

## Analisis Komunikasi Apoteker dalam Pelayanan Optimal Studi Kasus di Apotek Shan Farma Merauke

Muhamad Iirshan \*

Universitas Islam Bandung

Jalan Tamansari No.01, Tamansari, Bandung Wetan, Tamansari, Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40116, Indonesia.

\*Korespondensi penulis: [shanfarma1.apotek@gmail.com](mailto:shanfarma1.apotek@gmail.com)

**Abstract.** *This research explores the importance of pharmacists' communication skills in building patient trust and loyalty in Southern Papua, with a focus on Shan Farma Pharmacy in Merauke. Preliminary findings indicate that cultural factors, such as levels of trust and health culture in Papua, influence the effectiveness of pharmacists' communication, resulting in suboptimal service delivery. A qualitative approach using phenomenological study was employed, involving in-depth interviews with pharmacists at Shan Farma Pharmacy in Merauke and participatory observation. Thematic analysis was used to explore patterns, themes, and meanings from qualitative data, referencing findings from the literature study in the journal "The Influence of Pharmacists' Communication Skills in Banyumas on Public Trust and Loyalty in Batur." The objective of this discussion is to provide a deeper understanding of the importance of pharmacists' communication skills in different cultural contexts and to optimize service delivery, with a focus on Southern Papua. The results are expected to serve as a foundation for developing more effective policies to improve public health.*

**Keywords:** *Pharmacists, Southern Papua Culture; Healthcare Services; Professional Identity; Motivation*

**Abstrak.** Penelitian ini mengeksplorasi pentingnya keterampilan komunikasi apoteker dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien di Papua Selatan, dengan fokus pada Apotek Shan Farma di Merauke. Temuan awal menunjukkan bahwa faktor budaya, seperti tingkat kepercayaan dan budaya kesehatan di Papua, memengaruhi efektivitas komunikasi apoteker sehingga tidak optimal dalam pelayanan. Pendekatan kualitatif dengan studi fenomenologi digunakan, melibatkan wawancara mendalam dengan apoteker di Apotek Shan Farma Merauke dan observasi partisipatif. Analisis tematik digunakan untuk menggali pola, tema, dan makna dari data kualitatif, dengan mengacu pada temuan dari studi literatur dalam jurnal "Pengaruh Keterampilan Komunikasi Apoteker di Banyumas Terhadap Tingkat Kepercayaan dan Loyalitas Masyarakat Batur". Tujuan pembahasan ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya keterampilan komunikasi apoteker dalam konteks budaya yang berbeda dan membuat pelayanan yang optimal, dengan fokus pada Papua Selatan. Hasilnya diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengembangan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kesehatan masyarakat.

**Kata Kunci:** Apoteker, Budaya Papua Selatan; Pelayanan Kesehatan; Identitas Profesional; Motivasi

## **LATAR BELAKANG**

Papua Selatan, khususnya Merauke, merupakan wilayah yang kaya akan kekayaan alam dan keberagaman budaya. Di tengah kompleksitas ini, peran apotek dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat sangat penting. Semakin tingginya tuntutan masyarakat dan semakin berkembangnya pelayanan yang diberikan, Apoteker harus mampu memenuhi keinginan dan tuntutan masyarakat yang berubah-ubah dan beragam (Pratiwi et al., 2020). Apoteker juga perlu membangun hubungan baik dengan pasien dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas, hubungan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien terhadap apoteker dalam pelayanan. Adanya interaksi dari masyarakat dapat mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan apoteker, akan tetapi adapun masyarakat yang belum memahami peran apoteker sebagai pemberi informasi obat untuk tujuan terapi, dapat berisiko meningkatkan terjadinya *medication error* ( Rizka Aryani, 2022) . Untuk itu dengan memberikan komunikasi yang efektif, informasi yang jelas dan edukasi yang tepat diharapkan pasien akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang penggunaan obat, dan dapat menghindari kesalahan yang mungkin dapat terjadi (Maf'ula et al., 2023). Namun, yang terjadi interaksi antara apoteker dan masyarakat di wilayah ini sering dipengaruhi oleh faktor budaya yang unik. Keterbatasan dalam berkomunikasi dan membangun identitas profesi dapat menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang efektif dan berkelanjutan. Padahal Salah satu kewajiban apoteker di apotek adalah memberikan informasi obat kepada pasien.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini dibuat untuk mengetahui deskripsi pengetahuan, sikap dan kebutuhan pengunjung apotek terhadap pelayanan informasi obat, dan mengetahui hubungan antara pengetahuan, sikap dan kebutuhan pengunjung apotek terhadap informasi obat (2) Dalam sebuah contoh pada pelayanan apoteker di apotek shan farma merauke oleh apt. Nunung Purwaningsih S, Farm ditemukan beberapa kendala saat komunikasi pelayanan farmasi dengan masyarakat yang merujuk pada faktor budaya seperti budaya lebih percaya kata orang dilingkungannya daripada tenaga medis atau apoteker yang berada di apotek, pemahaman masyarakat yang merasa lebih paham dan masih kurang terhadap benar obat yang akan dikonsumsinya, gaya komunikasi yang tegas dan bernada tinggi sedikit banyak mempengaruhi identitas apoteker dan menimbulkan ketidak sesuaian antara apoteker dan masyarakat jika komunikasi tidak berjalan dengan baik. Sedangkan Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang banyak dikunjungi oleh masyarakat. Dikarenakan apotek menjadi tempat rujukan pertama oleh masyarakat untuk berobat Kesehatan merupakan masalah penting bagi umat manusia. Hal ini dikarenakan kesehatan merupakan salah satu faktor yang

menunjang kualitas hidup seseorang. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Arifiati dan Wahyuni, 2019). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 7/2016 menegaskan bahwa masyarakat sering menemukan berbagai pelayanan kesehatan salah satunya apotek (Handayani, 2016). (4) oleh karna itu Penelitian ini penting dilakukan karena akan memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana komunikasi apoteker di Papua Selatan merefleksikan identitas profesi mereka.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil analisis dari identitas diri profesi dan motivasi apoteker dalam pelayanan kesehatan yang berlatar belakang budaya masyarakat Papua Selatan. Dengan memfokuskan pada studi fenomenologi apoteker di Papua Selatan, penelitian ini bertujuan untuk menggali pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana komunikasi apoteker mencerminkan identitas profesi mereka dalam konteks budaya yang beragam. Melalui pendekatan kualitatif dan studi fenomenologi, penelitian ini akan mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan motivasi apoteker dalam memberikan pelayanan kesehatan di wilayah tersebut. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang pentingnya memperhitungkan faktor budaya dalam pelayanan kesehatan di Papua Selatan serta menjadi dasar untuk pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif antara apoteker dan masyarakat setempat.

studi terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya :

Penelitian Terdahu	Temuan Utama/Persamaan	Metode Penelitian
Desiana, G. (2023)	Komunikasi apoteker dan kepercayaan Pengaruh Keterampilan Komunikasi Apoteker	Studi kuantitatif (wawancara, observasi, kuisioner)
Tri Andjarwati. (2015)	Motivasi diri profesi Faktor penghalang dan peningkatan motivasi diri	Studi kualitatif (studi kasus dan analisa dokumen,
Nur Alam Abdullah,2(2010)	Fungsi/Kode etik apoteker Sikap dan perilaku pasien	Studi kuantitatif(wawancara, observasi, kuisioner)

Niko Dwi Haryanto1. (2022)	membangun hubungan apoteker-pasien.	(wawancara, analisis tematik)
Putri Rachmadyant 1. (2021)	Studi fenomenologi fokus terhadap pengalaman-pengalaman individu dan interpretasi dunia	Studi fenomenologi
Btari Asa Sartana 1.(2023)	Keterampilan komunikasi apoteker	Studi kuantitatif (wawancara, observasi,kuisoner)
Feny Rita Fiantika1.(2022)	Metodologi penelitian	Metode kualitatif
Hening Pratiwi, 2 (2020)	Analisis presepsi masyarakat terhadap peran apoteker pada layanan kefarmasian	Non eksperimental (observasi)
Isa Mafula , 2023	Evaluasi pemberian komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) obat terhadap kepuasan konsumen	metode kuantitatif (observasi, kuisoner)
Rizka Aryani, 2022	Presepsi pasien tentang peran apoteker pada layanan kefarmasian di pusat kesehatan masyarakat	Studi kuantitatif (wawancara, observasi,kuisoner)

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menggunakan metode ilmiah untuk mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan data dan fakta melalui kata-kata secara menyeluruh terhadap subjek penelitian.(5) ) Metode ini memungkinkan pengekplorasian fenomenologi dalam konteks komunikasi apoteker secara mendalam dengan mempertimbangkan elemen kuantitatif untuk memberikan kerangka analisis yang terstruktur Melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif dengan apoteker partisipan, penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi, pengalaman, dan tantangan yang mereka hadapi dalam berkomunikasi dengan pasien dan rekan kerja. Data dianalisis secara kualitatif untuk

mengidentifikasi pola dan tema yang muncul, dengan interpretasi yang dilakukan untuk mengekstraksi implikasi praktis dan teoritis. Validitas temuan diperkuat melalui proses triangulasi dan diskusi dengan pakar terkait, sementara hasil penelitian didokumentasikan dalam laporan penelitian atau tesis.

## **HASIL PENELITIAN**

Hasil analisis data yang diperoleh terkait komunikasi apoteker kepada masyarakat Papua Selatan di Apotek Shan Farma Merauke cenderung ramah, informatif dan normatif. Faktor-faktor seperti kecukupan waktu, pengetahuan apoteker, dan kemampuan interpersonal memengaruhi kualitas komunikasi di apotek. Kesadaran terhadap kebutuhan individual pasien dan kemampuan mendengarkan dengan empati juga penting dalam praktik komunikasi yang baik. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya pelayanan kefarmasian sebagai faktor penilaian kepuasan pasien, di mana komunikasi yang baik dapat meningkatkan motivasi diri seorang apoteker dan menunjukkan identitas profesi mereka secara positif di masyarakat. Namun, faktor budaya masyarakat di Papua Selatan yang belum baik dalam menyikapi informasi menjadi tantangan tersendiri dalam peran komunikasi terhadap pemberian obat ke masyarakat Papua Selatan. Evaluasi dan monitoring tentunya sangat dibutuhkan dalam menindaklanjuti kualitas pelayanan, agar supaya dapat menindaklanjuti masalah dari faktor budaya masyarakat Papua Selatan yang kurang dalam berkomunikasi.

Kepuasan adalah hasil dari evaluasi yang dilakukan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Hal ini mencakup segala pengalaman yang diterima pasien selama interaksi dengan tenaga kefarmasian terkhususnya apoteker. Kepuasan juga dapat dilihat dari fungsi kinerja yang sudah diberikan oleh tenaga kefarmasian seperti komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) sebagai upaya bentuk layanan berupa informasi dengan tujuan edukasi tentang penggunaan obat. Dari perspektif teori komunikasi massa, penting bagi media untuk menyajikan informasi dengan kualitas yang baik, yaitu utuh, objektif, dan berimbang, agar masyarakat dapat menerima informasi secara bijaksana. Penelitian ini menjadi langkah awal untuk memahami dimensi komunikasi apoteker di Papua Selatan yang unik dalam konteks budaya. Hasilnya diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif antara apoteker dan masyarakat setempat, serta memberikan wawasan baru tentang pentingnya memperhitungkan faktor budaya dalam pelayanan kesehatan di wilayah dengan keberagaman etnis dan budaya yang tinggi seperti Papua Selatan.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang praktik komunikasi apoteker di Apotek Shan Farma Merauke dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Implikasi praktisnya termasuk pengembangan pelatihan komunikasi bagi apoteker dan strategi untuk meningkatkan interaksi yang positif antara apoteker dan pasien dalam pelayanan di apotek.

## **Referensi**

1. Sartana, B. A. Pengaruh Keterampilan Komunikasi Apoteker di Banyumas Terhadap Tingkat Kepercayaan dan Loyalitas Masyarakat Baturraden, *PHARMACEUTICAL JOURNAL*, (2023). 8(2): 165-170.
2. Desiana.G. TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KIMIA FARMA SAO-SAO. *Jurnal Pelita Sains Kesehatan*, (2023). Vol. 3 No 2 pp: 54-66. Andjarwati.T. Motivasi dari Sudut Pandang Teori Hirarki Kebutuhan Maslow, Teori Dua Faktor Herzberg, Teori X Y Mc Gregor, dan Teori Motivasi. (2015). *Dosen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*, 2015, Vol. 1 No.1. hal. 45 - 54.
3. Haryanto, N. D. PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PERBAIKAN KUALITAS INFORMASI DI KOMPAS.COM. *Politeknik STIA LAN Bandung*, (2022). Vol. 26 No. 2 : 81 - 94.
4. Fiantika, F. R.. *METODOLOGI PENELITIAN*. Padang Sumatera Barat: PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOG. (2022)
5. Abdullah.N.A, PENGETAHUAN, SIKAP DAN KEBUTUHAN PENGUNJUNG APOTEK TERHADAP INFORMASI OBAT DI KOTA DEPOK. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, (2010)– Vol. 13 No. 4,344–352.
6. Rachmadyanti, P. Studi Fenomenologi Pengalaman Guru dalam Mengembangkan Keterampilan Sosial Siswa Sekolah Dasar saat Pandemi Covid-19. *Universitas Negeri Surabaya, Indonesi*, (2022) Vol 6 No 1, pp 35-46.
7. DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf13117> Persepsi Pasien tentang Peran Apoteker pada Layanan Kefarmasian di Pusat Kesehatan Masyarakat Rizka Aryani. (2022). 13(2), 92–97.
8. Maf'ula, I., Zuhriyah, A., & Basith, A. (2023). Evaluasi Pemberian Komunikasi, Informasi Dan Edukasi (KIE) Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Apotek Nusa Cendana Jatirogo. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 3(2), 199–206. <https://doi.org/10.54957/jolas.v3i2.541>
9. Pratiwi, H., Mustikaningtiyas, I., Widyartika, F. R., Setiawan, D., Nasrudin, K., & Julietta, L. (2020). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Apoteker Pada Layanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang, Dan Kedungbanteng. *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 5(1), 33. <https://doi.org/10.20961/jpscr.v5i1.39273>