BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi Impersonal merupakan bentuk lain dari Komunikasi Interpersonal Joseph A. Devito pada bukunya yang berjudul *The Interpersonal Communication Book* (2016) menjelaskan pandangannya mengenai Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi Impersonal. Dalam bukunya dijelaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan interaksi verbal dan nonverbal antara dua individu atau lebih yang saling bergantung satu sama lain, Komunikasi interpersonal melibatkan individu yang saling terhubung dalam berbagai tingkat hubungan, seperti antara anak dan orang tua, atasan dan bawahan, saudara kandung, pasangan, atau sahabat dengan syarat terdapat hubungan relasional. Sebaliknya komunikasi impersonal merupakan interaksi yang dilakukan oleh 2 individu atau lebih namun dengan syarat komunikasi ini tidak melibatkan kedekatan personal, atau hubungan jangka Panjang antara individu didalamnya, komunikasi ini bersifat transasksional.

Serupa dijelaskan Griffin (2012) dalam A First Look at Communication Theory, komunikasi yang profesional seringkali menuntut penggunaan pesan yang bersifat langsung dan sistematis untuk menghindari kesalahpahaman serta menjaga kredibilitas institusi atau tenaga kesehatan. Komunikasi impersonal memungkinkan penyampaian instruksi atau edukasi yang objektif, terutama dalam konteks konsultasi singkat di apotek, yang seringkali hanya memiliki waktu terbatas untuk melayani banyak pelanggan. Komunikasi impersonal bertujuan menyampaikan informasi secara objektif, sistematis, dan bebas dari keterlibatan emosional. Griffin menegaskan bahwa dalam konteks profesional seperti ruang lingkup organisasi, atau pelayanan kesehatan komunikasi sering kali dirancang agar tidak melibatkan aspek pribadi, sehingga efisiensi penyampaian pesan lebih diutamakan.

Komunikasi Impersonal.., Kelvin Stepanus Tarigan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pilar penting dalam sistem pelayanan kesehatan, khususnya di tingkat pelayanan primer seperti apotek. Apotek tidak hanya berperan sebagai tempat penjualan obat-obatan, melainkan juga sebagai sarana penyampaian informasi yang tepat mengenai penggunaan obat kepada masyarakat. Apotek Sinar Farma sebagai salah satu apotek swasta yang melayani masyarakat di kawasan Tambun Utara memiliki tanggung jawab dalam menjaga kualitas pelayanan, khususnya dalam hal memberikan obat kepada pasien. Namun, dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi obat ditemukan adanya fenomena atau kejadian yang cukup memprihatinkan, yaitu terjadinya kesalahan dalam pemberian obat oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) kepada pelanggan. Kesalahan ini tidak hanya berdampak pada reputasi apotek, namun juga berpotensi menimbulkan risiko terhadap keselamatan pasien. kejadian tersebut mencerminkan adanya celah dalam proses kerja yang seharusnya terstandarisasi, mulai dari penerimaan resep, pemilihan obat, hingga penyerahan.

Beberapa faktor yang dapat menjadi penyebab kesalahan pemberian obat ialah antara lain tingginya beban kerja dan keterbatasan waktu dalam melayani pelanggan ada pula faktor lain dari sudut pandang pelanggan yaitu ketidaktahuan mengenai ilmu kesehatan atau informasi obat. Pada apotek sinar farma sering ditemukan bahwa sebagian besar pelanggan yang dating ke apotek kurang memiliki pemahaman yang memadai mengenai kondisi kesehatannya maupun jenis obat yang dibutuhkan. Banyak pelanggan yang hanya mengandalkan pengalaman pribadi, informasi dari lingkungan sosial, atau saran nonmedis, dan tidak jarang menyampaikan permintaan obat secara langsung tanpa disertai resep dari tenaga medis. Ketika pelanggan tidak mampu menjelaskan secara tepat keluhan yang dirasakan, riwayat penyakit, atau obat yang sebelumnya dikonsumsi, hal ini dapat menyebabkan tenaga kefarmasian mengalami kesulitan dalam menentukan pilihan obat yang tepat.

Hal tersebut sejalan dengan kondisi yang terjadi di Apotek Sinar Farma Tambun Utara, di mana komunikasi antara tenaga kefarmasian dan pelanggan menjadi aspek penting dalam pelayanan informasi obat. Salah satu fenomena yang

muncul adalah adanya kasus kesalahan penyerahan obat oleh tenaga teknis kefarmasian. Situasi ini memicu terjadinya keluhan dari pelanggan kepada pihak apotek yang dapat memberikan dampak negative yang signifikan, yang umumnya terkait dengan ketidaksesuaian dosis atau efek obat terhadap tubuh pelanggan, sehingga penyakit yang diderita tidak kunjung sembuh. Kejadian seperti ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi dalam memberikan informasi mengenai dosis, aturan pakai, serta potensi efek samping obat sangat menentukan kepuasan pelanggan. Apabila komunikasi tidak disampaikan dengan jelas atau tidak dilakukan proses konsultasi yang mendalam, maka potensi kesalahpahaman terkait penggunaan obat akan semakin besar. Berdasarkan temuan peneliti terhadap fenomena kesalahan pemberian tersebut, dinyatakan bahwa faktor penyebab kesalahan pemberian obat tersebut ialah dari pihak pelanggan yang tidak memiliki pengetahuan mengenai obat-obatan taua medis, sehingga pelanggan tersebut tidak bisa menjelaskan dan mendeskripsikan permintaan dan kebutuha obatnya kepada tenaga kefarmasian apotek sinar farma.



Gambar 1.1 Apotek Sinar Farma

Apotek merupakan bidang usaha yang bergerak di Industri kesehatan, apotek menyediakan segala jenis obat-obatan, alat kesehatan, vitamin, suplemen, dan barang-barang lainnya yang berhubungan dengan kesehatan. Apotek Sinar

Farma merupakan Apotek swasta yang didirikan pada tahun 2022, Apotek ini merupakan bidang usaha yang bergerak di industri farmasi dan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat, Apotek Sinar farma menyediakan 2 pelayanan khusus yaitu konsultasi dan pemeriksaan kesehatan seperti cek tensi, gula darah dan lain-lain. Apotek sinar farma menyediakan berbagai jenis obat-obatan mulai dari obat-obatan penyakit untuk ringan sampai obat-obatan untuk penyakit berat, Apotek ini juga menyediakan obat-obatan dari resep dokter. Selain menyediakan obat-obatan Apotek Sinar Farma juga menyediakan layanan konsutasi kesehatan yang memungkinkan pasien atau pelanggan leluasa untuk bertanya mengenai obat-obatan atau kesehatan.

Menurut webiste LewatMana.com (2025) terdapat 5 apotek yang terletak di kecamatan karang satria / tambun utara diantaranya yaitu (1)Apotek Ilham yang terletak di Perum Villa Mutiara Gading 2 Karang Satria Tambun Utara, (2)Apotek Lucky yang terletak di Jl. Karang Satria No. 12, Kp. Kompa, (3)Apotek Nuri Alamanda yang terletak di Perum Taman Alamanda Karang Satria Tambun Utara (4)Apotek Reyzhan yang terletak di Kios Roxi Vila Mutiara Karang Satria Tambun Utara dan (5)Apotek Sinar Farma yang terletak di Jl. Kalibusa, Karangsatria, Kec. Tambun Utara. Dari kelima apotek yang terdapat di Kelurahan Karang Satria Kecamata Tambun Utara peneliti memilih Apotek Sinar Farma sebagai objek penelitian dikarenakan peneliti menemukan salah satu kejadian kesalahan pemberian obat oleh Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) (LewatMana.com).



Gambar 1.2 Pelayanan Informasi Obat dan Konsultasi

Pelayanan informasi obat dan konsultasi menjadi salah satu aspek penting dalam praktik kefarmasian yang menitikberatkan pada kepentingan pasien. Seiring dengan semakin rumitnya pelayanan kesehatan, peran tenaga kefarmasian tidak lagi sekedar menyerahkan obat kepada pasien, melainkan juga mencakup penyampaian informasi yang akurat, jelas, dan relevan. Tujuannya agar pasien mampu menggunakan obat secara bijak, memahami dosis yang benar, potensi efek samping, serta kemungkinan interaksi dengan obat lain. Fenomena yang sering terjadi di masyarakat khususnya di ruang lingkup apotek, Apotek Sinar Farma, menunjukkan bahwa masih banyak pelanggan yang datang ke apotek dengan pemahaman terbatas mengenai obat-obatan dan kesehatan. Dalam suasana pelayanan informasi obat menunjukkan bahwa proses komunikasi menjadi elemen yang paling penting dalam pelayanan informasi yang bersifat dua arah kepada pelanggan yang membutuhkan kejelasan, sementara tenaga kefarmasian bertugas memberikan edukasi dengan pendekatan yang komunikatif

Dengan tersedianya ruang dan kesempatan untuk berkonsultasi, apotek dapat memberikan kontribusi secara signifikan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan obat yang tepat. Pelayanan ini juga membantu mencegah kesalahan penggunaan obat atau bisa disebut *medication error*.

(Tampan, 2021) Namun demikian, tantangan seperti keterbatasan waktu, kurangnya pelatihan komunikasi tenaga kefarmasian, serta kesadaran pelanggan untuk berkonsultasi masih menjadi kendala. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian dan evaluasi terhadap komunikasi serta strategi peningkatan kualitas pelayanan informasi obat dan konsultasi yang diberikan di apotek

Kejadian kesalahan penyerahan obat di Apotek Sinar farma pernah terjadi oleh TTK atau Tenaga Teknis Kefarmasian . Menurut Surhayanti, (2021) Terdapat 3 jenis kesalahan terkait obat-obatan di ruang lingkup apotek. Pertama adalah kesalahan dalam penyiapan obat, yang mencakup kesalahan dosis, kesalahan jenis obat atau cairan, kesalahan pengenalan pasien, waktu pemberian yang salah, kesalahan pada formulir obat, kesalahan dalam pelarutan serta penggunaan wadah obat yang tidak diberi label. Kedua, kesalahan yang berhubungan dengan administrasi obat, dan yang terakhir merupakan keselahan yang di latar belakangi oleh pengetahuan obat-obatan, contohnya seperti pelanggan apotek lansia, atau pelanggan apotek yang tidak memiliki pemahaman mengenai obat-obatan, hal ini bisa berujung miss komunikasi yang mengakibatkan kejadia kesalahan pemberian obat. Apabila pasien mengalami kerugian akibat tindakan tenaga kesehatan, maka pasien tersebut memiliki hak untuk menuntut ganti rugi. Hal ini karena hubungan antara pasien dan apoteker termasuk dalam ranah hukum.

Salah satu contoh kasus dalam penyerahan obat oleh TTK yang terdapat pada apotek sinar farma yaitu kesalahan pemberian obat nyeri kepada seorang ibu-ibu yang dasarnya tidak memiliki pengetahuan mengenai obat-obatan. ini hanya Maka dari itu Komunikasi harus dibangun dan dibentuk pada ruang lingkup apotek, agar kesalahan seperti yang uraikan diatas berupa kejadian kesahalah pemberian obat tidak terjadi dan terulang lagi. Komunikasi yang dilakukan dalam pelayanan apotek umumnya terbagi menjadi dua bentuk, yakni komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal mencakup penggunaan kata-kata baik secara lisan maupun tertulis, seperti penjelasan mengenai aturan pakai, efek samping, dan interaksi obat. Sementara itu, komunikasi nonverbal mencakup gerak tubuh (gestur), ekspresi wajah, kontak mata, intonasi suara, serta bahasa tubuh lainnya yang dapat memperkuat atau bahkan menggantikan pesan verbal yang disampaikan.

Dalam praktiknya, bentuk komunikasi yang digunakan TTK tidak hanya mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, tetapi juga berdampak langsung terhadap tingkat pemahaman dan kepatuhan pasien dalam menggunakan obat. Kesalahan komunikasi, baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal, dapat menyebabkan kesalahpahaman informasi yang berisiko pada ketidaktepatan penggunaan obat, efek samping, bahkan komplikasi kesehatan lainnya (Zaelanti et al., 2025)

Dilansir dari Detik News terdapat kasus serupa juga yaitu kesalahan pemberian Obat oleh 2 pegawai Apotek di Kota Medan, dua pegawai apotek ini yaitu Okta Rina Sari dan Sukma Rizkiyanti Hasibuan. Permasalahan bermula pada 6 November 2018 ketika seorang pasien bernama Yusmaniar membawa resep dokter dari Klinik Bunda untuk mengobati penyakit di dalamnya. Namun, pihak apotek menolak memasukkan obat karena tulisan pada resep dianggap kurang jelas. Sebulan kemudian, pada 13 Desember, Yusmaniar mengutus anaknya untuk mendapatkan obat di apotek yang sama. Kali ini, obat berhasil diperoleh, yaitu Amaryl. Namun, setelah mengonsumsi obat tersebut, kondisi Yusmaniar memburuk dalam dua hari. Ia mengalami kejang, kehilangan kesadaran. Setelah dilakukan penyelidikan, terungkap bahwa dokter sebenarnya meresepkan Methylprednisolone, obat untuk peradangan. Namun, apotek justru memberikan Amaryl, obat yang diperuntukkan bagi penderita diabetes. Akibat kelalaian ini, anak Yusmaniar, Fitri Octavia Noya, melaporkan pemilik apotek ke Polrestabes Medan (Detik.com).

Instrumen atau alat perantara sangat dibutuhkan dalam menyampaikan berbagai hal yang berkaitan dengan komunikasi. Instrumen yang digunakan mencakup komunikasi itu sendiri, Komunikasi serta strategi pelaksanaannya. Komunikasi memiliki peran penting sebagai sarana dalam mentransformasikan pendidikan, layanan, dan informasi agar lebih mudah dipahami dan tidak rumit (Kusnanda, 2021) Oleh karena itu, keberlangsungan komunikasi menjadi aspek yang berperan besar dalam mendukung kinerja pelayanan kesehatan agar lebih lancar. Komunikasi berkontribusi dalam pencapaian tujuan dan sistem pelayanan kesehatan, sehingga dapat menciptakan keselarasan dan kesamaan pemahaman

untuk pembangunan. Selain itu, komunikasi juga berfungsi sebagai pedoman atau kunci dalam interaksi individu dan kelompok di masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi merupakan konsep yang terus berkembang, meskipun pada praktiknya telah diterapkan secara tidak langsung oleh masyarakat dalam interaksi sehari-hari.

Penelitian yang dilakukan oleh Iirshan (2025) menjelaskan bahwa pengembangan pelatihan komunikasi bagi apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) sangat penting untuk menyesuaikan pendekatan kepada masyarakat atau pelanggan apotek. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien dan kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ari Kusnanda (2021) juga menjelaskan bahwa pegawai Apotek Kimia Farma Rosarum Cindo Palembang menggunakan simbol untuk berinteraksi dengan pelanggan yang datang, simbol tersebut di tempelkan di tempat yang terjangkau dilihat oleh pelanggan yang datang, *Self* (diri) merupakan sikap pegawai saat melayani pelanggan yang datang, sikap pegawai saat menghadapi komplain dari pelanggan, mendegarkan keluhan pasien/pelanggan.

Penelitian yang dilakukan Oleh Wildan Hafif Firgiawan (2024) menyatakan bahwa Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa komunikasi edukasi yang dilakukan oleh apoteker kepada customer dalam memberikan edukasi tentang kesehatan melalui tahap yaitu komunikasi oral, komunikasi terapeutik, komunikasi S.B.A.R, dan bimbingan konseling guna memberikan edukasi informasi obat-obatan untuk pasien apotek.

Hal tersebut sejalan dengan kondisi yang terjadi di Apotek Sinar Farma Tambun Utara, di mana dinamika komunikasi antara apoteker dan pelanggan menjadi aspek penting dalam pelayanan informasi obat. Salah satu fenomena yang muncul adalah adanya kasus ketika obat yang diberikan apoteker dirasa kurang cocok atau kurang ampuh oleh pelanggan. Situasi ini memicu terjadinya keluhan atau keluhan dari pelanggan kepada pihak apotek, yang umumnya terkait dengan ketidaksesuaian dosis atau efek obat terhadap tubuh pelanggan, sehingga penyakit yang diderita tidak kunjung sembuh. Kejadian seperti ini menunjukkan bahwa

efektivitas komunikasi dalam memberikan informasi mengenai dosis, aturan pakai, serta potensi efek samping obat sangat menentukan kepuasan pelanggan (Citta, 2024). Apabila komunikasi tidak disampaikan dengan jelas atau tidak dilakukan proses konsultasi yang mendalam, maka potensi kesalahpahaman terkait penggunaan obat akan semakin besar.

Hal ini juga terdapat pada Apotek Sinar Farma Tambun Utara, dimana terdapat kejadian dimana obat yang diberikan oleh Apoteker kurang cocok atau kurang ampuh oleh pelanggan. Dalam kasus ini pelanggan tersebut menyatakan keluhan berupa *complain* ke Apotek Sinar Farma dikarenakan obat yang diberikan pihak Apoteker tidak cocok dengan pelanggan atau kata lainnya dosis yang diberikan tidak cocok untuk tubuh si pelanggan sehingga penyakit beliau tak kunjung sembuh. Fenomena semacam ini tidak hanya terjadi di Apotek Sinar Farma Tambun Utara, tetapi juga dapat ditemukan di banyak apotek lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh (Jurnaiti, J., & Lubis, 2017) menunjukkan bahwa kredibilitas sumber informasi serta komunikasi yang jelas sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pelayanan apotek. Salah satu penyebab ketidakpuasan pelanggan adalah kemampuan pegawai apotek yang kurang dalam menyampaikan informasi dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Selain itu, data dari (Ernawati & Santoso, 2019) mengungkapkan bahwa komunikasi yang baik dalam pelayanan kefarmasian dapat memperkuat kepercayaan pelanggan serta membangun hubungan yang lebih baik antara apotek dan pelanggan sehingga mengurangi adanya *miss communication* atau kesalahan dalam komunikasi yang dapat berdampak besar.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat pengetahuan, sikap, dan kebutuhan pengunjung apotek terhadap pelayanan informasi obat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis hubungan antara pengetahuan, sikap, dan kebutuhan pengunjung apotek dengan informasi obat. Sebagai contoh, dalam pelayanan apoteker di Apotek Sinar Farma dibawah naungan Apt. Nathania Karina S.Farm, menemukan beberapa kendala dalam komunikasi pelayanan farmasi dengan masyarakat. Kendala tersebut berkaitan dengan faktor budaya, seperti kecenderungan masyarakat lebih

mempercayai informasi dari lingkungan sekitar dibandingkan tenaga medis atau apoteker di apotek. Selain itu, masih terdapat pemahaman yang kurang tepat mengenai obat yang akan dikonsumsi, di mana masyarakat merasa lebih mengetahui sendiri kegunaannya. Gaya komunikasi apoteker yang tegas atau bernada tinggi juga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap identitas apoteker dan berpotensi menimbulkan ketidaksepahaman jika komunikasi tidak berlangsung dengan baik. Apotek sendiri merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang sering dikunjungi oleh masyarakat, karena menjadi tempat rujukan pertama dalam upaya pengobatan. Kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia, sehingga kualitas komunikasi dalam pelayanan farmasi memiliki peran krusial dalam memastikan penggunaan obat yang tepat dan efektif.

Fenomena ini menjadi perhatian penting di Apotek Sinar Farma Tambun Utara, di mana beberapa kasus menunjukkan adanya ketidaktepatan informasi yang diberikan oleh pegawai kepada pelanggan. Kesalahan ini dapat berasal dari berbagai faktor, seperti rendahnya kemampuan komunikasi, kurangnya pelatihan komunikasi efektif, atau tekanan kerja yang tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis bagaimana proses komunikasi yang terjadi antara pegawai apotek dan pelanggan, serta untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan komunikasi yang berpotensi menyebabkan kesalahan pemberian obat. Urgensi penelitian ini terletak pada upayanya dalam memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian, khususnya dalam aspek komunikasi. Dengan memahami pola komunikasi yang terjadi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi manajemen apotek dalam menyusun strategi pelatihan komunikasi bagi pegawai, serta memperbaiki sistem pelayanan agar lebih berorientasi pada keselamatan dan kenyamanan pelanggan.

1.2 Fokus Penelitian

Bagaimana cara pegawai apotek Sinar Farma atau Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) dalam menyampaikan Informasi Obat kepada pelanggan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana penerapan aspek-aspek komunikasi impersonal oleh antara tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan informasi obat ke pelanggan apotek?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana proses dan bentuk komunikasi pegawai apotek sinar farma (TTK) dalam melayani dan memberikan informasi obat dan konsultasi sehingga tidak terdapat kesalahan pemberian obat kepada pelanggan sehingga kejadian penyerahan obat tidak lagi terjadi pada apotek sinar farma, serta memhamai bagaimana tingkat pemahaman para pelanggan apotek sinar farma dalam pengetahuna mengenai obat-obatan dan kesehatan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan di Apotek sinar farma ini diantaranya ialah sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian pemikiran bagi pembaca terutama yang berkaitan dengan komunikasi pelayanan pada komunikasi yang berlangsung antara pegawai apotek (TTK) dan pasien atau pelanggan dalam melakukan interaksi terkait konsultasi obat-obatan dan informasi kesehatan. Selain itu penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang memiliki topi yang sejala yang berhubungan dengan komunikasi kesehatan pegawai apotek dan pasien.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

   Meningkatkan wawasan bagi penulis mengenai komunikasi pelayanan kesehatan khususnya pada lingkup apotek,

2. Bagi masyarakat

   Meningkatkan kesadaran serta pemahaman mengenai komunikasi kesehatan, khususnya untuk para masyarakat yang sedang mengidap suatu penyakit dan membutuhkan obat-obatan

3. Bagi praktisi kesehatan

   Meningkatkan kualitas konsultasi melalui aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh pegawai apotek (TTK). Sehingga kedua belah pihak mendapatkan kepuasan hati atas informasi yang didapatkan maupun yang diterima. Selain itu komunikasi yang dilakukan dapat menjadi acuan bagi praktisi kesehatan seperti apoteker dan tenaga teknis kefarmasian (TTK) untuk memberikan arahan, pemahaman, dan informasi secara berkualitas dan benar melalui komunikasi yang mereka lakukan.