

# Kualitas Komunikasi Tenaga Kefarmasian Kepada Pasien Dalam Pelayanan Non Resep di Apotek Wilayah Sesean Denpasar

I Putu Tangkas Suwantara <sup>a, 1\*</sup>, Ni Putu Udayana Antari <sup>a, 2</sup>, Fitria Megawati <sup>a, 3</sup>, Ni Putu Dewi Agustini <sup>a, 3</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Farmasi, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Jalan Kamboja No. 11A Denpasar (80233), Indonesia

<sup>1</sup>tangkas.suwantara@unmas.ac.id; <sup>2</sup>udayanaantari@unmas.ac.id; <sup>3</sup>fitriamega83@unmas.ac.id; <sup>4</sup>Dewiagustini789@unmas.ac.id

\*korespondensi penulis

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Sejarah artikel : Diterima : 10-06-2025 Revisi : 06-08-2025 Disetujui : 13-08-2025</p> <p><b>Kata kunci:</b> Apotek Kualitas komunikasi Petugas kefarmasian Swamedikasi Non resep</p>	<p>Dalam melakukan pelayanan kefarmasian, tenaga kefarmasian wajib melakukan komunikasi yang efektif dan efisien. Komunikasi yang baik dapat mengoptimalkan efek terapi yang diterima pasien. Dengan kata lain, komunikasi yang baik merupakan parameter keberhasilan dalam sebuah interaksi atau dinyatakan sebagai kualitas yang efektif, sedangkan kualitas yang buruk menandakan ketidakefektifan dalam komunikasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kualitas komunikasi tenaga kefarmasian kepada pasien dalam pelayanan non resep di Apotek wilayah Sesean Denpasar. Rancangan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif, dimana pengambilan sampel yang dilakukan adalah dengan teknik <i>purposive sampling</i> terhadap 200 sampel. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk persentase untuk menggambarkan karakteristik responden dan tingkat kualitas komunikasi. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 dimensi, yaitu <i>clarity</i>, <i>humble</i>, <i>audible</i>, <i>emphaty</i>, dan <i>respect</i>. Dari 5 dimensi yang dianalisis, diperoleh hasil yang menunjukkan hasil diatas 80% pada masing-masing dimensi, dengan rata-rata total dimensi 81,3% yang artinya komunikasi telah dilakukan oleh Petugas Kefarmasian di Apotek Wilayah Sesean Denpasar sudah sangat baik.</p>
<p><b>Key word:</b> Pharmacy Communication quality Pharmacists Self-medication Non-prescription</p>	<p><b>ABSTRACT</b></p> <p>In providing pharmaceutical services, pharmacists are required to engage in effective and efficient communication. Good communication can optimize the therapeutic effects received by patients. In other words, effective communication is a parameter of success in an interaction, while poor quality signifies inefficiency in communication. This research was conducted to assess the quality of communication between pharmacists and patients in non-prescription pharmaceutical services in the Sesean area of Denpasar. The research design employed was descriptive, with a sample of 200 respondents selected using purposive sampling techniques. The data collected were presented in percentage form to illustrate respondent characteristics and the level of communication quality. The questionnaire used in this study consisted of five dimensions: clarity, humility, audibility, empathy, and respect. Results from the analysis of these dimensions indicated scores above 80% in each dimension, with an average total dimension score of 81.3%, indicating that communication conducted by pharmacists in the Sesean area of Denpasar is deemed to be very good.</p> <p>This is an open access article under the <a href="#">CC-BY-SA</a> license.</p> 

## Pendahuluan

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (2017) Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya praktik kefarmasian oleh Apoteker. Apotek hendaknya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan

dengan lengkap dan terjamin mutunya. Kebutuhan yang tersedia di apotek seperti alat kesehatan, obat-obatan, dan sediaan farmasi lainnya. Pengelolaan Apotek harus dilakukan oleh apoteker yang professional serta mudah dikenali oleh masyarakat umum dengan tanda yang bertuliskan “Apotek” (Supardi *et al.*, 2020).

Perkembangan apotek di Provinsi Bali khususnya di Kecamatan Denpasar Selatan berkembang dengan pesat. Jumlah Apotek yang tersedia di Denpasar menurut Pusat Data Denpasar tahun 2015 diperkirakan berjumlah 239 Apotek, dengan jumlah apotek yang banyak diperlukan standar pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 Tahun 2016 (PMK, 2016). Karena dalam melakukan pelayanan kefarmasian tenaga kefarmasian wajib untuk melakukan komunikasi yang efektif dan efisien dengan pasien. Apabila kualitas komunikasi yang dilakukan tenaga kefarmasian terhadap pasien sudah terjalin dengan baik, maka kemungkinan untuk mencapai efek terapi yang diharapkan pasien menjadi lebih tinggi (Nugraha *et al.*, 2020).

Salah satu komponen utama dalam dunia kesehatan khususnya dunia farmasi adalah komunikasi. Tujuan utamanya ialah untuk dapat membuat keputusan optimal terkait terapi pasien. Karena hubungan yang ideal antara tenaga kefarmasian dengan pasien ialah partnerlistik, yang merujuk kepada pembuatan keputusan terkait pengobatan oleh tenaga kefarmasian melalui persetujuan pasien (Wiryani *et al.*, 2024). Maka dari itu, penting adanya komunikasi yang efektif agar pasien dapat memahami dan setuju atas informasi penting terkait terapi yang disampaikan oleh tenaga kefarmasian (Liansyah & Kurniawan, 2015). Menurut Coiera (2006) suatu sistem komunikasi melibatkan orang-orang, pesan-pesan yang ingin mereka sampaikan, teknologi yang memediasi percakapan, dan struktur organisasi yang mendefinisikan dan membatasi percakapan yang dibiarkan terjadi. Ada tantangan organisasi dan tantangan komunikasi signifikan yang dihadapi oleh tenaga layanan kesehatan di masyarakat (Coiera, 2006).

Pelayanan kefarmasian harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab untuk meningkatkan mutu hidup pasien, maka dari itu pelayanan kefarmasian tentu membutuhkan komunikasi yang efektif antara Petugas Kefarmasian dengan pasien (Prabandari, 2018; Sarmadi, 2017).

Identifikasi Komunikasi Efektif antara Tenaga Kefarmasian dengan Pasien di beberapa Apotek di Kecamatan Kemuning, Palembang, menyebutkan bahwa terdapat 5 dimensi yang mempengaruhi kualitas komunikasi, hal tersebut meliputi unsur respect, empathy, audible, clarity, dan humble (Sarmadi, 2017). Melalui penelitian tersebut dapat memberikan gambaran terkait kualitas pelayanan kefarmasian di daerah Kemuning.

Kualitas komunikasi merupakan hal esensial dalam keberhasilan terapi pasien serta agar dapat terhindar dari hasil terapi yang tidak diinginkan meliputi kegagalan terapi, keamanan, serta

kemampuan finansial pasien (Rusu *et al.*, 2022). Kualitas komunikasi tenaga kefarmasian pada pelayanan obat non resep belum pernah dilakukan sebelumnya di Apotek wilayah Sesetan Denpasar. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti kualitas komunikasi tenaga kefarmasian kepada pasien saat melakukan pelayanan non resep di Apotek wilayah Sesetan Denpasar. Hal ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian khususnya di Apotek wilayah Sesetan Denpasar.

## Metode

Rancangan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yang bertujuan mencari persentase komunikasi tenaga kefarmasian kepada pasien dalam melakukan pelayanan non resep di Apotek Wilayah Sesetan Denpasar. Responden yang dipilih pada penelitian ini merupakan pelanggan yang membeli obat pada pelayanan non resep di seluruh Apotek Wilayah Sesetan Denpasar. Pengambilan data yang digunakan menggunakan metode *purposive sampling* dengan memberikan kuesioner terstruktur kepada responden yang telah memenuhi kriteria inklusi. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 200 responden.

### 1. Alat dan Bahan

Pengambilan sampel menggunakan instrumen penelitian yang berupa daftar pertanyaan (kuesioner) yang terdiri dari 21 pertanyaan tentang karakteristik dari Kualitas Komunikasi Tenaga Kefarmasian kepada pasien di Apotek Wilayah Sesetan Denpasar. Kuesioner yang digunakan peneliti adalah kuesioner baru yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga valid dan layak digunakan dalam suatu penelitian. Kuesioner dapat disebarkan setelah dilakukan pengecekan validitas dan reliabilitasnya.

### 2. Jalannya Penelitian

Pengukuran komunikasi terhadap Tenaga Kefarmasian kepada pasien dalam pelayanan non resep berdasarkan lima dimensi yaitu: *clarity* (kejelasan), *humble* (rendah hati), *audible* (terdengar), *empathy* (empati), *respect* (menghormati) yang dilakukan pada periode Januari hingga Agustus 2023. Kriteria inklusi untuk partisipasi dalam penelitian ini mencakup usia minimal 18 tahun, kemampuan membaca dan menulis, serta kesediaan untuk menjadi responden. Sementara itu, kriteria eksklusi mencakup situasi di mana responden tidak mengisi semua jawaban dalam kuesioner.

Langkah-langkah dalam melakukan penelitian ini dimulai dengan memperoleh izin untuk melaksanakan penelitian serta mengurus persetujuan etika (*ethical clearance*). Tahapan ini mencakup

konsultasi kuesioner yang telah disusun dengan ahli Bahasa Indonesia serta melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner tersebut.

Setelah itu, dilakukan pemberian kuesioner kepada pasien yang berkunjung di Apotek Wilayah Sesean Denpasar. Data primer kemudian dikumpulkan dengan menggunakan metode *checklist* untuk memperoleh data penelitian tentang komunikasi di Apotek Wilayah Sesean Denpasar. Langkah berikutnya adalah melakukan analisis terhadap data yang telah terkumpul. Terakhir, kesimpulan diambil berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan.

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kualitas komunikasi dalam pelayanan obat non resep antara tenaga kefarmasian dan pasien di Apotek Wilayah Sesean. Sebelumnya telah dilakukan uji validitas terhadap kuesioner yang digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini.

**Tabel I.** Daftar Pertanyaan dalam Kuisisioner

Dimensi	Pertanyaan
<i>Clarity</i>	Petugas di Apotek telah menanyakan kepada siapa obat tersebut diberikan sehingga obat yang diterima oleh pasien tepat. Petugas di Apotek telah menanyakan keluhan yang dialami pasien untuk memastikan pasien menerima obat yang tepat. Petugas yang memberikan pelayanan di Apotek memberikan informasi obat yang diterima pasien dengan jelas. Petugas di Apotek telah memberikan informasi aturan pakai obat yang akan diterima pasien. Petugas di Apotek memberi informasi tentang cara penyimpanan obat sehingga pasien mengetahui penyimpanan obat yang telah digunakan.
<i>Humble</i>	Pelayanan yang dilakukan petugas dapat meyakinkan pasien untuk datang kembali ketika membutuhkan pelayanan kefarmasian. Setelah pelayanan selesai petugas mengucapkan salam dan terimakasih dengan sopan. Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan di Apotek. Petugas menunjukkan sikap yang bersahabat dan kasih sayang kepada pasien.
<i>Audible</i>	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien. Petugas melakukan komunikasi nonverbal (gerak-gerik, perilaku dan penampilan) dengan baik. Petugas menunjukkan kesungguhan untuk melayani pasien di Apotek. Petugas menanyakan kepada pasien apakah sudah mengerti tentang penjelasannya.
<i>Empathy</i>	Petugas menunjukkan rasa empati dengan mendengarkan keluhan pasien. Petugas mendengarkan keluhan dari pasien dengan respon yang sangat baik. Petugas memahami keluhan yang dialami oleh pasien dengan baik. Petugas mengungkapkan perasaan ikut merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pasien.
<i>Respect</i>	Petugas bertegur sapa kepada pasien, memberikan salam dan memperkenalkan diri. Petugas menunjukkan perhatian kepada pasien dengan cara menanyakan profil pasien. Petugas menghargai keputusan pasien terkait pemilihan obat di Apotek. Petugas menghargai pasien ketika menyampaikan keluhan yang dialaminya.

Kuisisioner ini terdiri dari 21 pertanyaan (Table I) kepada pasien yang membeli obat tanpa resep di Apotek Indobat Buaji dan ApotekKu Sesean dengan jumlah responden total sebanyak 200 serta memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan.

*Product Moment Person* merupakan uji validitas yang digunakan terhadap kuisisioner dalam penelitian ini. Validitasi kuisisioner ditentukan dengan membantingkan  $r$  hitung  $> r$  tabel. Nilai  $r$  tabel untuk 30 responden dengan taraf signifikansi 0,05 sebesar 0,3610. Hasil dari uji validitas menunjukkan bahwa dari 21 pertanyaan terbukti valid. Kuisisioner dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60. Hasil uji menunjukkan pada masing-masing dimensi menunjukkan hasil 0,743; 0,726; 0,687; 0,730; dan 0,771 secara berturut-turut pada dimensi *clarity*, *humble*, *audible*, *emphaty*, dan *respect*. Maka dari itu dapat dikatakan kuisisioner yang digunakan untuk mengukur kualitas komunikasi dalam

penelitian ini bersifat reliabel yang dibuktikan dengan nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60

Dari total 200 responden kemudian dilakukan pengelompokan karakteristik responden berdasarkan pada jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, serta intensitas kunjungan ke Apotek. Pada kelompok usia, responden dibagi menjadi 4 kelompok usia, dimana kunjungan pasien di Apotek Wilayah Sesean didominasi oleh kelompok usia 18-28 tahun sebanyak 51,5% dari keseluruhan pengunjung. Berdasarkan jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan sebanyak 56% dari 200 pengunjung. Latar belakang pendidikan terbanyak dari pasien yang berkunjung di Apotek Wilayah Sesean terbanyak didominasi oleh SMA/SMK sebanyak 55,5%. Rata-rata pekerjaan dari setiap pasien yang berkunjung ke Apotek Wilayah Sesean didominasi oleh kelompok Mahasiswa yaitu sebesar 28,5% sedangkan pegawai swasta sebesar 25,5%.

**Tabel 2.** Karakteristik Jawaban pada Dimensi *Clarity*

Pernyataan	Frekuensi					Persentase	Katagori
	1	2	3	4	5		
Petugas di Apotek telah menanyakan kepada siapa obat tersebut diberikan sehingga obat yang diterima oleh pasien tepat.	0	0	5	172	23	81,8%	Sangat baik
Petugas di Apotek telah menanyakan keluhan yang dialami pasien untuk memastikan pasien menerima obat yang tepat.	0	1	5	150	44	83,7%	Sangat baik
Petugas yang memberikan pelayanan di Apotek memberikan informasi obat yang diterima pasien dengan jelas.	0	0	3	106	91	88,8%	Sangat baik
Petugas di Apotek telah memberikan informasi aturan pakai obat yang akan diterima pasien.	0	1	23	153	53	79,8%	Baik
Petugas di Apotek memberi informasi tentang cara penyimpanan obat sehingga pasien mengetahui penyimpanan obat yang telah digunakan.	0	3	120	68	9	68,3%	Baik
Rata-rata						80,5%	Baik

**Tabel 3.** Karakteristik Jawaban pada Dimensi *Humble*

Pernyataan	Frekuensi					Persentase	Kategori
	1	2	3	4	5		
Pelayanan yang dilakukan petugas dapat meyakinkan pasien untuk datang kembali ketika membutuhkan pelayanan kefarmasian.	0	0	8	152	40	83,2%	Sangat baik
Setelah pelayanan selesai petugas mengucapkan salam dan terimakasih dengan sopan.	0	0	5	132	57	85,2%	Sangat baik
Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan di Apotek.	0	0	4	131	65	86,1%	Sangat baik
Petugas menunjukkan sikap yang bersahabat dan kasih sayang kepada pasien.	0	1	63	90	46	78,1%	Baik
Rata-Rata						83,2%	Baik

**Tabel 4.** Karakteristik Jawaban pada Dimensi *Audible*

Pernyataan	Frekuensi					Persentase	Kategori
	1	2	3	4	5		
Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien.	0	0	8	141	51	84,3%	Sangat baik
Petugas melakukan komunikasi nonverbal (gerak-gerik, perilaku dan penampilan) dengan baik.	0	0	58	111	21	77,3%	Baik
Petugas menunjukkan kesungguhan untuk melayani pasien di Apotek.	0	0	2	108	90	88,8%	Sangat baik
Petugas menanyakan kepada pasien apakah sudah mengerti tentang penjelasannya.	0	2	72	92	34	75,8%	Baik
Rata-Rata						81,6%	Baik

**Tabel 5.** Karakteristik Jawaban pada Dimensi *Emphaty*

Pernyataan	Frekuensi					Persentase	Kategori
	1	2	3	4	5		
Petugas menunjukkan rasa empati dengan mendengarkan keluhan pasien.	0	0	5	148	47	84,2%	Sangat baik
Petugas mendengarkan keluhan dari pasien dengan respon yang sangat baik.	0	0	7	131	62	85,5%	Sangat baik
Petugas memahami keluhan yang dialami oleh pasien dengan baik.	0	0	9	125	66	85,7%	Sangat baik
Petugas mengungkapkan perasaan ikut merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pasien.	0	11	100	65	24	70,2%	Baik
Rata-Rata						81,4%	Baik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *Clarity*, mayoritas responden (80,5%) merasa puas dengan komunikasi petugas kefarmasian (Tabel 2). Pernyataan yang paling disetujui adalah mengenai pemberian informasi obat dengan jelas (88,8%). Hal ini membuktikan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan tenaga kefarmasian sudah sangat baik. Pelayanan kefarmasian yang baik menunjukkan pasien merasa lebih aman dalam pengobatannya dan diperhatikan saat membeli obat oleh tenaga kefarmasian (Diana *et al.*, 2019; Supardi *et al.*, 2020). Sedangkan informasi mengenai cara penyimpanan

obat jarang disampaikan (68,3%). Penyimpanan obat merupakan hal yang penting untuk mempertahankan mutu obat dari kerusakan akibat penyimpanan yang tidak baik serta untuk memudahkan pencarian dan pengawasan obat-obatan (Qiyaam, Furqoni, & Hariati, 2016). Ini sejalan dengan teori Kompetensi di luar bidang kefarmasian sering kali disebut sebagai *soft skill* yang melekat pada diri tenaga kefarmasian (Sim *et al.* 2020). Kompetensi di luar bidang kefarmasian tersebut berhubungan dengan daya tarik interpersonal, kecerdasan

emosional, keterampilan komunikasi (Antari *et al.*, 2019; Kusuma, *et al.*, 2022).

Pada dimensi *Humble*, kualitas komunikasi petugas kefarmasian dinilai baik dengan rata-rata 83,2% (Tabel 3). Nilai rata-rata terendah diperoleh pada sikap bersahabat dan kasih sayang (78,1%). Sedangkan rata-rata pasien merasa bahwa petugas bersikap ramah dan sopan (86,1%). Petugas Kefarmasian mengucapkan salam dan terimakasih dengan sopan setelah pelayanan selesai dan menunjukkan bahwa Petugas Kefarmasian memiliki rasa rendah hati yang dimana hal ini dapat menjadi faktor pendukung dari komunikasi yang berkualitas (Sarmadi, 2017; Wiryani *et al.*, 2024).

Untuk dimensi *Audible*, kualitas komunikasi juga dinilai baik dengan rata-rata 81,6% (Tabel 4). Responden memberi nilai tinggi terutama pada kesungguhan petugas dalam melayani (88,8%). Hal ini dapat didukung dari keadaan di lapangan bahwa saat memberikan pelayanan kefarmasian, Petugas Kefarmasian memberi pelayanan dengan sungguh-sungguh agar komunikasi yang dilakukan dapat terdengar jelas oleh pasien. Sedangkan nilai kurang memuaskan diperoleh pada pertanyaan apakah pasien memahami penjelasan (75,8%).

Pada dimensi *Empathy*, rata-rata responden memberikan nilai 81,4%, menunjukkan kualitas komunikasi yang baik (Tabel 5). Petugas diapresiasi dalam memahami keluhan pasien (85,7%), namun kurang dalam mengungkapkan empati secara langsung (70,2%). Pelayanan kefarmasian petugas diharapkan mampu mendengar keluhan pasien dengan respon yang baik dapat dikatakan bahwa petugas memiliki rasa empati yang tinggi sehingga dapat menunjang kualitas komunikasi (Sarmadi, 2017). Kemampuan untuk berempati dengan pasien mengakibatkan farmasis melayani pasien dengan mengesampingkan masalah pribadi dan terhubung secara emosional kepada pasien yang mengalami kesusahan dengan merefleksikan kejadian ketika mereka merasa sebagai pasien dan ikut merasakan atau mengalami apa yang dialaminya (Haq, 2016). Hal ini dapat sebagai faktor penunjang komunikasi yang berkualitas. Terbuktinya hipotesis pada penelitian ini sejalan dengan fenomena yang terjadi di lapangan bahwasanya siswa yang berada di jurusan RPL (Rekayasa Perangkat Lunak) memiliki tingkat kualitas hidup yang tinggi ditunjang dari adanya empati dan komunikasi interpersonal siswa tersebut. Selain itu komunikasi interpersonal dan empati juga dapat mempengaruhi kualitas hidup kita (Muhammad Kusasi, 2014).

Tabel 6. Karakteristik Jawaban pada Dimensi *Respect*

Pernyataan	Frekuensi					Persentase	Kategori
	1	2	3	4	5		
Petugas bertegur sapa kepada pasien, memberikan salam dan memperkenalkan diri.	0	8	46	108	38	77,6%	baik
Petugas menunjukkan perhatian kepada pasien dengan cara menanyakan profil pasien.	0	6	113	63	18	69,3%	Baik
Petugas menghargai keputusan pasien terkait pemilihan obat di Apotek.	0	0	9	138	53	84,4%	Sangat baik
Petugas menghargai pasien ketika menyampaikan keluhan yang dialaminya.	0	0	2	110	88	88,6%	Sangat baik
Rata-Rata						80,0%	Baik

Sementara pada dimensi *Respect*, rata-rata nilai responden adalah 80,0%, menunjukkan komunikasi yang baik (Tabel 6). Petugas dihargai ketika pasien menyampaikan keluhan (88,6%), tetapi ada kurangnya perhatian pada profil pasien (69,3%). Petugas Kefarmasian diharapkan mampu menunjukkan perhatian dengan cara menanyakan biodata pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Petugas Kefarmasian sudah menunjukkan sikap menghargai kepada pasien agar terjalannya komunikasi yang berkualitas (Sarmadi, 2017). Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang hasilnya menunjukkan hasil yang baik dimana petugas menunjukkan kesungguhan untuk melayani dengan respon sangat baik 32%, respon baik sebesar 58%, dengan cukup sebesar 7%,. Sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas apotek telah memiliki unsur *Audible* (terdengar) dengan baik (Maryanti, Rahmi Rulianti, Farmasi, & Kemenkes Palembang, 2023).

## Simpulan dan Saran

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi apoteker dengan pasien dalam pelayanan obat nonresep di Apotek Daerah Setoran Denpasar secara keseluruhan dinilai baik oleh sebagian besar responden. Dimensi *Clarity* memperoleh kepuasan tertinggi terutama dalam penyampaian informasi obat yang jelas. Selain itu, dimensi *Humble*, *Audible*, *Empathy*, dan *Respect* juga memperoleh skor positif yang menunjukkan bahwa apoteker secara umum berkomunikasi secara efektif dengan pasien. Namun demikian, ditemukan beberapa kelemahan seperti kurangnya informasi mengenai penyimpanan obat dan kurangnya ungkapan empati secara langsung.

Untuk meningkatkan mutu layanan komunikasi kefarmasian, apoteker didorong untuk memberikan informasi obat yang lebih lengkap, terutama mengenai cara penyimpanan yang tepat untuk menjaga khasiat dan keamanan obat. Lebih jauh, apoteker harus meningkatkan komunikasi interpersonal dengan menunjukkan keramahan dan empati secara langsung selama berinteraksi dengan pasien. Peningkatan ini diharapkan dapat memperkuat kepercayaan dan kepuasan pasien dalam layanan obat nonresep.

## Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Hibah Internal Fakultas Farmasi Universitas Mahasaraswati Denpasar Tahun Anggaran 2022/2023 No. 1435.26/E.4/FF-UNMAS/XII/2022

## Daftar Pustaka

- Antari, N. P. U., Meriyani, H., & Sueni, N. M. D. S. (2019). Communication factors that influence the trust level toward pharmacy technician. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 5(2), 63–69. Opgehaal van <http://ejournal.unmas.ac.id/index.php/Medicamento/article/view/431/414>
- Coiera, E. (2006). Communication systems in healthcare. *The Clinical biochemist. Reviews*, 27(2), 89–98. Opgehaal van <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17077879> 0Ahttp://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC1579411
- Diana, K., Tandah, M. R., & Basuki, M. (2019). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Palu. *Jurnal Ilmiah As-Syifaa*, 11(1), 45–54. <https://doi.org/10.33096/jifa.v11i1.504>
- Haq, K. (2016). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif Terhadap Kemampuan Komunikasi. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 4(1), 32–39. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v4i1.3928>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016*. 4(June), 2016.
- Kusuma, F. A. L., Susanto, A., & Nurcahyo, H. (2022). *Correlation Emotional Intelligence and Interpersonal Attraction with Drug Service Satisfaction in Goge Farma Pharmacy*. 5(1049–1056), 1049–1056.
- Liansyah, T. M., & Kurniawan, H. (2015). Pentingnya Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Primer. *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala*, 15(2), 120–124. Opgehaal van <https://jurnal.usk.ac.id/JKS/article/view/3264>
- Maryanti, L., Rahmi Rulianti, M., Farmasi, J., & Kemenkes Palembang, P. (2023). Identifikasi Komunikasi Efektif Antara Tenaga Teknis Kefarmasian Dengan Pasien Di Puskesmas Selama Masa Pandemi Covid-19 Kota Palembang. *Journal Health & Science : Gorontalo Journal Health and Science Community*, 17(1), 136–142. Opgehaal van <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/gojhes/index>
- Muhammad Kusasi. (2014). Hubungan Empati dan Komunikasi Interpersonal Dengan Kualitas Hidup. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 3(1), 37–49. Opgehaal van

- <https://core.ac.uk/download/pdf/268076006.pdf>
- Nugraha, D. F., Zulliati, Z., Tasalim, R., Noval, N., & Rahman, F. (2020). Persepsi Kebutuhan Pendidikan Komunikasi dalam Kesehatan. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 10(1), 126–131. <https://doi.org/10.33859/dksm.v10i1.436>
- Prabandari, S. (2018). Gambaran Manajemen Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Permata Kota Tegal. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 7(1), 202–208. <https://doi.org/10.30591/pjif.v7i1.741>
- Qiyaam, N., Furqoni, N., & Hariati. (2016). Evaluasi Manejemen Penyimpanan Obat di Gudang Obat Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Soejono Selong Lombok Timur. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 1(1), 61–70.
- RI, K. (2017). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2017 TENTANG APOTEK. *Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia*, 32.
- Rusu, A., Chereches, M. C., Popa, C., Botezatu, R., Lungu, I. A., & Moldovan, O. L. (2022). Community pharmacist's perspective regarding patient-centred communication in conjunction with pharmaceutical practice: A cross-sectional survey. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 30(9), 1327–1344. <https://doi.org/10.1016/j.jsps.2022.06.014>
- Sarmadi. (2017). Identifikasi Komunikasi Efektif Antara Tenaga Teknis Kefarmasian dengan Pasien di Beberapa Apotek Wilayah Kecamatan Kemuning Kota Palembang. *Jurnal Kesehatan Palembang*, 12(Komunikasi, Komunikasi Efektif), 1–7.
- Supardi, S., Yuniar, Y., & Sari, I. D. (2020). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 3(3), 152–159. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v3i3.3177>
- Wiryani, L. S. U., Putri, E. M., & Dhafin, A. A. (2024). Analisis tentang sikap apoteker terkait penggunaan telefarmasi pada pelayanan kefarmasian di apotek kota Denpasar. 5(36), 12309–12324.