

HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI NON-KLINIS TENAGA VOKASI FARMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS HABIBOLA

Tarsisius Jemading¹, Abraham Christian Mac.Arthur Lameng², Fransiskus Xaverius Lameng³
^{1,2,,3}Akademi Farmasi Santo Fransiskus Xaverius
Jl Hogor Hini, Maumere
e-mail: tarsijemading@gmail.com

Submitted: 23 Juli 2025 , Revised : 1 Agustus 2025, Accepted: 8 Agustus 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kualitas komunikasi non-klinis Tenaga Vokasi Farmasi (TVF) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Habibola, dengan memperhatikan pembagian kewenangan sesuai Permenkes No. 3 Tahun 2020. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan desain kuantitatif cross-sectional, yang mencakup sampel 80 peserta yang dipilih secara sistematis melalui pendekatan sampel kuota. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner valid yang mengukur lima dimensi komunikasi interpersonal (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan) dan empat dimensi kepuasan pasien (kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik).

Hasil penelitian menunjukkan kualitas komunikasi TVF secara umum berada dalam kategori baik (64,75%), dengan dimensi tertinggi pada kesetaraan (66,33%) dan terendah pada sikap mendukung (31%). Kepuasan pasien mencapai 65,66%, dengan skor tertinggi pada bukti fisik (62,66%). Uji chi-square membuktikan hubungan signifikan antara kedua variabel ($\chi^2=97,585$; $p=0,000$), di mana pasien yang menerima komunikasi "sangat baik" cenderung merasa puas (56,5%) atau sangat puas (43,5%).

Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kompetensi komunikasi TVF dalam batasan kewenangan non-klinis. Penelitian merekomendasikan pengembangan modul pelatihan komunikasi khusus dan penyempurnaan SOP pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Implikasi kebijakan dari temuan ini menyoroti kebutuhan penyesuaian beban kerja dan kolaborasi TVF-apoteker dalam kerangka regulasi yang berlaku.

Kata Kunci: komunikasi interpersonal, kepuasan pasien, tenaga vokasi farmasi, kewenangan non-klinis, pelayanan kefarmasian

ABSTRACT

This study examined the relationship between the quality of non-clinical communication between pharmacy technicians (TVF) and patient satisfaction at the Habibola Community Health Center, in accordance with Minister of Health Regulation No. 3 of 2020. This study used a quantitative cross-sectional design and collected data from 80 quota-selected respondents. A valid questionnaire measured five dimensions of interpersonal communication (openness, empathy, support, positive attitude, equality) and four dimensions of patient satisfaction (reliability, responsiveness, safety, tangible evidence).

The results showed that overall, TVF communication quality was good (64.75%), with the highest score for equality (66.33%) and the lowest for supportive attitude (31%). Patient satisfaction reached 65.66%, with the highest score for tangible evidence (62.66%). Chi-square analysis revealed a significant relationship between the variables ($\chi^2=97.585$; $p=0.000$), indicating that patients receiving "very good" messages were more satisfied (56.5%) or very

satisfied (43.5%). These findings demonstrate improved communication skills among TVF pharmacists in non-clinical settings. This study recommends the development of communication training modules and specific service protocols to improve patient satisfaction. Policy implications highlight the need to increase the workload and strengthen collaboration among TVF pharmacists within the existing regulatory framework.

Keywords: *interpersonal communication, patient satisfaction, pharmacy vocational workers, non-clinical authority, pharmaceutical services*

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan komponen esensial dalam sistem kesehatan yang berperan strategis dalam menjamin kualitas layanan kepada pasien. Di Indonesia, pelayanan ini diatur melalui Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Profesi Tenaga Kefarmasian, yang secara tegas membedakan kewenangan antara apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) atau Tenaga Vokasi Farmasi (TVF) (Kemenkes RI, 2020). Berdasarkan regulasi ini, TVF memiliki otoritas terbatas pada aspek administratif seperti pendistribusian obat yang telah divalidasi apoteker, tanpa mencakup wewenang klinis seperti analisis resep mendalam atau konseling obat (Satibi et al., 2021). Pembagian peran ini menuntut TVF menguasai kompetensi komunikasi interpersonal yang efektif, khususnya dalam ranah non-klinis, untuk mendukung kelancaran pelayanan dan kepuasan pasien (Aulia, 2022).

Komunikasi interpersonal TVF dalam konteks non-klinis mencakup aktivitas seperti verifikasi data pasien, pengarahan antrian, serta penyampaian informasi dasar tentang prosedur pengambilan obat dan jadwal layanan (Agus, 2023). Meskipun terkesan sederhana, keterampilan ini menjadi ujung tombak interaksi pasien dengan tenaga kesehatan di fasilitas primer. Penelitian Wang et al. (2018) membuktikan bahwa komunikasi yang jelas dan empatik dari tenaga kesehatan non-klinis berkorelasi positif dengan peningkatan kepatuhan pasien dan penurunan kesalahan administratif. Namun, implementasinya di lapangan sering kali menghadapi kendala, terutama di daerah dengan keterbatasan sumber daya seperti Puskesmas Habibola di Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur.

Observasi awal di Puskesmas Habibola mengungkap beberapa masalah krusial dalam komunikasi TVF. Pasien sering mengeluhkan ketidakjelasan informasi tentang jadwal ketersediaan obat dan prosedur pengambilan resep. Selain itu, penggunaan bahasa teknis oleh TVF tanpa penjelasan yang memadai menimbulkan kebingungan, terutama bagi pasien dengan latar pendidikan terbatas (Nurjanah, 2019). Masalah ini diperparah oleh sikap TVF yang cenderung terburu-buru saat antrian panjang, mengurangi kualitas interaksi (Fajar, 2018). Padahal, dalam konteks kesehatan masyarakat, komunikasi yang efektif justru menjadi penentu utama persepsi pasien terhadap mutu layanan (Hooker et al., 2019).

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kualitas komunikasi non-klinis TVF dengan kepuasan pasien di Puskesmas Habibola, dengan tetap mematuhi rambu-rambu kewenangan Permenkes No. 3 Tahun 2020. Fokus penelitian mencakup aspek-aspek seperti kejelasan informasi administratif, sikap ramah, dan kesabaran TVF dalam melayani. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan modul pelatihan komunikasi interpersonal yang spesifik untuk TVF, sekaligus masukan bagi penyempurnaan SOP pelayanan kefarmasian (Kemenkes RI, 2016).

Dari perspektif teoritis, penelitian ini mengisi celah literatur tentang peran komunikasi tenaga kesehatan non-medis. Selama ini, studi lebih banyak berfokus pada dokter atau perawat, sementara kontribusi TVF sering terabaikan (Geum et al., 2019). Padahal, interaksi TVF-pasien turut membentuk pengalaman pasien secara holistik. Dengan pendekatan cross-sectional dan analisis chi-square, penelitian ini menyajikan bukti empiris tentang bagaimana komunikasi non-klinis memengaruhi kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal Tenaga Vokasi Farmasi (TVF) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Habibola. Populasi penelitian mencakup 400 pasien yang mengakses layanan kefarmasian setiap bulannya, dengan sampel sebanyak 80 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%. Teknik pengambilan sampel menggunakan quota sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, dengan variabel independen mengukur lima dimensi komunikasi interpersonal (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan) menggunakan skala Guttman, serta variabel dependen mengukur kepuasan pasien melalui empat dimensi (kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik) dengan skala Likert 4 poin.

Analisis data dilakukan secara statistik menggunakan IBM SPSS versi 20, meliputi analisis deskriptif untuk mempresentasikan karakteristik responden dan persebaran skor, serta uji chi-square untuk menguji hubungan antar variabel dengan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$. Proses analisis memastikan terpenuhinya asumsi uji, termasuk pemeriksaan expected count untuk menghindari bias.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian akan disajikan sebagai temuan empiris tentang karakteristik responden, capaian dimensi komunikasi interpersonal TVF, tingkat kepuasan pasien, serta hubungan antara kedua variabel tersebut. Analisis ini tidak hanya memberikan gambaran objektif tentang kondisi aktual di lapangan, tetapi juga menjadi dasar untuk rekomendasi perbaikan sistem pelayanan kefarmasian di tingkat puskesmas.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan usia dan jenis kelamin

Karakteristik Respoden	Jumlah	Persentase
Usia		
17 – 21	3	3,7%
22 – 29	25	31,2%
30 – 39	20	25%
40 - 50	24	30%
51 – 60	8	10%
Laki	19	23,75%
Perempuan	61	76,25%

Penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik responden di Puskesmas Habibola didominasi oleh pasien perempuan (76,25%) dibanding laki-laki (23,75%), dengan distribusi usia terbanyak pada kelompok 17-21 tahun (31,2%) dan 30-39 tahun (30%). Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna layanan kefarmasian di puskesmas tersebut mayoritas berasal dari kalangan perempuan usia produktif, yang secara epidemiologis cenderung lebih aktif mengakses layanan kesehatan dibanding kelompok lain (Kemenkes RI, 2020).

Tabel 2. Kualitas Komunikasi interpersonal Berdasarkan Lima Dimensi

Dimensi	Skor jawaban komunikasi interpersonal	Persentase Berdasarkan Dimensi	Kategori
Keterbukaan	186	62%	Baik
Empati	157	52,33%	Cukup Baik
Sikap Mendukung	93	31%	Tidak Baik
Sikap Positif	142	47,33%	Cukup Baik
Kesetaraan	199	66,33%	Baik

Analisis dimensi komunikasi interpersonal Tenaga Vokasi Farmasi (TVF) menunjukkan variasi capaian yang signifikan. Dimensi kesetaraan (66,33%) dan keterbukaan (62%) mencapai kategori baik, sementara sikap mendukung hanya meraih 31% (kategori tidak baik). Hasil ini mengindikasikan bahwa TVF telah mampu menerapkan prinsip kesetaraan dalam pelayanan, namun masih mengalami kesulitan dalam mengekspresikan dukungan emosional kepada pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Agus (2023) yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan non-medis seringkali terkendala dalam menunjukkan sikap mendukung akibat beban kerja tinggi dan keterbatasan pelatihan komunikasi terapeutik.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Habibola Berdasarkan Lima Dimensi

Dimensi	Skor jawaban tingkat kepuasan	Nilai Persentase Berdasarkan Dimensi	Kategori Kepuasan
Kehandalan	151	50,33%	Cukup Puas
Daya Tanggap	148	49,33%	Cukup Puas
Jaminan	124	41,33%	Cukup Puas
Empati	177	59%	Cukup Puas
Bukti Fisik	188	62,66%	Puas

Pada dimensi kepuasan pasien, bukti fisik (62,66%) menjadi aspek dengan skor tertinggi (kategori puas), diikuti empati (59%) dan kehandalan (50,33%) yang termasuk cukup puas. Data ini mengonfirmasi pentingnya lingkungan fisik yang memadai dalam membentuk pengalaman pasien, namun sekaligus menyoroti kelemahan dalam aspek responsivitas layanan. Kondisi ini sesuai dengan laporan Satibi et al. (2021) tentang ketimpangan kualitas pelayanan farmasi di puskesmas daerah, dimana aspek infrastruktur umumnya lebih baik dibanding kapasitas SDM.

Tabel 4. Tabel Silang Kualitas Komunikasi Interpersonal TVF dan Kepuasan Pasien

Kualitas komunikasi	Kepuasan Pasien				Total
	sangat puas	puas	cukup puas	tidak puas	
Sangat baik	10 (43.5%)	13 (56.5%)	0 (0%)	0 (0%)	23 (100%)
Baik	0 (0%)	25 (78.1%)	7 (21.9%)	0 (0%)	32 (100%)
Cukup Baik	0 (0%)	0 (0%)	8 (44.4%)	10 (55.6%)	18 (100%)
Kurang Baik	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	7 (100.0%)	7 (100%)
Total	10 (12.5%)	38 (47.5%)	15 (18.8%)	17 (21.2%)	80(100%)

Tabel silang mengungkap hubungan kuat antara kualitas komunikasi dengan kepuasan pasien ($\chi^2=97,585$; $p=0,000$). Pasien yang menerima komunikasi "sangat baik" cenderung merasa sangat puas (43,5%) atau puas (56,5%), sementara komunikasi "cukup baik" berkorelasi dengan ketidakpuasan (55,6%). Pola ini memperkuat teori Patient-Centered Care (Nurjanah, 2019) bahwa kualitas interaksi non-klinis berpengaruh signifikan terhadap persepsi pasien, bahkan dalam layanan administratif sekalipun.

Analisis statistik menggunakan uji chi-square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas komunikasi interpersonal Tenaga Vokasi Farmasi (TVF) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Habibola ($\chi^2 = 97,585$; $df = 9$; $p = 0,000$). Nilai p yang jauh di bawah tingkat signifikansi 0,05 mengindikasikan bahwa hubungan yang ditemukan bukanlah hasil kebetulan, melainkan mencerminkan pola yang nyata dalam populasi penelitian. Kekuatan hubungan ini semakin diperkuat oleh nilai Likelihood Ratio sebesar 111,202 dan Linear-by-Linear Association sebesar 59,618 yang sama-sama signifikan pada $\alpha = 0,05$. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wang et al. (2018) yang

menyatakan bahwa kualitas komunikasi, bahkan dalam aspek non-klinis sekalipun, memiliki pengaruh krusial terhadap persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan.

Pola hubungan terlihat jelas dalam analisis tabel silang (Tabel 4), di mana pasien yang menerima komunikasi dengan kualitas "sangat baik" seluruhnya (100%) melaporkan kepuasan (56,5% puas dan 43,5% sangat puas). Sebaliknya, kelompok yang mendapatkan komunikasi "kurang baik" seluruhnya (100%) menyatakan ketidakpuasan. Hasil ini mempertegas pentingnya pelatihan komunikasi interpersonal bagi TVF, khususnya dalam mengembangkan sikap mendukung yang hanya mencapai skor 31% (kategori tidak baik) dan empati sebesar 52,33% (kategori cukup baik). Meskipun demikian, interpretasi hasil ini perlu mempertimbangkan keterbatasan desain penelitian cross-sectional yang tidak dapat membuktikan hubungan kausal, serta tidak mengontrol variabel perancu seperti beban kerja dan kondisi lingkungan fisik puskesmas.

Temuan penelitian ini perlu dipahami dalam kerangka regulasi yang mengatur pembagian kewenangan antara Tenaga Vokasi Farmasi (TVF) dan apoteker di puskesmas. Permenkes No. 3 Tahun 2020 secara tegas membatasi ruang lingkup praktik TVF pada aspek administratif dan pendistribusian obat yang telah divalidasi apoteker, sementara konseling obat dan analisis resep tetap menjadi domain apoteker (Kemenkes RI, 2020). Dalam praktiknya, pembagian kewenangan ini menciptakan dinamika komunikasi yang unik di pelayanan farmasi puskesmas. TVF sebagai ujung tombak interaksi dengan pasien harus mampu berkomunikasi secara efektif tentang prosedur administratif seperti verifikasi resep dan informasi jadwal pelayanan, namun secara simultan harus menghindari penyampaian informasi yang bersifat klinis seperti mekanisme kerja obat atau manajemen efek samping (Satibi et al., 2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun dengan keterbatasan kewenangan ini, kualitas komunikasi non-klinis TVF tetap memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien, khususnya dalam dimensi kesetaraan (66,33%) dan keterbukaan (62%) yang termasuk kategori baik.

Implementasi pembagian kewenangan ini dalam praktik sehari-hari memerlukan koordinasi yang ketat antara TVF dan apoteker. Penelitian Wang et al. (2018) mengungkapkan bahwa sistem rujukan yang terstruktur, dimana TVF dengan sigap mengidentifikasi pertanyaan pasien yang bersifat klinis dan merujuknya ke apoteker, justru dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Tantangan utama yang dihadapi adalah menjaga keseimbangan antara komunikasi yang informatif namun tetap dalam koridor kewenangan, terutama ketika menghadapi pasien dengan pertanyaan yang bersifat teknis. Agus (2023) dalam penelitiannya menemukan bahwa TVF seringkali mengalami dilema ketika pasien meminta penjelasan tentang obat, dimana di satu sisi ingin memberikan pelayanan yang memuaskan, namun di sisi lain harus menjaga batasan kewenangan. Kondisi ini diperparah oleh beban kerja yang tinggi di puskesmas, dimana menurut temuan Aulia (2022), 65% TVF mengaku kesulitan menjaga kualitas komunikasi ketika antrian pasien membludak.

Pengembangan kompetensi komunikasi TVF dalam kerangka pembagian kewenangan ini memerlukan pendekatan khusus. Nurjanah (2019) menyarankan pelatihan komunikasi yang tidak hanya fokus pada keterampilan interpersonal, tetapi juga pemahaman mendalam tentang batasan kewenangan dan teknik merujuk pasien ke apoteker secara profesional. Beberapa puskesmas percontohan telah mengimplementasikan sistem "komunikasi terstandarisasi" dimana TVF menggunakan skrip komunikasi yang telah disetujui apoteker untuk informasi non-klinis, sementara pertanyaan klinis langsung dirujuk (Satibi et al., 2021). Model ini terbukti efektif dalam menjaga kualitas pelayanan sekaligus menghindari pelanggaran kewenangan. Temuan penelitian kami memperkuat pentingnya pendekatan semacam ini, terutama dengan melihat hubungan signifikan antara kualitas komunikasi TVF dan kepuasan pasien ($\chi^2=97,585$; $p=0,000$), meskipun komunikasi tersebut terbatas pada aspek non-klinis.

Dari perspektif manajemen puskesmas, pembagian kewenangan ini memerlukan penyesuaian dalam alur kerja dan penataan sumber daya manusia. Hooker et al. (2019) menekankan pentingnya penjadwalan yang memungkinkan adanya tumpang tindih jam kerja antara TVF dan apoteker, sehingga rujukan untuk pertanyaan klinis dapat dilakukan secara real-time tanpa mengganggu pengalaman pasien. Selain itu, perlu dibangun sistem dokumentasi yang

baik untuk memastikan kontinuitas informasi antara TVF dan apoteker. Implementasi pembagian kewenangan yang efektif tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat sistem pelayanan kefarmasian secara keseluruhan dengan memposisikan TVF dan apoteker sesuai dengan kompetensi inti masing-masing (Kemenkes RI, 2020). Temuan penelitian ini sekaligus mengingatkan bahwa dalam konteks pembagian kewenangan, komunikasi yang efektif tidak selalu berarti memberikan semua informasi yang diminta pasien, tetapi yang lebih penting adalah mengarahkan pasien kepada sumber informasi yang tepat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

SIMPULAN

Penelitian ini secara meyakinkan menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal Tenaga Vokasi Farmasi (TVF) memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Habibola, meskipun komunikasi tersebut terbatas pada ranah non-klinis sesuai pembagian kewenangan dalam Permenkes No. 3 Tahun 2020. Temuan utama mengungkap bahwa dimensi kesetaraan dan keterbukaan dalam komunikasi TVF telah mencapai kategori baik, sementara sikap mendukung masih perlu ditingkatkan. Hasil uji statistik ($\chi^2=97,585$; $p=0,000$) memperkuat adanya hubungan yang erat antara komunikasi efektif TVF dengan peningkatan kepuasan pasien, khususnya dalam aspek pelayanan administratif dan informasi dasar. Penelitian ini sekaligus menegaskan bahwa pembagian kewenangan antara TVF dan apoteker dapat diimplementasikan secara optimal tanpa mengurangi kualitas pelayanan, asalkan disertai dengan pemahaman yang komprehensif tentang batasan peran masing-masing tenaga kefarmasian.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar Puskesmas Habibola mengembangkan program pelatihan komunikasi interpersonal khusus untuk TVF yang berfokus pada peningkatan sikap mendukung dan empati, sekaligus memperkuat pemahaman tentang batasan kewenangan sesuai regulasi. Kolaborasi yang lebih intensif antara TVF dan apoteker perlu ditingkatkan melalui penyusunan protokol komunikasi terstandarisasi yang jelas membedakan informasi non-klinis dan klinis. Manajemen puskesmas disarankan untuk mengevaluasi beban kerja TVF guna memastikan kualitas komunikasi tetap terjaga meskipun dalam kondisi antrian yang padat. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dipertimbangkan pendekatan kuantitatif dengan wawancara mendalam untuk mengeksplorasi persepsi pasien dan tenaga kesehatan tentang implementasi pembagian kewenangan ini dalam praktik sehari-hari. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian secara menyeluruh tanpa melanggar ketentuan regulasi yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam et al, (2017). *Kualitas Komunikasi Interpersonal Dosen dan Motivasi Mahasiswa Dalam Menulis Skripsi*. Jurnal Komunikasi. ISSN 2548-3749.
- Agus, (2023). *Peningkatan Kompetensi Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Kefarmasian pada Siswa Farmasi*. Jurnal Masyarakat Mandiri. Vol.7 No. 1. (Hal. 491-500).
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Cetakan 2012. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Asamrew N. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Inap dan Penentunya: Studi pada Rumah Sakit Khusus di Ethiopia*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Lingkungan. 2019
- Aulia, (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas Tahun 2022*. Universitas Lampung: Bandar Lampung

- Blatmaan, C., Jamison, J., Koroknay-Palicz, T., Rodrigues, K., & Sheridan, M. (2016). Measuring the measurement error: A method to qualitatively validate survey data. *Journal of Development Economics*, 120, 99 - 122
- Cahyono Tri, (2018). *Statistic Terapan dan Indikator Kesehatan*. Yogyakarta: CV Budi Utoma.
- Dendo, Dedi K, (2021). *Ketersesuaian kartu stok dan jumlah fisik di Puskesmas Mojolangu Kota Malang*. Karya tulis ilmiah. Akademi Farmasi Putra Indonesia: Malang
- Fajar, (2018). *Komunikasi Kesehatan*. Jakarta: Pranemadia Group.
- Fitri, Zelviana, (2020). *Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai*. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara: Medan
- Geum et AL, (2019). Kolaborasi Interprofesional Antara Tim Perawatan Paliatif Multidisiplin Dan Tim Apokteker Dalam Manajemen Nyeri. *Jurnal Rumah Sakit Dan Pengobatan Paliatif Amerika*, 36(7), 616 – 622.
- Hanani, S. (2017). *Komunikasi Antarpribadi Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media.
- Harahap, Agustina, (2019). *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta Timur: Pranamedia Group.
- Hooker RS, dkk, (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Asisten/Asisten Dokter: Tinjauan Cakupan Nasional. *Hum Resour Helath* 17, 104 (2019).
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Permenkes No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Profesi Tenaga Kefarmasian*. Jakarta.
- Koesomowidjojo, Suci R. Mar'ih (2021). *Dasar – Dasar Komunikasi*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Kriyanto, (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif (8th ed)*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Leli, Nirmalasari. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ace Hardware Bnadung. *J Prosiding FRIMA*. 2020
- Nugroho, Yohanes Anton. (2011). *Olah Data dengan SPSS*. Yogyakarta: PT. Skripta Media Creative.
- Nur Fasira, Zulkifli Umar, Dewi Mardhalia. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda. *Jurnal Media Informatika*. Vol. 6 No. 1 (2024).
- Nurbaiti, Alaydrus, S., and Zulham, 2020, *Farmasi Rumah Sakit*, Bandung: Widina Bakti Persada: 163-164
- Nurjanah. (2019). *Patient-Centered Care dalam Pelayanan Kefarmasian*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 22(1), 45-53.
- Paramithasari, Nanda (2017). Lima Kualitas Sikap Komunikasi Antar Pribadi Oleh Unit Customer Complaint Handling Pt Bni Life Insurance. *Journal of Strategic Communication*. Vol. 8, No. 1, Hal. 1-11. Fakultas Ilmu Komunikasi: Universitas Pancasila
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.
- Peraturan Menteri Kesehatan. 2019. *Sistem Informasi Puskesmas*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

- Reni Harahap, dkk, (2019). Buku Ajar Komunikasi Kesehatan. Jakarta Timur: Prenamedia Group
- Roflin Eddy, dkk, (2021). Populasi Sampel Variabel. Jawa Tengah: PT NEM. Riyanto,S,& Hatmawan, A.A. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif.Universitas Multimedia Nusantara: Tangerang Banten
- Sari Dewi, (2023). Pengaruh Hubungan Komunikasi Interpersonal Dokter Dengan Kepatuhan Pasien Terhadap Anjuran Medis Dan Kepuasan Layanan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Jurnal Kesehatan Tambusai. Vol. 4. No. 3
- Satibi, Prasetyo, S. P., Rokhman, M. R., & Aditama, H. (2021). Penilaian Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.Yogyakarta: UGM Press.
- Sugiyono, (2019). Metode Penelitian Penddidikan (Kualitatif, kuantitatif, kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan). Bandung: Alfabeta.
- Surajiyo; Jepri. Pengaruh Pengawasan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Di Dinas Pendidikan Kabupaten Musi Rawas. Jurnal Interprof, 2020, 6.1: 78-90.
- Swarjanah, Ketut, (2023). Metodologi Penelitian Kesehatan.Yogyakarta: Percetakan CV Andi Offset.
- Wang, Y., et al. (2018). *Testing a Healthcare Provider-Patient Communicative Relationship Quality Model of Pharmaceutical Care in Hospitals*. International Journal of Clinical Pharmacy, 40(5), 1234-1244.
- Yuswantina, R., Syahariesti, N., and Rahmawati, N.R., (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang, Indonesian. Journal of Pharmacy and Natural Product, 3(2): 59–67.