

PERSEPSI PASIEN TERHADAP PERAN APOTEKER DALAM PELAYANAN KIE DI RSUD BANGGAI LAUT 2025

PATIENTS' PERCEPTIONS OF PHARMACISTS' ROLE IN COUNSELING SERVICES AT RSUD BANGGAI LAUT 2025

Moh. Djidan Putra Pratama Djibran^{1*}, Lucia Vita Inandha Dewi¹ Santi Dwi Astuti¹

¹ Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi, Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia

*Korespondensi: lucivita@setiabudi.ac.id

Submitted : December 21, 2025

Revised : January 29, 2026

Accepted : February 10, 2026

ABSTRAK

Peran apoteker dalam pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) sangat penting dalam menjamin penggunaan obat yang aman dan efektif serta meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi. Keberhasilan pelayanan KIE tidak hanya ditentukan oleh kompetensi apoteker, tetapi juga oleh persepsi pasien terhadap peran apoteker sebagai komunikator, informan klinis, dan edukator. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan persepsi pasien terhadap apoteker dalam pelayanan KIE di instalasi farmasi RSUD Kabupaten Banggai Laut.

Penelitian menggunakan metode observasional analitik dengan desain *cross-sectional*. Subjek penelitian adalah 91 pasien rawat jalan berusia ≥ 19 tahun yang telah menerima pelayanan kefarmasian minimal dua kali dan bersedia berpartisipasi dengan menandatangani *informed consent*. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, peran apoteker, dan persepsi pasien, serta analisis inferensial menggunakan uji *Wilcoxon Signed Rank Test* untuk mengetahui perbedaan antara peran apoteker dan persepsi pasien, dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap peran apoteker dalam pelayanan KIE sebagian besar tergolong positif, dengan persentase tertinggi pada aspek komunikator (98,90%), diikuti informan klinis (97,70%) dan edukator (96,80%). Penilaian terhadap peran apoteker sendiri juga tergolong baik, dengan nilai 84,80% pada aspek komunikator, 84,61% pada informan klinis, dan 84,06% pada edukator. Berdasarkan uji *Wilcoxon Signed Rank Test* ($Z = -8,294$; $p < 0,001$), terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi pasien dan penilaian peran apoteker. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu peran apoteker dalam pelayanan KIE tergolong baik, sedangkan persepsi pasien terhadap peran apoteker tergolong positif.

Kata kunci: Persepsi Pasien, Peran Apoteker, Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE), Pelayanan Kefarmasian, Pasien Rawat Jalan

ABSTRACT

The role of pharmacists in Communication, Information, and Education (KIE) services is very important in ensuring the safe and effective use of drugs and increasing patient adherence to therapy. The success of KIE services is not only determined by the competence of the pharmacist, but also by the patient's perception of the pharmacist's role as a communicator, clinical informant, and educator. This study aimed to analyze patients' perceptions of the role of pharmacists in KIE services at the pharmacy installation of Banggai Laut Regency Hospital.

The study used an analytical observational method with a cross-sectional design. The subjects of the study were 91 outpatients aged ≥ 19 years who had received pharmaceutical services at least twice and were willing to participate by signing an informed consent. Data analysis was carried out descriptively to describe respondent characteristics, pharmacist roles, and patient perceptions, and inferential analysis using the *Wilcoxon Signed Rank Test* to determine the difference between the role of pharmacists and patient perception, with a significance level of $p < 0.05$.

The results shows that patients' perceptions of the role of pharmacists in Communication, Information, and Education (KIE) services are mostly positive, with the highest percentage in the communicator aspect (98.90%), followed by clinical informants (97.70%) and educators (96.80%). The assessment of the role of pharmacists themselves is also relatively good, with a score of 84.80% in the communicator aspect, 84.61% in clinical informants, and 84.06% in educators. Based on the *Wilcoxon Signed Rank Test* ($Z = -8.294$; $p <$

0.001), there is a significant difference between patient perception and the assessment of the role of pharmacists, so it is necessary to improve the quality and alignment of KIE services to match the patient's expectations and needs. The conclusion of this study is that the role of pharmacists in KIE services is relatively good, while patients' perceptions of the role of pharmacists are relatively positive.

Keywords: Patient Perception, Pharmacist, Communication Information and Education (CIE), Pharmaceutical Services, Pharmaceutical Services, Outpatients

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit telah mengalami pergeseran paradigma dari orientasi produk menuju pelayanan yang berfokus pada pasien (*patient-centered care*). Dalam konteks ini, apoteker tidak hanya bertanggung jawab terhadap pengelolaan obat, tetapi juga memiliki peran strategis dalam memastikan penggunaan obat yang aman, efektif, dan rasional melalui pelayanan farmasi klinik (Kemenkes RI, 2016). Salah satu bentuk utama pelayanan farmasi klinik adalah pemberian Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) kepada pasien.

Pelayanan KIE bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pasien mengenai terapi obat yang dijalani, termasuk indikasi, dosis, cara penggunaan, durasi terapi, serta potensi efek samping dan interaksi obat. KIE yang disampaikan secara jelas dan komunikatif terbukti dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan serta keberhasilan terapi, khususnya pada pasien dengan penyakit kronis (Aisyah dkk., 2020). *World Health Organization* menegaskan bahwa edukasi obat yang memadai merupakan komponen penting dalam keselamatan pasien dan pencegahan *medication error* (WHO, 2019).

Keberhasilan pelayanan KIE tidak hanya ditentukan oleh kompetensi apoteker, tetapi juga oleh persepsi pasien terhadap peran apoteker itu sendiri. Persepsi pasien merupakan penilaian subjektif yang terbentuk dari pengalaman, interaksi, dan kualitas komunikasi yang diterima selama pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 2014). Persepsi positif terhadap peran apoteker dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan kepatuhan pasien, sedangkan persepsi negatif berpotensi menurunkan efektivitas terapi (Rubio-Valera dkk., 2012).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan KIE oleh apoteker belum sepenuhnya optimal. Penelitian Diani (2022) melaporkan bahwa meskipun informasi obat telah diberikan dengan baik, masih ditemukan kekurangan dalam penjelasan mengenai efek samping dan durasi terapi. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Azmi dkk. (2021), yang menyatakan bahwa ketidaklengkapan informasi obat dapat menurunkan pemahaman pasien dan berdampak pada ketidakpatuhan pengobatan. Sementara itu, Fitriani dkk. (2021) menemukan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan kefarmasian yang dirasakan pasien, khususnya pada aspek komunikasi dan edukasi obat.

Di sisi lain, penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi pasien terhadap peran apoteker di rumah sakit daerah masih terbatas. Penelitian di RSUD Banggai Laut sebelumnya lebih banyak berfokus pada kualitas pelayanan kesehatan secara umum dan minat kunjung ulang pasien, tanpa menelaah secara spesifik peran apoteker dalam pelayanan KIE (Dohona dkk., 2023). Padahal, karakteristik pasien yang beragam serta keterbatasan sumber daya di rumah sakit daerah dapat memengaruhi pelaksanaan dan penerimaan pelayanan KIE. Berdasarkan uraian tersebut, evaluasi persepsi pasien terhadap peran apoteker dalam pelayanan KIE menjadi penting sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pasien terhadap peran apoteker sebagai komunikator, informan klinis, dan edukator dalam pelayanan KIE di instalasi farmasi RSUD Kabupaten Banggai Laut.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*). Penelitian dilakukan untuk menilai persepsi pasien terhadap peran apoteker dalam pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Banggai Laut. Pendekatan ini dipilih karena penelitian dilakukan pada satu waktu pengambilan data tanpa memberikan intervensi terhadap subjek penelitian.

Populasi, Sampel, Kriteria Inklusi dan Kriteria Eksklusi

Subjek penelitian adalah pasien rawat jalan atau pendamping pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD Kabupaten Banggai Laut selama periode agustus-september 2025. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan

kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Kriteria inklusi meliputi pasien atau pendamping pasien berusia ≥ 19 tahun, dan telah menerima pelayanan kefarmasian minimal dua kali. Kriteria eksklusi meliputi pasien yang tidak mampu berkomunikasi secara efektif, pasien dalam kondisi gawat darurat, serta pasien yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner. Jumlah sampel yang memenuhi kriteria dalam penelitian ini adalah 91 responden.

Instrumen Penelitian

Alat penelitian yang digunakan berupa kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan konsep peran apoteker dalam pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE), meliputi peran sebagai komunikator, informan klinis, dan edukator. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert lima poin, yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), ragu-ragu (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Sebelum digunakan dalam penelitian, kuesioner telah melalui uji validitas dan reliabilitas, dengan hasil seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung $> r$ tabel (0,205), serta reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$. Bahan penelitian yang digunakan meliputi lembar persetujuan responden (*informed consent*) dan formulir identitas responden.

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian diawali dengan pengurusan izin penelitian dan persetujuan etik penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi Surakarta, Jawa Tengah dengan nomor 1.776 / VIII / HREC / 2025 . Selanjutnya, peneliti melakukan pengumpulan data dengan membagikan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi setelah memperoleh persetujuan tertulis. Pengisian kuesioner dilakukan secara langsung di instalasi farmasi setelah responden menerima pelayanan kefarmasian. Peneliti memberikan penjelasan singkat mengenai tujuan penelitian dan cara pengisian kuesioner untuk memastikan pemahaman responden.

Analisis Hasil

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif dan analitik. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi persepsi pasien terhadap peran apoteker dalam pelayanan KIE. Data disajikan dalam bentuk persentase dan nilai rata-rata. Kategori penilaian peran apoteker ditentukan berdasarkan persentase skor yang diperoleh, yaitu 81–100% dikategorikan baik, 61–80% cukup, dan $\leq 60\%$ kurang. Sementara itu, kategori persepsi pasien ditetapkan berdasarkan persentase skor, yaitu 64–100% dikategorikan positif dan $\leq 63\%$ dikategorikan negatif. Dilakukan analisis perbedaan, data diuji normalitasnya menggunakan uji *Kolmogorov–Smirnov*. Karena data tidak berdistribusi normal, analisis perbedaan antara penilaian peran apoteker dan persepsi pasien dilakukan menggunakan uji *Wilcoxon Signed Rank Test*. Seluruh analisis data dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% dan nilai signifikansi ditetapkan pada $p < 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini merupakan deskripsi umum mengenai identitas responden yang bertujuan untuk memberikan gambaran awal mengenai profil sampel penelitian.

Tabel 1. Identifikasi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	35	38,46
Perempuan	56	61,53
Total	91	100,0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden terdiri atas 35 laki-laki (38,46%) dan 56 perempuan (61,53%), sehingga mayoritas responden adalah perempuan. Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 1. Dominasi responden perempuan sejalan dengan penelitian Notoatmodjo (2012) yang menyatakan bahwa perempuan cenderung lebih peduli terhadap kesehatan dan lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Kondisi ini berpotensi memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait persepsi pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) yang diberikan oleh apoteker.

Tabel 2. Identifikasi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Kategori Usia (Tahun)	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
19–25 (Remaja akhir)	27	29,67
26–35 (Dewasa awal)	32	35,16
36–45 (Dewasa akhir)	20	21,97
46–59 (Lansia awal)	12	13,18
Total	91	100,0

Responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan usia. Hasil distribusi menunjukkan bahwa kelompok usia terbanyak berada pada rentang 26–35 tahun, yaitu sebanyak 32 responden (35,16%), sedangkan kelompok usia paling sedikit berada pada rentang 46–59 tahun, yaitu sebanyak 12 responden (13,18%). Dominasi responden pada kelompok usia dewasa awal menunjukkan bahwa kelompok usia ini merupakan kelompok yang paling aktif memanfaatkan pelayanan kesehatan rawat jalan. Pada usia dewasa awal, individu umumnya memiliki tingkat kesadaran kesehatan yang baik, kemampuan kognitif yang optimal, serta kemandirian dalam mengambil keputusan terkait pengobatan, sehingga lebih mampu memahami dan menilai informasi yang diberikan oleh apoteker dalam pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE).

Klasifikasi usia yang mengacu pada Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009) membantu dalam memahami karakteristik kesehatan dan psikologis responden sesuai dengan perkembangan fisik dan mental. Perbedaan usia berpotensi memengaruhi cara pasien menerima, memahami, dan menilai pelayanan KIE, di mana kelompok usia produktif cenderung lebih kritis dan responsif terhadap kualitas komunikasi serta informasi obat yang diberikan. Dengan demikian, distribusi usia responden dalam penelitian ini memberikan konteks penting dalam menafsirkan hasil persepsi pasien terhadap peran apoteker.

Tabel 3. Identifikasi Karakteristik Responden Berdasarkan Poliklinik

Poliklinik	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Kesehatan Ibu dan Anak	10	10,98
Penyakit Dalam	70	76,92
Anak	0	0
Gigi	7	7,69
Bedah	4	4,39
Total	91	100,0

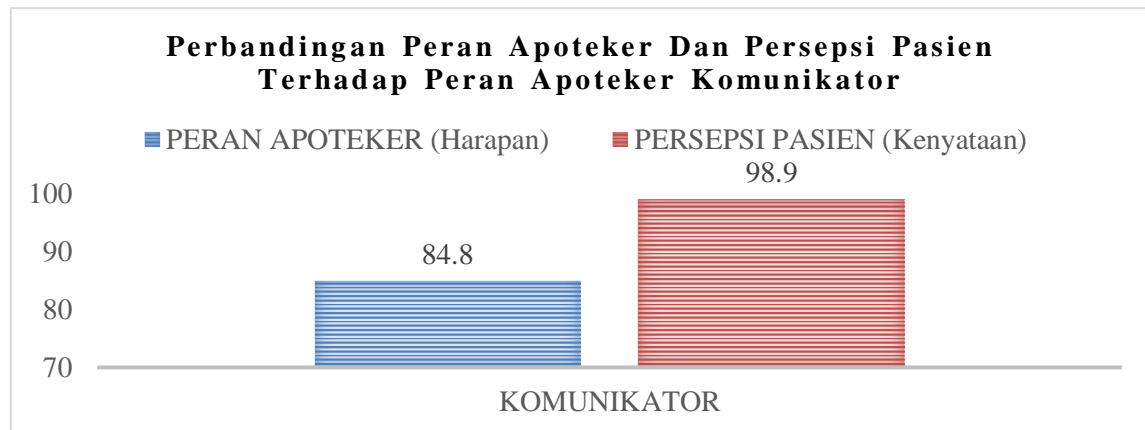
Distribusi responden berdasarkan poliklinik menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari Poliklinik Penyakit Dalam, yaitu sebanyak 70 responden (76,92%), diikuti oleh Poliklinik Kesehatan Ibu dan Anak (10,98%), Poliklinik Gigi (7,69%), dan Poliklinik Bedah (4,39%). Tidak terdapat responden yang berasal dari Poliklinik Anak. Distribusi karakteristik responden berdasarkan poliklinik disajikan pada Tabel 3.

Tingginya jumlah responden dari Poliklinik Penyakit Dalam menggambarkan bahwa pasien dengan penyakit kronis atau kondisi medis kompleks cenderung lebih sering berinteraksi dengan tenaga kesehatan, termasuk apoteker, sehingga persepsi mereka terhadap pelayanan KIE lebih terbentuk. Sebaliknya, pada poliklinik dengan jumlah kunjungan yang rendah, persepsi terhadap peran apoteker mungkin kurang menggambarkan akibat keterbatasan interaksi.

Distribusi kunjungan pasien di poliklinik diketahui memengaruhi kualitas pelayanan dan pengalaman pasien, terutama pada aspek waktu tunggu dan intensitas pelayanan (Suarmayasa dkk., 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian Laeliah dan Subekti (2017) yang menyatakan bahwa semakin sering pasien mengakses layanan kesehatan, semakin tinggi pula harapan dan tuntutan mereka terhadap mutu pelayanan, termasuk komunikasi serta edukasi obat yang diberikan oleh apoteker.

Perbandingan Peran Apoteker dan Persepsi Pasien terhadap Peran Apoteker Komunikator

Perbandingan ini digunakan untuk mengetahui perbedaan antara peran apoteker Komunikator (harapan) dan persepsi pasien (kenyataan) terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Banggai Laut, Provinsi Sulawesi Tengah. Hasil perbandingan tersebut disajikan secara visual untuk mempermudah pemahaman terhadap selisih antara peran yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan oleh pasien, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1 . Hasil Perbandingan Interpretasi Antara Data Peran Apoteker dan Persepsi Pasien (Komunikator)

Berdasarkan hasil penelitian, peran apoteker sebagai komunikator dalam pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) di Instalasi Farmasi RSUD Banggai Laut memperoleh nilai 84,80% yang termasuk dalam kategori baik, sedangkan persepsi pasien terhadap peran tersebut mencapai 98,90% dan termasuk dalam kategori positif. Perbedaan nilai ini menunjukkan adanya kesenjangan antara penilaian pelaksanaan peran apoteker (kenyataan) dan persepsi atau harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1. Harapan pasien menggambarkan ekspektasi pasien terhadap kualitas komunikasi, sikap, dan perhatian apoteker sebelum menerima pelayanan, sedangkan kenyataan mencerminkan penilaian terhadap pelaksanaan peran apoteker yang dirasakan secara langsung selama pelayanan KIE berlangsung. Tingginya persepsi pasien dibandingkan dengan penilaian peran apoteker menunjukkan bahwa pelayanan komunikasi yang diberikan telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pasien. Pasien cenderung memberikan penilaian positif karena faktor keramahan, empati, serta sikap profesional apoteker yang menumbuhkan rasa percaya, kenyamanan, dan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian.

Perbedaan nilai tersebut tidak menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap peran apoteker sebagai komunikator tergolong rendah, mengingat nilai persepsi yang diperoleh sangat tinggi (98,90%) dan termasuk dalam kategori positif. Namun, selisih antara nilai persepsi pasien dan penilaian peran apoteker (84,80%) mengindikasikan adanya ruang perbaikan dalam aspek pelaksanaan komunikasi teknis, khususnya terkait kejelasan informasi obat, konsistensi pelaksanaan KIE, serta penggunaan istilah medis yang mudah dipahami pasien. Dengan kata lain, meskipun pelayanan komunikasi telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pasien, peningkatan kualitas tetap diperlukan untuk menjaga konsistensi dan mutu pelayanan secara optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Siregar dkk (2020) yang melaporkan bahwa meskipun persepsi pasien terhadap sikap dan keramahan apoteker tergolong sangat baik (>90%), masih ditemukan kendala dalam penyampaian informasi teknis obat yang sistematis dan berkelanjutan.

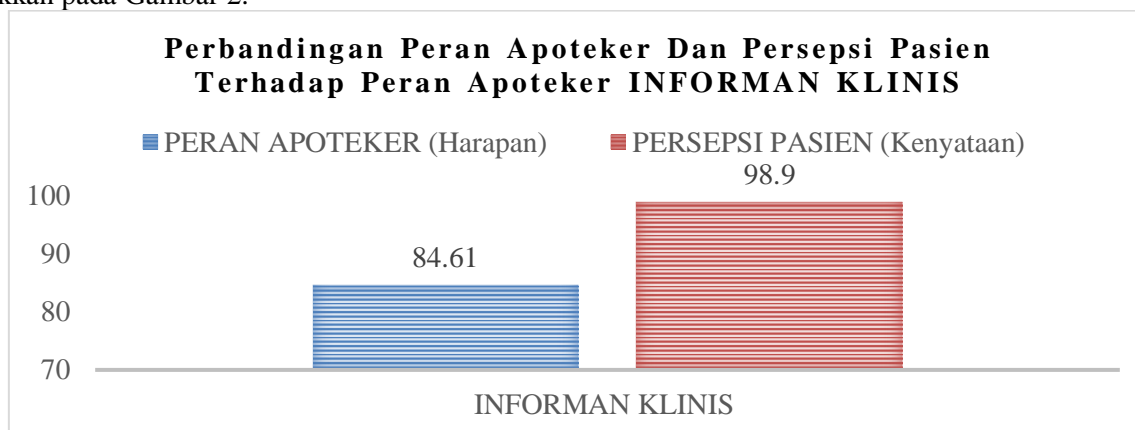
Namun demikian, secara umum semakin baik kemampuan apoteker dalam berkomunikasi dan memberikan penjelasan yang jelas serta empatik, semakin positif pula pandangan pasien terhadap pelayanan KIE. Hal ini didukung oleh penelitian Pramestutie dkk (2021) yang melaporkan bahwa kualitas komunikasi dan informasi obat yang diberikan apoteker memiliki hubungan signifikan dengan persepsi dan kepuasan pasien. Pasien cenderung menilai pelayanan kefarmasian lebih baik ketika apoteker mampu menjelaskan tujuan terapi, cara penggunaan obat, serta potensi efek samping secara jelas dan mudah dipahami.

Selain itu, penelitian Aisyah dkk (2020) menunjukkan bahwa komunikasi informasi obat yang efektif tidak hanya meningkatkan persepsi positif pasien, tetapi juga berdampak pada peningkatan kepatuhan penggunaan obat. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa optimalisasi aspek komunikasi

teknis dalam KIE merupakan faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian berbasis *patient centered care*, khususnya pada peran apoteker sebagai informan klinis.

Perbandingan Peran Apoteker dan Persepsi Pasien terhadap Peran Apoteker Informan Klinis

Perbandingan ini digunakan untuk mengetahui perbedaan antara peran apoteker Informan Klinis (harapan) dan persepsi pasien (kenyataan) terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Banggai Laut, Provinsi Sulawesi Tengah. Hasil perbandingan tersebut disajikan secara visual untuk mempermudah pemahaman terhadap selisih antara peran yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan oleh pasien, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.



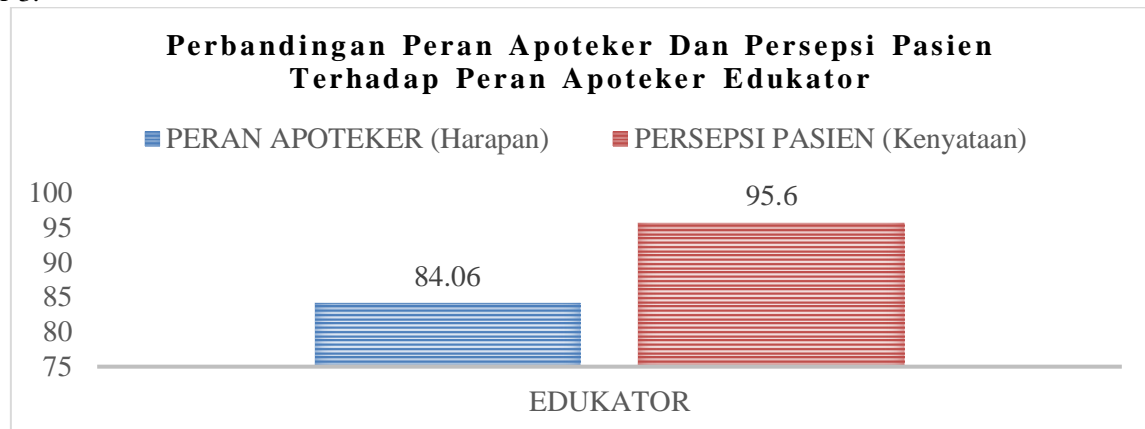
Gambar 2 . Hasil Perbandingan Interpretasi Antara Data Peran Apoteker dan Persepsi Pasien (Informan Klinis)

Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan adanya kesesuaian antara data peran apoteker dalam memberikan informasi klinis dan persepsi pasien terhadap peran tersebut. Sebanyak nilai 84,61% dengan kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa apoteker telah menjalankan perannya dengan cukup optimal, khususnya dalam memberikan informasi terkait efek samping obat, interaksi antarobat, serta cara penggunaan obat yang aman bagi pasien. Namun, nilai ini juga menandakan masih ada beberapa aspek teknis yang perlu ditingkatkan, seperti kedalaman penjelasan informasi klinis dan Kemampuan apoteker dalam menyesuaikan bahasa medis agar lebih mudah dipahami pasien terutama termasuk dalam peran apoteker sebagai komunikator, karena berkaitan langsung dengan cara penyampaian informasi, kejelasan bahasa, serta kemampuan membangun pemahaman dua arah antara apoteker dan pasien. Namun demikian, aspek ini juga berkaitan dengan peran apoteker sebagai informan klinis, karena informasi yang disampaikan tetap harus akurat, berbasis ilmu kefarmasian, dan sesuai dengan kondisi klinis pasien. Dengan demikian, penggunaan bahasa medis yang disederhanakan bukan berarti mengurangi substansi klinis informasi, melainkan merupakan bentuk integrasi antara kompetensi komunikasi dan kompetensi klinis agar informasi obat dapat diterima, dipahami, dan diterapkan dengan benar oleh pasien.

Sementara itu, persepsi pasien terhadap peran apoteker sebagai informan klinis menunjukkan hasil sebesar 98,90% dengan kategori positif. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dan menilai bahwa apoteker telah memberikan informasi obat yang jelas, bermanfaat, serta membantu pasien memahami terapi yang dijalani. Temuan ini sejalan dengan penelitian Pramestutie dkk (2021) dan Wahyuni dkk (2019) yang menyatakan bahwa pelayanan informasi klinis oleh apoteker berpengaruh signifikan terhadap pemahaman dan kepuasan pasien rawat jalan. Nilai persepsi pasien yang lebih tinggi dibandingkan penilaian peran apoteker menunjukkan bahwa pasien tidak hanya menilai aspek teknis informasi obat, tetapi juga pengalaman interaksi secara keseluruhan, seperti sikap ramah, empati, dan keterbukaan apoteker dalam menjawab pertanyaan pasien. Hal ini didukung oleh penelitian Siregar dkk (2020) serta Indriani dkk (2020) yang menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal dan empati apoteker memiliki peran penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Selain itu, penelitian Putri dkk (2021) menegaskan bahwa penyampaian informasi klinis yang jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan kepercayaan serta kepatuhan pasien terhadap terapi obat. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bahwa semakin baik kualitas penjelasan informasi klinis dan pendekatan komunikasi yang dilakukan apoteker, semakin positif pula persepsi pasien terhadap pelayanan KIE yang diberikan.

Perbandingan Peran Apoteker dan Persepsi Pasien terhadap Peran Apoteker Edukator

Perbandingan ini digunakan untuk mengetahui perbedaan antara peran apoteker Edukator (harapan) dan persepsi pasien (kenyataan) terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Banggai Laut, Provinsi Sulawesi Tengah. Hasil perbandingan tersebut disajikan secara visual untuk mempermudah pemahaman terhadap selisih antara peran yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan oleh pasien, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Hasil Perbandingan Interpretasi Antara Data Peran Apoteker dan Persepsi Pasien (Edukator)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya konsistensi antara peran apoteker sebagai edukator dalam pelayanan KIE dengan persepsi pasien terhadap peran tersebut. Dari data, hasil interpretasi total menempatkannya pada kategori “baik” dengan persentase 84,61%. Sementara itu, persepsi pasien juga menggambarkan hal yang sejalan, di mana mayoritas responden (95,60%). Hal ini menegaskan bahwa peran edukator apoteker sangat penting, tidak hanya dalam memberikan informasi mengenai aturan pakai dan efek samping obat, tetapi juga dalam membentuk perilaku kesehatan pasien agar kepatuhan dan keberhasilan terapi dapat tercapai secara optimal.

Selain itu, persepsi positif pasien juga dipengaruhi oleh pendekatan edukasi yang komunikatif dan empatik. Penelitian Indriani dkk (2020) menjelaskan bahwa sikap apoteker dalam memberikan edukasi, seperti kesabaran, keterbukaan, dan kemampuan menyesuaikan bahasa dengan tingkat pemahaman pasien, sangat berpengaruh terhadap keberhasilan edukasi obat. Hal ini diperkuat oleh penelitian Wahyuni dkk (2019) yang menyatakan bahwa edukasi obat yang disampaikan secara jelas dan interaktif dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa semakin baik peran apoteker sebagai edukator dalam pelayanan KIE, semakin positif pula persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang diterima.

Uji Perbedaan Persepsi Pasien dan Peran Apoteker

Mengetahui apakah terdapat perbedaan antara persepsi pasien dan peran apoteker terhadap pelayanan KIE, dilakukan uji non-parametrik *Wilcoxon Signed Rank Test*. Hasil uji perbedaan tersebut disajikan pada Tabel 4, yang menunjukkan nilai statistik uji dan signifikansi perbedaan antara kedua variabel yang diteliti.

Tabel 4. Hasil Uji *Wilcoxon Signed Rank Test* antara Peran dan Persepsi

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Negative Ranks	0 ^a	,00	,00
Positive Ranks	91 ^b	46,00	4186,00
Ties	0 ^c	–	–
Total	91		

Berdasarkan hasil uji *Wilcoxon Signed Ranks Test* pada Tabel 4, diketahui bahwa seluruh responden (91 orang) menunjukkan positive ranks, yang berarti nilai Peran lebih tinggi dibandingkan Persepsi. Tidak terdapat *negative ranks* maupun *ties*, sehingga dapat disimpulkan bahwa peningkatan nilai Peran terjadi secara konsisten pada seluruh responden.

Tabel 5. Hasil Uji *Wilcoxon Signed Rank Test (Test Statistics)*

	Peran-Persepsi
Z	-8,294 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	<,000

Hasil uji statistik menunjukkan nilai $Z = -8,294$ dengan *Asymp. Sig. (2-tailed)* = 0,000, yang berarti nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel peran apoteker dan persepsi pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE). Perbedaan ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara pelaksanaan peran apoteker yang dinilai secara objektif dan persepsi pasien yang terbentuk berdasarkan pengalaman pelayanan yang diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun peran apoteker telah dilaksanakan dengan baik sesuai standar pelayanan kefarmasian, persepsi pasien terhadap pelayanan KIE dipengaruhi oleh faktor subjektif, seperti sikap, empati, gaya komunikasi, serta pengalaman interaksi secara langsung dengan apoteker. Kondisi tersebut menyebabkan persepsi pasien dapat berbeda, baik lebih tinggi maupun lebih rendah, dibandingkan dengan penilaian terhadap pelaksanaan peran apoteker. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan KIE tidak hanya bergantung pada kepatuhan terhadap standar prosedur, tetapi juga pada kemampuan apoteker dalam membangun komunikasi yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Dalam konteks penelitian ini, hasil tersebut menandakan bahwa responden telah mengaktualisasikan perannya secara lebih optimal dibandingkan persepsi awal yang mereka miliki. Hal ini bisa terjadi karena persepsi pasien lebih bersifat subjektif, sedangkan penilaian peran apoteker dinilai berdasarkan indikator pelaksanaan yang lebih objektif. Oleh karena itu, hasil keduanya tidak bertentangan, tetapi saling melengkapi. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui teori Robbins dan Judge (2019), yang menyatakan bahwa peningkatan peran seseorang dipengaruhi oleh proses pembelajaran, adaptasi terhadap lingkungan kerja, serta internalisasi nilai-nilai profesional.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa peran apoteker dalam pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Banggai Laut tergolong baik pada seluruh aspek. Persepsi pasien terhadap peran apoteker termasuk kategori positif pada seluruh aspek, dimana persepsi pasien lebih tinggi dibandingkan penilaian peran apoteker.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S., Pratiwi, D., dan Lestari, A. 2020. Pengaruh pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*.9(2):85–92.
- Azmi, N., Rahmawati, I., dan Putri, D. R. 2021. Hubungan pemberian informasi obat oleh apoteker dengan tingkat kepatuhan pasien. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*. 19(1):45–52.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2009*. Jakarta: Depkes RI.
- Diani, R. 2022. Evaluasi pelayanan informasi obat oleh apoteker di instalasi farmasi rumah sakit. *Jurnal Farmasi dan Pelayanan Kesehatan*. 8(3): 210–217.
- Dohona, M., Yusuf, M., dan Rahim, A. 2023. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di RSUD Banggai Laut. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 15(1): 33–41.
- Fitriani, L., Handayani, R., dan Sari, M. 2021. Analisis kesenjangan harapan dan kenyataan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 24(2):97–105.
- Indriani, R., Nugroho, A. E., dan Lestari, D. 2020. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*. 10(1): 55–63.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Laeliyah, N., dan Subekti, H. 2017. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 1(2): 102–112.

- Notoatmodjo, S. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pramestutie, D. A., Santoso, W., dan Nugroho, A. R. 2021. Aspek komunikasi dan profesionalisme apoteker dalam membentuk persepsi pasien terhadap layanan kefarmasian. *Jurnal Farmasi Klinik*. 18(2):157–165.
- Putri, N. A., Rahman, F., dan Sari, M. I. 2021. Hubungan pelayanan informasi obat oleh apoteker dengan kepatuhan pasien rawat jalan. *Jurnal Farmasi Indonesia*. 18(3):210–217.
- Robbins, S. P., dan Judge, T. A. 2019. *Organizational Behavior* (18th ed.). London: Pearson Education.
- Rubio-Valera, M., March Pujol, M., Fernández, A., Peñarrubia-María, M. T., dan Travé, P. 2012. Evaluation of patient satisfaction and perception of care provided by pharmacists. *International Journal of Clinical Pharmacy*. 34(3):442–449.
- Siregar, F. A., Hasibuan, S. A. Z., dan Lubis, M. 2020. Analisis peran apoteker dalam edukasi obat di apotek. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. 9(3): 211–217.
- Suarmayasa, I. N., Swarjana, I.K., Jelantik, I.G.K.N., Widiasih, N. 2023. Specific waiting time Pelayanan Pasien Rawat Jalan RSD Mangusada. *Jurnal Riset Nasional*
- Wahyuni, S., Pratama, A. R., dan Handayani, R. 2019. Pengaruh pelayanan informasi obat terhadap pelayanan pasien di poliklinik rawat jalan RSD Mangusada. *Jurnal Riset Kesehatan Nasional*. 7(2): 131–139.
- World Health Organization. 2019. *Medication Safety in Transitions of Care*. Geneva: WHO.