosi dan edukasi, serta pelayanan residensial :

a. Pelayanan Resep

1. Skrining Resep

Apoteker melakukan skrining resep meliputi :

- a) Persyaratan administratif: nama, SIP dan alamat dokter, tanggal penulisan resep; tanda tangan/paraf dokter penulis resep; nama, alamat, umur, jenis kelamin, dan berat badan pasien; cara pemakaian yang jelas; dan informasi lainnya.
- b) Kesesuaian farmasetik: bentuk sediaan, dosis, potensi, stabilitas, inkompatibilitas, cara dan lama pemberian.
- c) Pertimbangan klinis; adanya alergi, efek samping interaksi, kesesuaian (dosis, durasi, jumlah obat dan lain lain). jika ada keraguan terhadap resep hendaknya dikonsultasikan kepada dokter penulis resep dengan

memberikan pertimbangan dan alternatif seperlunya bila perlu menggunakan persetujuan setelah pemberitahuan.

2. Penyiapan Obat

a) Kemasan Obat Yang Diserahkan

Obat hendaknya dikemas dengan rapi dalam kemasan yang cocok sehingga terjaga kualitasnya.

b) Penyerahan Obat

Sebelum obat diserahkan kepada pasien, harus dilakukan pemeriksaan akhir terhadap kesesuaian antara obat dengan resep. penyerahan obat dilakukan oleh apoteker disertai pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien.

c) Informasi Obat

Apoteker harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan mudah di mengerti akurat, tidak bias, etis, bijaksana, dan terkini. informasi obat pada pasien sekurang-kurangnya meliputi cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi.

d) Konseling

Apoteker memberikan konseling, mengenai sediaan farmasi, pengobatan dan perbekalan kesehatan lainnya. sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup pasien atau yang bersangkutan terhindar dari bahaya penyalahgunaan atau penggunaan obat yang

salah. untuk penderita penyakit tertentu seperti kardiovaskular, diabetes, TBC, asma dan penyakit kronis lainnya, apoteker harus memberikan konseling secara berkelanjutan.

e) Monitoring Penggunaan Obat

Setelah penyerahan obat kepada pasien, apoteker harus melaksanakan pemantauan penggunaan obat, terutama untuk pasien tertentu seperti, kardiovaskular, diabetes, TBC, asma dan penyakit kronis lainnya.

di dalam melakukan pelayanan resep, maka peran apoteker dalam hal ini adalah melakukan 3 *prime question* kepada pasien yaitu:

1. Apa yang dokter katakan tentang obat anda?
2. Apa yang dokter katakan tentang cara pakai obat anda?
3. Apa yang dokter katakan tentang harapan setelah anda menggunakan obat?.

f) Pelayanan Telefarma

Pelayanan yang dilakukan oleh apoteker melalui telepon setelah pelanggan membeli obat di apotek, untuk menanyakan kondisi pelanggan atau mengingatkan bagi pelanggan dengan penyakit kronis untuk control kembali ke dokter.

g) Pelayanan Home Pharmacy Care

Pelayanan yang dilakukan oleh apoteker dengan berkunjung ke rumah pelanggan setelah pelanggan membeli obat di Apotek, untuk melihat kondisi pelanggan, kepatuhan pelanggan mengkonsumsi obat atau mengingatkan bagi pelanggan dengan penyakit kronis

untuk control lagi ke dokter, mengambil obat kembali atau hal-hal lain yang dianggap perlu agar tujuan pengobatan tercapai.

h) Pelayanan Terpadu

Pelayanan yang diberikan bagi pelanggan yang berobat ke dokter praktek di Apotek dimana mulai pendaftaran pelanggan, pembayaran jasa dokter dan penebusan resep, dikoordinir oleh pihak Apotek.

Dengan metode ini, maka akan memberikan arahan kepada petugas apotek dalam menyeleksi pasien yang akan diberikan informasi terkait obat dan sedalam apa informasi yang diberikan.

“saat pelanggan datang ke Apotek kita pasti tanya keluhan pasien atau pelanggan yang akan membeli obat dengan 5 pertanyaan menggunakan metode WWHAM, (*who*) siapa yang menggunakan obat tersebut?. (*what*) apa gejala yang dialami?. (*how long*) berapa lama gejala tersebut berlangsung?. (*action*) apa saja yang sudah dilakukan terhadap gejala tersebut, (*medicine*) obat apa yang sedang digunakan?. kalau pasien ingin bertemu dan berkonsultasi dengan dokter spesialis kita sarankan untuk menelepon dokter untuk membuat janji”.

Setelah pegawai apotek menanyakan WWHAM (*who, what, how long, action, medicine*) kepada pasien selanjutnya pegawai apotek menentukan dan menawarkan obat sesuai indikasi keluhan pasien, disertai alternatif lain dan menginformasikan khasiat, kegunaan dan gejala yang mungkin di timbulkan jika meminum obat tersebut. jika pelanggan membutuhkan refil obat kronis yang sudah dikonsumsi secara rutin maka dapat diberikan untuk pengobatan selama 10 hari dengan pencatatan patient medication record dan menyuruh pasien untuk segera kontrol kembali ke dokter, dan menawarkan barang lain kepada pelanggan yang mungkin dibutuhkan, kemudian minta identitas pelanggan, seperti nama

lengkap, alamat, dan nomor telepon yang dapat dihubungi. memberitahukan kepada pasien bila gejala menetap sampai 3 hari untuk segera konsultasi kepada dokter. bila pelanggan telah puas dengan informasi yang diberikan, petugas apoteker harus menyampaikan semoga lekas sembuh dan akan turut memantau perkembangan pelanggan.

“Dengan pelayanan yang intens dan ramah membuat saya pribadi sebagai pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang baik dan ramah pegawai apotek, kami kan datang berobat, kalau pelayanan nya tidak ramah kami pasti cari tempat lain untuk berobat”.

i. Diri (*self*)

Dalam proses pelayanan kefarmasian, diri (*self*) kemampuan untuk merefleksikan diri tiap individu dari penilaian sudut pandang atau pendapat orang lain, pegawai apotek berinteraksi dengan pelanggan yang datang untuk mendegarkan keluhan pelanggan, dan pelanggan mendegarkan arahan dari pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang dalam membeli obat, dan berkonsultasi mengenai obat. Salah satu cabang dalam teori sosiologi yang mengemukakan tentang diri sendiri (*the self*) dan dunia luarnya (teori interaksionisme simbolis).

Dalam merefleksikan diri tiap individu dari penilaian sudut pandang atau pendapat orang lain seperti interaksi yang terjadi antara pelanggan dan pegawai apotek tentu saja terjadi sebuah komunikasi atau pertukaran pesan. Pertukaran pesan yang terjadi antara pegawai apotek dan pelanggan yang datang termasuk Pola komunikasi dua arah atau komunikasi antarpribadi.

j. Pola Komunikasi Dua Arah

Pola komunikasi dua arah berupa komunikasi yang saling bergantian memberikan informasi atau dapat dikatakan komunikasi antar

pribadi (La Ode Iffa et.al, 24 November 2020). Secara kontekstual komunikasi antarpribadi digunakan sebagai alat komunikasi antara dua individu atau sedikit individu yang mana saling berinteraksi antar kedua belah pihak sehingga yang dikomunikasikan dapat dimengerti dan dilaksanakan. Menurut DeVito komunikasi antarpribadi (interpersonal) adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang terhubung dengan beberapa cara. Jadi komunikasi antarpribadi misalnya komunikasi yang terjadi antara pegawai Apoteker Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang dengan pelanggan.

Tujuan komunikasi antarpribadi menurut De Vito adalah untuk belajar diri sendiri, tentang orang lain, dan bahkan belajar tentang dunia. Belajar diri sendiri artinya sebagai pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang sebelum memberikan pelayanan harus mengetahui kepribadian diri sendiri terlebih dahulu bahwa sebagai Pegawai Apotek harus mempunyai kewajiban untuk memberi pelayanan informasi kepada pelanggan atau calon pelanggan sebaik-baiknya dan pegawai Apotek harus siap membantu kebutuhan informasi yang diperlukan pelanggan. Sedangkan mengetahui orang lain sebagai pegawai Apotek juga harus memahami sedikit banyak apa yang dibutuhkan pelanggan atau calon pelanggan saat datang ke Apotek.

Tujuan komunikasi antarpribadi yang kedua untuk mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain. Dalam hal ini kegiatan komunikasi antarpribadi pegawai Apotek ditujukan untuk mempengaruhi agar pelanggan memiliki sikap, pendapat dan atau perilaku yang sesuai dengan

kehendak pegawai Apotek berdasarkan ketentuan yang diberlakukan. Tujuan komunikasi antarpribadi yang ketiga adalah untuk membantu orang lain. Sebagai contoh ketika seorang pelanggan berkonsultasi dengan seorang pegawai apotek yang mengeluhkan sesuatu dan mencari solusi. Komunikasi antarpribadi yang demikian merupakan bentuk komunikasi bertujuan untuk menolong orang lain memecahkan masalah yang dihadapinya dengan bertukar pikiran.

Komunikasi dua arah melalui media sosial juga di terapkan oleh pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang untuk berhubungan langsung dengan pelanggan atau calon pelanggan secara online. *website* Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang dapat diakses di laman www.honestdocs.id dilaman tersebut pelanggan dapat memesan obat secara online dan dapat berkonsultasi dengan dokter secara online. Pada era teknologi yang canggih ini menyediakan laman *website* untuk memesan produk atau berkonsultasi secara *online* sangat membantu perusahaan untuk berkembang dan lebih maju. karna tidak bisa dipungkiri budaya belanja online sangat diminati pada era teknologi yang canggih seperti saat ini.

Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang juga memiliki akun media social instagram @apotek_rosarum_cindo, yang mana di akun instagram apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang tersebut memuat postingan-postingan promosi tentang layanan yang ada di Apotek, dan informasi-informasi lain seputar Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang. Fasilitas media social yang disediakan Apotek Kimia Farma

Rosarum Cindo Palembang untuk memudahkan pelanggan, jika akan melakukan konsultasi secara online atau memesan obat secara online memudahkan pelanggan saat akan membeli obat atau berkonsultasi dengan Apoteker.

Dengan metode dan langkah-langkah tersebut membuat pelanggan yang datang merasa cepat dilayani, sehingga tidak perlu menunggu lama untuk dilayani. Selain tujuan seperti yang telah dikemukakan di atas komunikasi antarpribadi juga memiliki beberapa manfaat. Manfaat pertama dapat menjalin hubungan yang baik dan positif antara pegawai Apotek dan para pelanggan yang sedang berkunjung ke Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang. Manfaat kedua komunikasi antarpribadi dapat berguna juga untuk menjalin hubungan yang baik antar pegawai dan pelanggan serta dapat menghindari konflik yang mungkin terjadi antara pegawai dan pelanggan. Manfaat ketiga komunikasi antarpribadi dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan dan bermasyarakat diantara pihak-pihak yang melakukan komunikasi. Jika pegawai Apotek melakukan komunikasi antarpribadi dengan calon pelanggan atau pelanggan dengan baik maka pegawai akan terhindar dari persepsi yang negatif seperti pegawai judes, tidak ramah, pendiam, tidak suka keributan dan lain-lain sehingga para pelanggan merasa senang dengan pelayanan yang tepat dan ramah.

“ petugas yang bekerja di bagian pelayanan/penjualan harus melayani dengan ramah. biasanya dimulai dengan sapaan dan tawaran bantuan serta diakhiri dengan ucapan terima kasih sebagai penutup. petugas juga diwajibkan sikap santun dan informatif dengan selalu berbicara dengan bahasa yang baik “

Petugas Apotek juga diwajibkan untuk selalu cepat tanggap dalam menangani keluhan serta membantu mengatasi kesulitan pelanggan. Jika

pelanggan tidak mampu menebus obat maka dicarikan obat yang sama dengan harga yang lebih terjangkau. keadaan tersebut perlu terus dipertahankan dan sedapat mungkin ditingkatkan karena keramahan petugas merupakan salah satu unsure pendorong untuk menimbulkan minat pelanggan sehingga melaksanakan pembelian.

3. Promosi Dan Edukasi

Dalam rangka pemberdayaan masyarakat, apoteker harus memberikan edukasi apabila masyarakat ingin mengobati diri sendiri (swamedika) untuk penyakit ringan dengan memilihkan obat yang sesuai dan apoteker harus berpartisipasi secara aktif dalam promosi dan edukasi. Dalam hal ini apoteker ikut membantu diseminasi informasi, antara lain adalah dengan penyebaran brosur, poster penyuluhan dan lain-lainnya. . selain pelayanan swamedika, Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang juga memiliki pelayanan penyuluhan untuk masyarakat, pelayanan penyuluhan adalah Pemberian informasi kesehatan yang dilakukan oleh apoteker kepada sekelompok orang/komunitas untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan.

a. Masyarakat (*society*)

Masyarakat (*society*) adalah jejaring hubungan social yang diciptakan, dibangun, dan dikonstruksikan oleh tiap individu di tengah masyarakat atau perkumpulan, dan tiap individu tersebut terlibat dalam perilaku yang mereka pilih secara aktif dan sukarela, yang pada akhirnya mengantarkan manusia pada proses

pengambilan peran di tengah masyarakat atau perkumpulan.

“pegawai apotek kimia farma rosarum cindo Palembang, biasanya setiap bulan pasti melaksanakan agenda penyuluhan kepada masyarakat tentang kesehatan dan penggunaan obat, tetapi karena masih ada wabah covid-19 kita menghindari krumunan jadi untuk sementara ditiadakan, dan diganti dengan pemasangan poster atau peringatan untuk menjaga kesehatan di massa pandemic covid-19”



Gambar 12. Himbauan untuk mencuci tangan
Sumber : Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang

Himbau untuk mencuci tangan yang ada di Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang adalah untuk mengingatkan masyarakat agar tetap menjaga protokol kesehatan di masa pandemic covid-19 dengan rajin mencuci tangan serta menjaga kesehatan tubuh.

“Dengan adanya poster ini ga sengaja lihat poster nya pada saat saya anter keluarga saya membeli obat, terus baca, pentingnya memakai masker pada saat pandemic seperti ini, dan penting sekali untuk mencuci tangan apalagi habis keluar rumah, mencuci tangan dengan sabun, tata cara mencuci tangan yang benar, ini sangat bermanfaat sekali, dan saya terapkan di kehidupan sehari-hari”.

Poster yang berisikan himbauan untuk pelanggan atau masyarakat tentang memakai masker dan rajin mencuci tangan diletakkan di depan ruang tunggu pelanggan, gunanya adalah agar pesan dari poster tersebut dapat dilihat banyak orang dan menjadi pengingat untuk masyarakat bahwa

menggunakan masker dan mencuci tangan sangatlah penting di masa pandemic covid-19.



Gambar 13. simbol (kata) himbauan penggunaan masker
Sumber : Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang

Pada masa pandemic covid-19 seperti sekarang, yang mengharuskan masyarakat untuk menggunakan masker saat keluar rumah, Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang juga turut memberikan himbauan atau mengingatkan masyarakat untuk memakai masker dalam rangka upaya untuk menghentikan penyebaran virus corona. Poster tentang ajakan untuk masyarakat menggunakan masker dan rajin mencuci tangan adalah salah satu bentuk peran pegawai apotek kimia farma rosarum palembang dalam mengedukasi masyarakat di masa pandemic covid-19 agar menjaga kesehatan. Dalam hal ini Pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang mengambil peran di tengah masyarakat. Pengambilan peran ditengah masyarakat/perkumpulan memerlukan komunikasi, komunikasi disini ialah komunikasi multi arah.

b. Pola komunikasi multi arah

Pola komunikasi multi arah adalah komunikasi yang berlangsung antara satu individu dengan beberapa individu yang lain yang saling berinteraksi

seperti saat Apoteker sedang melaksanakan pelayanan swamedika kepada masyarakat banyak maka terjadilah komunikasi multi arah antara Apoteker dan masyarakat. Pola komunikasi multi arah adalah komunikasi yang berlangsung antara satu individu dengan beberapa individu yang lain yang saling berinteraksi.

Layanan kesehatan seperti Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang tidak terlepas dari kritik an saran (*complain*) dari pelanggan atau masyarakat. Ada dua jenis keluhan, keluhan biasa (*Common Complain*) dan keluhan yang berbahaya (*Critical Complain*).

1. Keluhan Biasa (*Common Complain*)

Keluhan terhadap kualitas pelayanan selama konsumen membeli obat di apotek seperti kemarahan, kecepatan, kelengkapan, harga bahkan kebersihan/keluhan semacam ini tentu tidak membahayakan keselamatan jiwa konsumennya, tetapi bila tidak ditangani secara serius maka cepat atau lambat konsumen akan pindah ke Apotek lain yang lebih memperhatikan ekspletasinya.

2. Keluhan Yang Berbahaya

Keluhan terhadap kualitas pelayanan setelah konsumen membeli obat dari apotek seperti kualitas obat (rusak, tertukar, jumlah yang berkurang), efek samping yang dialami konsumen , yang dapat membahayakan konsumen. Bagi konsumen yang kritis, bila keluhan semacam ini tidak memperoleh tanggapan dari petugas apotek, maka apotek dapat mengalami masalah yang tentunya dapat menyebabkan kerugian yang besar seperti menghadapi tuntutan pengadilan.

3. Cara Penanganan Komplain (Untuk Komplain Biasa)

- a) Bila petugas kurang ramah dan pelayanannya lambat, maka petugas dibekali dengan pengetahuan seperti service excellent
- b) Bila perbekalan barang kurang lengkap dan harga terlalu mahal dibandingkan dengan apotek pesaing maka apotek harus melengkapi dan mengkaji ulang kebijaksanaan harga.
- c) Bila ruang tunggu/gedung terkesan kotor maka petugas dibekali dengan pengetahuan 5 s (Seiri: ringkas, Seiton: rapi, Seiso: resik, Seiketsu: rawat, Shitsuke: rajin)

4. Untuk Keluhan Berbahaya

a. Jika Masalah Kualitas Obat

1. Menanyakan no resep dan tanggal
2. Melakukan pemeriksaan dan pencocokan, bila ternyata terjadi kesalahan maka apotek berkewajiban mengganti/menambah obat, dan bila terjadi kesalahpahaman maka petugas apotek harus menjelaskan persoalan tersebut dengan baik.
3. mencatat kasus ini Dalam buku *critical complaint form record*

b. Masalah Efek Samping

1. Informasikan untuk segera mengganti obat
2. Melaporkan ke dokter yang memberi resep
3. Mendengarkan rekomendasi dokter tentang alternative pengganti
4. Mencatat kasus ini Dalam buku *critical complaint form record*

4. Kepuasan Pelanggan

a. Tangible (bukti langsung)

Tangible atau bukti langsung adalah bagaimana perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang ada di Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang. Sarana komunikasi pada apotek kimia farma rosarum Palembang cukup lengkap dan jelas, *website* dan media sosial instagram.



Gambar. 14. website kimia farma rosarum cindo Palembang

Sumber : www.honestdocs.id

Tampilan depan *Website* Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang, pada halaman depan *website* terdapat layanan “Tanya dokter” layanan untuk bertanya atau berkonsultasi secara online dengan dokter, terdapat juga alamat lengkap serta nomor HP Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang, pada *Website* Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang juga terdapat ulasan atau tempat kritik dan saran bagi pelanggan apotek untuk Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang. dengan adanya sarana media social dan kontak Apotek yang jelas dan mudah diakses memudahkan masyarakat atau pelanggan untuk membeli obat di Apotek Kimia Farma Rosarum Palembang.



Gambar 15. Akun Media Sosial Instagram Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang

Jasa pelayanan yang ada di Apotek Kimia Farma Rosarum cindo Palembang dapat dirasakan secara langsung oleh para pelanggan dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan mampu bekerja optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Pelayanan kesehatan dalam hal ini pelanggan akan menggunakan indranya (mata, telinga, hati, dan rasa) untuk menilai kualitas jasa pelayanan penerimaan pasien yang di tata rapi, bersih, nyaman, dilengkapi kursi, lantai keramik, tersedia TV dan peralatan kantor yang lengkap, serta seragam staff yang rapi, menarik, bersih.

b. Reliability (keandalan)

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

“saat saya ingin membeli obat di Apotek, pegawainya datang menyambut saya dan langsung bertanya, saya mau cari obat apa, jadi saya

tidak perlu kebingungan mencari obat yang mau saya beli karna saya diarahkan oleh pegawainya”

Sikap pegawai Apotek yang ramah dan sigap saat pelanggan datang membuat pelanggan yang datang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang

c. Responsive

Responsive atau daya tanggap yaitu keinginan para staff Pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Palembang untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.

“Saat ada pelanggan datang, kami harus siap tanggap melayani mereka, sesuai dengan SOP perusahaan juga, jangan sampai pelanggan jadi kecewa karena pelayanan kami yang kurang tanggap dan kurang ramah”.

Kemampuan petugas dalam menolong pelanggan dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar yang dapat memenuhi harapan pelanggan. responsive merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelayanan dari pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Palembang cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi yang digunakan oleh Apotek Kimia Farma Cindo Palembang dan yang digunakan oleh pelanggan. nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat mulai merasakan kegiatan ekonominya semakin meningkat. time is money berlaku untuk menilai pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi pelangganya. pelayanan yang responsive terhadap kebutuhan pelangganya, kebanyakan ditentukan oleh sikap pegawainya yang berhadapan langsung dengan pelanggan saat pertama kali pelanggan datang. mereka secara langsung berhubungan dengan para pelanggan, baik melalui tatap muka, komunikasi non verbal, atau melalui

telepon.

d. Assurance (Jaminan).

Assurance atau jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai atau staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

“kalau ada pasien datang, dan kami kurang paham dengan keluhan serta gejala yang dirasakan pasien, kami sarankan pasien untuk konsultasi dulu ke dokter, kemudian baru membawa resep obat dari dokter ke Apotek kami, karna kami disini Apoteker, jadi agar lebih jelas pasien agar berkonsultasi dulu ke dokter untuk mendiagnosis penyakit atau keluhan yang dirasakan oleh pasien”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang mengikuti SOP perusahaan, dengan tidak sembarangan memberikan obat kepada pasien yang datang, tapi harus dengan resep dokter.

”saya lebih percaya membeli obat di Apotek Kimia Farma, karena Kimia farma kan perusahaan milik Negara, lalu pegawai nya juga semua Apoteker sekolah tinggi, engga asal asal an memberi obat, kita diarahkan untuk konsultasi terlebih dahulu dengan dokter, baru diresepkan oleh dokter, tebus obat di Kimia Farma, terus jugo di Apotek Kimia Farma lebih lengkap obat obat nya”.

e. *Emphaty* (empati)

Emphaty meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

“Di kimia farma ini bisa pesen obat via online, terus juga kalo pesen atau telpon cepet respon nya, lalu saya juga pernah konsultasi sama dokter via online, untuk sarana dan prasarana menurut saya baik. terus juga ini kan lagi covid-19, disini lengkap ada tempat cuci tangan, tes suhu tubuh, dan juga duduk nya misalkan ngantri ada jarak sama pelanggan lain, saya kalo beli obat pasti ke Apotek Kimia Farma”.

Empathy, kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pelanggan. memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat jika para pelanggan ingin memperoleh bantuannya. peran pegawai Apotek sangat menentukan mutu pelayanan karena mereka langsung dapat memenuhi kepuasan para pelanggannya