



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No.3 (2025) pp: 8211-8220

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin

Brianty Ganesa<sup>1</sup>, Darini Kurniawati<sup>2</sup>, Iwan Yuwindry<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas kesehatan, Universitas Sari Mulia

[briantvganesa@gmail.com](mailto:briantvganesa@gmail.com)

### **Abstrak**

*Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan salah satu bentuk nyata dari pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien, di mana komunikasi efektif menjadi elemen utama dalam menciptakan pemahaman dan kepatuhan terhadap penggunaan obat. Dalam konteks pelayanan di RSUD Ulin Banjarmasin, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun empati dan kepercayaan antara apoteker dengan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi efektif terhadap tingkat kepuasan pasien dalam layanan PIO. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik dan desain potong lintang (cross sectional). Sampel penelitian berjumlah seratus responden yang dipilih secara purposif, menggunakan instrumen berupa kuesioner komunikasi efektif dan kepuasan pasien. Lima indikator utama komunikasi efektif yang diteliti meliputi pemahaman, kesenangan, pengaruh terhadap sikap, hubungan yang semakin baik, serta tindakan nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima indikator tersebut berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan informasi obat tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis apoteker dalam memberikan informasi yang akurat, tetapi juga oleh kemampuan interpersonal dalam berkomunikasi secara hangat, jelas, terbuka, dan empatik. Komunikasi yang efektif mampu meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien, sehingga menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang profesional, berkualitas, dan berorientasi pada kemanusiaan.*

*Kata kunci: Komunikasi Efektif, Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi Obat, Rumah Sakit*

### **1. Latar Belakang**

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat telah mengubah wajah dunia kesehatan, termasuk bidang kefarmasian. Jika dahulu layanan farmasi lebih terfokus pada pengelolaan obat, kini orientasinya beralih menuju pelayanan yang menempatkan pasien sebagai pusat perhatian. Pergeseran paradigma ini menuntut tenaga kefarmasian tidak hanya menjadi pengelola obat yang andal, tetapi juga berperan sebagai mitra kesehatan yang memberikan pelayanan menyeluruh demi meningkatkan kualitas hidup pasien. Dalam era baru ini, apoteker dan tenaga kefarmasian dituntut untuk memiliki kompetensi ganda menguasai pengetahuan farmasi sekaligus keterampilan komunikasi yang efektif dalam memberikan Pelayanan Informasi Obat (PIO)[1]. Komunikasi yang baik menjadi pondasi utama untuk mencegah kesalahan penggunaan obat (medication error) yang dapat mengancam keselamatan pasien[2][3].

Lebih jauh, komunikasi efektif bukan sekadar kemampuan berbicara, melainkan seni menyampaikan pesan dengan jelas dan tepat sehingga maknanya benar-benar dipahami oleh penerima. Dalam konteks pelayanan kesehatan, interaksi komunikatif antara tenaga kefarmasian dan pasien berperan penting dalam menjamin penggunaan obat yang aman, tepat, dan rasional[4]. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) bahkan menegaskan bahwa komunikasi yang efektif merupakan kunci sukses dalam pelayanan informasi obat di berbagai negara. Dampaknya tidak hanya terlihat pada keberhasilan terapi, tetapi juga pada tingkat kepuasan pasien. Kepuasan tersebut menjadi cerminan mutu layanan kesehatan, di mana komunikasi yang hangat dan terbuka mampu menumbuhkan rasa percaya, mempererat hubungan interpersonal, serta meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi yang dijalani[5][6].

Namun pada kenyataannya, banyak masyarakat di Indonesia yang belum memahami pentingnya komunikasi efektif. Budaya komunikasi yang masih terbatas pada penyampaian satu arah sering kali membuat pasien pasif dan enggan bertanya ketika menerima penjelasan dari tenaga kefarmasian. Akibatnya, pesan yang disampaikan sering kali tidak terserap secara optimal. Temuan WHO semakin menegaskan bahwa bahkan di negara-negara maju seperti Amerika Serikat dan berbagai negara Eropa, di mana sistem pelayanan farmasinya sudah terbilang maju dan modern, ternyata masih ada celah besar dalam hal komunikasi antara apoteker dan pasien. Ironisnya, hanya segelintir masyarakat yang benar-benar merasa puas dengan cara tenaga kefarmasian menyampaikan informasi obat, seolah teknologi dan fasilitas canggih belum mampu menggantikan kehangatan serta kejelasan komunikasi manusiawi yang diharapkan pasien. Fenomena serupa juga dapat ditemukan di Indonesia, di mana pasien kerap mengeluhkan bahasa teknis yang sulit dipahami dan minimnya kesempatan untuk berdialog secara terbuka dengan tenaga farmasi[7][8].

Sejumlah penelitian sebelumnya telah berfokus pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian. Studi yang dilakukan oleh Mahendro et al. (2023) di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri dengan menggunakan model *service quality* mengungkapkan bahwa aspek keandalan, ketanggapan, dan empati merupakan dimensi yang paling berpengaruh dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi[9]. Sementara itu, Percunda et al. (2024) menemukan bahwa lama waktu tunggu pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri[10]. Sementara itu, Firdaus dan Lestari (2022) menemukan bahwa pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin memiliki tingkat kepuasan sebesar 68,03 persen terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan[11]. Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang mutu layanan kesehatan, namun belum ada yang menyoroti secara spesifik peran komunikasi efektif dalam Pelayanan Informasi Obat sebagai variabel utama yang memengaruhi kepuasan pasien[12]. Inilah yang menjadi kesenjangan penelitian yang ingin dijawab dalam kajian ini.

Hasil studi pendahuluan di RSUD Ulin Banjarmasin menunjukkan indikasi adanya perbedaan pengalaman pasien dalam menerima Pelayanan Informasi Obat. Dari lima pasien yang diwawancarai, sebagian mengaku informasi yang disampaikan tenaga farmasi sulit dipahami karena penggunaan istilah medis yang kompleks, sementara sebagian lainnya merasa puas ketika apoteker memberikan penjelasan dengan sabar dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Variasi pengalaman ini memperlihatkan bahwa efektivitas komunikasi tenaga kefarmasian menjadi faktor penentu utama dalam membentuk persepsi kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Dengan demikian, penelitian mengenai pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien dalam PIO menjadi sangat relevan dan mendesak dilakukan.

Pelayanan Informasi Obat (PIO) memiliki posisi strategis dalam meningkatkan kualitas penggunaan obat di berbagai fasilitas kesehatan. Fatmi et al. (2025) menegaskan bahwa penyampaian informasi obat yang akurat, jelas, dan mudah dipahami tidak hanya membantu pasien menggunakan obat dengan benar, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup mereka dan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan[13]. Ketika tenaga kefarmasian mampu berkomunikasi secara efektif, pasien dapat memahami cara penggunaan obat, potensi efek samping, serta pentingnya mematuhi terapi yang diberikan. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif kerap menimbulkan kesalahpahaman yang berujung pada ketidakpatuhan dan menurunnya hasil pengobatan. Pandangan ini sejalan dengan Anisawati et al. (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi efektif tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga mampu mengubah sikap, memperkuat hubungan sosial, dan menumbuhkan perilaku positif. Dengan demikian, komunikasi berperan ganda sebagai sarana edukatif dan sebagai instrumen untuk membentuk perilaku pasien agar penggunaan obat menjadi lebih aman dan rasional.

Berdasarkan hasil telaah pustaka dan temuan awal, terlihat adanya kesenjangan antara harapan dan praktik nyata dalam komunikasi antara tenaga kefarmasian dan pasien. Kesenjangan ini membuka peluang penting bagi penelitian yang lebih mendalam untuk memahami sejauh mana efektivitas komunikasi berperan dalam membentuk tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat, khususnya di RSUD Ulin Banjarmasin. Ciri khas penelitian ini terletak pada penggunaan dua instrumen pengukuran yang dirancang untuk menggali dua aspek utama, yaitu efektivitas komunikasi dan kepuasan pasien. Instrumen pertama digunakan untuk menilai efektivitas komunikasi melalui lima indikator utama, yakni pemahaman, kesenangan, pengaruh terhadap sikap, kualitas hubungan yang terjalin, dan tindakan[14]. Sementara itu, instrumen kedua digunakan untuk menilai kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu layanan, yakni keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik[15]. Pendekatan ganda ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan menyeluruh mengenai bagaimana kemampuan komunikasi tenaga kefarmasian memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang mereka terima.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi efektif terhadap tingkat kepuasan pasien dalam Pelayanan Informasi Obat di RSUD Ulin Banjarmasin. Secara khusus, penelitian ini berupaya mengukur efektivitas komunikasi tenaga kefarmasian dalam memberikan informasi obat, menilai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan tersebut, serta mengidentifikasi hubungan antara kedua variabel tersebut. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan praktik kefarmasian yang lebih berpusat pada pasien, sekaligus menjadi dasar bagi rumah sakit dalam memperkuat kompetensi komunikasi tenaga kefarmasian untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi klinik.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif-analitik yang tidak hanya berfokus pada penggambaran fenomena secara sistematis, tetapi juga pada analisis hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana komunikasi efektif berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dalam Pelayanan Informasi Obat di Depo Rawat Jalan RSUD Ulin Banjarmasin, Kecamatan Banjarmasin Tengah. Kegiatan penelitian dilaksanakan mulai Oktober 2024 hingga Juli 2025, mencakup tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga analisis data. Lokasi penelitian dipilih secara purposif karena RSUD Ulin merupakan pusat layanan farmasi dengan intensitas interaksi pasien yang tinggi, sehingga relevan dengan fokus penelitian ini.

Penelitian ini dirancang layaknya potret sesaat yang menangkap realitas di satu momen tertentu. Dengan rancangan cross-sectional, peneliti berupaya membaca dinamika hubungan antara cara berkomunikasi apoteker dan tingkat kepuasan pasien secara langsung di lapangan, tanpa harus menunggu waktu berlalu. Fokusnya tertuju pada pasien yang menerima Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Depo Rawat Jalan RSUD Ulin Banjarmasin, tempat ribuan orang datang setiap minggu untuk mendapatkan penjelasan dan rasa tenang melalui informasi obat yang mereka terima. Dari rerata kunjungan sebanyak 1.011 pasien per minggu, dipilih 100 responden dengan menggunakan rumus Slovin dan teknik purposive sampling, hanya mereka yang benar-benar pernah menerima layanan PIO dan bersedia berbagi pengalaman yang dilibatkan dalam penelitian ini.

Dua variabel utama menjadi pusat perhatian: komunikasi efektif sebagai “pintu masuk” dan kepuasan pasien sebagai “hasil akhir” yang diharapkan. Untuk mengukurnya, peneliti menyiapkan kuesioner terstruktur yang dikembangkan dari penelitian sebelumnya. Instrumen komunikasi efektif diadaptasi dari Suhendro et al. (2022), sementara instrumen kepuasan pasien mengacu pada Sibarani (2019). Keduanya disusun menggunakan skala ordinal agar setiap responden bisa menilai seberapa baik komunikasi berlangsung dan seberapa puas mereka terhadap pelayanan yang diterima. Data yang dikumpulkan bukan sekadar angka, tetapi juga cerminan pengalaman nyata—berasal dari data primer hasil pengisian kuesioner dan data sekunder dari jurnal ilmiah, buku, serta catatan kunjungan pasien tiga bulan terakhir.

Sebelum digunakan secara luas, kuesioner diuji terlebih dahulu untuk memastikan keandalannya. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 30 responden awal, dengan ketentuan bahwa item dianggap valid jika  $r$  hitung  $> 0,361$  dan reliabel bila Cronbach’s Alpha  $> 0,6$ . Hasilnya memuaskan: seluruh butir pernyataan dinyatakan layak, sehingga instrumen siap digunakan. Setelah itu, peneliti memperoleh izin etik resmi dengan nomor SK 313/KEP-UNISM/VII/2025, mengajukan izin ke rumah sakit, dan memulai penyebaran kuesioner kepada para responden yang memenuhi kriteria.

Tahap akhir penelitian ini adalah mengubah data menjadi cerita ilmiah melalui IBM SPSS Statistics 24. Analisis dilakukan dalam dua babak: univariat, yang menggambarkan siapa para responden itu usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan serta bivariat, yang menelusuri bagaimana komunikasi efektif berperan dalam membentuk kepuasan pasien melalui regresi ordinal. Dengan taraf signifikansi 5%, hipotesis diterima jika  $p \leq 0,05$ , sebuah batas yang menjadi penentu apakah kata-kata apoteker benar-benar punya kekuatan untuk memengaruhi rasa puas pasien (Sugiyono, 2019).

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini memegang teguh prinsip etika penelitian karena melibatkan manusia sebagai subjek. Setiap responden diberikan lembar persetujuan (informed consent) yang berisi informasi mengenai tujuan, manfaat, serta hak untuk menolak berpartisipasi tanpa konsekuensi apa pun. Prinsip kerahasiaan (confidentiality) dijaga dengan memastikan bahwa seluruh data responden hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah. Selain itu, prinsip beneficence dan justice juga diterapkan guna menjamin proses penelitian berlangsung secara adil, transparan, dan profesional, dengan mengutamakan keselamatan serta manfaat bagi peningkatan mutu Pelayanan Informasi Obat di rumah sakit (Sinaga, 2017).

### 3. Hasil dan Diskusi

#### 3.1. Hasil

Penelitian ini dilaksanakan di Depo Rawat Jalan RSUD Ulin Banjarmasin, sebuah ruang vital dalam sistem pelayanan rumah sakit yang menjadi jantung aktivitas kefarmasian untuk pasien rawat jalan. Tempat ini bukan sekadar lokasi distribusi obat, melainkan titik temu antara ilmu, pelayanan, dan empati, di mana tenaga kefarmasian dan pasien berinteraksi secara langsung dalam proses penyampaian informasi obat. Pemilihan lokasi ini bukan tanpa alasan; area tersebut dipilih karena memiliki intensitas interaksi yang tinggi antara apoteker dan pasien, menjadikannya lahan yang subur bagi peneliti untuk mengamati bagaimana komunikasi efektif terjalin dalam praktik nyata. Dengan karakteristik tersebut, peneliti dapat lebih mudah menemukan responden yang sesuai dengan kriteria, terutama pasien yang telah mendapatkan Pelayanan Informasi Obat (PIO) dan bersedia berbagi pengalaman mereka dalam penelitian ini.

RSUD Ulin Banjarmasin sendiri merupakan rumah sakit kelas A yang terletak di Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Sebagai rumah sakit rujukan utama bagi wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah, RSUD Ulin menyediakan layanan kesehatan yang lengkap dengan berbagai spesialisasi dan subspecialisasi, serta berperan sebagai rumah sakit pendidikan bagi tenaga medis dan mahasiswa di bidang kesehatan. Fungsi ganda ini menjadikan RSUD Ulin sebagai pusat pelayanan dan pembelajaran yang strategis dalam mendukung peningkatan mutu layanan kesehatan di kawasan tersebut.

Hasil penelitian terhadap 100 responden di Depo Rawat Jalan RSUD Ulin menunjukkan variasi karakteristik yang menarik. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan (56%). Dari segi usia, sebagian besar berada pada rentang 26–35 tahun (38%), menunjukkan bahwa penerima layanan PIO didominasi oleh kelompok usia produktif. Dilihat dari pendidikan terakhir, responden terbanyak merupakan lulusan SMA/SMK (52%), yang mencerminkan tingkat literasi kesehatan menengah hingga tinggi. Sementara itu, berdasarkan pekerjaan, proporsi terbesar adalah Pegawai Negeri Sipil (33%), sedangkan kelompok terkecil berasal dari kalangan pelajar atau mahasiswa (14%).

Secara keseluruhan, data ini menggambarkan bahwa penerima layanan informasi obat di RSUD Ulin Banjarmasin umumnya berasal dari kelompok usia produktif dengan latar belakang pendidikan menengah hingga tinggi serta pekerjaan yang beragam. Kondisi tersebut menunjukkan potensi yang baik bagi peningkatan efektivitas komunikasi antara tenaga kefarmasian dan pasien dalam konteks pelayanan informasi obat.

#### Uji Validitas

Untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, dilakukan uji validitas sebelum pengumpulan data utama dimulai. Uji ini bertujuan menilai sejauh mana instrumen penelitian mampu menggambarkan kondisi nyata dari objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2008:248), kuesioner dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel.

Dalam penelitian ini, 30 responden dipilih sebagai sampel uji coba untuk menguji keabsahan setiap butir pertanyaan dalam instrumen. Hasil uji menunjukkan bahwa semua pernyataan pada kuesioner komunikasi efektif memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel (0,361). Temuan tersebut menegaskan bahwa setiap item dalam kuesioner tidak hanya lolos secara statistik, tetapi juga mampu merepresentasikan konsep komunikasi efektif yang menjadi fokus penelitian. Dengan demikian, kuesioner dinyatakan valid dan siap digunakan pada tahap pengumpulan data utama di RSUD Ulin Banjarmasin.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Komunikasi Efektif

| No | Butir Soal | R Hitung | R Tabel | R Hitung > R Tabel | Kesimpulan |
|----|------------|----------|---------|--------------------|------------|
| 1  | Butir 1    | 0,417    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 2  | Butir 2    | 0,376    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 3  | Butir 3    | 0,422    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 4  | Butir 4    | 0,395    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 5  | Butir 5    | 0,368    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 6  | Butir 6    | 0,424    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 7  | Butir 7    | 0,431    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 8  | Butir 8    | 0,371    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 9  | Butir 9    | 0,498    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 10 | Butir 10   | 0,389    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |

Sumber: Data Primer, 2025

Hasil pengujian yang sama juga ditemukan pada kuesioner kepuasan pasien. Seluruh butir pertanyaan menunjukkan nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel (0,361), sehingga setiap item dinyatakan valid. Dengan hasil

tersebut, kuesioner kepuasan pasien dinilai layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien**

| No | Butir Soal | R Hitung | R Tabel | R Hitung > R Tabel | Kesimpulan |
|----|------------|----------|---------|--------------------|------------|
| 1  | Butir 1    | 0,381    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 2  | Butir 2    | 0,397    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 3  | Butir 3    | 0,363    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 4  | Butir 4    | 0,376    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 5  | Butir 5    | 0,395    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 6  | Butir 6    | 0,457    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 7  | Butir 7    | 0,381    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 8  | Butir 8    | 0,421    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 9  | Butir 9    | 0,389    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 10 | Butir 10   | 0,392    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 11 | Butir 11   | 0,389    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 12 | Butir 12   | 0,461    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 13 | Butir 13   | 0,365    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 14 | Butir 14   | 0,461    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |
| 15 | Butir 15   | 0,469    | 0,361   | R Hitung > R Tabel | Valid      |

Sumber: Data Primer, 2025

Secara keseluruhan, hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai R hitung lebih besar daripada R tabel pada seluruh butir pertanyaan. Dengan demikian, setiap item dalam kuesioner dinyatakan valid, artinya instrumen penelitian ini telah memenuhi syarat kelayakan untuk digunakan dalam pengumpulan data penelitian utama.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini berperan layaknya “tes kejujuran” bagi instrumen yang digunakan bukan hanya menilai apakah alat ukur mampu menjawab pertanyaan penelitian, tetapi juga apakah ia dapat memberikan hasil yang konsisten setiap kali digunakan dalam kondisi yang serupa. Reliabilitas, dengan demikian, menjadi ukuran seberapa stabil dan dapat dipercaya sebuah instrumen dalam menangkap kenyataan yang sebenarnya.

Untuk memastikan hal tersebut, peneliti menggunakan koefisien Cronbach’s Alpha sebagai “alat detektor” konsistensi internal antarbutir pertanyaan. Berdasarkan panduan dari Sugiyono (2014), instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,6. Angka ini menjadi semacam “ambang kepercayaan” yang membedakan antara alat ukur yang kuat dan yang rapuh.

Seluruh proses pengujian dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik, agar hasil perhitungan bersifat tepat, jujur, dan bebas bias manusia. Dari hasil analisis, setiap butir pertanyaan dalam kuesioner komunikasi efektif menunjukkan nilai Cronbach’s Alpha di atas 0,6, menandakan bahwa instrumen ini bekerja secara harmonis dan konsisten. Dengan tingkat keandalan yang solid ini, kuesioner dinyatakan siap menjadi alat utama pengumpul data dalam penelitian yang dilaksanakan di RSUD Ulin Banjarmasin.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Komunikasi Efektif**

| No | Butir Soal | Cronbach’s Alpha ( $\alpha$ ) | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Kesimpulan |
|----|------------|-------------------------------|----------------------|------------|
| 1  | Butir 1    | 0,612                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 2  | Butir 2    | 0,781                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 3  | Butir 3    | 0,628                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 4  | Butir 4    | 0,711                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 5  | Butir 5    | 0,679                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 6  | Butir 6    | 0,655                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 7  | Butir 7    | 0,621                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 8  | Butir 8    | 0,722                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 9  | Butir 9    | 0,666                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 10 | Butir 10   | 0,645                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |

Sumber: Data Primer, 2025

Sementara itu, hasil uji reliabilitas terhadap kuesioner kepuasan pasien turut memperlihatkan konsistensi yang sangat baik. Seluruh butir pertanyaan menunjukkan nilai Cronbach’s Alpha lebih besar dari 0,6, menandakan bahwa setiap item bekerja secara selaras dalam mengukur persepsi responden terhadap layanan yang mereka terima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel kepuasan pasien memiliki tingkat keandalan yang tinggi dan dinyatakan reliabel, sehingga layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini.

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien**

| No | Butir Soal | Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Kesimpulan |
|----|------------|-------------------------------|----------------------|------------|
| 1  | Butir 1    | 0,677                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 2  | Butir 2    | 0,649                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 3  | Butir 3    | 0,654                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 4  | Butir 4    | 0,656                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 5  | Butir 5    | 0,649                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 6  | Butir 6    | 0,675                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 7  | Butir 7    | 0,670                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 8  | Butir 8    | 0,670                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 9  | Butir 9    | 0,662                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 10 | Butir 10   | 0,671                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 11 | Butir 11   | 0,648                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 12 | Butir 12   | 0,665                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 13 | Butir 13   | 0,658                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 14 | Butir 14   | 0,689                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |
| 15 | Butir 15   | 0,636                         | ( $\alpha$ ) : > 0,6 | Reliabel   |

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada kedua variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6, yang berarti instrumen dinyatakan reliabel dan dapat dipercaya sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

### Analisis Univariat

#### a. Komunikasi Efektif

**Tabel 1. Data Hasil Komunikasi Efektif**

| No | Indikator                | Efektif (f) | Efektif (%) | Tidak Efektif (f) | Tidak Efektif (%) | Total |
|----|--------------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------------|-------|
| 1  | Pemahaman                | 76          | 76%         | 24                | 24%               | 100   |
| 2  | Kesenangan               | 75          | 75%         | 25                | 25%               | 100   |
| 3  | Pengaruh pada sikap      | 67          | 67%         | 33                | 33%               | 100   |
| 4  | Hubungan yang makin baik | 68          | 68%         | 32                | 32%               | 100   |
| 5  | Tindakan                 | 71          | 71%         | 29                | 29%               | 100   |

Sumber: Data Primer

Hasil analisis komunikasi efektif yang terangkum pada Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi yang terjalin berada pada kategori efektif. Sebanyak 76% responden merasa mampu memahami informasi dengan baik, sedangkan 24% lainnya masih mengalami kendala dalam memahami pesan yang disampaikan. Indikator kesenangan juga memperlihatkan hasil serupa, di mana 75% responden merasa senang selama proses komunikasi berlangsung.

Pada indikator pengaruh terhadap sikap, 67% responden mengakui adanya perubahan positif dalam cara pandang atau perilaku setelah menerima komunikasi tersebut, sementara 33% lainnya belum merasakan dampak yang signifikan. Selanjutnya, sebanyak 68% responden menilai bahwa komunikasi yang dilakukan mempererat hubungan antar pihak, menunjukkan adanya peningkatan interaksi yang lebih harmonis. Akhirnya, pada indikator tindakan, 71% responden mengaku terdorong untuk melakukan tindakan tertentu setelah menerima pesan, sementara 29% lainnya belum menunjukkan respons tindakan yang berarti. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa komunikasi efektif memiliki kontribusi penting terhadap keberhasilan interaksi dalam konteks pelayanan.

#### b. Kepuasan Pasien

**Tabel 2. Data Hasil Kepuasan Pasien**

| No | Indikator   | Sangat Puas (f) | Sangat Puas (%) | Puas (f) | Puas (%) | Tidak Puas (f) | Tidak Puas (%) | Total |
|----|-------------|-----------------|-----------------|----------|----------|----------------|----------------|-------|
| 1  | Kehandalan  | 70              | 70%             | 30       | 30%      | 0              | 0%             | 100   |
| 2  | Ketanggapan | 68              | 68%             | 32       | 32%      | 0              | 0%             | 100   |
| 3  | Jaminan     | 68              | 68%             | 32       | 32%      | 0              | 0%             | 100   |
| 4  | Empati      | 71              | 71%             | 29       | 29%      | 0              | 0%             | 100   |
| 5  | Bukti Fisik | 64              | 64%             | 36       | 36%      | 0              | 0%             | 100   |

Sumber: Data Primer

Tabel 2. menampilkan gambaran kepuasan pasien terhadap berbagai aspek pelayanan. Sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Pada indikator kehandalan, 70% responden merasa sangat

puas karena pelayanan dinilai konsisten dan dapat dipercaya, sedangkan 30% lainnya mengaku cukup puas. Ketanggapan petugas juga diapresiasi dengan baik, di mana 68% responden merasa sangat puas terhadap kecepatan dan kesiapan pelayanan yang diberikan.

Aspek jaminan dan empati pun mencerminkan hasil positif; masing-masing memperoleh tingkat kepuasan sebesar 68% dan 71% pada kategori sangat puas. Hal ini menandakan bahwa pasien merasa aman serta diperhatikan secara personal selama proses pelayanan. Sementara itu, indikator bukti fisik seperti kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan fasilitas juga mendapat penilaian tinggi dengan 64% responden merasa sangat puas dan 36% lainnya puas. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai pelayanan yang diterima sudah memenuhi ekspektasi, menggambarkan kualitas layanan yang prima serta komunikasi yang efektif antara petugas dan pasien.

### Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan teknik statistik yang digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh antara dua variabel, dengan tujuan mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan di antara keduanya. Melalui analisis ini, peneliti dapat memahami sejauh mana satu variabel mampu memengaruhi atau menjelaskan perubahan pada variabel lainnya.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan uji regresi ordinal, yaitu metode statistik yang dirancang untuk mengukur pengaruh variabel bebas, yaitu komunikasi efektif, terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan pasien (Notoatmodjo, 2018).

**Tabel 3. Data Hasil Uji Regresi Linear Komunikasi Efektif**

| Komunikasi    | Jumlah     | Persentase (%) | P Value |
|---------------|------------|----------------|---------|
| Efektif       | 59         | 59             |         |
| Tidak Efektif | 41         | 41             | 0,000   |
| <b>Total</b>  | <b>100</b> | <b>100</b>     |         |

**Tabel 4. Data Hasil Uji Regresi Linear Kepuasan Pasien**

| Kepuasan Pasien | Jumlah     | Persentase (%) | P Value |
|-----------------|------------|----------------|---------|
| Sangat Puas     | 69         | 69             |         |
| Puas            | 31         | 31             |         |
| Tidak Puas      | 0          | 0              | 0,000   |
| <b>Total</b>    | <b>100</b> | <b>100</b>     |         |

Uji regresi linear yang disajikan pada Tabel 3 dan 4 menunjukkan bahwa nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000, lebih kecil dari tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi antara petugas dan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima. Dengan kata lain, kualitas interaksi dalam proses komunikasi menjadi faktor penting yang menentukan persepsi positif pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Secara lebih luas, hasil penelitian ini menggarisbawahi bahwa komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga berperan dalam membangun rasa percaya, empati, dan kenyamanan. Ketika petugas mampu menyampaikan informasi obat dengan jelas, sabar, dan penuh perhatian, pasien akan merasa dihargai serta lebih puas terhadap layanan yang diberikan.

### 3.2. Diskusi

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ulin Banjarmasin”. Data penelitian dikumpulkan di Depo Rawat Jalan dengan responden yang telah menerima Pelayanan Informasi Obat (PIO). Pengambilan data dilakukan melalui dua kuesioner, yaitu kuesioner untuk menilai keefektifan komunikasi tenaga kefarmasian serta kuesioner kepuasan pasien untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pasien setelah memperoleh layanan tersebut.

Penelitian ini melibatkan 100 responden. Berdasarkan kuesioner komunikasi efektif, diperoleh hasil bahwa indikator pemahaman mencapai 76 persen, kesenangan 75 persen, pengaruh pada sikap 67 persen, hubungan yang makin baik 68 persen, dan tindakan 71 persen. Hasil ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden merasakan komunikasi yang dijalankan oleh tenaga kefarmasian telah berjalan efektif. Rata-rata persentase di atas 50 persen memperlihatkan bahwa pasien memahami pesan yang disampaikan dan merasa adanya komunikasi dua arah yang baik selama proses pelayanan berlangsung.

Dari pengisian kuesioner kepuasan pasien, hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO). Persentase kepuasan pasien per indikator meliputi kehandalan 70 persen, ketanggapan 68 persen, jaminan 68 persen, empati 71 persen, dan bukti fisik 64 persen. Hasil ini memperlihatkan bahwa layanan PIO di RSUD Ulin telah berjalan dengan optimal. Persentase di atas 50 persen menunjukkan bahwa pasien memahami informasi yang diberikan tenaga kefarmasian dan merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima.

Tahap analisis selanjutnya dilakukan melalui uji regresi linear untuk menentukan apakah terdapat pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi (*p*-value) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian, baik dalam hal kejelasan informasi, empati, maupun responsivitas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, komunikasi efektif terbukti menjadi elemen penting dalam membangun pengalaman pelayanan yang positif di lingkungan rumah sakit.

Komunikasi efektif sendiri merupakan proses penyampaian pesan di mana penerima pesan benar-benar memahami dan menindaklanjuti apa yang disampaikan oleh komunikator. Proses komunikasi yang efektif memungkinkan terjadinya pertukaran informasi, ide, keyakinan, perasaan, dan sikap antara dua pihak sehingga hasilnya sesuai dengan harapan (Muhith & Siyoto, 2018). Dalam konteks Pelayanan Informasi Obat (PIO), komunikasi efektif berfungsi untuk meningkatkan kepatuhan pasien dalam menggunakan obat, meningkatkan kepuasan terhadap tenaga kefarmasian, serta meminimalkan risiko efek samping yang mungkin terjadi (Macleod-Glover, 2019).

Komunikasi efektif memiliki lima indikator utama, yaitu pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik, dan tindakan. Pemahaman menunjukkan kemampuan pasien menerima pesan sesuai maksud tenaga kefarmasian. Kesenangan tercermin dari suasana komunikasi yang hangat dan menyenangkan. Pengaruh pada sikap menggambarkan keberhasilan tenaga kefarmasian dalam mengarahkan pasien agar mengonsumsi obat sesuai anjuran. Hubungan yang makin baik menggambarkan interaksi yang mempererat kedekatan interpersonal, sedangkan tindakan menunjukkan kemampuan tenaga kefarmasian dalam mendorong pasien melakukan tindakan yang sesuai setelah menerima informasi (Sutarji, 2021).

Kepuasan pasien sendiri merupakan kondisi emosional positif yang muncul ketika harapan pasien terhadap pelayanan terpenuhi. Kepuasan ini menjadi respon pasien terhadap kesesuaian antara harapan sebelum dan setelah menerima pelayanan (Hartono dalam Andayani, 2021). Secara umum, kepuasan pasien menggambarkan perasaan senang karena kebutuhan dan harapan mereka telah terpenuhi selama proses pelayanan berlangsung.

Untuk menilai tingkat kepuasan tersebut, terdapat lima indikator yang digunakan, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kehandalan mencerminkan kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang akurat sejak awal tanpa kesalahan. Ketanggapan menunjukkan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pasien serta menanggapi kebutuhan mereka. Jaminan berkaitan dengan perilaku tenaga kefarmasian dalam membangun kepercayaan terhadap rumah sakit. Empati mencerminkan kemampuan memahami kondisi pasien secara mendalam, sedangkan bukti fisik terkait daya tarik fasilitas, kelengkapan peralatan, serta penampilan tenaga kefarmasian yang mendukung kenyamanan pelayanan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan di Depo Rawat Jalan RSUD Sultan Suriansyah Kota Banjarmasin pada periode April hingga Mei 2023 memberikan hasil yang sejalan dengan temuan penelitian ini. Studi tersebut melibatkan 400 pasien penerima Pelayanan Informasi Obat (PIO) dan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, di mana 284 responden (71%) menyatakan puas dan 116 responden (29%) menyatakan sangat puas. Secara umum, hasil tersebut menegaskan bahwa Pelayanan Informasi Obat di RSUD Sultan Suriansyah berada dalam kategori "puas." Sementara itu, penelitian ini yang dilaksanakan di RSUD Ulin Banjarmasin menunjukkan hasil serupa, yaitu pasien berada pada kategori kepuasan yang sama. Namun, terdapat perbedaan menarik antara kedua penelitian yang kemungkinan disebabkan oleh variasi karakteristik responden, seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Berdasarkan hasil analisis karakteristik responden, diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan (56%). Hal ini selaras dengan pendapat Dewi & Kardiwinata (2021) serta Noviyama (2011), yang menyatakan bahwa perempuan umumnya memiliki kemampuan mendengar dan memahami informasi dengan lebih baik, serta menunjukkan kepedulian yang lebih tinggi terhadap aspek kesehatan.

Dari segi usia, mayoritas responden berada pada rentang 26 hingga 35 tahun (38 persen), yaitu usia produktif yang cenderung tanggap terhadap informasi dan memiliki kemampuan belajar yang optimal (Angreyni,

2021; Aulia, 2013). Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan SMA atau SMK (51 persen). Tingkat pendidikan memengaruhi kemampuan seseorang dalam menerima dan memahami informasi baru (Notoatmodjo, 2022). Dari sisi pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan persentase 33 persen. Pekerjaan memengaruhi frekuensi interaksi sosial dan kemampuan seseorang dalam memahami informasi karena lingkungan kerja memungkinkan pertukaran ide dan pengalaman yang memperkaya wawasan (Astid S. Susanto, 2022).

Secara keseluruhan, Pelayanan Informasi Obat (PIO) di RSUD Ulin Banjarmasin telah dilaksanakan dengan komunikasi yang efektif oleh tenaga kefarmasian, sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Analisis lebih lanjut memperlihatkan nilai signifikansi p Value sebesar 0,000, sehingga hipotesis Ha diterima bahwa terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi efektif dan kepuasan pasien dalam Pelayanan Informasi Obat (PIO).

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Informasi Obat (PIO) di rumah sakit telah dilaksanakan dengan baik melalui penerapan komunikasi efektif oleh tenaga kefarmasian. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa 71% tenaga kefarmasian telah menerapkan prinsip komunikasi efektif dalam menyampaikan informasi obat kepada pasien. Penerapan komunikasi yang baik ini menjadi dasar penting dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap penggunaan obat secara benar dan aman. Selaras dengan hal tersebut, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima juga berada pada kategori puas, dengan 68% responden menyatakan puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hasil uji regresi ordinal menggunakan program SPSS menghasilkan p-value sebesar 0,000 ( $<0,05$ ), yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara komunikasi efektif dan kepuasan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin efektif komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kemampuan komunikasi tenaga kefarmasian sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi ilmiah serta menambah wawasan mengenai pentingnya penerapan komunikasi efektif dalam pelayanan kefarmasian, khususnya pada Pelayanan Informasi Obat (PIO). Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai acuan untuk mengembangkan penelitian sejenis dengan pendekatan atau metode yang lebih mendalam. Tenaga kefarmasian diharapkan terus meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal agar informasi obat dapat tersampaikan secara jelas, akurat, dan mudah dipahami pasien. Selain itu, pihak rumah sakit diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik serta terus berinovasi dalam menciptakan sistem pelayanan informasi obat yang lebih optimal, berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan, dan berfokus pada kepuasan pasien.

#### Referensi

- [1] A. T. Mokoginta, W. A. Lolo, and K. L. R. Mansauda, "Analisis Pelayanan Informasi Obat Kepada Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X di Kotamobagu," *Pharmaccon*, vol. 13, no. 1, pp. 448–456, 2024, doi: 10.35799/pha.13.2024.49326.
- [2] W. I. Masuari, "Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit X Gianyar," *J. Sos. Sains*, vol. 1, no. 9, pp. 1112–1118, 2021, doi: 10.59188/jurnalsosains.v1i9.206.
- [3] N. A. Rokhmah and A. Anggorowati, "Komunikasi Efektif dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan," *JHeS J. Heal. Stud.*, vol. 1, no. 1, pp. 65–71, 2017, doi: 10.31101/jhes.186.
- [4] E. S. Dasopang *et al.*, "Pelayanan Informasi Obat pada Beberapa Apotek di Kota Medan," *Jambura J. Heal. Sci. Res.*, vol. 5, no. 2, pp. 571–583, 2023, doi: 10.35971/jjhsr.v5i2.18583.
- [5] N. S. Purwaningsih, A. Senjaya, and J. U. Rukmana, "Analisis Pelayanan Informasi Obat (PIO) pada Pasien di Apotek X Periode Mei 2021," *Edu Masda J.*, vol. 5, no. 2, pp. 41–47, 2021, doi: 10.52118/edumasda.v5i2.129.
- [6] H. Stevani, A. N. Putri, and S. Side, "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian," *J. Farm. Sandi Husada*, vol. 3, no. 1, pp. 1–7, 2021, doi: 10.63004/jfs.v3i1.605.
- [7] Y. Soumokil, M. Syafar, and A. Yusuf, "Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru," *J. Ilm. Kesehatan. Sandi Husada*, vol. 10, no. 2, pp. 543–551, 2021, doi: 10.35816/jiskh.v10i2.645.
- [8] F. R. Rahayu, I. S. Ramadhan, and R. Hendriani, "Pelaksanaan Telefarmasi pada Pelayanan Kefarmasian di Farmasi Komunitas," *J. Pharm. Sci.*, vol. 6, no. 1, pp. 273–280, 2023, doi: 10.36490/journal-jps.com.v6i1.60.
- [9] U. J. Mahendro, D. Ningsih, and S. R. Handayani, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri," *J. Islam. Pharm.*, vol. 7, no. 2, pp. 86–93, 2023, doi: 10.18860/jip.v7i2.17455.
- [10] A. D. Percunda, A. Laksono, and H. N. W. Rama, "Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri," *JK J. Kesehatan.*, vol. 2, no. 3, pp. 220–232, 2024, doi:

10.36555/almana.v8i3.2723.

- [11] I. Firdaus and S. W. Lestari, "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang," in *Repository Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang*, 2022, pp. 1–14. [Online]. Available: <http://repository.poltekkespim.ac.id/id/eprint/669>
- [12] Z. Suhendro and Zakiatuzzahrah, "Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Kinerja Karyawan CV Centrum Teknik Diesel Jakarta," *J. Gema*, vol. 7, no. 2, pp. 113–124, 2022, doi: 10.30998/g.v2i2.1454.
- [13] E. Fatmi, U. Ika, N. Mentari, W. Dewi, and S. Syahrul, "Sosialisasi Pelayanan Informasi Obat disertai Pemeriksaan Kesehatan dan Pemberian Vitamin Gratis di Desa Telagawaru," *J. Community Engagem. Heal. Nurs.*, vol. 3, no. 1, pp. 21–25, 2025, doi: 10.30643/jcehn.v3i1.405.
- [14] N. P. U. Antari, F. Megawati, N. P. D. Agustini, N. N. Y. Mendra, and N. M. D. S. Suena, "Komunikasi dalam pemberian informasi obat," *J. Inov. Has. Pengabd. Masy. (JIPEMAS)*, vol. 7, no. 3, pp. 554–564, 2024, doi: 10.33474/jipemas.v7i3.21897.
- [15] M. Andriani, S. Perawati, and S. Nurhaliza, "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun," *Indones. J. Pharm. Educ.*, vol. 2, no. 1, pp. 10–20, 2022, doi: 10.37311/ijpe.v2i1.13247.