BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Apotek Sinar Farma dengan judul Komunikasi Impersonal Pegawai Apotek Sinar Farma Dalam Memberikan Informasi Obat Kepada Pelanggan. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses komunikasi impersonal antara tenaga kefarmasian dengan pelanggan apotek sinar selaras dan sudah diterapkan dengan cukup baik dan selaras dengan aspek komunikasi impersonal pada buku *A First Look At Communication Theory* milik Griffin tahun 2012, konsep komunikasi ini disertasi oleh lima aspek komunikasi dalam penerapannya, lima aspek tersebut diantaranya 1)Bersifat Umum dan Formal, 2) Minim Keterlibatan Emosional, 3)Profesional, 4)Keterbatasan Informasi, 5)Tujuan praktis. Pada konsep komunikasi Impersonal yang dikembangkan oleh Em griffin, 2012 pada bukunya yang berjudul *A First Look At Communication Theory* menyatakan bahwa Komunikasi Impersonal merupakan komunikasi yang bersifat transaksional bukan relasional. Keberlangsungan komunikasi antara tenaga kefarmasian dengan pelanggan apotek dapat berjalan lancar dengan syarat kelima aspek aspek yang sudah diuraikan. Kelima aspek tersebut tercermin dalam komunikasi yang digunakan oleh apoteker maupun Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) saat berinteraksi dan memberikan informasi kepada pelanggan apotek. Komunikasi yang dibangun lebih terfokus pada penyampaian informasi medis, edukas, dan penggunaan obat secara sistematis. Penyampaian pesan dilakukan secara langsung dan efisien, tanpa adanya kedekatan personal atau hubungan emosional yang mendalam, sehingga komunikasi berlangsung secara objektif dan profesional.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian tentang komunikasi impersonal pegawai apotek sinar farma dalam memberikan informasi obat kepada pelanggan, maka saran penelitian dibagi sebagai berikut

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

5.2.1 Saran Akademik

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka peneliti berhadrap skripsi ini dapat menjadi batu lonjakan untuk peneliti berikutnya sebagai referensi.

5.2.2 Saran Praktis

Tenaga kefarmasian di Apotek Kimia Farma Wisma Asri Kota Bekasi diharapkan dapat memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan latar belakang atau status sosial pasien, serta tetap berpedoman pada ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan Kementerian Kesehatan terkait pelayanan informasi obat.