STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL ASISTEN APOTEKER DALAM EDUKASI PENGGUNAAN OBAT KEPADA PASIEN DI KIMIA FARMA MEDAN

TUGAS AKHIR

Oleh :
SALWA SAFIRA
2203110382

Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026

SK-14

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara:

Nama	:	Salwa Safira
NPM	:	2203110189
Program Studi	:	Ilmu Komunikasi
Pada Hari, tanggal	:	Jumat, 11 September 2026
Waktu	:	Pukul 08.15 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos, M.I.Kom (.....)

PENGUJI II : Dr.,Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom. (.....)

PENGUJI III : Dr. Zulfahmi., M.I.Kom. (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua	Sekretaris
Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

Scanned with CamScanner

SK-15

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Bismillahirrahmanirrahim

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas akhir ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama	:	Salwa Safira
NPM	:	2203110382
Program Studi	:	Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir	:	Strategi Komunikasi Interpersonal Asisten Apoteker Dalam Edukasi Penggunaan Obat Kepada Pasien Di Kimia Farma Medan

Medan, 20 Agustus 2026

Pembimbing

Dr. Zulfahmi, M.I.KOM.
NIDN : 0106077607

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi

Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom
NIDN : 118056301

Dekan

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP
NIDN : 0030017402

Scanned with CamScanner

PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya, **Salwa Safira**, NPM 2203110382 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuai imbalan atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

   Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

   1. Tugas Akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan
   2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 2 Oktober 2026

Yang menyatakan



Salwa Safira

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Scanned with CamScanner

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji dan syukur ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala penulis panjatkan atas segala limpahan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kesehatan, kekuatan, serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Strategi Komunikasi Interpersonal Asisten Apoteker Dalam Edukasi Penggunan Obat Kepada Pasien Di Kimia Farma Medan".** Sholawat dan salam juga penulis curahkan kepada kepada Rasulullah Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wasallam yang telah menjadi suri tauladan terbaik bagi penulis.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis merasa sangat bersyukur dan bangga atas terselesaikannya skripsi ini, walaupun penulis menyadari bahwa karya ini masih belum sempurna dan masih memiliki berbagai kekurangan.

Dengan penuh rasa hormat dan kasih sayang, penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Tersayang Ridho Handoko dan Mama Terkasih Esi Rahayu. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang selalu diberikan, serta segala

pengorbanan dan dukungan yang menjadi kekuatan bagi penulis selama menjalani perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.

Tidak ada kata yang cukup untuk membalas semua yang telah diberikan. Semoga pencapaian kecil ini dapat menjadi salah satu bentuk kebahagiaan dan kebanggaan bagi Ayah dan Ibu. Terima kasih telah selalu percaya dan menjadi alasan penulis untuk terus berusaha hingga sampai di titik ini.

Selanjutnya penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak pihak berikut:

1) Kepada bapak Prof. Dr.Akrim, Mpd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2) Kepada Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3) Kepada Bapak Assoc. Prof., Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4) Kepada Ibu Assoc. Prof. Dr. Hj. Yurisna Tanjung., M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5) Kepada Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom, selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera.

6) Kepada Bapak Dr. Faisal Hamzah Lubis, S.Sos, M.I.Kom, selaku Sekretaris Prodi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7) Ucapan Terima kasih kepada dosen pembimbing saya Bapak Dr, Zulfahmi, yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, ilmu, serta masukan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap bimbingan dan koreksi yang diberikan menjadi bagian penting dalam proses penulis menyelesaikan penelitian ini. Semoga segala ilmu dan kebaikan yang telah diberikan menjadi amal yang terus membawa manfaat.
8) Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penulis menjalani perkuliahan.
9) Staf Prodi Ilmu Komunikasi serta pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu penulis dalam hal mengurus birokrasi serta berkas perkuliahan.
10) Kepada adik penulis Farel Sadewa, yang senantiasa menjadi pelengkap dinamika dalam hidup penulis. Di balik segala kekeraspalaan dan tingkah laku menguji kesabaran, kamu mengajari penulis banyak hal tentang arti menerima dan menyayangi. Sebagai seorang kakak, kamu Amanah yang akan selalu penulis jaga.
11) Untuk Alm. Kakak Tercinta, Dhea Aliffia, Skripsi ini juga penulis persembahkan untuk kakak tercinta, almarhumah Dhea Aliffia, yang telah berpulang pada tahun 2021. Meskipun kakak tidak lagi berada di sisi penulis

untuk menyaksikan pencapaian ini, nama dan kenangan tentang kakak akan selalu menjadi bagian dari perjalanan penulis. Terima kasih telah menjadi bagian berharga dalam hidup penulis. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai salah satu bentuk cinta dan rindu yang tidak pernah hilang.

12) Terima kasih untuk Vania Putri, sahabat penulis yang selalu menemani penulis dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah menjadi teman untuk pergi ke mana-mana, bimbingan bersama, berbagi cerita, mengeluh, dan saling menguatkan di tengah proses yang tidak selalu mudah. Kehadiranmu membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan penuh cerita. Semoga semua perjuangan yang kita lewati bersama menjadi kenangan indah yang akan selalu kita ingat.
13) Terima kasih kepada teman penulis, Fikri Hamdy, M. Naufal Ridwan, M. Rasyid Harahap, M.Rafli Aksyal dan anggota Broklyn Universe yang selalu menghibur penulis. Terima kasih atas dukungan kalian juga.
14) Terima Kasih kepada sahabat seperjuangan penulis Syifa Meutia, Fakhri Hamdy Ahmad, Caca paramida, dan Jefri Arianto yang sudah menjadi teman penulis mulai 2022 sampai saat ini dan banyak berpatisipasi dalam pembuatan skripsi ini, terimakasih atas segala motivasi, dukungan, penglaman yang sangat berkesan serta memberikan semangat yang paling berharga.
15) Teruntuk Sahabat Penulis Kasih Surya Herdini, Putri Azkia, Sabrina Amanda, Riski Putri. Terima kasih telah memberikan dukungan, meskipun kita menjalani perjalanan perkuliahan di tempat yang berbeda. Terima kasih

untuk setiap cerita, semangat, nasihat, dan waktu yang selalu diberikan di tengah kesibukan masing-masing. Jarak dan kesibukan tidak pernah mengubah arti persahabatan ini.

16) Terima kasih kepada asisten apoteker dan pasien yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi, serta membantu penulis selama proses penelitian ini. Setiap jawaban, pengalaman, dan bantuan yang diberikan menjadi bagian penting dalam penyelesaian skripsi ini. Tanpa kesediaan dan kerja sama yang diberikan, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik.

17) Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir dengan baik

Medan, 11 Agustus 2026

Salwa Safira
2203110382

STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL ASISTEN APOTEKER DALAM EDUKASI PENGGUNAAN OBAT KEPADA PASIEN DI KIMIA FARMA MEDAN

SALWA SAFIRA

2203110382

ABSTRAK

Komunikasi interpersonal berperan penting dalam edukasi penggunaan obat karena asisten apoteker perlu menyampaikan informasi secara jelas dan sesuai dengan tingkat pemahaman pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat kepada pasien di Kimia Farma Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi nonpartisipatif, dan dokumentasi terhadap dua asisten apoteker dan dua pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa asisten apoteker menyesuaikan bahasa, kecepatan berbicara, penggunaan contoh, serta tingkat penjelasan berdasarkan karakteristik pasien. Asisten apoteker juga mengulang penjelasan dan memberikan kesempatan bertanya untuk memastikan pemahaman pasien. Strategi tersebut menunjukkan penerapan *Communication Accommodation Theory* melalui *convergence* dan *interpretability*. Penelitian menyimpulkan bahwa penyesuaian komunikasi membantu pasien memahami dosis, aturan pakai, waktu penggunaan, manfaat, dan efek samping obat. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan informan dan lokasi yang lebih beragam untuk memperoleh temuan yang lebih luas.

Kata Kunci: komunikasi interpersonal, asisten apoteker, edukasi penggunaan obat, *Communication Accommodation Theory*, pasien.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....2
ABSTRAK.....vi
DAFTAR ISI.....vii
DAFTAR TABEL.....ix
DAFTAR GAMBAR.....x
BAB I PENDAHULUAN.....1
1.1 Latar Belakang Masalah.....1
1.2 Rumusan Masalah.....3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....3
BAB II URAIAN TEORITIS.....6
2.1 Konsep Komunikasi Interpersonal.....6
2.2 Communication Accommodation Theory (CAT).....7
2.3 Model Komunikasi Harold D. Lasswell.....9
2.4 Health Belief Model (HBM).....11
2.5 Konsep Pharmaceutical Care.....13
2.6 Komunikasi Terapeutik dalam Layanan Kesehatan.....15
2.7 Konsep Strategi Komunikasi.....17
2.8 Hubungan Antara Teori dalam Mendukung Penelitian.....19
BAB III METODE PENELITIAN.....22
3.1 Jenis Penelitian.....22
3.2 Kerangka Konsep.....24
3.3 Definisi Konsep.....24
3.4 Kategorisasi Penelitian.....26
3.5 Narasumber.....26
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....27
3.7 Teknik Analisis Data.....28
3.8 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....30
3.9 Sistematika Penulisan.....31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....33
4.1 Hasil Penelitian.....33
4.2 Pembahasan.....51

BAB V PENUTUP.....59
5.1 Simpulan.....59
5.2 Saran.....61

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian 26

Tabel 4.1 Profil Informan 34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep 24
Gambar 4.1 Wawancara Bersama Mifta Oktavfianti, S.Farm 36
Gambar 4.2 Wawancara Bersama Width Widi, S.Farm 37
Gambar 4.3 Wawancara Bersama Vania Putri 38
Gambar 4.4 Wawancara Bersama Dinda Awaliyah 39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus didukung oleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan kefarmasian di apotek. Saat ini pelayanan kefarmasian tidak hanya berfokus pada penyerahan obat, tetapi juga mencakup pemberian informasi dan edukasi kepada pasien mengenai penggunaan obat yang tepat, aman, dan rasional. Edukasi penggunaan obat menjadi penting karena keberhasilan terapi tidak hanya ditentukan oleh obat yang diberikan, tetapi juga oleh pemahaman pasien terhadap cara penggunaannya.

Masalah penggunaan obat yang tidak tepat masih sering ditemukan di masyarakat. Data dari *World Health Organization* menunjukkan bahwa lebih dari 50% obat digunakan secara tidak tepat dan sekitar 50% pasien tidak menggunakan obat sesuai dengan petunjuk tenaga kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat mengenai penggunaan obat masih perlu ditingkatkan melalui edukasi yang efektif.

Dalam pelayanan kefarmasian, asisten apoteker memiliki peran penting dalam memberikan edukasi penggunaan obat kepada pasien. Asisten apoteker menjadi pihak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien saat proses penyerahan obat berlangsung. Melalui interaksi tersebut, asisten apoteker menyampaikan informasi mengenai aturan pakai, dosis, waktu penggunaan, efek

samping, serta cara penyimpanan obat. Informasi yang disampaikan harus dapat dipahami oleh pasien agar tujuan pengobatan dapat tercapai secara optimal.

Proses edukasi penggunaan obat tidak terlepas dari komunikasi interpersonal. Setiap pasien memiliki karakteristik yang berbeda, baik dari segi usia, tingkat pendidikan, pengalaman, maupun kemampuan memahami informasi kesehatan. Perbedaan tersebut menuntut asisten apoteker untuk mampu menggunakan strategi komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Komunikasi yang efektif dapat membantu pasien memahami informasi obat dengan baik, sedangkan komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan kesalahan penggunaan obat.

Aktualisasi penelitian ini terlihat dari meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap informasi kesehatan yang jelas dan terpercaya. Perkembangan teknologi digital membuat masyarakat mudah memperoleh informasi mengenai obat melalui internet dan media sosial. Namun, tidak semua informasi yang beredar memiliki tingkat kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam kondisi tersebut, peran asisten apoteker sebagai sumber informasi kesehatan yang terpercaya menjadi semakin penting sehingga kemampuan komunikasi interpersonal dalam memberikan edukasi penggunaan obat perlu mendapat perhatian.

Kimia Farma merupakan salah satu jaringan apotek yang banyak digunakan masyarakat untuk memperoleh layanan kefarmasian. Tingginya interaksi antara asisten apoteker dan pasien menjadikan Kimia Farma sebagai tempat yang relevan untuk mengkaji bagaimana strategi komunikasi interpersonal diterapkan dalam

proses edukasi penggunaan obat. Strategi komunikasi yang digunakan menjadi faktor penting dalam membantu pasien memahami informasi yang diberikan.

Penelitian mengenai komunikasi dalam pelayanan kefarmasian telah banyak dilakukan, tetapi sebagian besar masih membahas komunikasi tenaga kefarmasian secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat kepada pasien, khususnya di Kimia Farma Medan, masih terbatas. Padahal, pemahaman mengenai strategi komunikasi tersebut diperlukan untuk meningkatkan kualitas edukasi dan pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat kepada pasien di Kimia Farma Medan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai praktik komunikasi yang dilakukan asisten apoteker serta menjadi masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut :

"Bagaimana strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat kepada pasien di Kimia Farma Medan? "

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah untuk memahami dan menganalisis

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis strategi komunikasi interpersonal yang digunakan oleh asisten apoteker dalam memberikan edukasi penggunaan obat kepada pasien di Kimia Farma Medan.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini ada dua yaitu manfaat secara teoritis dan praktis, yaitu:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian komunikasi interpersonal dan komunikasi kesehatan. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai penerapan *Communication Accommodation Theory* (CAT) dalam konteks pelayanan kefarmasian, terutama pada aktivitas edukasi penggunaan obat kepada pasien. Melalui analisis terhadap strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh asisten apoteker, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana penyesuaian bahasa, kecepatan berbicara, cara penyampaian, dan pengelolaan interaksi dilakukan sesuai dengan kondisi serta tingkat pemahaman pasien.

Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan. Temuan penelitian diharapkan mampu memperluas kajian mengenai peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan efektivitas penyampaian informasi

kesehatan, sehingga dapat memperkuat pengembangan konsep dan teori komunikasi yang relevan dengan pelayanan publik di bidang kesehatan.

2) Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian inidiharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terkait dengan pelayanan kefarmasian. Bagi Kimia Farma Medan, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam pelaksanaan edukasi penggunaan obat kepada pasien. Bagi asisten apoteker, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif sehingga informasi mengenai penggunaan obat dapat disampaikan secara jelas, tepat, dan mudah dipahami oleh pasien. Bagi pasien, penerapan strategi komunikasi interpersonal yang baik diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terhadap informasi obat, mengurangi risiko kesalahan penggunaan obat, serta mendukung keberhasilan terapi. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi sumber referensi bagi institusi pendidikan dan peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan edukasi penggunaan obat oleh tenaga kefarmasian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Konsep Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran pesan antara dua orang atau lebih yang berlangsung secara langsung dan memungkinkan terjadinya umpan balik secara segera. Dalam konteks pelayanan kefarmasian, komunikasi interpersonal terjadi ketika asisten apoteker dan pasien saling bertukar informasi mengenai penggunaan obat. Proses ini tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga mencakup kemampuan komunikator menyesuaikan pesan dengan kondisi, kebutuhan, dan tingkat pemahaman penerima pesan.

Komunikasi interpersonal dalam edukasi penggunaan obat perlu berlangsung secara dua arah agar pasien dapat menerima, memahami, dan memberikan respons terhadap informasi yang diberikan. Asisten apoteker perlu memperhatikan penggunaan bahasa, kecepatan berbicara, pilihan contoh, serta respons pasien selama interaksi. Penyesuaian tersebut penting karena pasien memiliki latar belakang, pengalaman, dan tingkat pemahaman yang berbeda. Dalam penelitian ini, konsep komunikasi interpersonal digunakan sebagai konteks untuk memahami proses interaksi antara asisten apoteker dan pasien, sedangkan Communication Accommodation Theory (CAT) digunakan sebagai landasan utama untuk menganalisis bentuk penyesuaian komunikasi yang dilakukan.

Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini dipahami sebagai proses interaksi langsung antara asisten apoteker dan pasien dalam menyampaikan serta

menerima informasi mengenai penggunaan obat. Fokus analisis diarahkan pada bagaimana asisten apoteker menyesuaikan cara berkomunikasi dengan karakteristik pasien, bagaimana pasien merespons penjelasan yang diberikan, serta bagaimana penyesuaian tersebut membantu proses edukasi penggunaan obat.

2.2 Communication Accommodation Theory (CAT)

Communication Accommodation Theory (CAT) atau Teori Akomodasi Komunikasi merupakan salah satu teori komunikasi paling berpengaruh dalam kajian komunikasi kesehatan. Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Howard Giles pada awal tahun 1970-an dan terus mengalami perkembangan hingga saat ini. CAT menjelaskan bagaimana dan mengapa individu mengubah perilaku komunikasinya selama berinteraksi dengan orang lain, serta apa motivasi di balik perubahan tersebut (Giles et al., 2023). Dalam teori ini, penyesuaian komunikasi atau "akomodasi" dapat terjadi dalam dua bentuk: konvergensi (convergence), yaitu ketika seseorang menyesuaikan gayanya agar lebih mendekati lawan bicara; dan divergensi (divergence), yaitu ketika seseorang justru mempertahankan atau memperkuat perbedaan gaya komunikasinya. Dalam konteks layanan farmasi, konvergensi menjadi strategi yang dominan karena asisten apoteker perlu menyesuaikan bahasa dan penjelasannya dengan tingkat pemahaman pasien agar edukasi obat dapat tersampaikan secara efektif.

CAT mengidentifikasi lima strategi komunikasi utama yang dapat digunakan untuk menilai efektivitas komunikasi antara tenaga farmasi dan pasien. (Chevalier et al., 2017) dalam penelitian kualitatif mereka terhadap apoteker rumah sakit menemukan bahwa kelima strategi CAT tersebut adalah: (1) approximation,

yaitu penyesuaian nada suara, kecepatan bicara, volume, dan aksen; (2) interpretability, yaitu penggunaan bahasa yang mudah dipahami dan menghindari jargon medis yang membingungkan pasien; (3) discourse management, yaitu penggunaan pertanyaan terbuka dan teknik memperbaiki percakapan ketika terjadi miskomunikasi; (4) emotional expression, yaitu pemberian dukungan dan ketenangan yang tepat terhadap kekhawatiran pasien; dan (5) interpersonal control, yaitu strategi yang mendorong kesetaraan antara pembicara dan mendorong pasien untuk mengambil peran aktif dalam pengelolaan kesehatannya. Kelima strategi ini menjadi tolok ukur yang sangat berguna untuk menganalisis kualitas komunikasi dalam sesi edukasi penggunaan obat.

Relevansi CAT dalam penelitian ini sangat kuat mengingat interaksi antara asisten apoteker dan pasien di apotek pada dasarnya adalah interaksi antarkelompok (intergroup interaction). Asisten apoteker menempatkan diri sebagai bagian dari kelompok profesional kesehatan yang memiliki pengetahuan khusus, sementara pasien berada dalam kelompok awam yang membutuhkan bantuan informasi. Chevalier et al. (2017) mencatat bahwa ketidakseimbangan kekuasaan antara pasien dan apoteker selalu inheren dalam interaksi ini, karena apoteker memiliki pengetahuan spesialisasi yang tidak mudah diakses oleh pasien. Namun demikian, CAT menekankan bahwa strategi pengendalian interpersonal yang tepat dapat mendorong kesetaraan antara apoteker dan pasien, sehingga pasien tidak terkungkung dalam peran pasif semata. Lebih lanjut, penelitian terbaru oleh Pines, (Pines et al., 2025) memperlihatkan bahwa preferensi pasien terhadap strategi komunikasi dokter sangat dipengaruhi oleh faktor budaya, yang menggarisbawahi

pentingnya sensitivitas budaya dalam penerapan CAT di konteks layanan kesehatan Indonesia, termasuk di apotek Kimia Farma Medan.

2.3 Model Komunikasi Harold D. Lasswell

Harold D. Lasswell, seorang ilmuwan politik dan pakar komunikasi dari Yale University, pada tahun 1948 memperkenalkan model komunikasi yang sangat berpengaruh. Model Lasswell merumuskan proses komunikasi dalam bentuk pertanyaan sederhana namun komprehensif: Who says What in Which Channel to Whom with What Effect? (Siapa mengatakan Apa melalui Saluran apa kepada Siapa dengan Efek apa?) (Effendy, 2017). Kelima elemen tersebut, yaitu komunikator (who), pesan (what), saluran (channel), komunikan (whom), dan efek (effect), membentuk kerangka analitis yang memudahkan pemahaman tentang proses komunikasi secara menyeluruh. Dalam konteks layanan kefarmasian, model ini memberikan panduan yang sistematis untuk memahami bagaimana proses edukasi obat berlangsung: asisten apoteker sebagai komunikator, informasi tentang obat sebagai pesan, interaksi tatap muka atau media pendukung sebagai saluran, pasien sebagai komunikan, serta peningkatan kepatuhan dan pengetahuan penggunaan obat sebagai efek yang diharapkan.

Penerapan model Lasswell dalam penelitian komunikasi kesehatan memberikan manfaat analitis yang signifikan karena model ini memfasilitasi pemahaman yang holistik terhadap seluruh rantai proses komunikasi. Ketika seorang asisten apoteker menyampaikan edukasi tentang cara penggunaan obat, efektivitas komunikasi tidak hanya bergantung pada kualitas pesan yang

disampaikan, tetapi juga pada kredibilitas dan kompetensi komunikator (asisten apoteker), pemilihan saluran yang tepat (komunikasi lisan langsung, brosur, atau peraga), serta karakteristik dan kondisi komunikan (pasien) pada saat menerima pesan. Dengan memperhatikan setiap elemen dalam model Lasswell, asisten apoteker dapat lebih strategis dalam merancang dan menyampaikan edukasi obat. (Riliani et al., 2022) menyebutkan bahwa strategi komunikasi yang terintegrasi mencakup berbagai aspek komunikasi untuk mencapai komunikasi yang optimal, serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses kerja, yang mana hal ini selaras dengan logika sistematis yang ditawarkan model Lasswell.

Unsur efek dalam model Lasswell menjadi aspek yang paling krusial dalam penelitian ini, karena tujuan akhir dari edukasi penggunaan obat adalah terjadinya perubahan perilaku pada pasien, khususnya terwujudnya kepatuhan dalam mengonsumsi obat sesuai dengan anjuran yang diberikan. Efek komunikasi dalam konteks layanan farmasi dapat berupa perubahan kognitif (meningkatnya pengetahuan pasien tentang obat), perubahan afektif (meningkatnya kepercayaan dan motivasi pasien untuk patuh berobat), serta perubahan perilaku (meningkatnya kepatuhan dalam penggunaan obat). Tinjauan pustaka oleh Atif (2022) menunjukkan bahwa persepsi profesional kesehatan dan pasien tentang edukasi yang diberikan apoteker memiliki peran penting dalam menentukan efektivitas layanan kefarmasian. Dengan demikian, model Lasswell bukan hanya berfungsi sebagai panduan deskriptif tentang proses komunikasi, tetapi juga sebagai kerangka evaluatif untuk menilai apakah strategi komunikasi yang diterapkan asisten

apoteker di Kimia Farma Medan telah berhasil menghasilkan efek yang diinginkan dalam hal pemahaman dan kepatuhan pasien terhadap penggunaan obat.

2.4 Health Belief Model (HBM)

Health Belief Model (HBM) atau Model Keyakinan Kesehatan adalah salah satu teori perilaku kesehatan yang paling banyak digunakan dalam penelitian dan praktik promosi kesehatan. HBM dikembangkan oleh Irwin Rosenstock pada tahun 1950-an dan 1960-an, kemudian diperluas oleh Becker dan rekan-rekannya pada tahun 1970-an. Model ini bertolak dari premis bahwa perilaku kesehatan seseorang sangat dipengaruhi oleh keyakinan-keyakinan subjektifnya tentang penyakit dan tindakan pencegahan atau pengobatannya (Rosenstock, 1974 (Bakhshi et al., 2023). HBM mengidentifikasi enam konstruk utama yang memengaruhi keputusan individu untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan kesehatan, yaitu: perceived susceptibility (persepsi kerentanan), perceived severity (persepsi keparahan), perceived benefits (persepsi manfaat), perceived barriers (persepsi hambatan), cues to action (isyarat untuk bertindak), dan *self-efficacy* (efikasi diri). Keenam konstruk ini saling berinteraksi dalam membentuk keyakinan dan perilaku kesehatan seseorang.

Dalam konteks edukasi penggunaan obat di apotek, HBM memberikan wawasan yang sangat berharga tentang mengapa pasien kadang tidak mematuhi instruksi penggunaan obat yang diberikan. Pasien yang tidak merasa rentan terhadap risiko komplikasi penyakit *(low perceived susceptibility)* atau yang menganggap penyakitnya tidak serius *(low perceived severity)* cenderung kurang

termotivasi untuk mengikuti aturan penggunaan obat secara disiplin. Sebaliknya, ketika asisten apoteker berhasil meningkatkan kesadaran pasien tentang potensi bahaya dari penggunaan obat yang tidak tepat dan manfaat nyata dari kepatuhan terapi, pasien menjadi lebih termotivasi untuk mengikuti instruksi yang diberikan. (Bakhshi et al., 2023) membuktikan bahwa edukasi berbasis HBM secara signifikan meningkatkan kepatuhan pengobatan pasien kardiovaskular melalui peningkatan efikasi diri, pemahaman tentang manfaat obat, serta pengurangan persepsi hambatan. Temuan ini menegaskan bahwa strategi komunikasi asisten apoteker idealnya berangkat dari pemahaman tentang keyakinan-keyakinan kesehatan pasien.

Keterkaitan HBM dengan strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker terletak pada kemampuan komunikasi untuk mengubah atau memperkuat keyakinan kesehatan pasien. Asisten apoteker yang terampil secara komunikatif dapat menjadi "cues to action" yang efektif dengan cara menyampaikan informasi yang relevan, jelas, dan dipersonalisasi sesuai kondisi pasien. Tinjauan literatur yang dilakukan oleh tim peneliti dari menemukan bahwa pendekatan edukasi kolaboratif yang berpusat pada pasien terbukti lebih efektif dibandingkan penyampaian informasi satu arah, dan hal ini menguatkan konsep dalam Pharmaceutical Care dan Health Belief Model, terutama mengenai pentingnya komunikasi terapeutik dalam memfasilitasi pengambilan keputusan pasien yang aman, efektif, dan berkelanjutan terkait penggunaan obat. Dengan kata lain, strategi komunikasi yang diterapkan asisten apoteker perlu mempertimbangkan konstruk-

konstruk HBM agar pesan edukasi tidak hanya sampai secara kognitif, tetapi juga menghasilkan perubahan sikap dan perilaku yang bermakna pada pasien.

2.5 Konsep Pharmaceutical Care

Pharmaceutical Care atau Pelayanan Kefarmasian merupakan konsep yang pertama kali diperkenalkan secara formal oleh Hepler dan Strand pada tahun 1990. Konsep ini mendefinisikan peran apoteker sebagai praktisi yang bertanggung jawab secara langsung kepada pasien atas hasil terapi yang dicapai melalui penggunaan obat-obatan. Pharmaceutical care menekankan pergeseran paradigma dari orientasi produk (drug-oriented) menuju orientasi pasien (patient-oriented), sehingga tanggung jawab apoteker tidak lagi hanya sebatas menyiapkan dan mendistribusikan obat, melainkan juga mencakup upaya memastikan bahwa pasien mendapatkan hasil terapi yang optimal (Hepler & Strand, 1990, dalam Pengetahuan (Pharmacy, 2023). Dalam paradigma ini, komunikasi menjadi komponen inti dari pelayanan kefarmasian, karena tanpa komunikasi yang efektif, asisten apoteker tidak dapat memahami kebutuhan pasien, menggali informasi tentang kondisi kesehatan pasien, atau menyampaikan edukasi tentang penggunaan obat secara tepat sasaran.

Pergeseran paradigma pelayanan kefarmasian dari drug-oriented ke patient-oriented memiliki implikasi besar terhadap strategi komunikasi yang harus dimiliki tenaga kefarmasian. Pelayanan kefarmasian di apotek saat ini telah mengalami pergeseran paradigma dari yang berorientasi pada obat menjadi berorientasi pada pasien, yang dikenal sebagai pharmaceutical care (Pengaruh Kualitas Pelayanan

Kefarmasian, 2024). Konsep ini menempatkan pasien sebagai subjek aktif dalam proses pengobatan, bukan sekadar objek yang menerima instruksi. Asisten apoteker dalam paradigma ini berperan sebagai mitra pasien dalam perjalanan terapeutik, yang berarti komunikasi yang dibangun harus bersifat dua arah, dialogis, dan berorientasi pada pemberdayaan pasien. Konseling obat sebagai bagian integral dari pharmaceutical care mengharuskan asisten apoteker untuk tidak hanya menyampaikan informasi teknis tentang obat, tetapi juga mendengarkan kekhawatiran pasien, mengidentifikasi hambatan potensial dalam kepatuhan berobat, dan memberikan solusi yang disesuaikan dengan konteks kehidupan pasien.

Implementasi pharmaceutical care di apotek komunitas seperti Kimia Farma di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Kajian literatur yang dikompilasi dalam Usadha: (Pharmacy, 2023) mengemukakan bahwa apoteker di Indonesia berperan penting dalam mendukung masyarakat dalam meningkatkan kualitas kesehatannya melalui pemberian rekomendasi, saran, dan edukasi farmakologi maupun non-farmakologi, namun sejumlah kendala dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian secara optimal masih kerap ditemukan. Hambatan-hambatan tersebut mencakup keterbatasan waktu layanan, beban kerja yang tinggi, kurangnya ruang konseling yang memadai, serta variasi kompetensi komunikasi di antara tenaga kefarmasian. Meskipun demikian, konsep pharmaceutical care tetap menjadi landasan normatif dan aspirasional bagi praktik komunikasi asisten apoteker. Penelitian ini berusaha mengeksplorasi sejauh mana prinsip-prinsip pharmaceutical care telah diinternalisasi dan diwujudkan dalam

strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker Kimia Farma Medan ketika memberikan edukasi penggunaan obat kepada pasien.

2.6 Komunikasi Terapeutik dalam Layanan Kesehatan

Komunikasi terapeutik merupakan bentuk komunikasi yang dirancang secara khusus dalam konteks layanan kesehatan dengan tujuan utama membantu pasien mencapai kesembuhan, pemulihan, atau setidaknya kualitas hidup yang lebih baik. Berbeda dengan komunikasi sosial biasa, komunikasi terapeutik bersifat terencana, bertujuan, dan berfokus pada kebutuhan pasien. (Suryani, 2005) dalam Komunikasi Terapeutik dalam Kesehatan (2024) mengidentifikasi beberapa prinsip dasar komunikasi terapeutik, di antaranya: hubungan perawat-pasien (dan juga tenaga kefarmasian-pasien) adalah hubungan terapeutik yang saling menguntungkan; kualitas hubungan tersebut ditentukan oleh bagaimana tenaga kesehatan mendefinisikan dirinya sebagai individu; dan sikap tenaga kesehatan berpengaruh besar terhadap keterbukaan pasien dalam menyampaikan kondisi dan keluhannya. Dalam konteks penelitian ini, asisten apoteker sebagai tenaga kefarmasian yang berinteraksi langsung dengan pasien perlu memiliki kompetensi komunikasi terapeutik agar edukasi obat yang diberikan tidak sekadar memenuhi kewajiban prosedural, tetapi benar-benar berdampak terapeutik.

Komunikasi terapeutik dalam layanan kefarmasian mencakup beberapa komponen penting yang saling berkaitan. Pertama, aspek verbal, yaitu pemilihan kata-kata yang tepat, sederhana, dan mudah dipahami oleh pasien dengan berbagai tingkat literasi kesehatan. Kedua, aspek nonverbal, meliputi ekspresi wajah, kontak

mata, gestur, postur tubuh, dan nada suara yang semuanya berkontribusi pada penerimaan pesan oleh pasien. Ketiga, kemampuan mendengarkan aktif (active listening), yang memungkinkan asisten apoteker untuk benar-benar memahami kekhawatiran dan pertanyaan pasien sebelum memberikan respons. Penelitian (Chevalier et al., 2019) mengungkapkan bahwa non-akomodasi dalam komunikasi farmasi terjadi ketika apoteker berbicara terlalu cepat, menggunakan istilah yang tidak dipahami pasien, atau tidak menyertakan masukan pasien pada fase awal percakapan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif mensyaratkan kepekaan terhadap kebutuhan dan kondisi pasien secara real-time, bukan sekadar menjalankan skrip edukasi yang bersifat standar.

Penelitian (Gusti Devi, 2022) mengenai komunikasi terapeutik tenaga kesehatan menemukan bahwa keberhasilan komunikasi terapeutik ditentukan oleh kemampuan tenaga kesehatan untuk menjalankan fase-fase komunikasi terapeutik secara sistematis, yang mencakup: fase pra-interaksi (persiapan sebelum bertemu pasien), fase perkenalan (membangun hubungan awal dan kepercayaan), fase orientasi (mengidentifikasi kebutuhan dan masalah pasien), fase kerja (melaksanakan intervensi komunikasi dan edukasi), dan fase terminasi (mengakhiri interaksi dengan evaluasi pemahaman pasien). Dalam konteks layanan farmasi di apotek, penerapan fase-fase ini mungkin berlangsung dalam waktu yang lebih singkat dibandingkan dalam setting keperawatan atau kedokteran, namun esensi dari setiap fase tetap perlu diperhatikan. Kemampuan asisten apoteker untuk membangun kepercayaan pasien dalam waktu yang singkat, menyampaikan informasi penting tentang obat dengan cara yang empatik, serta memastikan pasien

benar-benar memahami instruksi yang diberikan, merupakan manifestasi nyata dari komunikasi terapeutik dalam praktik kefarmasian komunitas.

2.7 Konsep Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan konsep yang sangat relevan dalam kajian komunikasi terapan, termasuk dalam penelitian ini. Secara konseptual, strategi komunikasi merujuk pada keseluruhan rencana dan tindakan komunikatif yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. (Cangara, 2013) mendefinisikan strategi komunikasi sebagai paduan antara perencanaan komunikasi (communication planning) dan manajemen komunikasi (communication management) untuk mencapai suatu tujuan. Strategi ini mencakup pemilihan komunikator yang tepat, penyusunan pesan yang efektif, pemilihan media atau saluran yang sesuai, serta pemahaman mendalam tentang karakteristik khalayak yang dituju. (Riliani et al., 2022) mempertegas bahwa strategi komunikasi merupakan upaya terencana yang mengintegrasikan berbagai aspek komunikasi untuk mencapai komunikasi yang optimal, serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses kerja, yang mencakup tahapan penyusunan, implementasi, hingga evaluasi yang sistematis.

Dalam konteks edukasi penggunaan obat di apotek, strategi komunikasi yang diterapkan asisten apoteker mencakup berbagai dimensi yang kompleks. Dimensi pertama adalah strategi pemilihan pesan, yang melibatkan keputusan tentang informasi obat mana yang paling penting untuk disampaikan, bagaimana urutan penyampaiannya, dan seberapa mendalam penjelasan yang perlu diberikan berdasarkan kondisi pasien. Dimensi kedua adalah strategi penyesuaian bahasa, di

mana asisten apoteker perlu menyederhanakan terminologi medis dan farmasi tanpa mengorbankan akurasi informasi. Komunikasi interpersonal yang efektif menuntut adanya proses pertukaran pesan yang berlangsung secara langsung dan memungkinkan terjadinya respons timbal balik antara komunikator dan komunikan. Selain itu, komunikasi interpersonal juga ditandai dengan suasana yang bebas, adanya keterpengaruhan, serta penggunaan lambang-lambang yang bermakna sehingga pesan dapat dipahami dengan baik oleh penerima (Hardiyanto, 2017). Oleh karena itu, asisten apoteker perlu menyesuaikan cara penyampaian informasi dengan tingkat pendidikan, usia, dan kemampuan pemahaman pasien agar edukasi penggunaan obat dapat diterima secara optimal.. Dimensi ketiga adalah strategi pengelolaan hubungan interpersonal, yang mencakup bagaimana asisten apoteker membangun rapport dengan pasien, mengelola hambatan komunikasi seperti rasa malu atau ketakutan pasien, dan memotivasi pasien untuk aktif terlibat dalam diskusi tentang pengobatannya. Hasil penelitian (Chevalier et al., 2017) menggunakan CAT sebagai kerangka teoritis menunjukkan bahwa strategi pengelolaan diskursus, termasuk penggunaan pertanyaan terbuka, terbukti meningkatkan keterlibatan pasien dalam percakapan tentang obat secara signifikan.

Relevansi konsep strategi komunikasi dengan penelitian kualitatif ini terletak pada upaya untuk memahami dan mendokumentasikan strategi-strategi komunikasi yang secara nyata diterapkan asisten apoteker di Kimia Farma Medan dalam situasi edukasi penggunaan obat. Berbeda dari penelitian yang mengukur efektivitas komunikasi secara kuantitatif, penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam logika di balik pilihan-pilihan

komunikatif yang dibuat asisten apoteker: mengapa mereka menggunakan bahasa tertentu, bagaimana mereka merespons reaksi pasien, dan strategi apa yang mereka gunakan ketika pasien menunjukkan tanda-tanda kebingungan atau ketidakpahaman. Peran konseling apoteker yang disebutkan dalam kajian ilmiah terkini (Akri & Puspitasari, 2025) secara signifikan meningkatkan pengetahuan pasien terkait indikasi obat, efek samping, interaksi obat-makanan, serta target terapi. Temuan ini menegaskan bahwa strategi komunikasi yang tepat dalam konteks kefarmasian bukan hanya memiliki nilai akademis, tetapi juga berdampak langsung pada hasil kesehatan pasien secara nyata.

2.8 Hubungan Antara Teori dalam Mendukung Penelitian

Keseluruhan teori dan konsep yang telah diuraikan membentuk kerangka teoretis yang saling melengkapi dalam menjelaskan fenomena penelitian. Communication Accommodation Theory (CAT) menjadi teori utama untuk memahami proses penyesuaian komunikasi antara asisten apoteker dan pasien. Model Komunikasi Lasswell melengkapi dengan perspektif sistematis mengenai komunikator, pesan, saluran, komunikan, dan efek komunikasi. Health Belief Model memberikan perspektif psikologis dan perilaku untuk memahami respons pasien terhadap edukasi obat berdasarkan keyakinan kesehatan yang dimiliki.

Konsep Pharmaceutical Care berfungsi sebagai konteks normatif yang menentukan nilai dan tujuan akhir dari semua interaksi komunikatif dalam layanan kefarmasian. Tanpa pemahaman tentang pharmaceutical care, analisis strategi komunikasi asisten apoteker akan kehilangan relevansinya dengan misi dan

tanggung jawab profesi kefarmasian. Pharmaceutical care mengingatkan peneliti dan praktisi bahwa komunikasi dalam layanan farmasi bukan sekadar transmisi informasi, melainkan bagian dari tanggung jawab profesional untuk memastikan keselamatan dan keefektifan terapi pasien. Komunikasi Terapeutik, sebagai konsep keenam, menjembatani antara teori komunikasi (Atif, 2022) yang bersifat umum dengan praktik komunikasi yang bersifat profesional dalam setting kesehatan. Komunikasi terapeutik memberikan warna dan kualitas tertentu pada interaksi antara asisten apoteker dan pasien, yaitu kualitas yang memperhatikan tidak hanya aspek kognitif (transfer pengetahuan) tetapi juga aspek emosional dan relasional yang fundamental dalam hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien.

Keterpaduan keenam teori tersebut memberikan landasan yang kokoh dan komprehensif untuk menganalisis fenomena strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat kepada pasien di Kimia Farma Medan. Secara metodologis, keenam teori ini juga mendukung pilihan pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan, karena kajian mendalam terhadap strategi komunikasi, makna interaksi, dan pengalaman subjektif para aktor (baik asisten apoteker maupun pasien) memerlukan metode yang mampu menangkap kekayaan dan kompleksitas fenomena tersebut. Hal ini sejalan dengan temuan (Baiquni & Valina, 2025) yang menjelaskan bahwa komunikasi merupakan kompetensi inti dalam pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien (*patient-oriented care*), sehingga apoteker tidak hanya berperan sebagai penyalur obat, tetapi juga sebagai edukator yang menjembatani informasi kesehatan kepada pasien. Komunikasi yang efektif juga memungkinkan pasien terlibat secara aktif dalam memahami dan

mengambil keputusan terkait terapi yang dijalani. Dengan menggunakan keenam teori ini secara integratif, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang mendalam, kaya, dan bermanfaat secara praktis bagi pengembangan layanan kefarmasian yang lebih berorientasi pada komunikasi efektif di Indonesia.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini lebih tepat menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Fokus utama penelitian terletak pada kata strategi komunikasi interpersonal, yang menunjukkan upaya untuk memahami secara mendalam bagaimana asisten apoteker membangun interaksi, menyampaikan informasi obat, serta mengatasi hambatan komunikasi ketika memberikan edukasi kepada pasien. Penelitian ini tidak bertujuan mengukur hubungan antarvariabel, melainkan mengeksplorasi proses komunikasi yang berlangsung dalam konteks nyata pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, pendekatan naturalistik dan interpretatif menjadi pilihan yang sesuai karena peneliti mengamati fenomena sebagaimana terjadi secara alami di lingkungan kerja Kimia Farma Medan serta menafsirkan makna yang muncul dari pengalaman dan tindakan informan. Hal ini sejalan dengan (Adhani et al., 2021) yang menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal dibangun melalui proses interaksi, diskusi, pendampingan, dan pemberian motivasi yang memungkinkan individu memahami serta merespons situasi yang dihadapi. Dengan demikian, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan asisten apoteker dalam proses edukasi penggunaan obat kepada pasien..

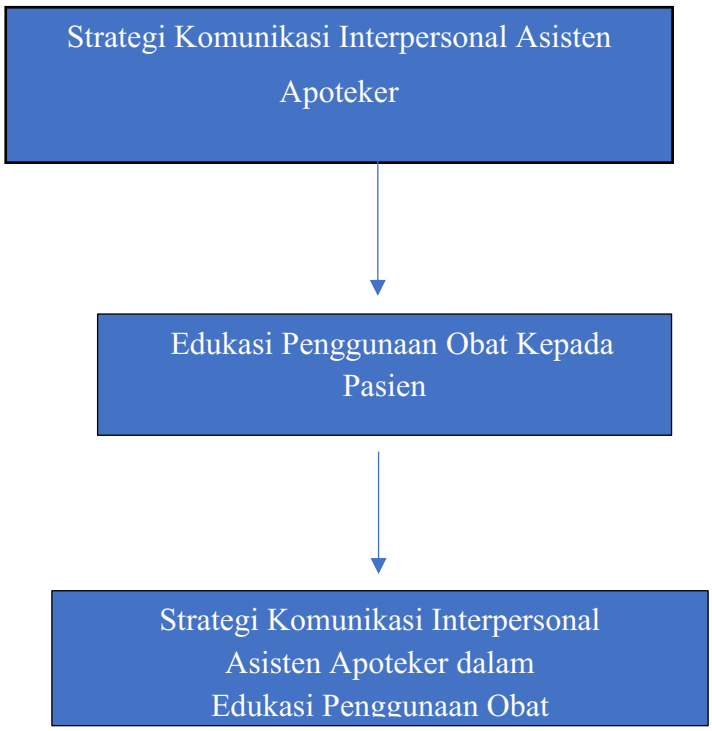
Metode studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada satu lokasi dan satu fenomena spesifik, yaitu praktik komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat. Melalui wawancara mendalam, observasi, dan

dokumentasi, peneliti dapat memperoleh gambaran rinci mengenai strategi komunikasi yang digunakan, bentuk pesan yang disampaikan, serta respons pasien selama proses edukasi. Metode ini relevan karena komunikasi dalam pelayanan kefarmasian merupakan proses yang kompleks dan dipengaruhi oleh konteks sosial, karakteristik pasien, serta kompetensi komunikasi tenaga kesehatan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi antara tenaga farmasi dan pasien menjadi faktor penting dalam keberhasilan konseling obat dan pemahaman pasien terhadap terapi yang dijalani. (Darwis et al., 2025) menemukan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian berperan dalam menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang mudah dipahami pasien, sehingga membantu meningkatkan pemahaman dan kepatuhan pasien terhadap terapi obat. Selain itu, penelitian tersebut juga menegaskan bahwa komunikasi yang efektif menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.

Melalui pendekatan kualitatif yang bersifat eksploratif, penelitian ini dapat mengungkap makna strategi komunikasi yang diterapkan asisten apoteker, memahami pengalaman mereka dalam memberikan edukasi obat, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat interaksi dengan pasien. Temuan penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian komunikasi kesehatan dan komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan kefarmasian di Indonesia. Selain memberikan kontribusi teoretis, hasil penelitian juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi institusi pelayanan farmasi untuk meningkatkan kualitas edukasi penggunaan obat dan hubungan antara tenaga kefarmasian dengan pasien.(Adhani et al., 2021)

3.2 Kerangka Konsep

Gambar 3.1 Kerangka Konsep



3.3 Definisi Konsep

Konsep utama dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi interpersonal yang digunakan oleh asisten apoteker saat memberikan edukasi penggunaan obat kepada pasien. Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran pesan antara dua orang atau lebih yang berlangsung secara langsung dan memungkinkan terjadinya umpan balik secara segera. Dalam penelitian ini, komunikasi interpersonal dipahami melalui proses penyesuaian komunikasi antara asisten apoteker dan pasien, terutama dalam penggunaan bahasa, kecepatan berbicara, tingkat kerincian informasi, pemberian contoh, pengelolaan percakapan, serta respons terhadap pemahaman pasien. Aspek tersebut dianalisis menggunakan *Communication Accommodation Theory* (CAT) sebagai landasan utama penelitian.

Dalam konteks penelitian iniStrategi komunikasi interpersonal asisten apoteker merupakan berbagai cara yang digunakan oleh asisten apoteker dalam membangun dan menjalankan komunikasi secara langsung dengan pasien selama proses pelayanan kefarmasian. Strategi ini bertujuan untuk menyampaikan informasi mengenai penggunaan obat secara jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Dalam penelitian ini, strategi komunikasi interpersonal dipahami berdasarkan karakteristik komunikasi interpersonal yang meliputi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan yang ditunjukkan asisten apoteker saat berinteraksi dengan pasien.

Dalam penelitian ini edukasi penggunaan obat kepada pasien merupakan proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh asisten apoteker kepada pasien mengenai penggunaan obat yang benar, aman, dan rasional. Edukasi tersebut mencakup penjelasan mengenai aturan pakai, dosis, waktu penggunaan, manfaat obat, efek samping, serta cara penyimpanan obat. Dalam penelitian ini, edukasi penggunaan obat dipahami sebagai bagian dari pelayanan kefarmasian yang bertujuan membantu pasien memahami informasi obat sehingga dapat digunakan sesuai anjuran yang diberikan.

Dalam penelitian ini Strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat kepada pasien di Kimia Farma Medan merupakan penerapan berbagai bentuk komunikasi interpersonal yang digunakan asisten apoteker dalam menyampaikan edukasi penggunaan obat kepada pasien selama proses pelayanan berlangsung. Konsep ini menggambarkan bagaimana asisten apoteker menerapkan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan

kesetaraan dalam memberikan informasi obat sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh pasien.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian

No	Konsep Teoritis	Kategorisasi
1	Strategi Komunikasi Interpersonal Asisten Apoteker	• Keterbukaan komunikasi • Empati • Sikap positif
2	Edukasi Penggunaan Obat Kepada Pasien	• informasi aturan pakai obat • Informasi dosis obat • Informasi waktu penggunaan obat
3	Strategi Komunikasi Interpersonal Asisten Apoteker dalam Edukasi Penggunaan Obat kepada Pasien di Kimia Farma Medan	• Penerapan keterbukaan dalam edukasi obat • Penerapan empati dalam edukasi obat

Sumber: Olahan Penelitian 2026

3.5 Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini berfungsi sebagai sumber data utama yang memberikan informasi berdasarkan pengalaman dan keterlibatan langsung dalam proses edukasi penggunaan obat di Kimia Farma Medan. Pemilihan narasumber dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian mengenai strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat kepada pasien (Sugiyono, 2010). Narasumber utama dalam penelitian ini adalah asisten apoteker yang secara langsung memberikan edukasi penggunaan obat kepada pasien. Mereka dipilih

karena memiliki pengalaman dalam menyampaikan informasi mengenai aturan pakai, dosis, waktu penggunaan, efek samping, serta penyimpanan obat.

Selain asisten apoteker, penelitian ini juga melibatkan pasien sebagai informan pendukung karena mereka merupakan penerima langsung edukasi penggunaan obat. Data dari pasien diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pemahaman dan pengalaman mereka selama menerima edukasi dari asisten apoteker. Untuk memperkuat keabsahan data, Apoteker Penanggung Jawab turut dilibatkan sebagai informan pendukung yang dapat memberikan informasi mengenai pelaksanaan dan pengawasan edukasi penggunaan obat di Kimia Farma Medan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang relevan guna menganalisis strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat kepada pasien di Kimia Farma Medan. Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian melalui interaksi di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan asisten apoteker sebagai informan utama dan pasien sebagai informan pendukung. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi mengenai strategi komunikasi yang digunakan asisten apoteker dalam menyampaikan edukasi penggunaan obat, seperti cara menjelaskan aturan pakai, dosis, efek samping, serta upaya yang dilakukan untuk memastikan pasien memahami informasi yang diberikan.

Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi nonpartisipatif untuk mengamati secara langsung proses komunikasi antara asisten apoteker dan pasien selama pelayanan berlangsung. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai praktik komunikasi interpersonal yang diterapkan dalam edukasi penggunaan obat serta untuk melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara.

Teknik pengumpulan data selanjutnya adalah dokumentasi, yang digunakan untuk mengumpulkan data pendukung berupa foto kegiatan, catatan lapangan, serta dokumen yang berkaitan dengan pelayanan edukasi penggunaan obat di Kimia Farma Medan. Dokumentasi berfungsi untuk memperkuat dan mengonfirmasi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari asisten apoteker, pasien, dan Apoteker Penanggung Jawab (APA). Selain itu, peneliti juga menerapkan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih valid dan sesuai dengan tujuan penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Model ini dipilih karena mampu membantu peneliti mengolah data secara sistematis dan mendalam sehingga sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memahami strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat kepada pasien di Kimia Farma Medan. Analisis data dilakukan secara berkesinambungan

sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman, dengan tahapan sebagai berikut:

1. Data Condensation (Kondensasi Data). Kondensasi data, yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mengorganisasikan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian dan mengelompokkannya ke dalam kategori-kategori tertentu, seperti keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam komunikasi interpersonal asisten apoteker. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), kondensasi data bertujuan untuk memudahkan peneliti memahami informasi yang kompleks sehingga dapat difokuskan pada aspek-aspek yang berkaitan dengan tujuan penelitian.
2. Data Display (Penyajian Data). data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang terorganisasi sehingga mudah dipahami dan dianalisis. Data dapat disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, matriks, atau bagan yang menggambarkan hubungan antar kategori penelitian. Menurut Creswell (2018), penyajian data yang sistematis membantu peneliti dalam mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan yang muncul dari hasil penelitian sehingga mempermudah proses interpretasi data.
3. Conclusion Drawing and Verification (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi). Peneliti menginterpretasikan data yang telah disajikan untuk menemukan makna, pola, dan jawaban atas rumusan masalah penelitian. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi secara berkelanjutan dengan membandingkan

berbagai sumber data dan hasil pengumpulan data di lapangan agar memiliki dasar yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Untuk membantu proses analisis data, peneliti menggunakan Microsoft Word untuk mentranskripsikan wawancara, mengelompokkan data, dan menyusun kategorisasi penelitian. Selanjutnya, untuk memastikan keakuratan dan keterpercayaan hasil penelitian, peneliti menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari asisten apoteker, pasien, dan Apoteker Penanggung Jawab (APA), sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti melakukan pengecekan ulang data agar hasil analisis sesuai dengan kondisi di lapangan dan mampu menjawab pertanyaan penelitian secara valid dan terpercaya.

3.8 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Kimia Farma Kota Medan, yang menjadi lokasi penelitian karena merupakan tempat berlangsungnya interaksi antara asisten apoteker dan pasien dalam proses edukasi penggunaan obat. Lokasi ini dipilih karena sesuai dengan fokus penelitian yang mengkaji strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam menyampaikan informasi penggunaan obat kepada pasien. Selain itu, Kimia Farma sebagai salah satu jaringan apotek terbesar di Indonesia memiliki standar pelayanan kefarmasian yang menekankan pentingnya edukasi dan komunikasi kepada pasien.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai Juli 2026. Kegiatan penelitian meliputi tahap persiapan penelitian, pengurusan izin penelitian, pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian. Pemilihan waktu tersebut disesuaikan dengan kebutuhan penelitian agar proses pengumpulan dan analisis data dapat dilakukan secara optimal.

3.9 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dalam pelayanan kefarmasian, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian secara teoritis dan praktis terkait strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat kepada pasien di Kimia Farma Medan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini menguraikan landasan teori dan konsep yang relevan, meliputi konsep komunikasi interpersonal, Communication Accommodation Theory (CAT), Model Komunikasi Harold D. Lasswell, Health Belief Model (HBM), konsep Pharmaceutical Care, komunikasi terapeutik dalam layanan kesehatan, konsep strategi komunikasi, serta hubungan antara teori dan konsep tersebut dalam mendukung penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi penelitian, narasumber penelitian, teknik pengumpulan data (wawancara mendalam, observasi nonpartisipatif, dan dokumentasi), teknik analisis data model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, serta lokasi dan waktu penelitian di Apotek Kimia Farma Kota Medan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian dan pembahasan yang didasarkan pada temuan lapangan mengenai strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat kepada pasien, serta dikaitkan dengan teori komunikasi interpersonal yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi simpulan penelitian dan saran.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Bab ini menyajikan hasil penelitian mengenai strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat kepada pasien di Kimia Farma Medan. Penyajian data didasarkan pada wawancara terhadap empat narasumber, yaitu dua asisten apoteker dan dua pasien. Analisis dilakukan dengan mengelompokkan jawaban berdasarkan enam pertanyaan wawancara dan mengaitkannya dengan konsep serta teori yang telah digunakan dalam penelitian.

Data wawancara menjadi sumber utama dalam uraian hasil penelitian. Pedoman wawancara memuat enam pertanyaan untuk asisten apoteker dan enam pertanyaan untuk pasien. Karena pertanyaan untuk kedua kelompok narasumber memiliki fokus yang berbeda, jawaban pasien digunakan sebagai data pendukung untuk melihat pengalaman penerima edukasi pada tema yang sama. Peneliti tidak menambahkan jawaban yang tidak tercantum dalam transkrip wawancara.

4.1.1 Profil Informan Penelitian

Penelitian kualitatif yang fokus pada strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat kepada pasien di Apotek Kimia Farma Medan ini berlandaskan pada sejumlah data primer yang mendalam dan kontekstual[1]. Untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif, kaya akan konteks (*rich data*), serta memenuhi standar keabsahan data ilmiah melalui triangulasi sumber, pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini menerapkan kriteria inklusi spesifik yang

ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian, sehingga subjek yang terpilih merupakan individu yang mengalami, memiliki pengalaman langsung, serta menguasai informasi terkait proses interaksi pelayanan kefarmasian di lokasi penelitian.

Jumlah informan dalam penelitian ini mencakup 4 (empat) orang informan utama yang terbagi secara proporsional ke dalam dua kelompok subjek kunci: kelompok penyedia layanan kefarmasian (*penyedia layanan kesehatan*) dan kelompok penerima layanan kefarmasian (*pasien/klien*). Pemilihan dua perspektif yang saling melengkapi ini sangat penting untuk melihat dinamika interaksi interpersonal secara utuh, yaitu dari sisi komunikator yang merancang dan menyampaikan pesan edukasi serta dari sisi komunikan yang menerima, menginterpretasikan, dan menanggapi pesan tersebut.

Berikut adalah gambaran ringkas mengenai identitas umum dan profil dari keempat informan penelitian yang diwawancarai secara mendalam:

Tabel 4.1 Profil Informan

No.	Nama	Usia	Asal	Status/Peran
1.	Mifta Oktavfianti, S.Farm	28 Tahun	Medan	Asisten Apoteker
2.	Width Widi, S.Farm	31 Tahun	Medan Clambir	Asisten Apoteker
3.	Vania Putri	21 Tahun	Medan Karya	Pasien
4.	Dinda Awaliyah	23 Tahun	Medan	Pasien

Sumber: Hasil Penelitian 2026

Alasan akademis dan praktis di balik pemilihan Mifta Oktavfianti, S.Farm dan Lebar Widi, S.Farm sebagai informan dari kelompok tenaga kefarmasian adalah keberadaan mereka di garis terdepan (frontline *service*) pelayanan Apotek Kimia Farma Medan. Sebagai garda terdepan, asisten apoteker bertindak sebagai jembatan komunikatif utama yang menerjemahkan instruksi medis berteknis tinggi menjadi informasi praktis yang dapat dijalankan oleh masyarakat awam. Latar belakang pendidikan S1 Farmasi yang dimiliki oleh kedua informan memberikan landasan kognitif yang kokoh mengenai substansi obat, sementara pengalaman kerja harian mereka membentuk keahlian praktis dalam membaca karakter, emosi, serta tingkat literasi kesehatan pasien.

Sementara itu, penetapan Vania Putri dan Dinda Awaliyah sebagai informan dari kelompok pasien didasarkan pada posisi mereka sebagai penerima langsung dari tindakan edukasi obat. Dalam studi komunikasi interpersonal, persepsi penerima pesan (*receiver's perception*) merupakan tolok ukur utama untuk menguji apakah pesan edukasi yang disampaikan komunikator telah mencapai efek komunikasi yang diharapkan (*communication effect*). Pengalaman nyata yang dialami oleh Vania Putri dan Dinda Awaliyah saat berinteraksi di meja pelayanan Apotek Kimia Farma Medan memberikan konfirmasi empiris mengenai apakah prinsip-prinsip komunikasi seperti keterbukaan, empati, kejelasan bahasa, dan kesetaraan benar-benar terwujud dalam praktik pelayanan harian.

4.1.2 Hasil Temuan Penelitian

Hasil temuan penelitian disusun berdasarkan enam pertanyaan wawancara. Pada setiap pertanyaan, jawaban dua asisten apoteker dipaparkan sebagai data utama, sedangkan jawaban dua pasien digunakan sebagai data pendukung pada aspek yang berkaitan. Cara penyajian ini dilakukan karena pedoman wawancara pasien tidak identik secara redaksional dengan pedoman wawancara asisten apoteker, tetapi keduanya diarahkan untuk menggambarkan proses komunikasi interpersonal dan edukasi penggunaan obat.

1. Memulai Komunikasi dengan Pasien

Pertanyaan pertama pada kelompok asisten apoteker menanyakan cara memulai komunikasi sebelum memberikan edukasi penggunaan obat. Jawaban kedua asisten apoteker menunjukkan pola yang hampir sama. Keduanya memulai interaksi dengan sapaan yang ramah, melakukan pengecekan identitas dan obat, kemudian masuk ke penjelasan penggunaan obat.

Gambar 4.1 Wawancara Bersama Mifta Oktavfianti, S.Farm



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026

Mifta Oktavfianti, S.Farm: "Saya memulai dengan menyapa pasien secara ramah, memperkenalkan diri sebagai asisten apoteker, lalu memastikan nama pasien dan obat yang akan diterima. Setelah itu saya menjelaskan bahwa saya akan memberikan informasi mengenai cara penggunaan obat agar pengobatan berjalan dengan baik."

Jawaban Mifta Oktavfianti, S.Farm menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara langsung dan disesuaikan dengan situasi interaksi. Informasi tidak disampaikan hanya dalam satu bentuk, tetapi menggunakan sapaan, bahasa sederhana, contoh, pengulangan, pertanyaan balik, dan arahan tindakan sesuai kebutuhan pasien.

Gambar 4.2 Wawancara Bersama Width Widi, S.Farm



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026

Width Widi, S.Farm: "Biasanya saya menyapa pasien dulu dengan ramah, terus saya pastikan nama pasien dan obat yang akan diberikan sudah

sesuai. Setelah itu baru saya mulai menjelaskan cara penggunaan obatnya."

Jawaban Width Widi, S.Farm menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara langsung dan disesuaikan dengan situasi interaksi. Informasi tidak disampaikan hanya dalam satu bentuk, tetapi menggunakan sapaan, bahasa sederhana, contoh, pengulangan, pertanyaan balik, dan arahan tindakan sesuai kebutuhan pasien.

Gambar 4.3 Wawancara Bersama Vania Putri



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026

Vania Putri: "Menurut saya cara ngomongnya enak didengar, ramah, dan jelas. Jadi saya gampang ngerti waktu dijelasin."

Jawaban Vania Putri memperlihatkan posisi pasien sebagai penerima pesan. Keterangan tersebut penting karena memberikan gambaran tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan asisten apoteker dirasakan dan dipahami oleh pasien.

Gambar 4.4 Wawancara Bersama Dinda Awaliyah



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026

Dinda Awaliyah: "Menurut saya penjelasannya cukup jelas dan orangnya juga ramah. Jadi saya nggak sungkan buat dengerin sampai selesai."

Jawaban Dinda Awaliyah memperlihatkan posisi pasien sebagai penerima pesan. Keterangan tersebut penting karena memberikan gambaran tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan asisten apoteker dirasakan dan dipahami oleh pasien.

Jawaban Mifta memperlihatkan bahwa pembukaan komunikasi tidak langsung diarahkan pada informasi teknis obat. Ia terlebih dahulu membangun kontak dengan pasien melalui sapaan, pengenalan diri, dan verifikasi nama serta obat. Strategi tersebut menciptakan tahap awal yang terstruktur. Width menunjukkan pola yang sama melalui sapaan ramah dan pengecekan kesesuaian nama serta obat. Perbedaannya terletak pada penjelasan yang lebih ringkas.

Dari sisi pasien, Vania dan Dinda sama-sama menilai keramahan asisten apoteker sebagai bagian yang membuat mereka nyaman menerima penjelasan. Vania menyebut cara berbicara asisten apoteker 'enak didengar, ramah, dan jelas', sedangkan Dinda mengatakan keramahan membuatnya 'nggak sungkan buat dengerin sampai selesai'. Temuan ini menunjukkan bahwa pembukaan komunikasi memiliki fungsi penting dalam membentuk kesiapan pasien untuk menerima pesan.

Jika dikaitkan dengan Communication Accommodation Theory (CAT), temuan ini menunjukkan unsur keterbukaan dan sikap positif. Keterbukaan terlihat dari adanya pengenalan diri dan penjelasan tujuan komunikasi. Sikap positif terlihat melalui sapaan ramah. Dalam perspektif komunikasi terapeutik, tahap awal juga berfungsi membangun hubungan dan kepercayaan sebelum masuk pada tahap kerja berupa edukasi. Sementara itu, model Lasswell dapat digunakan untuk melihat asisten apoteker sebagai komunikator, informasi penggunaan obat sebagai pesan, dan pasien sebagai komunikan. Strategi pembukaan tersebut membantu menciptakan kondisi awal agar pesan dapat diterima.

2. Penyesuaian Cara Berkomunikasi dengan Karakteristik Pasien

Pertanyaan kedua untuk asisten apoteker berfokus pada penyesuaian komunikasi berdasarkan usia atau tingkat pemahaman pasien. Jawaban Mifta dan Width menunjukkan bahwa penyesuaian komunikasi dilakukan secara sadar, terutama melalui pilihan bahasa, kecepatan bicara, dan panjang penjelasan.

> *Mifta Oktavfianti, S.Farm: "Saya menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Untuk lansia saya berbicara lebih pelan dan jelas, sedangkan kepada anak-anak saya menjelaskan melalui orang tua atau*

pendamping. Saya juga menyesuaikan contoh yang diberikan agar sesuai dengan kondisi pasien."

Jawaban Mifta Oktavfianti, S.Farm menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara langsung dan disesuaikan dengan situasi interaksi. Informasi tidak disampaikan hanya dalam satu bentuk, tetapi menggunakan sapaan, bahasa sederhana, contoh, pengulangan, pertanyaan balik, dan arahan tindakan sesuai kebutuhan pasien.

Width Widi, S.Farm: "Kalau pasiennya lansia atau kelihatan agak susah memahami, saya biasanya ngomong lebih pelan dan pakai bahasa yang lebih sederhana. Kalau pasiennya masih muda atau sudah paham, saya tetap jelaskan dengan jelas tapi nggak terlalu panjang."

Jawaban Width Widi, S.Farm menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara langsung dan disesuaikan dengan situasi interaksi. Informasi tidak disampaikan hanya dalam satu bentuk, tetapi menggunakan sapaan, bahasa sederhana, contoh, pengulangan, pertanyaan balik, dan arahan tindakan sesuai kebutuhan pasien.

Vania Putri: "Iya, karena bahasanya sederhana dan nggak pakai istilah yang bikin bingung. Jadi saya bisa langsung paham."

Jawaban Vania Putri memperlihatkan posisi pasien sebagai penerima pesan. Keterangan tersebut penting karena memberikan gambaran tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan asisten apoteker dirasakan dan dipahami oleh pasien.

Dinda Awaliyah: "Mudah dipahami, soalnya dijelasinnya pakai bahasa sehari-hari. Jadi saya nggak bingung sama penjelasannya."

Jawaban Dinda Awaliyah memperlihatkan posisi pasien sebagai penerima pesan. Keterangan tersebut penting karena memberikan gambaran tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan asisten apoteker dirasakan dan dipahami oleh pasien.

Mifta menjelaskan penyesuaian yang lebih rinci. Ia membedakan komunikasi untuk lansia dan anak-anak. Pada lansia, ia memperlambat dan memperjelas cara berbicara. Pada anak-anak, ia melibatkan orang tua atau pendamping. Ia juga mengubah contoh sesuai kondisi pasien. Width juga melakukan penyesuaian, tetapi menekankan dua kondisi utama, yaitu pasien yang lebih sulit memahami dan pasien yang sudah memahami informasi.

Jawaban pasien memperkuat bahwa penyesuaian tersebut dirasakan pada penggunaan bahasa. Vania menegaskan bahwa bahasa yang digunakan sederhana dan tidak menggunakan istilah yang membingungkan. Dinda menyebut penggunaan bahasa sehari-hari sebagai alasan penjelasan mudah dipahami. Artinya, strategi penyesuaian tidak hanya dipandang dari sisi asisten apoteker, tetapi juga terlihat dari pengalaman penerima pesan.

Temuan ini paling kuat dikaitkan dengan Communication Accommodation Theory. Mifta dan Width melakukan bentuk konvergensi dengan menyesuaikan gaya komunikasi terhadap kondisi pasien. Penyesuaian kecepatan bicara, kesederhanaan bahasa, dan contoh merupakan bentuk approximation dan interpretability. Dalam Communication Accommodation Theory (CAT),

penyesuaian juga menunjukkan empati karena asisten apoteker mempertimbangkan kemampuan pasien dalam menerima pesan. Dari perspektif komunikasi terapeutik, penggunaan bahasa sederhana membantu mengurangi risiko salah pemahaman.

3. Mengatasi Kebingungan atau Keraguan Pasien

Pertanyaan ketiga menggali tindakan asisten apoteker ketika pasien terlihat bingung atau ragu. Kedua informan asisten apoteker menunjukkan bahwa strategi yang digunakan bukan sekadar mengulang kalimat yang sama, tetapi menyederhanakan penjelasan, memberikan contoh, dan melakukan pengecekan kembali.

> *Mifta Oktavfianti, S.Farm: "Saya mengulangi penjelasan dengan kalimat yang lebih sederhana, memberikan contoh penggunaan obat, dan mengajak pasien bertanya apabila masih ada yang belum dipahami. Saya juga memastikan kembali bahwa pasien sudah mengerti sebelum meninggalkan apotek."*

Jawaban Mifta Oktavfianti, S.Farm menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara langsung dan disesuaikan dengan situasi interaksi. Informasi tidak disampaikan hanya dalam satu bentuk, tetapi menggunakan sapaan, bahasa sederhana, contoh, pengulangan, pertanyaan balik, dan arahan tindakan sesuai kebutuhan pasien.

> *Width Widi, S.Farm: "Kalau saya lihat pasien masih bingung, saya ulangi lagi penjelasannya dengan cara yang lebih sederhana. Kadang saya kasih contoh juga supaya lebih gampang dipahami. Setelah itu saya tanya lagi apakah sudah jelas atau masih ada yang ingin ditanyakan."*

Jawaban Width Widi, S.Farm menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara langsung dan disesuaikan dengan situasi interaksi. Informasi tidak disampaikan hanya dalam satu bentuk, tetapi menggunakan sapaan, bahasa sederhana, contoh, pengulangan, pertanyaan balik, dan arahan tindakan sesuai kebutuhan pasien.

> *Vania Putri: "Iya, setelah selesai jelasin obat, saya ditanya lagi apakah ada yang mau ditanyakan atau ada keluhan."*

Jawaban Vania Putri memperlihatkan posisi pasien sebagai penerima pesan. Keterangan tersebut penting karena memberikan gambaran tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan asisten apoteker dirasakan dan dipahami oleh pasien.

> *Dinda Awaliyah: "Iya, saya dikasih kesempatan buat nanya kalau masih ada yang kurang jelas, dan pertanyaan saya juga dijawab dengan baik."*

Jawaban Dinda Awaliyah memperlihatkan posisi pasien sebagai penerima pesan. Keterangan tersebut penting karena memberikan gambaran tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan asisten apoteker dirasakan dan dipahami oleh pasien.

Mifta secara eksplisit menyatakan bahwa ia memastikan pasien sudah mengerti sebelum meninggalkan apotek. Strategi ini menunjukkan adanya proses umpan balik. Width juga mengakhiri penjelasan dengan pertanyaan mengenai kejelasan informasi. Dengan demikian, edukasi tidak berhenti ketika asisten apoteker selesai berbicara, tetapi dilanjutkan dengan pengecekan terhadap respons pasien.

Vania dan Dinda memberikan penguatan dari sisi penerima pesan. Vania menyatakan bahwa setelah penjelasan ia ditanya kembali apakah masih ada pertanyaan atau keluhan. Dinda menyatakan bahwa ia diberi kesempatan bertanya dan pertanyaannya dijawab dengan baik. Data tersebut memperlihatkan bahwa ruang bertanya menjadi bagian dari strategi komunikasi yang dialami pasien.

4. Informasi yang Disampaikan dalam Edukasi Penggunaan Obat

Pertanyaan keempat mengidentifikasi jenis informasi yang diberikan kepada pasien. Jawaban Mifta menunjukkan cakupan informasi yang relatif lengkap, sedangkan Width menekankan informasi yang paling berkaitan langsung dengan penggunaan obat sehari-hari.

> *Mifta Oktavfianti, S.Farm: "Saya menjelaskan nama dan fungsi obat, dosis, waktu penggunaan, cara penggunaan yang benar, lama penggunaan, cara penyimpanan obat, serta hal-hal yang harus dihindari selama menggunakan obat."*

Jawaban Mifta Oktavfianti, S.Farm menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara langsung dan disesuaikan dengan situasi interaksi. Informasi tidak disampaikan hanya dalam satu bentuk, tetapi menggunakan sapaan, bahasa sederhana, contoh, pengulangan, pertanyaan balik, dan arahan tindakan sesuai kebutuhan pasien.

> *Width Widi, S.Farm: "Yang pasti saya jelaskan cara minumnya, kapan waktu yang tepat untuk diminum, apakah sebelum atau sesudah makan, berapa kali sehari, dan kalau ada aturan khusus juga saya sampaikan supaya pasien nggak salah pakai."*

Jawaban Width Widi, S.Farm menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara langsung dan disesuaikan dengan situasi interaksi. Informasi tidak disampaikan hanya dalam satu bentuk, tetapi menggunakan sapaan, bahasa sederhana, contoh, pengulangan, pertanyaan balik, dan arahan tindakan sesuai kebutuhan pasien.

> *Vania Putri: "Iya, saya jadi tahu cara minumnya, kapan diminum, sama aturan lainnya."*

Jawaban Vania Putri memperlihatkan posisi pasien sebagai penerima pesan. Keterangan tersebut penting karena memberikan gambaran tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan asisten apoteker dirasakan dan dipahami oleh pasien.

> *Dinda Awaliyah: "Iya, saya jadi lebih paham cara pakainya dan nggak ragu lagi waktu mau minum obatnya."*

Jawaban Dinda Awaliyah memperlihatkan posisi pasien sebagai penerima pesan. Keterangan tersebut penting karena memberikan gambaran tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan asisten apoteker dirasakan dan dipahami oleh pasien.

Mifta memberikan informasi yang meliputi nama dan fungsi obat, dosis, waktu penggunaan, cara penggunaan, lama penggunaan, penyimpanan, dan hal yang perlu dihindari. Width menekankan cara minum, waktu penggunaan, hubungan dengan makan, frekuensi, dan aturan khusus. Kedua jawaban menunjukkan bahwa informasi edukasi diarahkan pada kebutuhan praktis pasien dalam menggunakan obat.

Pengalaman Vania dan Dinda menunjukkan bahwa informasi tersebut diterima dalam bentuk pemahaman praktis. Vania menyebut cara minum, waktu minum, dan aturan lain. Dinda menyatakan bahwa ia menjadi lebih paham dan tidak ragu ketika akan menggunakan obat. Temuan ini menunjukkan bahwa edukasi yang disampaikan asisten apoteker memiliki kaitan langsung dengan kesiapan pasien menggunakan obat.

5. Menjelaskan Dosis dan Aturan Pakai

Pertanyaan kelima berfokus pada cara asisten apoteker menjelaskan dosis dan aturan pakai agar mudah dipahami. Jawaban kedua asisten apoteker menunjukkan penggunaan contoh konkret dan bahasa yang sederhana.

> *Mifta Oktavfianti, S.Farm: "Saya menjelaskan dengan bahasa yang sederhana, misalnya 'minum satu tablet tiga kali sehari setelah makan'. Jika diperlukan, saya menuliskan jadwal minum obat atau memberi contoh waktu penggunaannya agar pasien lebih mudah mengingat."*

Jawaban Mifta Oktavfianti, S.Farm menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara langsung dan disesuaikan dengan situasi interaksi. Informasi tidak disampaikan hanya dalam satu bentuk, tetapi menggunakan sapaan, bahasa sederhana, contoh, pengulangan, pertanyaan balik, dan arahan tindakan sesuai kebutuhan pasien.

> *Width Widi, S.Farm: "Saya biasanya menjelaskan dengan bahasa yang sederhana, misalnya 'diminum dua kali sehari, pagi sama malam setelah*

makan.' Saya juga mengingatkan pasien untuk mengikuti aturan yang sudah tertulis di etiket obat."

Jawaban Width Widi, S.Farm menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara langsung dan disesuaikan dengan situasi interaksi. Informasi tidak disampaikan hanya dalam satu bentuk, tetapi menggunakan sapaan, bahasa sederhana, contoh, pengulangan, pertanyaan balik, dan arahan tindakan sesuai kebutuhan pasien.

Vania Putri: "Iya, saya paham karena dijelasin berapa kali sehari harus diminum dan waktunya juga."

Jawaban Vania Putri memperlihatkan posisi pasien sebagai penerima pesan. Keterangan tersebut penting karena memberikan gambaran tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan asisten apoteker dirasakan dan dipahami oleh pasien.

Dinda Awaliyah: "Iya, saya ngerti berapa dosisnya dan kapan waktu yang tepat buat minumnya."

Jawaban Dinda Awaliyah memperlihatkan posisi pasien sebagai penerima pesan. Keterangan tersebut penting karena memberikan gambaran tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan asisten apoteker dirasakan dan dipahami oleh pasien.

Mifta menggunakan contoh konkret berupa jumlah tablet, frekuensi, dan hubungan dengan waktu makan. Ia juga menyebutkan alternatif berupa penulisan jadwal minum obat. Width menggunakan pola yang sama dengan contoh pagi dan malam setelah makan serta mengingatkan pasien pada etiket obat. Penggunaan

contoh konkret membuat pesan yang bersifat teknis menjadi lebih mudah diterapkan dalam rutinitas pasien.

Vania menyatakan bahwa ia memahami jumlah frekuensi dan waktunya. Dinda juga menyatakan memahami dosis dan waktu penggunaan. Kedua jawaban pasien menjadi indikasi bahwa informasi mengenai dosis dan waktu tidak hanya disampaikan, tetapi dapat dipahami oleh penerima.

Dalam CAT, penggunaan bahasa yang sederhana dan contoh konkret merupakan bentuk interpretability. Dalam Communication Accommodation Theory (CAT), strategi tersebut juga mendukung keterbukaan karena informasi disampaikan secara jelas dan tidak dibuat lebih rumit dari yang diperlukan. Model Lasswell membantu menjelaskan bahwa kualitas pesan perlu disesuaikan dengan komunikan. Peneliti menilai bahwa contoh konkret menjadi salah satu strategi penting dalam menerjemahkan informasi farmasi ke dalam tindakan yang dapat dilakukan pasien.

6. Menjelaskan Efek Samping dan Tindakan yang Perlu Dilakukan

Pertanyaan keenam membahas bagaimana efek samping dijelaskan dan apa yang harus dilakukan pasien jika efek tersebut muncul. Jawaban Mifta dan Width menunjukkan bahwa informasi efek samping disampaikan bersama tindakan yang perlu dilakukan, bukan hanya sebagai daftar kemungkinan reaksi.

> *Mifta Oktavfianti, S.Farm: "Saya menjelaskan efek samping yang umum terjadi dan cara mengatasinya. Saya juga memberi tahu pasien bahwa apabila efek samping berat atau tidak membaik, mereka harus segera*

menghentikan penggunaan obat dan berkonsultasi dengan dokter atau kembali ke apotek."

Jawaban Mifta Oktavfianti, S.Farm menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara langsung dan disesuaikan dengan situasi interaksi. Informasi tidak disampaikan hanya dalam satu bentuk, tetapi menggunakan sapaan, bahasa sederhana, contoh, pengulangan, pertanyaan balik, dan arahan tindakan sesuai kebutuhan pasien.

Width Widi, S.Farm: "Saya jelaskan kalau setiap obat bisa saja punya efek samping, tapi belum tentu semua orang mengalaminya. Misalnya kalau obatnya bisa bikin mengantuk, saya bilang sebaiknya jangan dulu mengendarai kendaraan setelah minum obat. Kalau muncul efek samping yang berat atau tidak biasa, saya sarankan pasien segera datang lagi ke apotek atau periksa ke dokter."

Jawaban Width Widi, S.Farm menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara langsung dan disesuaikan dengan situasi interaksi. Informasi tidak disampaikan hanya dalam satu bentuk, tetapi menggunakan sapaan, bahasa sederhana, contoh, pengulangan, pertanyaan balik, dan arahan tindakan sesuai kebutuhan pasien.

Vania Putri: "Setelah dijelasin, saya jadi tahu obatnya buat apa. Saya juga dikasih tahu kalau ada efek samping yang mungkin muncul, jadi saya lebih hati-hati saat minumnya."

Jawaban Vania Putri memperlihatkan posisi pasien sebagai penerima pesan. Keterangan tersebut penting karena memberikan gambaran tentang bagaimana

strategi komunikasi yang dilakukan asisten apoteker dirasakan dan dipahami oleh pasien.

> *Dinda Awaliyah: "Saya jadi tahu manfaat obatnya sesuai keluhan yang saya alami. Kalau soal efek samping, saya dijelasin kalau ada beberapa yang mungkin terjadi, tapi nggak selalu dialami semua orang."*

Jawaban Dinda Awaliyah memperlihatkan posisi pasien sebagai penerima pesan. Keterangan tersebut penting karena memberikan gambaran tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan asisten apoteker dirasakan dan dipahami oleh pasien.

Mifta menjelaskan efek samping yang umum, cara mengatasinya, serta tindakan ketika efek samping berat atau tidak membaik. Width memberikan penjelasan yang menenangkan bahwa efek samping tidak selalu dialami semua orang, lalu memberikan contoh konkret berupa rasa mengantuk dan larangan mengemudi. Keduanya juga memberikan arahan untuk kembali ke apotek atau berkonsultasi dengan dokter ketika muncul kondisi yang berat atau tidak biasa.

Dari sisi pasien, Vania menyatakan bahwa penjelasan membuatnya lebih berhati-hati ketika menggunakan obat. Dinda memahami bahwa efek samping dapat terjadi, tetapi tidak selalu dialami semua orang. Hal ini menunjukkan bahwa pesan efek samping diterima bukan hanya sebagai informasi, tetapi juga sebagai pertimbangan dalam penggunaan obat.

4.2 Pembahasan

Pembahasan penelitian ini mengintegrasikan seluruh temuan wawancara untuk menjawab rumusan masalah, yaitu bagaimana strategi komunikasi

interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat kepada pasien di Kimia Farma Medan. Pembahasan tidak hanya melihat isi informasi obat, tetapi juga melihat cara asisten apoteker membangun hubungan, menyesuaikan pesan, memberikan ruang umpan balik, dan membantu pasien memahami informasi.

Praktik edukasi penggunaan obat di Apotek Kimia Farma Medan menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif merupakan fondasi utama dalam menjamin mutu Pelayanan Kefarmasian (Pharmaceutical Care) yang berorientasi pada keselamatan pasien. Berdasarkan hasil analisis menyeluruh terhadap temuan lapangan, strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh asisten apoteker Mifta Oktavfianti, S.Farm dan Width Widi, S.Farm terbukti tidak sekadar menjadi aktivitas rutin penyerahan obat, melainkan sebuah proses interaktif terencana yang memfasilitasi transformasi pengetahuan medis berteknis tinggi menjadi panduan praktis yang mudah dipahami oleh pasien awam seperti Vania Putri dan Dinda Awaliyah. Keberhasilan proses edukasi ini dicapai melalui pengintegrasian strategi akomodasi Communication Accommodation Theory (CAT), kerangka transmisi pesan Lasswell, serta prinsip-prinsip psikologis Health Belief Model (HBM) dan Komunikasi Terapeutik.

Pelaksanaan komunikasi interpersonal di garis depan pelayanan Kimia Farma Medan diawali dengan pembentukan atmosfer interaksi yang terbuka dan kondusif (supportive climate). Dalam perspektif Communication Accommodation Theory (CAT), tahap awal ini dapat dipahami sebagai proses penyesuaian komunikasi yang dilakukan oleh asisten apoteker untuk menciptakan interaksi yang sesuai dengan kondisi pasien. Mifta Oktavfianti, S.Farm menunjukkan penyesuaian

tersebut ketika ia menyapa pasien secara ramah, memperkenalkan identitas profesinya, serta mengonfirmasi identitas pasien dan jenis obat. Pendekatan awal ini dikonfirmasi langsung oleh Vania Putri yang menyatakan bahwa cara bicara petugas "enak didengar, ramah, dan jelas", serta diakui oleh Dinda Awaliyah yang merasa "nggak sungkan buat dengerin sampai selesai". Dari perspektif CAT, pembukaan yang ramah tersebut mendukung terciptanya hubungan komunikatif yang positif karena asisten apoteker menyesuaikan gaya interaksinya dengan kebutuhan pasien. Dari perspektif Komunikasi Terapeutik, inisiasi yang ramah ini berfungsi meleburkan jarak psikologis *(power distance)* dan ketegangan awal, sehingga pasien berada pada kondisi emosional yang rileks dan siap *(receptive)* untuk menerima instruksi kesehatan yang kompleks.

Penerapan *Communication Accommodation Theory* (CAT) terlihat sangat dominan dalam strategi penyederhanaan bahasa yang dilakukan oleh kedua asisten apoteker. Ketimpangan literasi kesehatan *(health literacy gap)* antara tenaga kefarmasian dan masyarakat umum menuntut terjadinya proses konvergensi *(convergence)* dan penyesuaian interpretability. Sebagaimana dipaparkan oleh Mifta Oktavfianti, S.Farm dan Width Widi, S.Farm, mereka secara sadar mengeliminasi penggunaan istilah latin kefarmasian atau kedokteran yang rumit dan menggantinya dengan padanan bahasa sehari-hari. Langkah ini terbukti sangat efektif, sebagaimana dinyatakan oleh Dinda Awaliyah bahwa penulisan dan penjelasan dengan bahasa sehari-hari membuatnya tidak bingung, serta ditegaskan oleh Vania Putri yang merasa langsung paham karena tidak adanya istilah asing. Penyesuaian bahasa ini menunjukkan proses konvergensi dan peningkatan

interpretability, karena asisten apoteker menyesuaikan bentuk pesan agar lebih mudah dipahami oleh pasien. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada penyesuaian cara penyampaian agar pesan dapat diterima secara tepat oleh komunikan.

Ketidakpastian dan keraguan pasien saat menerima obat merupakan fenomena psikologis yang diantisipasi secara proaktif oleh tenaga kefarmasian di Kimia Farma Medan. Berdasarkan *Teori Pengurangan Ketidakpastian* (*Uncertainty Reduction Theory*), rasa bingung dapat memicu kecemasan yang berujung pada kesalahan penggunaan obat di rumah (*medication error*). Untuk mengatasi hal ini, Mifta Oktavfianti, S.Farm dan Width Widi, S.Farm menerapkan strategi *discourse management* dengan cara mengamati ekspresi nonverbal pasien, mengulangi penjelasan menggunakan struktur kalimat yang lebih sederhana, memperagakan contoh konkrit, serta mengajukan pertanyaan verifikasi di akhir sesi. Pengalaman Vania Putri yang ditanya kembali mengenai ada tidaknya keluhan atau pertanyaan, serta pengakuan Dinda Awaliyah yang merasa pertanyaan-pertanyaannya dijawab dengan baik, membuktikan bahwa mekanisme umpan balik dua arah (*two-way feedback loop*) telah berjalan secara optimal, sehingga keraguan pasien dapat dikikis secara tuntas sebelum mereka meninggalkan apotek.

Dari dimensi kelengkapan materi edukasi, tindakan asisten apoteker di Apotek Kimia Farma Medan merefleksikan pergeseran paradigma dari pelayanan kefarmasian tradisional yang berorientasi produk (*product-oriented*) menuju pelayanan kefarmasian modern yang berorientasi pada pasien (*patient-oriented/Pharmaceutical Care*). Sebagaimana diungkapkan oleh Mifta Oktavfianti,

S.Farm, substansi edukasi yang disampaikannya mencakup nama dan fungsi obat, dosis, waktu penggunaan, cara penggunaan yang benar, lama terapi, cara penyimpanan, hingga pantangan yang harus dihindari. Pengungkapan informasi yang utuh ini menempatkan elemen *What* (pesan) dalam Model Komunikasi Harold D. Lasswell pada tingkatan yang komprehensif, sehingga pasien seperti Vania Putri dan Dinda Awaliyah memperoleh gambaran pengetahuan yang utuh mengenai alasan mengapa mereka harus mengonsumsi obat tersebut secara teratur.

Sesuai dengan kerangka *Health Belief Model* (HBM), pemahaman pasien terhadap manfaat obat yang dijelaskan oleh asisten apoteker berperan langsung dalam meningkatkan *perceived benefits* (persepsi manfaat) terapi. Ketika Width Widi, S.Farm dan Mifta Oktavfianti, S.Farm mengaitkan fungsi obat secara langsung dengan gejala penyakit yang dialami oleh Dinda Awaliyah, keyakinan internal pasien untuk patuh berobat menjadi menguat[1]. Penjelasan yang jelas mengenai kegunaan obat berhasil mengeliminasi hambatan kognitif (*perceived barriers*), sehingga pasien merasa yakin bahwa tindakan mengonsumsi obat sesuai aturan merupakan langkah paling rasional dan efektif untuk mencapai kesembuhan. Pengoperasian komunikasi dalam hal penjelasna dosis dan aturan pakai obat memperlihatkan penggunaan saluran ganda (*dual-channel communication*) yang sangat efektif. Selain menyampaikan instruksi lisan (*primary verbal channel*), Mifta Oktavfianti, S.Farm dan Width Widi, S.Farm memanfaatkan etiket obat dan penulisan jadwal khusus sebagai saluran pendukung (*secondary channel*). Penyederhanaan instruksi dari bentuk angka frekuensi menjadi batasan waktu praktis seperti "pagi dan malam setelah makan" merupakan strategi akomodasi yang

memperhitungkan keterbatasan ingatan manusia (*cognitive load theory*). Dalam konstruksi HBM, catatan tertulis pada kemasan obat tersebut bertindak sebagai *cues to action* (isyarat untuk bertindak) yang secara konsisten mengingatkan Vania Putri dan Dinda Awaliyah di rumah untuk mengambil dan mengonsumsi obat tepat pada waktunya.

Penyampaian informasi mengenai potensi efek samping obat menuntut keahlian khusus dalam pengelolaan komunikasi risiko (*risk communication*). Keterbukaan (*openness*) dalam menyampaikan efek samping harus diimbangi dengan strategi agar tidak menimbulkan rasa panik yang membuat pasien enggan meminum obatnya. Strategi yang dieksekusi oleh Width Widi, S.Farm dengan memberikan penekanan bahwa efek samping "belum tentu dialami oleh semua orang" serta memberikan contoh tindakan antisipatif (seperti tidak mengemudi jika mengantuk) terbukti sangat tepat. Sebagaimana ditunjukkan dalam respon Dinda Awaliyah yang memahami bahwa efek samping tidak selalu terjadi pada semua orang, dan Vania Putri yang menjadi lebih berhati-hati, komunikasi risiko yang rasional ini berhasil menata persepsi *perceived susceptibility* (kerentanan) dan *perceived severity* (keparahan) secara seimbang, sekaligus memperkuat efikasi diri (*self-efficacy*) pasien untuk mengelola proses pengobatannya dengan aman.

Evaluasi terhadap keseluruhan tahapan interaksi di Apotek Kimia Farma Medan menunjukkan bahwa prinsip-prinsip Komunikasi Terapeutik telah tereksekusi secara sistematis lintas fase pelayanan. Dimulai dari *fase pra-interaksi* (penyiapan obat dan konfirmasi resep), *fase perkenalan* (sapaan ramah dan pengenalan diri oleh Mifta dan Width Widi), *fase orientasi* (penjelasan tujuan

edukasi), *fase kerja* (penyampaian materi dosis, aturan pakai, dan efek samping secara adaptif), hingga *fase terminasi* (verifikasi pemahaman Vania Putri dan Dinda Awaliyah melalui kesempatan bertanya). Rangkaian fase ini membuktikan bahwa durasi interaksi yang relatif singkat di meja pelayanan apotek tetap dapat berlangsung secara terapeutik dan bermakna apabila dikelola menggunakan strategi komunikasi interpersonal yang terstruktur.

Korelasi positif antara niat komunikatif yang dirancang oleh asisten apoteker (Mifta Oktavfianti, S.Farm dan Lebar Widi, S.Farm) dengan tingkat pemahaman yang diterima oleh pasien (Vania Putri dan Dinda Awaliyah) mengukuhkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal sangat ditentukan oleh kepekaan komunikator dalam membaca konteks dan kebutuhan komunikan1. Penggunaan strategi konvergensi dan interpretability dalam CAT terbukti membantu meruntuhkan kecanggungan, menekan potensi kesalahan interpretasi, serta membangun rasa percaya *(trust)* pasien terhadap pelayanan kesehatan di Apotek Kimia Farma Medan.

Secara komprehensif, temuan dan pembahasan dalam penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pendidikan penggunaan obat tidak hanya bergantung pada kecerdasan akademis atau keahlian teknis kefarmasian yang dimiliki oleh tenaga kesehatan, melainkan sangat ditentukan oleh kompetensi komunikasi interpersonal *(interpersonal communication compensation)*. Mampu menyampaikan bahasa, menunjukkan empati, mendengarkan secara aktif, serta menyediakan ruang dialogis yang setara merupakan kunci utama dalam mentransformasikan informasi obat menjadi tindakan memenuhi berobat yang

nyata pada pasien. Integrasi antara penguasaan materi kefarmasian dan keterampilan komunikasi interpersonal inilah yang menjadi pilar utama dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas, aman, dan berorientasi pada keselamatan serta kesembuhan pasien di Apotek Kimia Farma Medan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Komunikasi Interpersonal Asisten Apoteker dalam Edukasi Penggunaan Obat kepada Pasien di Kimia Farma Medan, kesimpulan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1) Strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat dilakukan melalui penyesuaian komunikasi dengan kondisi pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mifta Oktavfianti, S.Farm dan Width Widi, S.Farm menggunakan bahasa sederhana, tempo bicara yang disesuaikan, contoh konkret, serta pengulangan ketika pasien mengalami kebingungan. Strategi tersebut menunjukkan penerapan *Communication Accommodation Theory (CAT),* terutama melalui *convergence* dan *interpretability*, yaitu menyesuaikan cara penyampaian pesan agar lebih mudah dipahami oleh pasien.
2) Asisten apoteker menerapkan komunikasi dua arah dalam proses edukasi obat. Edukasi tidak berhenti pada penyampaian informasi, tetapi dilanjutkan dengan pemberian kesempatan kepada pasien untuk bertanya dan pengecekan kembali terhadap pemahaman pasien. Vania Putri dan Dinda Awaliyah sebagai pasien mengungkapkan bahwa mereka mendapatkan kesempatan untuk bertanya ketika terdapat informasi yang belum dipahami.

Temuan ini menunjukkan bahwa pasien tidak hanya menjadi penerima pesan, tetapi turut terlibat dalam proses komunikasi.

3) Penyesuaian bahasa menjadi strategi yang paling menonjol dalam membantu pemahaman pasien. Mifta Oktavfianti, S.Farm menjelaskan bahwa komunikasi kepada pasien lansia dilakukan dengan berbicara lebih pelan dan jelas, sedangkan Width Widi, S.Farm menggunakan bahasa yang lebih sederhana ketika pasien terlihat mengalami kesulitan memahami informasi. Vania Putri dan Dinda Awaliyah juga menyatakan bahwa penggunaan bahasa sederhana dan bahasa sehari-hari membuat informasi lebih mudah dipahami. Temuan ini memperkuat bahwa efektivitas edukasi obat tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan informasi, tetapi juga oleh kemampuan asisten apoteker menyesuaikan pesan dengan karakteristik pasien.
4) Edukasi penggunaan obat mencakup informasi yang bersifat praktis dan berkaitan langsung dengan kebutuhan pasien. Informasi yang diberikan meliputi fungsi obat, dosis, waktu penggunaan, cara penggunaan, hubungan dengan makanan, lama penggunaan, penyimpanan, serta efek samping. Mifta Oktavfianti, S.Farm dan Width Widi, S.Farm menggunakan contoh konkret dalam menjelaskan dosis dan aturan pakai. Vania Putri dan Dinda Awaliyah menyatakan bahwa mereka menjadi lebih memahami dosis, waktu, dan cara penggunaan obat setelah memperoleh penjelasan.
5) Strategi komunikasi interpersonal berperan dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap penggunaan obat. Berdasarkan keterangan

Vania Putri dan Dinda Awaliyah, penjelasan yang diberikan dengan bahasa yang sederhana dan jelas membantu mereka memahami cara menggunakan obat dan mengurangi keraguan ketika akan mengonsumsi obat. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat telah tercapai melalui temuan mengenai penyesuaian bahasa, pemberian contoh, pengulangan, umpan balik, dan kesempatan bertanya.

6) Secara teoritis, penelitian ini memperkuat penerapan Communication Accommodation Theory dalam konteks komunikasi kesehatan, khususnya pelayanan kefarmasian. Temuan penelitian menunjukkan bahwa konsep CAT dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana asisten apoteker menyesuaikan bahasa, kecepatan bicara, tingkat kerincian informasi, dan bentuk penjelasan berdasarkan kondisi pasien. Penyesuaian tersebut menjadi bagian penting dalam menciptakan komunikasi yang lebih mudah dipahami dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi komunikasi interpersonal asisten apoteker dalam edukasi penggunaan obat kepada pasien di Kimia Farma Medan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1) Bagi asisten apoteker, disarankan untuk terus menerapkan strategi komunikasi yang menyesuaikan kondisi dan karakteristik pasien. Penggunaan bahasa sederhana, bahasa sehari-hari, tempo bicara yang

sesuai, serta contoh konkret perlu dipertahankan agar informasi mengenai dosis, aturan pakai, waktu penggunaan, manfaat, dan efek samping obat lebih mudah dipahami. Asisten apoteker juga perlu memastikan kembali pemahaman pasien melalui pertanyaan atau kesempatan bertanya sebelum pasien meninggalkan pelayanan.

2) Bagi pihak Kimia Farma Medan, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan edukasi obat. Pelatihan komunikasi bagi asisten apoteker dapat diarahkan pada kemampuan melakukan *convergence*, menyesuaikan bahasa dengan karakteristik pasien, mengelola alur percakapan, dan memberikan informasi secara sederhana tanpa mengurangi ketepatan pesan kefarmasian.
3) Bagi pasien, disarankan untuk lebih aktif dalam proses komunikasi dengan menyampaikan kondisi, pengalaman, atau kesulitan yang berkaitan dengan penggunaan obat serta mengajukan pertanyaan apabila terdapat informasi yang belum dipahami. Komunikasi dua arah dapat membantu asisten apoteker memberikan penjelasan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasien.
4) Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas jumlah informan dan melibatkan pasien dengan karakteristik yang lebih beragam, seperti perbedaan usia, tingkat pendidikan, serta tingkat pemahaman terhadap informasi kesehatan. Perluasan karakteristik informan dapat memberikan gambaran yang lebih beragam mengenai bentuk akomodasi komunikasi dalam edukasi penggunaan obat.

DAFTAR PUSTAKA

Adhani, A., Anshori, A., & Nasution, N. (2021). Parental Interpersonal Communication In Overcoming Children's Anxiety When Participating In Online Learning. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, *2*(11), 1838–1846. https://doi.org/10.59141/jiss.v2i11.460

Akri, M., & Puspitasari, H. P. (2025). Peran konseling apoteker dalam peningkatan kepatuhan pengobatan pasien. *Digital Science Public Health and Medication Sciences*.

Atif, M. (2022). Perceptions of healthcare professionals & patients on pharmacist education. *Frontiers in Pharmacology*. https://doi.org/10.3389/fphar.2022.965806

Bakhshi, S., Heidari, S., Zanjirani, S., & Zakeri, M. A. (2023). The Effect of Health Belief Model-based Education on Empowering Cardiovascular Patients for Medication Adherence. *Journal of Nursing and Midwifery Sciences*, *10*(1), e134214. https://doi.org/10.5812/jnms-134214

Cangara, H. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada.

Chevalier, B. A. M., Watson, B., Barras, M., & Cottrell, W. N. (2017). Investigating strategies used by hospital pharmacists to effectively communicate with patients during medication counselling. *Health Expectations*, *20*(5), 1121–1132. https://doi.org/10.1111/hex.12558

Chevalier, B. A. M., Watson, B. M., Barras, M. A., Cottrell, W. N., & Angus, D. (2019). Using Discursis to enhance the qualitative analysis of hospital pharmacist-patient interactions. *PLoS ONE*, *13*(5), e0197288. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0197288

Darwis, F. R., Bahfiarti, T., & Farid, M. (2025). Analisis Keterampilan Komunikasi Interpersonal Tenaga Kefarmasian di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, *12*(1), 45–52.

Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.

Giles, H., Edwards, A. L., & Walther, J. B. (2023). Communication accommodation theory: Past accomplishments, current trends, and future prospects. *Language Sciences*, *99*, 101571. https://doi.org/10.1016/j.langsci.2023.101571

Gusti Devi, F. (2022). Komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dalam layanan klinis. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.

Hardiyanto, S. (2017). Komunikasi Interpersonal Orang Tua dalam Mengatasi Kenakalan Remaja Geng Motor di Kota Medan. *Jurnal Warta*, (51).

Journal, S. and C. P. R. (2026). Tinjauan pustaka mengenai edukasi pasien oleh apoteker dalam penggunaan obat rasional. *Sciences and Clinical Pharmacy Research Journal*, *2*(4), 1–13. https://journal.pubmedia.id/index.php/scpr/article/view/5073

Pharmacy, U. J. of. (2023). Peran strategis apoteker dalam pelayanan kefarmasian komunitas. *Usadha: Journal of Pharmacy*, *2*(4).

Pines, R., Mallard, Y., Jones, L., & Sheeran, N. (2025). Investigating patient preferences for their doctor's communication strategies across cultures using Communication Accommodation Theory. *Journal of Language and Social Psychology*. https://doi.org/10.1177/0261927X251318752

Riliani, R., Suratriadi, P., & Astuti, F. D. (2022). Strategi komunikasi dalam program kesehatan masyarakat. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, *8*(1).

Suryani. (2005). *Komunikasi Terapeutik: Teori dan Praktik*. EGC.

LAMPIRAN



Wawancara Pertama Dengan Informan pertama, Oktavfianti, S.Farm



Wawancara Kedua Dengan Informan Kedua, Width Widi, S.Farm



Wawancara Ketiga Dengan Informan Ketiga, Vania Putri



Wawancara Keempat Dengan Informan Keempat, Dinda Awaliya

Surat Izin Penelitian

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238
UMSU Unggul | Cerdas | Terpercaya
https://fisip.umsu.ac.id fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Nomor : 1679/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026
Lampiran : -.-
Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 10 Shafar 1448 H
24 Juli 2026 M

Kepada Yth : **Direktur Utama**
PT. Kimia Farma Tbk.
di-
Tempat.

Bissmillahirahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di **PT. Kimia Farma Tbk**, atas nama:

Nama mahasiswa	: **SALWA SAFIRA**
N P M	: 2203110382
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Semester	: VIII (delapan) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa	: **STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL ASISTEN APOTEKER DALAM MEMBERIKAN EDUKASI PENGGUNAAN OBAT KEPADA PASIEN DI KIMIA FARMA MEDAN.**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402

Cc : File.

Dipindai dengan CamScanner

PEDOMAN WAWANCARA

ACC Disetujui untuk dijadikan draf Wawancara sebagai kebutuhan dalam pembuatan skripsi.
24/07/2026

DRAFT PEDOMAN WAWANCARA TUGAS AKHIR

"STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL ASISTEN APOTEKER DALAM EDUKASI PENGGUNAAN OBAT KEPADA PASIEN DI KIMIA FARMA MEDAN"

Peneliti	Salwa Safira (2203110382)
Program Studi	Ilmu Komunikasi – Hubungan Masyarakat
Narasumber	Asisten apoteker, pasien
Lokasi Penelitian	Kimia Farma Medan, Sumatera Utara

Pedoman Wawancara Asisten Apoteker

1. Bagaimana cara Anda memulai komunikasi dengan pasien sebelum memberikan edukasi penggunaan obat?

2. Bagaimana Anda menyesuaikan cara berkomunikasi dengan pasien yang memiliki usia atau tingkat pemahaman yang berbeda?

3. Apa yang Anda lakukan ketika pasien terlihat bingung atau ragu terhadap penjelasan yang diberikan?

4. Informasi apa saja yang selalu Anda sampaikan kepada pasien mengenai cara penggunaan obat?

5. Bagaimana Anda menjelaskan dosis dan aturan pakai agar mudah dipahami pasien?

6. Bagaimana Anda menjelaskan kemungkinan efek samping obat kepada pasien sehingga mereka memahami apa yang harus dilakukan jika efek tersebut muncul?

Pedoman Wawancara Pasien

1. Bagaimana menurut anda cara asisten apoteker berkomunikasi saat menjelaskan penggunaan obat?

2. Apakah asisten apoteker memberikan kesempatan kepada anda untuk bertanya atau menyampaikan keluhan?

3. Apakah penjelasan yang diberikan disampaikan dengan bahasa yang mudah anda pahami? Mengapa?

4. Setelah menerima penjelasan, apakah Anda memahami cara menggunakan obat yang diberikan?

5. Apakah anda memahami dosis dan waktu yang tepat untuk mengonsumsi obat tersebut?

6. Menurut anda, apa manfaat obat yang diberikan dan apa yang anda ketahui mengenai efek sampingnya setelah menerima penjelasan dari asisten apoteker?

Dipindai dengan CamScanner

SK 1

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fisip.umsu.ac.id fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi Ilmu komunikasi
FISIP UMSU
di
Medan

Medan, 16 . 05 .....20.26

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : SAIWA SAFIRA
N P M : 2203110382
Program Studi : Ilmu komunikasi
Tabungan sks : 122,0 sks, IP Kumulatif .....

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Strategi komunikasi interpersonal pelayan kesehatan dalam menangani kekosongan stok obat di kimia farma	
2	Strategi komunikasi interpersonal Asisten Apoteker dalam memberikan edukasi penggunaan obat kepada pasien di kimia farma Medan	16 Mei 2026
3	Pola komunikasi Apoteker dan pasien dalam pelayanan konsultasi obat di kimia farma Medan	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :
1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. *Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai* Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi: 266.22.311
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.
Medan, tgl 16 Mei 2026

Ketua,

(Dr. Akhyar Anshori, S.Sos.M.I.Kom)
NIDN: 0127048401

Pemohon,

(SAIWA SAFIRA)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi: .....

(Dr. Zulfahmi .....)
NIDN: 1180563001

Dipindai dengan CamScanner

SK 2

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238
UMSU Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya
https://fisip.umsu.ac.id fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 1161/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal **: 16 Mei 2026**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa	**: SALWA SAFIRA**
N P M	: 2203110382
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Semester	: VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah)	: **STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL ASISTEN APOTEKER DALAM MEMBERIKAN EDUKASI PENGGUNAAN OBAT KEPADA PASIEN DI KIMIA FARMA MEDAN**
Pembimbing	: **Dr. ZULFAHMI., M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 266.22.311 tahun 2026.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 16 November 2026.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tangal, 29 Dzulqaidah 1447 H
16 Mei 2025 M

Dekan,

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.
NIDN: 0030017402

Tembusan :
1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.

Dipindai dengan CamScanner

SK 3

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fisip.umsu.ac.id fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 23 Juni 2026

Assalamu'alaikum wr, wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : SALWA SAFIRA
NPM : 2203110382
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: ..II.91./SK/II.3-AU/UMSU-03/F/20.26. tanggal 16 Mei 2026 dengan judul sebagai berikut :

Strategi Komunikasi Interpersonal Asyten Apotener Dalam Memberikan Edukasi Penggunaan Obat Kepada Pasien Di Kimia Farma Medan

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK – 1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Propsosal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Diketahui oleh Ketua	Menyetujui	Pemohon,
Program Studi	Pembimbing	
(Dr. Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom)	(Dr. Zulfahmi)	(SALWA SAFIRA)
NIDN: 0127048401	NIDN: 1180563301	2203110382

Dipindai dengan CamScanner

SK4

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-4

UMSU

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 1372/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Hari, Tanggal : Selasa, 30 Juni 2026
Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : **Dr. AKHYAR ANSHORI., M.I.Kom.**

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
41	SALWA SAFIRA	2203110382	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom., M.I.Kom.	Dr. ZULFAHMI , M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL ASISTEN APOTEKER DALAM MEMBERIKAN EDUKASI PENGGUNAAN OBAT KEPADA PASIEN DI KIMIA FARMA MEDAN
42	MEILANI SARI LUBIS	2203110091	CORRY NOVRICA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S., M.SP.	ANALISIS PEMBERITAAN KASUS PELECEHAN SEKSUAL MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS INDONESIA TERHADAP KEKHAWATIRAN ORANGTUA MAHASISWA DI KOTA MEDAN
43	MUHAMMAD RIZAL IRSYADI	2203110348	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom	Assoc. Prof. Dr. RIBUT PRIADI., M.I.Kom.	REPRESENTASI KONFLIK DALAM FILM "OZORA" KARYA UMBARA DAN FILM "THE VERDICT" KARYA YUSRAN FUADI
44	HAFIZ IRGI FAHREZY LUBIS	2203110374	Hj. RAHMANITA GINTING, S.Sos., M.A., Ph.D.	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom., M.I.Kom.	POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENGELOLAHAN PERKARA DI LINGKUNGAN PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA MEDAN
45	M. RASID	2203110371	Dr. ZULFAHMI., M.I.Kom.	Dr. IRWAN SYARI TJG, S.Sos., M.AP	GAYA KOMUNIKASI PERUM BULOG KANTOR CABANG MEDAN MELALUI INSTAGRAM DALAM PEMBENTUKAN CORPORATE INDENTITY DAN REPUTASI PERUSAHAN

Medan, 14 Muharram 1448 H
29 Juni 2026 M

(Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.)

Dipindai dengan CamScanner

SK 5

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Akr.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

https://fisip.umsu.ac.id fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA

Nama lengkap : SAIWA SAFIRA

NPM : 2203110382

Program Studi : Ilmu komunikasi

Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) : STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL ASISTEN APOTEKER DALAM EDUKASI PENGGUNAAN OBAT KEPADA PASIEN DI KIMIA FARM MEDAN

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	16.07.2026	Diskusi bimbingan judul	
2.	15.06.2026	bimbingan bab 1 dan bab ii	
3.	19.06.2026	bimbingan bab 3	
4.	23.06.2026	Acc proposal	
5.	17.07.2026	bimbingan dan revisi sempro	
6.	24.07.2026	bimbingan draf wawancara dan acc draf wawancara	
7.	10.08.2026	bimbingan bab 4	
8.	12.08.2026	bimbingan bab 5	
9.	15.08.2026	bimbingan dan revisi bab 4 dan 5	
10.	18.08.2026	Acc tugas akhir	

Medan, 20 Agustus 2026

Dekan,

Acc: Dr. Aripin Saleh, S.Sos, MSP

NIDN : 0030017402

Ketua Program Studi,

(Athfar Anshori, S.Sos M.I.Kom

NIDN : 0127048401

Pembimbing,

(Dr. Zulfahmi, M.I.Kom

NIDN : 1189563031

Dipindai dengan CamScanner

SK 10

Sk-10

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNDANGAN/ PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 1991/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Pogram Studi : **Ilmu Komunikasi**
Hari, Tanggal : JUM'AT, 11 SEPTEMBER 2026
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pembukaan : 08.15 WIB

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
16	ADIMAS DWIPANGGA	2203113146		Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom. M.I.Kom.	CORRY NOVRICA SINAGA, S.Sos. M.A.	STRATEGI PROSES PRODUKSI VIDEO "KISAHKU SEBAGAI NUSANTARA ENTREPLANTERS" PADA AKUN INSTAGRAM @ACTPSDMN4R1
17	HARRY GUNAWAN NST	2203110409		Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, M.M. M.I.Kom.	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom. M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si.	POLA KOMUNIKASI ORGANISASI HATO BANGON DALAM PENYELESAIAN KONFLIK SOSIAL BERDASARKAN NILAI DALIHAN NA TOLU DI KABUPATEN MANDAILING NATAL
18	RANZIANSYAH MANULLANG	2203110010		Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom.	CORRY NOVRICA SINAGA, S.Sos. M.A.	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom. M.I.Kom.	PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU DALAM PENANGANAN PELECEHAN VERBAL SISWA DI SMA LAKSAMANA MARTADINATA MEDAN
19	AMIRA ANISA PUTRI	2203110331		Dr. AKHYAR ANSHORI, M.I Kom.	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom.	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom. M.I.Kom.	PENGARUH KONTEN INSTAGRAM PADELPEOPLE TERHADAP FEARING OF MISSING OUT (FOMO) OLAHRAGA PADEL DIKALANGAN MAHASISWA KOTA MEDAN
20	SALWA SAFIRA	2203110382		Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, M.I.Kom.	Dr. AKHYAR ANSHORI, M.I Kom.	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL ASISTEN APOTEKER DALAM MEMBERIKAN EDUKASI PENGGUNAAN OBAT KEPADA PASIEN DI KIMIA FARMA MEDAN

Notulis Sidang :
1.

Medan, 26 RABIUL AWAL 1448 H
08 SEPTEMBER 2026 M

Ditetapkan oleh :
Wakil Rektor Bidang AIK, Pendidikan, Pengajaran, dan Digitalisasi

Dr. MARAH DOLY NASUTION, S.Pd., M.Si.

Ketua

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.

Panitia Ujian
Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom

Dipindai dengan CamScanner

LOA

Jurnal KESKAP
Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik

SURAT KETERANGAN
No. 1537/KET/KESKAP/VIII/2026

Dengan ini Redaktur Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama	: Salwa Safira
Institusi	: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah menyerahkan naskah artikel untuk diproses sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengelola Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik.

Judul	: Strategi Komunikasi Interpersonal Asisten Apoteker Dalam Edukasi Penggunaan Obat Kepada Pasien di Kimia Farma
Jumlah Halaman	: 21 Halaman
Penulis	: Salwa Safira, Zulfahmi

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 20 Agustus 2026
Redaktur Jurnal KESKAP

Dr. Sigit Hardiyanto, S.Sos, M.I.Kom

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Diri

Nama	: Salwa Safira
Tempat/Tanggal Lahir	: P.Brandan/07 Desember 2004
Usia	: 21 Tahun
Anak Ke	: 2 Dari 3 Bersaudara
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Alamat	: Jln.Besitang PB.056 P.Brandan

Data Orang Tua

Nama Ayah	: Ridho Handoko
Nama Ibu	: Esi Rahayu
Pekerjaan Ayah	: Wiraswasta
Pekerjaan Ibu	: Ibu Rumah Tangga
Alamat	: Jln.Besitang PB.056 P.Brandan

Riwayat Pendidik

SD 2010 - 2016	: SD Negeri 050747
SMP 2016 - 2019	: SMP Dharma Patra
SMA 2019 - 2022	: SMA Negeri I Babalan
S1 2022 - Saat Ini	: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara