

## Analisis Keterampilan Komunikasi Interpersonal Tenaga Kefarmasian di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Fitri Rahmadani Darwis<sup>1</sup>, Tuti Bahfiarti<sup>2</sup>, Muhammad Farid<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Magister Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

### INFORMASI ARTIKEL

#### Histori Artikel

**Dikirimkan:**

10 April 2025

**Direvisi:**

29 April 2025

**Diterima:**

01 Mei 2025

**Diterbitkan:**

25 April 2025

**Abstrak** - Artikel ini bertujuan untuk menganalisis keterampilan komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Dengan pendekatan dekriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Teknik analisis data yang diterapkan adalah analisis tematik dan analisis naratif untuk menggali lebih dalam keterampilan komunikasi interpersonal dalam pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian bermanfaat menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang dipahami pasien, penggunaan alat bantu komunikasi, serta keterlibatan keluarga pasien dalam terapi obat. Temuan ini menegaskan komunikasi yang baik tidak hanya bermanfaat pada pemahaman pasien, tetap juga membentuk kepatuhan terhadap pengobatan. Kendala utama yang dihadapi adalah perbedaan bahasa, keterbatasan pemahaman pasien, serta waktu interaksi yang terbatas akibat jumlah pasien yang banyak. Penelitian ini menyoroti pentingnya pelatihan komunikasi bagi tenaga kefarmasian untuk membangun kualitas layanan kefarmasian. Temuan ini memiliki signifikansi dalam standar komunikasi tenaga kefarmasian guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien.

#### Kata Kunci

Interpersonal  
Communication  
Pharmaceutical Workers  
Communication Skill,  
RSUD Batara Siang

**Abstract** - This article aims to analyze the interpersonal communication skills of pharmaceutical personnel at RSUD Batara Siang, Pangkajene and Islands Regency. With a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews and participatory observation. The data analysis techniques applied were thematic analysis and narrative analysis to explore more deeply the interpersonal communication skills in pharmaceutical services. The results of this study show that the interpersonal communication skills of pharmaceutical personnel are useful in explaining drug information in a language that patients understand, the use of communication aids, and the involvement of patients' families in drug therapy. This finding confirms that good communication not only benefits patient understanding, but also shapes adherence to treatment. The main obstacles faced were language differences, limited patient understanding, and limited interaction time due to the large number of patients. This study highlights the importance of communication training for pharmaceutical workers to build the quality of pharmaceutical services. These findings have significance in the communication standards of pharmaceutical workers in order to provide better services to patients.

#### Corresponding Author:

Fitri Rahmadani Darwis, Magister Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin Makassar, 90245, Email: darwisfr24e@ms.unhas.ac.id

### PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit dan apotek, memiliki peran yang semakin strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Azhar & Mohamed Ibrahim, 2018; Rough et al., 2021; Vermeulen et al., 2020). Salah satu aspek penting yang menentukan efektivitas layanan kefarmasian adalah kemampuan komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian dengan pasien (Hagemeyer et al., 2014; Hargie & Morrow, 1985; Lee et al., 2019; Umurzakhova et al., 2018). Komunikasi yang baik memungkinkan tenaga kefarmasian untuk memberikan informasi yang jelas terkait penggunaan obat, efek samping, serta anjuran medis lainnya yang dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi (Araújo-Neto et al., 2024; Hagemeyer et al., 2014; Umurzakhova et al., 2018). Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala dalam komunikasi tenaga kefarmasian dengan pasien (Arnanda & Barliana, 2021; Nurhidayah & Revi, 2020), terutama dalam lingkungan pelayanan kesehatan yang



dinamis seperti RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi lebih dalam keterampilan komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian guna meningkatkan kualitas layanan kefarmasian. Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya komunikasi interpersonal dalam berbagai aspek pelayanan kesehatan. Studi oleh Nurhidayah dan Revi (2020) mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan faktor kunci dalam implementasi Inter Professional Education (IPE) di Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara, yang berkontribusi terhadap peningkatan kerja tim dan motivasi mahasiswa profesi kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya berdampak pada pasien tetapi juga dalam koordinasi antar profesi kesehatan. Selain itu, penelitian Faisal (2020) menemukan bahwa komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian dalam layanan swamedikasi di apotek sangat menentukan keberhasilan pengobatan mandiri pasien, dengan faktor pendukung seperti penguasaan bahasa, media komunikasi, dan lingkungan yang kondusif.

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan dalam konteks komunikasi interpersonal tenaga medis dan farmasi, masih terdapat gap penelitian dalam memahami secara spesifik bagaimana komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian di rumah sakit berdampak pada efektivitas pelayanan kefarmasian. Studi oleh (Pasaribu et al., 2019) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dokter tidak selalu berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yang mengindikasikan perlunya kajian lebih lanjut mengenai bagaimana elemen komunikasi tertentu dapat lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian (Farooqi et al., 2020) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berkontribusi signifikan terhadap efektivitas kerja tim dan komitmen organisasi dalam lingkungan perawatan kesehatan, yang menjadi indikasi bahwa faktor ini juga dapat berperan dalam peningkatan layanan kefarmasian.

Dalam konteks pelayanan kefarmasian di rumah sakit, studi (Maghsoudi et al., 2022) mengungkapkan bahwa pelatihan komunikasi interpersonal terbukti dapat meningkatkan iklim etika profesional di lingkungan perawatan kesehatan. Selain itu, penelitian (Singh et al., 2023) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki hubungan negatif dengan konflik interpersonal dan penyimpangan di tempat kerja, yang berarti komunikasi yang buruk dapat memicu ketidakharmonisan dalam organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk meneliti lebih lanjut bagaimana komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian di RSUD Batara Siang berperan dalam membangun hubungan yang baik dengan pasien serta meningkatkan efektivitas kerja tim. Studi ini menawarkan kebaruan yang terletak pada fokusnya yang spesifik terhadap tenaga kefarmasian di RSUD Batara Siang, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya. Studi ini juga berusaha mengisi gap penelitian terkait bagaimana faktor komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian dalam konteks rumah sakit daerah dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menambah wawasan ilmiah terkait komunikasi interpersonal dalam praktik kefarmasian tetapi juga memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola rumah sakit dalam meningkatkan kompetensi komunikasi tenaga kefarmasian.

Adapun tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis keterampilan komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian di RSUD Batara Siang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas komunikasi tersebut. Dengan menggunakan pendekatan empiris, penelitian ini akan menggali bagaimana komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian dapat meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat hubungan profesional di lingkungan kerja. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merancang pelatihan komunikasi interpersonal yang lebih efektif bagi tenaga kefarmasian di Indonesia.

## **KAJIAN LITERATUR**

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu komponen esensial dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas, khususnya dalam interaksi antara tenaga kefarmasian dan pasien. Dalam konteks rumah sakit, efektivitas komunikasi interpersonal tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien, tetapi juga menunjang keselamatan dan pemahaman terhadap pengobatan yang diberikan. Sejumlah penelitian sebelumnya telah menggarisbawahi peran strategis komunikasi interpersonal dalam membentuk hubungan terapeutik antara tenaga kesehatan dan pasien. Penelitian (Abqa et al., 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal tenaga medis serta non-medis memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan kontribusi gabungan mencapai 77,10%. Dalam studi tersebut, komunikasi interpersonal menyumbang 30,58% terhadap kepuasan pasien, menegaskan pentingnya keterampilan interpersonal dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien di lingkungan rumah sakit.

Hal ini sejalan dengan temuan oleh (Zaelanti et al., 2025) yang mengeksplorasi komunikasi interpersonal tenaga teknik kefarmasian di Apotek Sakha Farma. Studi ini menekankan bahwa komunikasi verbal dan non-verbal yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan konsumen, tetapi juga memperkuat kualitas pelayanan. Ketidaksesuaian informasi sering menjadi hambatan dalam proses komunikasi, sehingga penelitian ini mengusulkan perlunya pelatihan berstandar bagi tenaga kefarmasian guna memastikan konsistensi dan efektivitas komunikasi. Wibowo dan Sjafrizal (2024) juga memberikan wawasan tentang bagaimana komunikasi interpersonal diterapkan oleh tenaga kefarmasian dalam memberikan informasi obat kepada pasien tetap. Temuan mereka menyoroti unsur keterbukaan, empati, dukungan, serta kesetaraan sebagai pilar utama komunikasi yang efektif. Adanya kesenjangan informasi menjadi pemicu ketidakpastian bagi pasien, yang dapat diminimalisir melalui strategi komunikasi interpersonal yang bersifat personal dan edukatif.

Lebih jauh, studi Ummah (2019) memperlihatkan bahwa dalam praktik sehari-hari, tenaga kefarmasian kerap menghadapi tantangan dalam mengidentifikasi resep dokter yang tidak terbaca. Situasi ini mendorong mereka untuk

mengaktifkan komunikasi intrapersonal dan interpersonal baik dengan sejawat maupun dokter, menunjukkan pentingnya keterampilan komunikasi lintas-profesi dalam menyelesaikan permasalahan operasional di layanan farmasi.

Penelitian oleh Nugroho (2009) memperkenalkan konsep komunikasi terapeutik dalam pelayanan keperawatan, yang mencakup fase-fase penting interaksi antara perawat dan pasien. Meskipun berfokus pada perawat, prinsip-prinsip komunikasi terapeutik ini sangat relevan untuk diterapkan oleh tenaga kefarmasian dalam mendukung proses penyembuhan dan pengambilan keputusan pasien. Sementara itu, studi oleh (Lele et al., 2020) dan Zelviana (2020) masing-masing menegaskan adanya korelasi positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien dalam konteks pelayanan BPJS dan ruang rawat inap. Ini memperkuat argumentasi bahwa keterampilan komunikasi bukan hanya atribut tambahan, melainkan kompetensi inti dalam sistem layanan kesehatan. Dalam konteks pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan, Nurhidayah dan Revi (2020) menyoroti pentingnya komunikasi interpersonal dalam keberhasilan implementasi Inter Professional Education (IPE). Temuan mereka menyarankan bahwa kecerdasan emosional dan kemampuan berkomunikasi memainkan peran kunci dalam membangun kerja tim dan integrasi antardisiplin.

Berdasarkan kajian literatur ini, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian merupakan fondasi penting dalam membangun relasi profesional dengan pasien, memastikan penyampaian informasi yang tepat, serta meningkatkan kualitas dan kepuasan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, analisis mendalam terhadap keterampilan komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian di RSUD Batara Siang menjadi penting untuk memberikan masukan berbasis bukti dalam peningkatan mutu layanan farmasi rumah sakit.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis keterampilan komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Metode ini dipilih karena memungkinkan eksplorasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan pandangan tenaga kefarmasian dalam berkomunikasi dengan pasien serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu Drs. Aksar Ilyas, S.Si., Apt., M.Kes, yang merupakan Wakil Ketua serta Apoteker Penanggung Jawab di Apotek RSUD Batara Siang. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai strategi komunikasi yang diterapkan tenaga kefarmasian, hambatan yang dihadapi, serta faktor pendukung yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal dalam pelayanan kefarmasian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis tematik dan analisis naratif. Analisis tematik digunakan untuk mengidentifikasi pola-pola utama dalam data wawancara, sementara analisis naratif digunakan untuk menyusun interpretasi berbasis cerita guna memahami pengalaman tenaga kefarmasian dalam menjalankan komunikasi dengan pasien.

Proses analisis dilakukan dengan membaca dan mengkodekan transkrip wawancara, mengidentifikasi tema-tema utama, serta menyusun interpretasi berdasarkan perspektif informan. Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara dengan observasi dan tinjauan literatur yang relevan. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai keterampilan komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

## **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini menggambarkan bagaimana keterampilan komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian. Wawancara mendalam dengan informan kunci mengungkapkan bahwa komunikasi yang efektif antara tenaga kefarmasian dan pasien sangat bergantung pada kejelasan penyampaian informasi, kemampuan menyesuaikan bahasa dengan pemahaman pasien, serta pendekatan interpersonal yang baik. Selain itu, faktor eksternal seperti dukungan dari tenaga kesehatan lain, keterlibatan keluarga pasien, dan penggunaan media komunikasi juga turut berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas komunikasi. Penemuan ini selaras dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi obat dan membangun hubungan kepercayaan antara tenaga kesehatan dan pasien. Pembahasan dalam penelitian ini juga mengeksplorasi tantangan yang dihadapi tenaga kefarmasian dalam berkomunikasi dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya. Kendala seperti perbedaan bahasa, kurangnya pemahaman pasien terhadap pengobatan, serta keterbatasan waktu dalam memberikan edukasi menjadi hambatan yang harus diatasi melalui strategi komunikasi yang lebih efektif. Selain itu, wawancara juga mengungkapkan bahwa pelatihan komunikasi interpersonal menjadi faktor penting dalam meningkatkan keterampilan tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Untuk memberikan gambaran yang lebih sistematis mengenai temuan penelitian ini, berikut disajikan tabel tabulasi.

**Tabel 1. Judul Tabel (10pt, center)**

| <b>Informan</b> | <b>Statements</b> | <b>Koding</b> |
|-----------------|-------------------|---------------|
|-----------------|-------------------|---------------|

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Drs. Aksar Ilyas,<br/>S.Si., Apt., M.Kes</b>   | <p>“Komunikasi interpersonal dalam pelayanan kefarmasian adalah proses pertukaran informasi dengan pasien, dokter, dan tenaga kesehatan lainnya.”</p> <p>“Faktor utamanya adalah kemampuan komunikasi apoteker dalam menjelaskan penggunaan obat dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien.”</p> <p>"Untuk pasien lansia dengan diabetes, saya harus menjelaskan cara mengatur obat dengan mudah dan melibatkan keluarga untuk membantu."</p> <p>“Tantangannya adalah pasien yang hanya berfikir obat saja bisa menyembuhkan, tanpa memahami aturan pakai yang benar”.</p> <p>“Untuk mengatasi kendala bahasa, saya menggunakan gambar atau brosur agar lebih mudah dimengerti oleh pasien.”</p> <p>“Pelatihan komunikasi membantu saya berinteraksi dengan pasien dan meningkatkan kepercayaan diri saya.”</p> <p>“Saran saya adalah melakukan simulasi atau permainan peran untuk meningkatkan keterampilan komunikasi.”</p>   | <p>Komunikasi Interpersonal,<br/>Pertukaran Informasi,<br/>Kolaborasi<br/>Keterampilan Komunikasi,<br/>Bahasa Sederhana<br/>Keterbatasan Pemahaman,<br/>Pendekatan Empatik,<br/>Keterlibatan Keluarga<br/>Hambatan Pemahaman,<br/>Edukasi Pasien, Peningkatan<br/>Kepatuhan<br/>Bahasa Sederhana, Visualisasi,<br/>Hambatan Bahasa<br/>Pelatihan Komunikasi,<br/>Kepercayaan Diri<br/>Simulasi, Role-play, Latihan<br/>Praktis</p>   |
| <b>Kurnia Sri<br/>Rahayu, S.Si., Apt.,<br/>MM</b> | <p>“Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi yang jelas antara tenaga kefarmasian dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya.”</p> <p>“Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah kemampuan berkomunikasi, empati, dan cara menyampaikan pesan yang mudah dimengerti oleh pasien.”</p> <p>“Saya membangun hubungan baik dengan menyapa pasien dengan ramah dan memberikan penjelasan yang mudah dimengerti.”</p> <p>“Saya mengatasi hambatan komunikasi dengan menggunakan bahasa tubuh dan meminta keluarga saya untuk menjadi penerjemah.”</p> <p>“Pelatihan komunikasi meningkatkan kemampuan saya dalam menjelaskan obat dan membangun hubungan dengan pasien.”</p> <p>“Peran teknologi dalam komunikasi sangat membantu dalam mengakses rekam medis dan bertanya kepada dokter tentang pengobatan.”</p>  | <p>Komunikasi Interpersonal,<br/>Pertukaran Informasi<br/>Keterampilan Komunikasi,<br/>Empati, Penyampaian Pesan<br/>Ramah, Pendekatan Empati,<br/>Komunikasi yang Dapat<br/>Dimengerti<br/>Bahasa Tubuh, Juru Bahasa,<br/>Hambatan Komunikasi<br/>Pelatihan Komunikasi,<br/>Peningkatan Keterampilan<br/>Komunikasi<br/>Teknologi, Rekam Medis,<br/>Koordinasi Antar Tenaga<br/>Kesehatan</p>   |
| <b>Yustirahayu B.,<br/>S.Si., Apt</b>             | <p>“Komunikasi interpersonal penting untuk menghubungkan petugas farmasi dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya untuk memastikan perawatan yang tepat.”</p> <p>“Kepercayaan sangat penting dalam membangun komunikasi yang baik dengan pasien.”</p> <p>“Saya membangun hubungan baik dengan mendengarkan keluhan pasien secara seksama dan menjelaskan perawatan secara sederhana.”</p> <p>"Tantangan komunikasi adalah keterbatasan bahasa dan kecemasan pasien."</p> <p>“Pelatihan komunikasi membantu saya memahami cara menjelaskan obat yang lebih kompleks kepada pasien.”</p> <p>“Teknologi membantu mempercepat komunikasi antara tenaga kesehatan dan mempermudah akses informasi obat.”</p> <p>“Evaluasi efektivitas komunikasi dilakukan dengan menanyakan langsung kepada pasien tentang pemahaman mereka.”</p> <p>"Saran saya adalah melakukan pelatihan yang berbasis simulasi langsung agar tenaga kefarmasian lebih siap menghadapi berbagai kondisi pasien."</p> | <p>Komunikasi Interpersonal,<br/>Koordinasi, Efektivitas<br/>Pengobatan<br/>Kepercayaan, Hubungan Pasien<br/>Pendekatan Empati, Edukasi<br/>Pasien, Mendengarkan Secara<br/>Aktif<br/>Hambatan Komunikasi,<br/>Hambatan Bahasa, Kecemasan<br/>Pasien<br/>Pelatihan Komunikasi, Edukasi<br/>Obat, Penjelasan Sederhana<br/>Teknologi, Akses Informasi,<br/>Koordinasi Tenaga Kesehatan<br/>Evaluasi Komunikasi, Umpun<br/>Balik Pasien<br/>Simulasi, Latihan Praktis,<br/>Persiapan Menghadapi Pasien</p> |

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, (2025)

Berdasarkan tabel tabulasi data wawancara, komunikasi interpersonal dalam pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Batara Siang berperan penting dalam memastikan pasien memahami terapi obat yang diberikan. Informan menekankan bahwa keberhasilan komunikasi ini dipengaruhi oleh kemampuan apoteker dalam menjelaskan informasi obat dengan bahasa yang dapat dipahami pasien. Hal ini sejalan dengan teori komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh DeVito dalam (Membele et al., 2021; Wardhani et al., 2016), di mana efektivitas komunikasi ditentukan oleh kejelasan pesan dan keterampilan komunikasi komunikator. Dalam konteks pelayanan kefarmasian, komunikasi yang baik memungkinkan pasien untuk memahami instruksi penggunaan obat dengan lebih baik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pemenuhan terapi dan hasil kesehatan pasien. Penelitian oleh Faisal (2020) juga menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik tenaga kefarmasian dalam layanan swamedikasi sangat berpengaruh terhadap efektivitas pengobatan, terutama dalam kendala mengatasi pemahaman pasien terhadap penggunaan obat.

Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa tenaga kefarmasian menghadapi berbagai tantangan dalam komunikasi dengan pasien, seperti perbedaan bahasa, keterbatasan pemahaman pasien, serta miskonsepsi terkait pengobatan. Dalam menangani pasien lansia, misalnya, informan menekankan pentingnya memberikan penjelasan yang lebih sederhana dan melibatkan keluarga dalam manajemen terapi obat. Ini mendukung temuan penelitian Prasojo (2019) yang menekankan bahwa paradigma pelayanan kefarmasian telah bergeser dari pendekatan berbasis obat menuju pendekatan yang lebih berpusat pada pasien. Hal ini juga berkorelasi dengan penelitian (Maghsoudi et al., 2022) yang menyatakan bahwa pelatihan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan berkontribusi pada peningkatan iklim etika dalam pelayanan medis. Dalam kasus Rumah Sakit Batara Siang, strategi seperti penggunaan alat bantu visual seperti brosur dan pendekatan berbasis empati menjadi metode penting dalam mengatasi tantangan komunikasi.

Dari perspektif pengembangan profesional, informan juga menyoroti pentingnya pelatihan komunikasi interpersonal bagi tenaga kefarmasian untuk meningkatkan keterampilan berbicara dan membangun kepercayaan dengan pasien. Rekomendasi yang diajukan, seperti simulasi dan evaluasi berkala, mendukung penelitian (Farooqi et al., 2020) yang menemukan bahwa komunikasi interpersonal berbanding lurus dengan efektivitas kerja tim dan komitmen organisasi tenaga kesehatan. Dalam hal ini, komunikasi interpersonal bukan hanya aspek penting dalam hubungan apoteker-pasien, tetapi juga dalam kolaborasi tenaga kesehatan di rumah sakit. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi tenaga kefarmasian agar mereka dapat memberikan layanan yang lebih efektif, membangun hubungan kepercayaan dengan pasien, serta berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian secara keseluruhan.



Sumber: Dokumentasi oleh Penulis, 2025

**Gambar 1. Wawancara dengan Apoteker Penanggung Jawab, RSUD Batara Siang**

### **Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk keterampilan komunikasi, pemahaman pasien, dan kolaborasi dengan tenaga kesehatan lainnya. Penelitian oleh Nurhidayah dan Revi (2020) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dalam lingkungan kesehatan mempengaruhi implementasi kerja tim dan motivasi. Dalam konteks tenaga kefarmasian, komunikasi yang baik memungkinkan pasien memahami instruksi penggunaan obat dengan benar, sehingga meningkatkan kepatuhan terapi.

### **Strategi Meningkatkan Hubungan dengan Pasien**

Salah satu strategi utama dalam membangun hubungan yang baik dengan pasien adalah melakukan pendekatan empati dan mendengarkan aktif. Studi Faisal (2020) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang diterapkan tenaga kefarmasian dalam swamedikasi meningkatkan kenyamanan pasien. Dalam praktiknya, tenaga kefarmasian dapat

meningkatkan kepercayaan pasien dengan memberikan edukasi yang jelas serta menggunakan metode komunikasi yang sesuai dengan tingkat pemahaman pasien.

### **Tantangan dan Solusi dalam Komunikasi Interpersonal**

Tantangan utama dalam komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian mencakup kendala bahasa, persepsi pasien terhadap pengobatan, dan keterbatasan waktu dalam konsultasi. Maghsoudi et al. (2022) menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi interpersonal dapat membantu mengatasi hambatan ini dengan meningkatkan keterampilan tenaga kesehatan dalam berinteraksi dengan pasien. Solusi yang dapat diterapkan mencakup penggunaan alat bantu visual seperti brosur edukasi dan penguatan koordinasi dengan tenaga kesehatan lainnya untuk memastikan keakuratan informasi yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian memainkan peran penting dalam memastikan pemahaman pasien terhadap terapi obat yang diberikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Faisal (2020) yang menyoroti pentingnya komunikasi dalam layanan swamedikasi. Faktor utama yang mendukung efektivitas komunikasi adalah kemampuan tenaga kefarmasian dalam menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami pasien, sebagaimana ditemukan dalam studi Nurhidayah dan Revi (2020). Tantangan utama dalam komunikasi tenaga kefarmasian meliputi keterbatasan pemahaman pasien, hambatan bahasa, serta waktu yang terbatas dalam pelayanan. Hal ini serupa dengan hasil penelitian Pasaribu et al. (2020), yang menemukan bahwa tidak semua prinsip komunikasi interpersonal secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien. Kendala bahasa juga menjadi faktor yang dapat menghambat komunikasi efektif, sebagaimana ditemukan dalam studi Singh et al. (2023). Dalam konteks pengembangan keterampilan komunikasi, pelatihan terbukti menjadi strategi yang efektif. Informan mengakui bahwa seminar dan pelatihan internal telah meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan komunikasi mereka. Studi Maghsoudi et al. (2022) juga menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap peningkatan etika profesional tenaga kesehatan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan kompetensi komunikasi tenaga kefarmasian melalui pelatihan dan evaluasi berkala.

### **PENUTUP**

Penelitian ini menyoroti pentingnya komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian dalam meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Masalah utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian dapat mempengaruhi pemahaman dan kepatuhan pasien dalam penggunaan obat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara tenaga kefarmasian dan pasien sangat bergantung pada kejelasan penyampaian informasi, kemampuan menyesuaikan bahasa dengan pemahaman pasien, serta pendekatan interpersonal yang baik. Faktor lain yang turut mempengaruhi adalah dukungan tenaga kesehatan lain, keterlibatan keluarga pasien, serta penggunaan media komunikasi seperti brosur edukatif. Temuan penelitian ini memiliki signifikansi penting dalam pengembangan kompetensi tenaga kefarmasian. Dengan meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal, tenaga kefarmasian dapat membantu mengurangi risiko kesalahan penggunaan obat, meningkatkan kepuasan pasien, dan memperkuat kolaborasi antar profesi kesehatan. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam jumlah informan yang terbatas, sehingga temuan yang diperoleh belum dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas. Oleh karena itu, penelitian lanjutan yang melibatkan lebih banyak tenaga kefarmasian dari berbagai rumah sakit dan apotek diperlukan untuk memperoleh wawasan yang lebih komprehensif.

Berdasarkan hasil kesimpulan, penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan elemen penting dalam meningkatkan layanan farmasi. Mempertimbangkan temuan penelitian sebelumnya, penting untuk mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana petugas farmasi di RSUD Batara Siang dapat meningkatkan keterampilan komunikasi mereka untuk memberikan layanan yang lebih baik bagi pasien. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan dalam memberikan rekomendasi bagi tenaga kefarmasian, pengelola rumah sakit, dan pengambil kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang berlandaskan pada komunikasi yang efektif.

Rekomendasi untuk penelitian masa depan adalah mengembangkan program pelatihan komunikasi interpersonal yang lebih sistematis bagi tenaga kefarmasian, serta mengeksplorasi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepatuhan pasien dalam jangka panjang. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat mempertimbangkan penggunaan teknologi digital dalam meningkatkan efektivitas komunikasi antara tenaga kefarmasian dan pasien. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan kefarmasian dapat terus berkembang menuju pendekatan yang lebih berpusat pada pasien dan berbasis komunikasi yang efektif..

### **REFERENSI**

Abqa, R., Konadi, W., & Musrizal, M. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal (Studi Pada Pasien RSUD Datu Beru Takengon Kab. Aceh Tengah). *Indomera*, 4(8), 88–97.

---

<https://doi.org/10.55178/idm.v4i8.354>

- Araújo-Neto, F. de C., Dosea, A. S., & Lyra-Jr., D. P. de. (2024). Performance, interpersonal relationships and professional satisfaction: determinants to support pharmaceutical reengineering. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 15, 100497. <https://doi.org/10.1016/j.rcsop.2024.100497>
- Arnanda, Q. P., & Barliana, M. I. (2021). Review Article: Interprofessional Pharmacist Collaboration in Improving Patient Outcomes. *Farmaka*, 19(3), 19–29. <https://doi.org/10.24198/farmaka.v19i3.32319>
- Azhar, S., & Mohamed Ibrahim, M. I. (2018). Quality of Pharmacy Health Services. In *Social and Administrative Aspects of Pharmacy in Low- and Middle-Income Countries* (pp. 281–294). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-811228-1.00017-0>
- Faisal, H. (2020). Komunikasi Interpersonal Tenaga Kefarmasian Dengan Pasien Melalui Swamedikasi di Apotek Bunga Martapura [Universitas Islam Kalimantan Banjarmasin]. <https://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/2063>
- Farooqi, R., Ashraf, F., & Nazeer, I. (2020). Interpersonal Communication, Teamwork Effectiveness, and Organizational Commitment in Pakistani Nurses. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 35(4), 675–692. <https://doi.org/10.33824/PJPR.2020.35.4.36>
- Fitri, D. Z. (2020). Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN. <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/9730>
- Hagemeier, N. E., Hess, R., Hagen, K. S., & Sorah, E. L. (2014). Impact of an Interprofessional Communication Course on Nursing, Medical, and Pharmacy Students' Communication Skill Self-Efficacy Beliefs. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 78(10), 186. <https://doi.org/10.5688/ajpe7810186>
- Hargie, O., & Morrow, N. (1985). Interpersonal Communication and Professional Practice: a case study from Pharmacy. *Journal of Further and Higher Education*, 9(3), 26–39. <https://doi.org/10.1080/0309877850090304>
- Lee, S. W. H., Thomas, D., Zachariah, S., & Cooper, J. C. (2019). Communication Skills and Patient History Interview. In *Clinical Pharmacy Education, Practice and Research* (pp. 79–89). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-814276-9.00006-4>
- Lele, J. S. A., Berkanis, A. T., & Tahu, S. K. (2020). Hubungan Peran Perawat Sebagai Caregiver dan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien (Di Ruang Rawat Inap Cempaka Dan Kelimutu RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang). *CHMK Nursing Scientific Journal*, 4(1), 186–191. <https://www.neliti.com/id/publications/316281/perawat-hubungan-peran-caregiver-perawat-dan-komunikasi-interpersonal-perawat-de#cite>
- Maghsoudi, S., Mohsenpour, M., & Nazif, H. (2022). Comparison of ethical decision-making and interpersonal communication skills training effects on nurses' ethical climate. *Clinical Ethics*, 17(2), 184–190. <https://doi.org/10.1177/14777509211034139>
- Membele, T. S., Bahfiarti, T., & Farid, M. (2021). Analisis Efektivitas Komunikasi Interpersonal Penyuluh Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Sang Pencerah: Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 10(3), 465–475. [https://id.wikipedia.org/wiki/Sang\\_Pencerah#/media/Berkas:Sang\\_Pencerah.jpg](https://id.wikipedia.org/wiki/Sang_Pencerah#/media/Berkas:Sang_Pencerah.jpg)
- Nugroho, A. W. (2009). Komunikasi Interpersonal Antara Perawat dan Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif Aktivitas Komunikasi Terapeutik Antara Perawat Terhadap Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta). Sebelah Maret. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/14430/KOMUNIKASI-INTERPERSONAL-ANTARA-PERAWAT-DAN-PASIEN-Studi-Deskriptif-Kualitatif-Aktivitas-Komunikasi-Terapeutik-Antara-Perawat-Terhadap-Pasien-di-Rumah-Sakit-Umum-Daerah-Dr-Moewardi-Surakarta>
- Nurhidayah, R. E., & Revi, H. (2020). Kecerdasan Emosional, Komunikasi Interpersonal, Kerja Tim dan Motivasi Mahasiswa Pendidikan Profesi Ners dalam Implementasi Inter Professional Education Di Rumah Sakit USU. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(2), 798–805. <https://doi.org/10.22437/jssh.v4i2.11545>
- Pasaribu, B., Aulia, D., Kintoko Rochadi, R., & Author, C. (2019). Effect of Doctor's Interpersonal Communication on Patient Satisfaction at Royal Prima General Hospital Medan. *International Journal of Research & Review (Www.Ijrrjournal.Com)* Vol, 6(November), 11. <https://doi.org/10.52403/ijrr. www.ijrrjournal.com>
- Pribadi, P., Kristina, S. A., Syahlani, S. P., & Satibi. (2019). The empirical test of pharmacist-patient relationship model in hospital pharmacy practice: Indonesia context. *Research Journal of Pharmacy and Technology*, 12(10), 4623. <https://doi.org/10.5958/0974-360X.2019.00795.9>
- Rough, S., Shane, R., Armitstead, J. A., Belford, S. M., Brummond, P. W., Chen, D., Collins, C. M., Dalton, H., Dopp, A. L., Estevez, M. M., Hager, D. R., Halbach, B., Hays, R., Knoer, S., Kotis, D., Montgomery, D., Plummer, B., Riester, M. R., Schreier, D. J., ... Vermeulen, L. C. (2021). The high-value pharmacy enterprise framework: Advancing pharmacy practice in health systems through a consensus-based, strategic approach. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 78(6), 498–510. <https://doi.org/10.1093/ajhp/zxaa431>
- Singh, S., Phoolka, S., Mago, M., & Bala, R. (2023). Linking Interpersonal Communication with Workplace Deviance through Transmittal Mediation Effect of Interpersonal Conflict. *Journal of Content, Community and Communication*, 17(9), 97–108. <https://doi.org/10.31620/JCCC.06.23/08>
- Ummah, M. S. (2019). Pengalaman Tenaga Kefarmasian Dalam Mengidentifikasi Resep Obat Dari Dokter Dengan

- Keunikan Penulisnya. Sustainability (Switzerland), 11(1), 1–14.  
[http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
- Umurzakhova, G., Sultanbekov, A., Issatayeva, N., Zhakipbekov, K., Shopabaeva, A., Shertaeva, C., & Datkhayev, U. (2018). Communication skills as one of the main competences of pharmacists. *Annals of Tropical Medicine and Public Health*, 11(3), 62–69. [https://doi.org/10.4103/ATMPH.ATMPH\\_194\\_17](https://doi.org/10.4103/ATMPH.ATMPH_194_17)
- Vermeulen, L. C., Swarthout, M. D., Alexander, G. C., Ginsburg, D. B., Pritchett, K. O., White, S. J., Tryon, J., Emmerich, C., Nesbit, T. W., Greene, W., Fox, E. R., Conti, R. M., Scott, B. E., Sheehy, F., Melby, M. J., Lantzy, M. A., Hoffman, J. M., Knoer, S., & Zellmer, W. A. (2020). ASHP Foundation Pharmacy Forecast 2020: Strategic Planning Advice for Pharmacy Departments in Hospitals and Health Systems. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 77(2), 84–112. <https://doi.org/10.1093/ajhp/zxz283>
- Wardhani, A. I., Soedarsono, D. K., & Esfandari, A. (2016). Soeharso Surakarta Interpersonal Communication Effectiveness of Doctor-Patient Communication Activity in Free Consultation Prof. Dr. R. Soeharso Orthopedic Hospital Surakarta. *E-Proceeding of Management*, 8(2), 13–19. <https://journals.ums.ac.id/index.php/biomedika/article/view/2911>
- Widyastuti Wibowo, T. S. (2024). Komunikasi Interpersonal Tenaga Kefarmasian Dengan Pasien Tetap Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Obat (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Tenaga Kefarmasian dengan Pasien Tetap di Apotek Kimia Farma Wisma Asri Kota. 6(2), 147–159. <https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/1090>
- Zaelanti, M., Nur'aeni, Anggraini, I., & Nurmala, D. (2025). Komunikasi Interpersonal Tenaga Teknik Kefarmasian Dalam Melayani Konsumen. *Omnicom: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1). <https://ejournal.unsub.ac.id/index.php/FIKOM/article/view/2297>

#### **BIODATA PENULIS**

##### **Fitri Rahmadani Darwis**

Afiliasi Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Negara Indonesia

##### **Tuti Bahfiarti**

Afiliasi Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Negara Indonesia

##### **Muhammad Farid**

Afiliasi Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Negara Indonesia