

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa pola komunikasi pegawai apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan teori interaksionisme simbolik yang memiliki elemen *mind, self, and society*. *Mind* (pikiran), pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang menggunakan simbol untuk berinteraksi dengan pelanggan yang datang, simbol tersebut ditempelkan di tempat yang terjangkau dilihat oleh pelanggan yang datang, *Self* (diri) sikap pegawai saat melayani pelanggan yang datang, sikap pegawai saat menghadapi keluhan dari pelanggan, mendengarkan keluhan pasien/pelanggan. *Society* (masyarakat) hubungan sosial yang dibangun oleh pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang di tengah masyarakat yaitu berupa pelayanan swamedika dan penyuluhan, pelayanan swamedika adalah dimana Apoteker ikut membantu diseminasi informasi, antara lain adalah dengan penyebaran brosur, poster penyuluhan dan lain-lainnya. Sedangkan pola komunikasi yang digunakan oleh pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang adalah komunikasi satu arah, komunikasi dua arah, komunikasi multi arah. Komunikasi satu arah adalah 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 ditempel yang dapat dibaca secara langsung oleh para pelanggan yang datang. Pola

komunikasi dua arah, komunikasi dua arah adalah Pola komunikasi dua arah berupa komunikasi yang saling bergantian memberikan informasi atau dapat dikatakan komunikasi antar pribadi, komunikasi dua arah terjadi saat pegawai apotek melayani pelanggan yang datang. 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 penyuluhan kesehatan kepada masyarakat maka terjadilah komunikasi multi arah antara apoteker dan masyarakat. Dengan menerapkan pola komunikasi tersebut dengan pelayanan yang terstruktur dengan pola komunikasi yang baik dan jelas membuat pelanggan yang datang ke Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai apotek.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pola komunikasi Pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, peneliti memiliki 3 saran yaitu:

1. Diharapkan pegawai apotek memberikan pelayanan penyuluhan kepada masyarakat secara langsung dengan menerapkan protokol kesehatan. karena sangat lebih efektif jika memberikan penyuluhan secara langsung kepada masyarakat tentang informasi-informasi seputar kesehatan dan penggunaan obat.

2. Diharapkan kepada masyarakat yang melihat poster tentang penyuluhan kesehatan untuk tidak hanya membacanya saja tetapi juga menerapkannya di kehidupan sehari-hari.
3. Diharapkan untuk Pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang untuk lebih aktif lagi dalam penggunaan media sosial seperti instagram, memuat informasi-informasi penting mengenai kesediaan obat di apotek dan penyuluhan serta edukasi tentang kesehatan melalui media sosial.