

Hubungann Penyampaian Informasi Obat Oleh Apoteker Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ciamis

The Relationship Between Pharmacist's Drug Information Delivery and BPJS Patient Satisfaction at the Outpatient Pharmacy Installation

Tita Puspitasari¹, Tita Nofianti^{1*}, Yedy Purwandi Sukmawan¹

¹ Program Studi S1 Farmasi, Universitas Bakti Tunas Husada, Tasikmalaya, Indonesia

*Corresponding author: titanofianti@universitas-bth.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit saat ini tidak hanya berorientasi pada penyerahan obat, tetapi juga mencakup penyampaian informasi obat secara lengkap dan jelas kepada pasien. Peran apoteker dalam memberikan informasi obat menjadi krusial karena dapat memengaruhi pemahaman pasien terhadap terapi serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini semakin penting pada pasien BPJS yang umumnya menghadapi keterbatasan waktu pelayanan akibat tingginya jumlah kunjungan di instalasi farmasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungann antara penyampaian informasi obat oleh apoteker dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ciamis. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain analitik cross-sectional. Sebanyak 100 responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling sesuai kriteria yang telah ditetapkan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terkait penyampaian informasi obat dan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL. Analisis data menggunakan uji korelasi Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menerima informasi dasar obat, seperti nama, indikasi, dosis, dan cara penggunaan, dengan persentase yang tinggi. Namun, informasi mengenai efek samping dan interaksi obat masih belum disampaikan secara optimal. Tingkat kepuasan pasien secara umum berada pada kategori puas. Hasil analisis menunjukkan tidak terdapat hubungann yang signifikan antara penyampaian informasi obat dengan kepuasan pasien ($p > 0,05$), dengan kekuatan hubungann yang sangat lemah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas komunikasi dan edukasi obat serta evaluasi terhadap faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien guna meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

Kata kunci: informasi obat, kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, BPJS, apoteker

ABSTRACT

Pharmaceutical services in hospitals are no longer limited to medication dispensing but also include the provision of complete and clear drug information to patients. The role of pharmacists in delivering drug-related information is crucial, as it can influence patients' understanding of their therapy as well as their level of satisfaction with the services received. This aspect becomes increasingly important for BPJS patients, who often experience limited service time due to the high volume of visits in pharmacy installations. This study aimed to analyze the relationship between the delivery of drug information by pharmacists and the level of satisfaction among BPJS patients at the Outpatient Pharmacy Installation of RSUD Ciamis. The study employed a quantitative method with an analytical cross-sectional design. A total of 100 respondents were selected using purposive sampling based on predetermined criteria. Data were collected through questionnaires assessing drug information delivery and patient satisfaction based on SERVQUAL dimensions. Data analysis was conducted using the Spearman Rank correlation test. The results indicated that most respondents had received basic drug information, such as drug name, indication, dosage, and directions for use, with a high percentage. However, information regarding side effects and drug interactions was not optimally delivered. Overall, patient satisfaction was categorized as satisfactory. The analysis showed no significant relationship between drug information delivery and patient satisfaction ($p > 0.05$), with a very weak correlation strength. Therefore, improvements in communication quality and drug education, as well as evaluation of other factors influencing patient satisfaction, are necessary to enhance the quality of pharmaceutical services.

Keywords: drug information, patient satisfaction, pharmaceutical service, BPJS, pharmacist



This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) 4.0 license.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menjamin penggunaan obat yang aman, efektif, dan rasional. Instalasi farmasi rumah sakit memiliki peran strategis dalam pengelolaan obat serta penyampaian informasi kepada pasien guna mendukung keberhasilan terapi (Sipayung *et al.*, 2024).

Penyampaian informasi obat oleh apoteker merupakan salah satu bentuk pelayanan klinis yang berperan dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap terapi yang dijalani, kepatuhan penggunaan obat, serta keselamatan pasien. Informasi obat yang diberikan secara tepat dan jelas dapat membantu pasien dalam menggunakan obat secara benar serta meminimalkan risiko kesalahan penggunaan obat (Sitanggang & Saragih., 2024).

Dalam pelaksanaannya, penyampaian informasi obat seringkali belum dilakukan secara optimal. Hal ini terutama terjadi pada pelayanan pasien BPJS yang memiliki jumlah kunjungan tinggi, sehingga menyebabkan keterbatasan waktu interaksi antara tenaga kefarmasian dan pasien. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kualitas komunikasi dan penyampaian informasi obat (Prasetyo *et al.*, 2025).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Penilaian kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh aspek klinis, tetapi juga oleh kualitas komunikasi, kecepatan pelayanan, serta sikap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan (Subagiyo & Aulia., 2025). Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis hubungann antara penyampaian informasi obat oleh apoteker dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ciamis.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu untuk mengetahui hubungann antara penyampaian informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien tanpa adanya intervensi (Prayoga, 2024).

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ciamis pada periode Januari hingga Maret 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang melakukan pengambilan obat di instalasi farmasi selama periode penelitian. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan telah menerima pelayanan obat, sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik atau tidak mengisi kuesioner secara lengkap.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner penyampaian informasi obat dan kuesioner tingkat kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Subagiyo & Aulia., 2025). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji korelasi *Spearman Rank* untuk mengetahui hubungann antara variabel penyampaian informasi obat dan tingkat kepuasan pasien. Uji ini digunakan karena data yang diperoleh berskala ordinal dan tidak berdistribusi normal (Prayoga, 2024).

HASIL

Penelitian ini melibatkan 100 responden pasien BPJS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ciamis. Hasil penelitian disajikan dalam beberapa tabel yang menggambarkan karakteristik responden, penyampaian informasi obat, tingkat kepuasan pasien, serta hubungann antar variabel.

Tabel 1. Karakteristik Responden

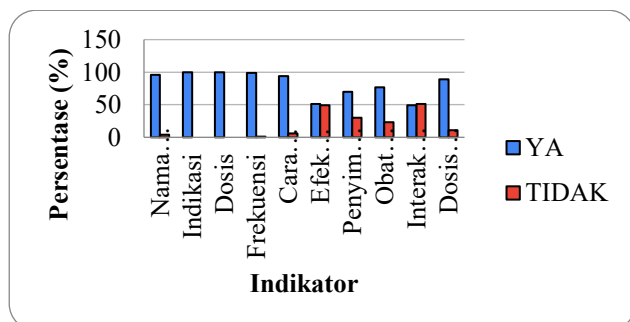
Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	65	65%
	Laki-laki	35	35%
Usia	≤ 30 tahun	12	12%
	31-40 tahun	17	17%
	41-50 tahun	29	29%
	≥ 51 tahun	43	43%
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	53	53%
	Wiraswasta	14	14%
	Lain-lain	33	33%
Total		100	100%

Berdasarkan Tabel 1. Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak

65 orang (65%), sedangkan responden laki-laki 35 orang (35%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih dominan dalam memanfaatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ciamis.

Sebagian besar responden berasal dari kelompok usia lebih dari 51 tahun, yaitu 43 orang (43%), diikuti oleh kelompok usia 41 hingga 50 tahun, yaitu 29 orang (29%), kelompok usia 31 hingga 40 tahun, yaitu 17 orang (17%), dan kelompok usia di bawah 30 tahun, yaitu 12 orang (12%). Distribusi ini menunjukkan bahwa kelompok usia dewasa hingga lanjut usia adalah sebagian besar pasien yang menerima pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 53 orang (53%) diikuti oleh kategori lainnya sebanyak 33 orang (33%), dan wiraswasta sebanyak 14 orang (14%). Secara umum, karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian menjangkau berbagai kelompok masyarakat dengan latar belakang yang beragam.



Gambar 1. Grafik Distribusi Jawaban Responden terhadap Pemberian Informasi Obat (PIO)

Berdasarkan Gambar 1. penyampaian informasi obat oleh tenaga apoteker menunjukkan bahwa sebagian besar responden menerima informasi dasar tentang obat dengan persentase yang sangat tinggi, seperti indikasi/kegunaan obat serta dosis dan waktu penggunaan yang masing-masing mencapai 100%. Informasi lain seperti lama penggunaan (99%), nama obat (96%), dan cara penggunaan (94%) juga menunjukkan hasil yang tinggi.

Namun, informasi keamanan obat masih relatif rendah, terutama tentang efek samping (51%) dan interaksi obat (49%). Sementara itu, penyimpanan obat (70%), penggunaan obat khusus (77%), dan penanganan dosis terlewat (89%) menunjukkan variasi tingkat penyampaian.

Tabel 2. Kategori Pemberian Informasi Obat

Kategori	Responden
Lengkap	65
Cukup Lengkap	25
Kurang Lengkap	10
Total	100

Berdasarkan tabel 2. Kategori Pemberian Informasi Obat, sebanyak 65 responden termasuk dalam kategori lengkap, dengan 25 responden masuk dalam kategori cukup lengkap, dan 10 responden termasuk dalam kategori kurang lengkap. Distribusi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menerima informasi obat yang lengkap, tetapi beberapa responden menerima informasi yang kurang atau cukup lengkap.

Tabel 3. Data Hasil Kepuasan Pasien

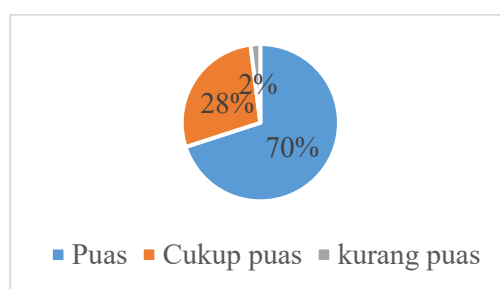
No	Pernyataan	Pernyataan				
		Bukti Langsung (Tangible)	SP	P	KP	TP
1	Saya merasa jarak letak pelayanan farmasi tidak jauh dengan poli rawat jalan.		27%	73%	0%	0%
2	Saya merasa ruang tunggu pelayanan farmasi bersih dan nyaman.		30%	69%	1%	0%
3	Saya merasa fasilitas ruang tunggu di pelayanan farmasi lengkap.		31%	68%	1%	0%
4	Saya merasa petugas pelayanan farmasi berpakaian rapi dan menggunakan tanda pengenal jelas.		33%	67%	0%	0%
Keandalan (Reliability)						
5	Saya merasa petugas memberikan informasi obat dengan jelas.		33%	67%	0%	0%
6	Saya merasa penyampaian pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang ringan dan mudah dimengerti.		39%	61%	0%	0%
7	Saya merasa waktu tunggu obat kurang dari 30 menit.		39%	61%	0%	0%
8	Saya merasa petugas farmasi selalu siap membantu saya.		14%	47%	39%	0%

No	Pernyataan	Pernyataan			
		Bukti Langsung (Tangible)	SP	P	KP
Daya Tanggap (Responsive)					
9	Saya merasa petugas farmasi menanggapi pertanyaan saya dengan baik.	30%	69%	0%	1%
10	Saya merasa petugas farmasi memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.	35%	65%	0%	0%
11	Saya merasa petugas farmasi cepat tanggap terhadap keluhan/komplain yang saya sampaikan.	32%	65%	3%	0%
12	Saya merasa petugas farmasi mampu memberikan penyelesaian terhadap keluhan/komplain yang saya sampaikan.	31%	68%	1%	0%
Jaminan (Assurance)					
13	Saya merasa pemberian informasi obat yang diberikan akurat serta dapat dipertanggungjawabkan.	32%	67%	1%	0%
14	Saya merasa petugas farmasi memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat.	34%	66%	0%	0%
15	Obat – obatan yang diberikan oleh petugas farmasi utuh dan sesuai dengan permintaan di resep saya.	38%	62%	0%	0%
16	Saya dapat membaca dan mengerti tulisan yang ada di etiket obat yang saya dapatkan.	38%	62%	0%	0%
Empati (Empathy)					
17	Saya merasa petugas farmasi melayani sesuai nomor antrian dan tidak memandang status sosial.	39%	61%	0%	0%
18	Saya merasa petugas farmasi melayani dengan sabar dan memberikan waktu yang cukup untuk konsultasi obat.	33%	67%	0%	0%
19	Saya merasa petugas farmasi mengingatkan saya agar patuh dalam meminum obat.	35%	65%	0%	0%
20	Saya merasa petugas farmasi memberikan harapan untuk sembuh kepada saya.	37%	63%	0%	0%

Tabel kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL, sebagian besar responden berada pada kategori puas dan sangat puas pada hampir seluruh indikator pelayanan kefarmasian. Pada dimensi *tangible* mayoritas responden menyatakan bahwa mereka puas, dengan persentase 67% hingga 73%, serta sangat puas sebesar 27% hingga 33%, dengan hanya sebagian kecil menyatakan kurang puas.

Pada dimensi *reliability*, sebagian besar responden juga berada dalam kategori puas, dengan persentase antara 61% hingga 67%, dan kategori sangat puas sebesar 33% hingga 39%. Namun pada salah satu indikator ada beberapa responden yang menyatakan ketidakpuasannya sebesar 39%. Pada dimensi *responsiveness*, mayoritas responden menyatakan puas dengan persentase berkisar antara 65% hingga 69%, dan sangat puas dengan persentase antara 30% hingga 35%, dengan sejumlah responden yang menyatakan bahwa mereka kurang puas atau tidak puas.

Pada dimensi *assurance* dan *empathy*, mayoritas responden berada dalam kategori puas, dengan persentase yang relatif konsisten antara 61% dan 67%, dan kategori sangat puas dengan persentase 32% hingga 39%, tanpa adanya responden yang menyatakan tidak puas.



Gambar 2. Diagram Kategori Kepuasan

Berdasarkan pada diagram yang terdapat pada Gambar 2. sebagian besar responden berada pada kategori puas, sebagian besar lainnya sangat puas dan sebagian kecil kurang atau tidak puas.

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Spearman Rank

Variabel	Koefisien korelasi (r)	Sig.(p-value)	N	Keterangan
PIO dengan Kepuasan	-0,003	0,974	100	Tidak ada hubungann

Berdasarkan hasil uji korelasi *Spearman Rank*, diperoleh nilai koefisien sebesar -0,003 dengan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,974 lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungann yang signifikan antara penyampaian informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi yang hampir nol juga menunjukkan bahwa kekuatan korelasi antara kedua variabel sangat lemah.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian pada Gambar 1 dan Tabel 2, tenaga kefarmasian sebagian besar telah menyampaikan informasi obat dengan baik, terutama pada informasi dasar seperti nama obat, indikasi, dosis dan cara penggunaan. Hal ini sejalan dengan ketentuan pelayanan kefarmasian klinis yang mewajibkan apoteker untuk memberikan informasi obat secara menyeluruh kepada pasien. Namun demikian, beberapa aspek seperti informasi tentang efek samping dan interaksi obat masih belum disampaikan secara optimal, yang menunjukkan bahwa penyampaian informasi obat belum sepenuhnya menyeluruh. Sejalan dengan penelitian (Maskurotin., 2021) yang menyatakan bahwa tidak semua pasien menerima informasi obat secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan pada Tabel 3 dan Gambar 2, mayoritas responden berada pada kategori puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Tingkat kepuasan tersebut terlihat pada seluruh dimensi SERVQUAL. Ini sesuai dengan interpretasi tingkat kepuasan, yang menyatakan bahwa ada nilai persentase yang dapat dikategorikan sebagai puas (Sulistyowati *et al.*, 2024). Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian telah memenuhi harapan pasien dalam hal bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Namun demikian, hasil uji korelasi menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara penyampaian informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien ($p > 0,05$), dengan kekuatan hubungann yang sangat lemah. Ini

menunjukkan bahwa kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kualitas pelayanan secara keseluruhan, seperti sikap petugas, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan fasilitas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Handayani.,2024) yang menyatakan bahwa karakteristik dan pengalaman pasien dapat mempengaruhi persepsi terhadap pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian (Zubaidah., 2025) yang menunjukkan adanya hubungann yang signifikan antara kualitas pelayanan farmasi dengan tingkat kepuasan pasien. Variasi metode penelitian, karakteristik responden, dan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dapat menyebabkan perbedaan ini. Selain itu, faktor-faktor seperti usia pasien dan frekuensi pemanfaatan pelayanan kesehatan juga dapat mempengaruhi seberapa puas mereka dengan pelayanan kesehatan (Mindasari *et al.*, 2025).

Dengan demikian, meskipun penyampaian informasi obat merupakan bagian penting dari pelayanan kefarmasian, ada faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien secara optimal, peningkatan mutu layanan harus dilakukan secara menyeluruh.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ciamis sebagian besar telah menyampaikan informasi obat dengan baik, meskipun belum sepenuhnya komprehensif dalam beberapa hal. Berdasarkan hasil pengolahan skor keseluruhan, tingkat kepuasan pasien secara umum berada pada kategori puas.

Namun, hasil uji korelasi menunjukkan kekuatan hubungann yang sangat lemah antara penyampaian informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada bapak dan ibu dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta saran yang membantu selama proses penyusunan penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak RSUD Ciamis yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan.

Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan partisipasinya dalam penelitian ini, sehingga dapat terlaksana dengan baik.

REFERENSI

- Handayani. (2024). The Level Of Patient Satisfaction With Health Services In Baturetno Health Centers. 14(September), 42–48.
- Mindasari,H., Nababan,D., Zulfendri, Siagianl, M. T., Adiansyah & Silitonga, E. M. (2025). Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas kabil kota batam. 9, 7689–7696.
- Maskurotin, S. (2021). Hubungann Antara Pemberian Obat Oleh Apoteker Terhadap kepuasan Pasien.
- Prasetyo, R. F., Wibhawa, H., Gadistina, W., Nurcahyo, C., Nugraha, M. S., Arma, S., & Gani, Y. S. (2025). Effectiveness of BPJS Kesehatan Service Quality Transformation. 5(1), 14–34. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v5i1.309>
- Prayoga, T. S. (2024). Korelasi Rank-Spearman pada Hubungann Beberapa Variabel Produk Domestik Regional Bruto. 137–144.
- Sipayung, F., Efendy, I., Studi, P., Ilmu, S., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., Helvetia, K., Jl, A., Sumarsono, K., & Medan, N. (2024). Analisis Pengelolaan Sediaan Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit di Kota Medan Tahun 2023 menjadi tanggung jawab pemerintah pusat , akan tetapi menjadi tanggung jawab pemerintah. 6.
- Sitanggang, M. L., & Saragih, S. (2024). Influence Of The Quality Of Pharmacy Services And Non-Pharmacy On The Decision To Redeem

The Prescription And Its Impact On Retreatment Of General Outpatient At Pasar Minggu Hospital. 4(9), 8367–8380.

- Subagiyo, A., & Aulia, R. (2025). Journal of Pharmacy Tiara Bunda Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek ” X ” Kota Belitang. 5, 7–10.
- Sulistyowati, W. T., Suryani, L., Harokan, A., & Husada, B. (2024). Analisis kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit umum daerah. 9(2).
- Zubaidah, R. (2025). Studi Korelasi Service Quality Instalasi Farmasi. 9, 5256–5262.