



Analisis Persepsi Pasien Terhadap Kejelasan Etiket dan Efektivitas Penjelasan Tenaga Kefarmasian Dalam Pelayanan Informasi Obat di Klinik Pratama Nur Hidayah

Sani Sholehatun Nisa¹, Hasna Latipah Sakinah²

¹Politeknik Piksi Ganesha, Bandung, Indonesia, sanisholehatun21@gmail.com

²Politeknik Piksi Ganesha, Bandung, Indonesia, hasnalatifah0509@gmail.com

Corresponding Author: sanisholehatun21@gmail.com¹

Abstract: Drug Information Services (DIS) are an important component of pharmaceutical care that contribute to improving patient safety through the provision of clear and easily understandable medication information. This study aimed to analyze patients' perceptions of medication label clarity and the effectiveness of explanations provided by pharmaceutical personnel at Nur Hidayah Primary Clinic. This study employed a descriptive method with a quantitative approach involving 20 respondents using a structured questionnaire, and the data were analyzed descriptively. The results showed that all respondents (100%) stated that the medication labels were easy to read. Meanwhile, 95% of respondents stated that the instructions for use on the medication labels were consistent with the explanations provided by the pharmaceutical personnel, while 80% stated that the pharmaceutical personnel explained how to use the medication clearly. Furthermore, 95% of respondents stated that the pharmaceutical personnel explained the medication administration instructions and that the explanations were clearly audible, while 90% stated that the pharmaceutical personnel ensured their understanding of the information provided. However, 30% of respondents did not understand the frequency and time intervals for taking the medication, and 40% did not understand the purpose of the medication. This study indicates that the clarity of medication labels and the effectiveness of explanations provided by pharmaceutical personnel were generally perceived positively by patients; however, the provision of information regarding medication frequency and purpose still needs to be improved.

Keyword: Patient Perception; Medication Labels; Drug Information Services; Pharmaceutical Personnel; Primary Clinic.

Abstrak: Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan bagian penting dari pelayanan kefarmasian untuk meningkatkan keselamatan pasien melalui penyampaian informasi obat yang jelas dan mudah dipahami. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi pasien terhadap kejelasan etiket dan efektivitas penjelasan tenaga kefarmasian di Klinik Pratama Nur Hidayah. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif terhadap 20 responden menggunakan kuesioner terstruktur yang dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) menyatakan tulisan pada etiket mudah dibaca, sebanyak 95% responden menyatakan instruksi aturan pakai pada etiket sesuai

dengan penjelasan petugas, sedangkan 80% menyatakan petugas menjelaskan cara penggunaan obat dengan jelas. Sebanyak 95% responden menyatakan petugas menjelaskan aturan penggunaan obat dan penjelasan terdengar jelas, sedangkan 90% menyatakan petugas memastikan pemahaman pasien. Namun, 30% responden belum memahami frekuensi dan jarak waktu penggunaan obat serta 40% belum memahami kegunaan obat. Penelitian ini menunjukkan bahwa kejelasan etiket dan efektivitas penjelasan tenaga kefarmasian telah dipersepsikan baik oleh pasien, namun penyampaian informasi mengenai frekuensi penggunaan dan kegunaan obat masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Persepsi Pasien; Etiket Obat; Pelayanan Informasi Obat; Tenaga Kefarmasian; Klinik Pratama.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian telah mengalami transformasi dari pelayanan yang berorientasi pada produk (*product-oriented*) menjadi pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*). Dalam paradigma ini, tenaga kefarmasian tidak hanya bertanggung jawab terhadap penyediaan obat, tetapi juga memastikan pasien memperoleh informasi yang benar, lengkap, dan mudah dipahami agar penggunaan obat berlangsung secara rasional, aman, dan efektif. Perubahan paradigma tersebut menempatkan komunikasi dan edukasi kepada pasien sebagai bagian penting dalam meningkatkan keberhasilan terapi serta mutu pelayanan kesehatan (WHO, 2021).

Meskipun berbagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan terus dilakukan, keselamatan pasien (*patient safety*) masih menjadi tantangan utama di berbagai negara. *World Health Organization* (WHO) melalui *Global Patient Safety Action Plan 2021–2030* menyatakan bahwa kejadian yang dapat dicegah (*avoidable harm*) akibat pelayanan kesehatan masih menjadi masalah kesehatan global sehingga seluruh negara didorong untuk memperkuat sistem keselamatan pasien melalui peningkatan mutu pelayanan kesehatan (WHO, 2021). Salah satu ancaman terbesar terhadap keselamatan pasien adalah *medication error*. WHO menjelaskan bahwa sekitar 50% kejadian yang dapat dicegah dalam pelayanan kesehatan berkaitan dengan penggunaan obat, dan sekitar seperempat di antaranya bersifat berat atau mengancam jiwa. Selain berdampak terhadap keselamatan pasien, medication error juga diperkirakan menimbulkan kerugian ekonomi global sekitar US\$42 miliar setiap tahun (WHO, 2021). Kesalahan tersebut dapat terjadi pada seluruh tahapan penggunaan obat, mulai dari peresepan, penyiapan, penyerahan, hingga penggunaan obat oleh pasien. Berbagai faktor berkontribusi terhadap terjadinya medication error, antara lain sistem pelayanan yang belum optimal, tingginya beban kerja tenaga kesehatan, serta komunikasi yang kurang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien.

Di Indonesia, peningkatan mutu pelayanan kefarmasian merupakan bagian dari transformasi sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada keselamatan pasien. Melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan, setiap fasilitas pelayanan kesehatan diwajibkan menerapkan pelayanan yang berfokus pada mutu dan keselamatan pasien, termasuk dalam penyelenggaraan Pelayanan Informasi Obat (PIO) (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Pelayanan Informasi Obat merupakan salah satu bentuk pelayanan kefarmasian yang bertujuan memberikan informasi yang akurat, objektif, terkini, dan mudah dipahami mengenai penggunaan obat sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pasien serta meminimalkan risiko kesalahan penggunaan obat. Sejalan dengan kampanye Hari Keselamatan Pasien Sedunia bertema *Medication Without Harm*, WHO bersama Kementerian Kesehatan Republik Indonesia juga menekankan pentingnya komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan

pasien sebagai upaya meningkatkan keamanan penggunaan obat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022; WHO, 2021).

Berbagai penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa implementasi Pelayanan Informasi Obat masih menghadapi berbagai tantangan. Secara umum penelitian menunjukkan bahwa informasi obat yang diterima pasien belum sepenuhnya lengkap, khususnya mengenai efek samping, penyimpanan obat, dan tindakan apabila dosis terlewat (Porayow et al., 2022). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Informasi Obat berhubungan dengan peningkatan pengetahuan dan kepuasan pasien (Anindita Dwi Aryanti, 2024). Selain itu, penelitian terbaru oleh (Ningrum et al., 2022) mengungkapkan bahwa aspek media informasi dan penyampaian informasi kepada pasien masih menjadi dimensi dengan nilai terendah. Secara keseluruhan, hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi tenaga kefarmasian masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan informasi obat.

Hasil penelitian di Indonesia didukung oleh berbagai penelitian internasional. (Saif et al., 2024) melalui *systematic review* terhadap 14 penelitian menyimpulkan bahwa desain etiket obat yang menggunakan bahasa yang berpusat pada pasien (*patient-centered language*), ukuran huruf yang mudah dibaca, penggunaan ruang kosong (*white space*), warna, serta pictogram secara signifikan meningkatkan pemahaman pasien terhadap instruksi penggunaan obat. Sebanyak 13 dari 14 penelitian menunjukkan peningkatan pemahaman pasien setelah dilakukan perbaikan desain etiket, bahkan beberapa penelitian melaporkan penurunan kesalahan dosis dan peningkatan kepatuhan penggunaan obat (Saif et al., 2024). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kejelasan etiket merupakan salah satu faktor penting dalam mencegah *medication error*.

Selain melalui etiket obat, kualitas komunikasi tenaga kefarmasian juga berperan penting dalam meningkatkan keberhasilan terapi. (Rajiah et al., 2021) melalui *systematic review* melaporkan bahwa intervensi dan konseling yang diberikan oleh apoteker berkontribusi terhadap peningkatan *medication adherence*, kualitas penggunaan obat, serta hasil terapi pasien. Penelitian tersebut menegaskan bahwa komunikasi yang efektif antara apoteker dan pasien merupakan bagian penting dari pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian nasional maupun internasional menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Informasi Obat, kejelasan etiket, dan efektivitas konseling tenaga kefarmasian berperan penting dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap penggunaan obat, meningkatkan kepatuhan terapi, serta menurunkan risiko terjadinya *medication error*.

Kondisi tersebut juga menjadi perhatian di Klinik Pratama Nur Hidayah. Dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian, tenaga kefarmasian memberikan Pelayanan Informasi Obat melalui etiket dan penjelasan secara lisan kepada pasien. Tingginya jumlah kunjungan pasien serta beban pelayanan yang harus ditangani berpotensi memengaruhi efektivitas penyampaian informasi obat. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pasien belum memperoleh informasi obat secara optimal sehingga berisiko menimbulkan kesalahan dalam penggunaan obat, menurunkan keberhasilan terapi (*therapeutic failure*), meningkatkan risiko terjadinya *Adverse Drug Reactions* (ADR), serta berkontribusi terhadap terjadinya *medication error*.

Meskipun demikian, berdasarkan telaah penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian masih mengevaluasi kualitas Pelayanan Informasi Obat, kepuasan pasien, kualitas konseling apoteker, atau desain etiket obat secara terpisah. Penelitian yang mengintegrasikan persepsi pasien terhadap kejelasan etiket obat dan efektivitas penjelasan tenaga kefarmasian sebagai dua komponen utama Pelayanan Informasi Obat pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, khususnya Klinik Pratama, masih sangat terbatas. Selain itu, hingga saat ini belum ditemukan publikasi ilmiah yang secara khusus mengevaluasi persepsi pasien terhadap kejelasan etiket dan efektivitas penjelasan tenaga kefarmasian pada Pelayanan Informasi Obat di Klinik Pratama Nur Hidayah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian yang berjudul "Analisis Persepsi Pasien terhadap Kejelasan Etiket dan Efektivitas Penjelasan Tenaga Kefarmasian dalam Pelayanan Informasi Obat di Klinik Pratama Nur Hidayah" bertujuan untuk menganalisis persepsi pasien terhadap kejelasan etiket obat dan efektivitas penjelasan tenaga kefarmasian dalam Pelayanan Informasi Obat di Klinik Pratama Nur Hidayah. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Klinik Pratama Nur Hidayah dalam meningkatkan mutu Pelayanan Informasi Obat, menyempurnakan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta mendukung upaya peningkatan keselamatan pasien melalui penggunaan obat yang rasional, aman, dan efektif.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kejelasan etiket dan efektivitas penjelasan tenaga kefarmasian melalui penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Nur Hidayah.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang menerima pelayanan informasi obat di Klinik Pratama Nur Hidayah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan bersedia menjadi responden pada saat penelitian berlangsung selama periode pengumpulan data pada bulan Februari 2026. Berdasarkan karakteristik tersebut diperoleh sebanyak 20 responden sebagai sampel penelitian.

- **Kriteria inklusi** meliputi: (1) pasien rawat jalan yang menerima Pelayanan Informasi Obat; (2) berusia ≥ 18 tahun; (3) menerima obat beserta etiket; (4) mendapatkan penjelasan dari tenaga kefarmasian; dan (5) bersedia menjadi responden dengan menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*).
- **Kriteria eksklusi** meliputi: (1) pasien yang tidak bersedia menjadi responden; (2) pasien yang mengalami gangguan komunikasi; dan (3) kuesioner yang diisi tidak lengkap.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan indikator Pelayanan Informasi Obat yang mengacu pada literatur dan standar pelayanan kefarmasian. Kuesioner terdiri atas delapan indikator utama (P1–P8). Instrumen selanjutnya diuji validitas menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment* dengan nilai r tabel sebesar 0,444 pada taraf signifikansi 5% ($n = 20$), serta diuji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha melalui perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Hasil pengujian menunjukkan bahwa instrumen memiliki validitas yang memadai dan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,886, sehingga instrumen dinyatakan memiliki reliabilitas sangat baik. Rincian hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan pada bagian hasil penelitian atau lampiran.

Data yang diperoleh dari kuesioner terlebih dahulu melalui proses *editing*, *coding*, *entry data*, dan *cleaning*. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Analisis dilakukan secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi dan persentase pada setiap indikator penelitian untuk menggambarkan persepsi pasien terhadap kejelasan etiket dan efektivitas penjelasan tenaga kefarmasian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 20 responden yang merupakan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Nur Hidayah. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan usia dan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Usia dan Gender

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
---------------	----------	-----------	----------------

Usia	< 30 Tahun(Remaja/Dewasa Muda)	11	55%
	≥ 30 Tahun (Dewasa/Lansia)	9	45%
Gender	Laki-laki	6	30%
	Perempuan	14	70%
Total		20	100%

Berdasarkan Tabel 1 di atas, diketahui bahwa total 20 responden yang berpartisipasi dalam penelitian, mayoritas pasien berada pada kelompok usia < 30 tahun (Remaja/Dewasa Muda) yaitu sebanyak 11 orang (55%), sementara kelompok usia ≥ 30 tahun (Dewasa/Lansia) berjumlah 9 orang (45%). Dilihat dari karakteristik gender, sebaran responden didominasi oleh pasien berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi sebanyak 14 orang (70%), sedangkan pasien laki-laki berjumlah 6 orang (30%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Pelayanan Informasi Obat

No	Indikator Pertanyaan Pelayanan (P)	Jawaban Ya (n/%)	Jawaban Tidak (n/%)	Total (n/%)
P1	Tulisan pada etiket obat tertulis dengan jelas dan mudah dibaca	20 (100%)	0 (0%)	20 (100%)
P2	Instruksi aturan pakai pada etiket sesuai dengan penjelasan petugas	19 (95%)	1 (5%)	20 (100%)
P3	Petugas menjelaskan cara penggunaan obat dengan jelas	16 (80%)	4 (20%)	20 (100%)
P4	Pasien memahami frekuensi dan jarak minum obat	14 (70%)	6 (30%)	20 (100%)
P5	Petugas menjelaskan aturan obat (sebelum/sesudah makan)	19 (95%)	1 (5%)	20 (100%)
P6	Petugas menjelaskan kegunaan/indikasi dari obat	12 (60%)	8 (40%)	20 (100%)
P7	Petugas memastikan pasien paham dengan penjelasannya	18 (90%)	2 (10%)	20 (100%)
P8	Penjelasan petugas terdengar jelas	19 (95%)	1 (5%)	20 (100%)

Berdasarkan Tabel 2 hasil evaluasi terhadap delapan indikator pelayanan informasi obat menunjukkan bahwa seluruh responden (100%) menyatakan tulisan pada etiket obat jelas dan mudah dibaca (P1), instruksi aturan pakai pada etiket sesuai dengan penjelasan petugas (P2), serta petugas menjelaskan cara penggunaan obat dengan jelas (P3). Selain itu, sebanyak 19 responden (95%) menyatakan bahwa petugas telah menjelaskan aturan penggunaan obat sebelum atau sesudah makan (P5), sedangkan 18 responden (90%) menyatakan bahwa petugas memastikan pasien telah memahami penjelasan yang diberikan (P7). Sebanyak 19 responden (95%) juga menilai bahwa penjelasan petugas terdengar jelas (P8).

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang belum sepenuhnya dipahami oleh pasien. Sebanyak 6 responden (30%) menyatakan belum memahami frekuensi dan jarak waktu minum obat (P4), sedangkan 8 responden (40%) menyatakan belum memahami kegunaan atau indikasi obat yang diterima (P6). Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun penyampaian informasi oleh tenaga kefarmasian telah berjalan dengan baik, masih terdapat sebagian pasien yang belum memahami beberapa informasi penting terkait penggunaan obat.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh responden (100%) menyatakan bahwa tulisan pada etiket obat mudah dibaca (P1). Hal ini menunjukkan bahwa etiket obat yang digunakan di Klinik Pratama Nur Hidayah telah mampu menyampaikan informasi secara jelas sehingga memudahkan pasien dalam membaca informasi obat. Temuan ini sejalan dengan (Saif et al., 2024) yang menyatakan bahwa penggunaan bahasa yang berpusat pada pasien, ukuran huruf yang mudah dibaca, dan penyajian informasi yang sederhana dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap instruksi penggunaan obat. Dengan demikian, kejelasan tulisan pada etiket merupakan aspek penting dalam mendukung pemahaman pasien dan mengurangi risiko kesalahan penggunaan obat.

Sebanyak 95% responden menyatakan bahwa instruksi aturan pakai pada etiket sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas (P2). Hal ini menunjukkan bahwa informasi tertulis pada etiket dan informasi yang disampaikan secara lisan telah sesuai pada sebagian besar pasien. Kesesuaian informasi penting untuk membantu pasien memperoleh informasi yang konsisten mengenai penggunaan obat. Temuan ini sejalan dengan (Porayow et al., 2022) yang menunjukkan bahwa informasi mengenai aturan pakai dan cara penggunaan merupakan bagian penting dalam pemberian informasi obat kepada pasien. (Santana et al., 2025) juga melaporkan bahwa pelayanan *drug dispensing* dapat meningkatkan pengetahuan pasien mengenai obat. Oleh karena itu, kesesuaian informasi pada etiket dengan penjelasan petugas perlu dipertahankan.

Sebanyak 80% responden menyatakan bahwa petugas menjelaskan cara penggunaan obat dengan jelas, sedangkan 20% responden belum menyatakan demikian (P3). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan bahwa cara penggunaan obat telah dijelaskan dengan jelas, meskipun masih terdapat pasien yang belum mempersepsikan penjelasan tersebut secara optimal. (Tadesse et al., 2023) menunjukkan bahwa praktik konseling oleh tenaga kefarmasian berkaitan dengan pengetahuan pasien mengenai obat. (O'Mahony et al., 2023) juga menunjukkan bahwa konseling obat oleh apoteker dengan pendekatan *teach-back* dapat membantu meningkatkan pemahaman pasien. Oleh karena itu, penjelasan mengenai cara penggunaan obat perlu diberikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami pasien.

Sebanyak 70% responden menyatakan memahami frekuensi dan jarak waktu penggunaan obat, sedangkan 30% responden belum memahaminya (P4). Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman mengenai frekuensi dan jarak waktu penggunaan obat masih perlu ditingkatkan. Temuan ini sejalan dengan (Tadesse et al., 2023) yang menunjukkan bahwa praktik konseling obat masih memiliki keterbatasan dalam penyampaian beberapa informasi penting kepada pasien. (Porayow et al., 2022) juga menunjukkan bahwa informasi mengenai aturan pakai, cara penggunaan, dan waktu penggunaan obat belum selalu diberikan secara lengkap.

Sebanyak 95% responden menyatakan bahwa petugas menjelaskan aturan penggunaan obat sebelum atau sesudah makan (P5). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien telah memperoleh informasi mengenai waktu penggunaan obat. (Porayow et al., 2022) menunjukkan bahwa waktu penggunaan obat merupakan salah satu informasi yang perlu diberikan kepada pasien dalam pelayanan kefarmasian. (Tadesse et al., 2023) juga menunjukkan bahwa informasi terkait penggunaan obat dan makanan belum selalu diberikan secara konsisten dalam praktik konseling. Oleh karena itu, pemberian informasi mengenai aturan sebelum atau sesudah makan perlu dipertahankan dan diberikan secara konsisten kepada pasien.

Sebanyak 60% responden menyatakan memahami kegunaan atau indikasi obat yang diterima, sedangkan 40% responden belum memahaminya (P6). Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman mengenai kegunaan obat masih menjadi salah satu aspek yang perlu ditingkatkan dalam Pelayanan Informasi Obat. (Tadesse et al., 2023) menunjukkan bahwa informasi

mengenai tujuan penggunaan obat belum selalu diberikan secara konsisten oleh tenaga kefarmasian. (Bülow et al., 2024) juga menunjukkan bahwa pengetahuan pasien mengenai indikasi obat merupakan bagian penting dalam pemahaman terhadap terapi yang diterima. (Santana et al., 2025) menunjukkan bahwa pelayanan *drug dispensing* dapat meningkatkan pengetahuan pasien mengenai obat. Oleh karena itu, informasi mengenai kegunaan obat perlu diperkuat melalui penjelasan lisan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

Sebanyak 90% responden menyatakan bahwa petugas memastikan pasien memahami penjelasan yang diberikan (P7). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kefarmasian telah berupaya memastikan informasi yang diberikan dapat dipahami oleh pasien. Namun, masih terdapat 10% responden yang belum menyatakan demikian. (Agency for Healthcare Research and Quality, 2018) menjelaskan bahwa metode *teach-back* dapat digunakan untuk memastikan pemahaman pasien terhadap informasi yang diberikan. (O'Mahony et al., 2023) menunjukkan bahwa pendekatan *teach-back* dalam konseling obat dapat membantu meningkatkan pemahaman pasien. Temuan tersebut sejalan dengan (Talevski et al., 2020) yang menunjukkan bahwa *teach-back* dapat mendukung pemahaman pasien. (WHO, 2021) melalui *Medication Without Harm* juga menekankan pentingnya keterlibatan pasien dalam penggunaan obat secara aman. Oleh karena itu, konfirmasi pemahaman pasien perlu dilakukan secara konsisten pada setiap pelayanan.

Sebanyak 95% responden menyatakan bahwa penjelasan petugas terdengar jelas (P8). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi verbal tenaga kefarmasian telah dipersepsikan baik oleh sebagian besar pasien. Temuan ini sejalan dengan (O'Mahony et al., 2023) yang menunjukkan bahwa konseling obat oleh apoteker dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan diri pasien terhadap pengetahuan obat. (Rajiah et al., 2021) juga menunjukkan bahwa konseling dan edukasi oleh apoteker berperan dalam meningkatkan pemahaman pasien dan mendukung penggunaan obat yang tepat. Dengan demikian, kemampuan tenaga kefarmasian dalam menyampaikan informasi secara jelas perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan etiket dan efektivitas penjelasan tenaga kefarmasian di Klinik Pratama Nur Hidayah telah dipersepsikan baik oleh sebagian besar pasien. Hal tersebut terlihat dari tingginya persentase pada aspek keterbacaan etiket, kesesuaian informasi aturan pakai, pemberian informasi mengenai waktu penggunaan obat, konfirmasi pemahaman pasien, dan kejelasan penjelasan. Namun, pemahaman mengenai frekuensi penggunaan obat (P4) dan kegunaan obat (P6) masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, tenaga kefarmasian perlu memberikan informasi dengan bahasa yang sederhana, menjelaskan frekuensi dan kegunaan obat secara lebih jelas, serta memastikan kembali pemahaman pasien sebelum pelayanan selesai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 20 responden di Klinik Pratama Nur Hidayah, dapat disimpulkan bahwa secara umum pasien memiliki persepsi yang baik terhadap kejelasan etiket dan efektivitas penjelasan tenaga kefarmasian dalam Pelayanan Informasi Obat. Mayoritas responden menyatakan bahwa tulisan pada etiket mudah dibaca, instruksi aturan pakai sesuai dengan penjelasan petugas, cara penggunaan obat dijelaskan dengan jelas, serta petugas memberikan penjelasan yang mudah dipahami. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian responden yang belum memahami frekuensi dan jarak waktu penggunaan obat serta kegunaan atau indikasi obat yang diterima. Oleh karena itu, kualitas Pelayanan Informasi Obat, khususnya dalam penyampaian informasi mengenai frekuensi penggunaan dan kegunaan obat, masih perlu ditingkatkan agar seluruh pasien memperoleh informasi yang jelas dan mudah dipahami sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian.

REFERENSI

- Agency for Healthcare Research and Quality. (2018). *Guide to Improving Patient Safety in Primary Care Settings by Engaging Patients and Families | Agency for Healthcare Research and Quality*. (April), 1–28. <https://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/patient-family-engagement/pf-epriamarycare/index.html>
- Anindita Dwi Aryanti, S. K. H. U. R. (2024). zurrahmi,+22.+ANINDITA+167-177. *Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2024*, 8, 167–177.
- Bülow, C., Clausen, S. S., Thøgersen, P. L., Dalin, D. A., Hansen, J. M., Johansson, K. S., Lundh, A., & Christensen, M. B. (2024). Patients' knowledge of the indications for their medications – a scoping review. *BMC Health Services Research*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11685-7>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Ri Nomor 24 Tahun 2022. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, (8.5.2017), 2003–2005.
- Ningrum, W. A., Azzahra, N. A., & Suryani, I. (2022). Jurnal Ilmiah Kesehatan Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Jurnal Ilmiah Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 15(2), 175–182.
- O'Mahony, E., Kenny, J., Hayde, J., & Dalton, K. (2023). Development and evaluation of pharmacist-provided teach-back medication counselling at hospital discharge. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 45(3), 698–711. <https://doi.org/10.1007/s11096-023-01558-0>
- Porayow, S. B., Lolo, W. A., & Rundengan, G. E. (2022). *Pharmacon – Program Studi Farmasi , Fmipa , Universitas Sam Ratulangi , Description of Drug Information Services for Outpatients At the Pharmacy Installation of X Hospital in Minahasa District Gambaran Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pasien Rawat Jalan . 11*, 1365–1370.
- Rajiah, K., Sivarasa, S., & Maharajan, M. K. (2021). Impact of pharmacists' interventions and patients' decision on health outcomes in terms of medication adherence and quality use of medicines among patients attending community pharmacies: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(9). <https://doi.org/10.3390/ijerph18094392>
- Saif, S., Bui, T. T. T., Srivastava, G., & Quintana, Y. (2024). Evaluation of the design and structure of electronic medication labels to improve patient health knowledge and safety: a systematic review. *Systematic Reviews*, 13(1), 1–19. <https://doi.org/10.1186/s13643-023-02413-z>
- Santana, E. P. C., Javarini, H. R. V., de Araújo, D. C. S. A., Cerqueira-Santos, S., Reis, T. M., dos Santos-Junior, G. A., & Rocha, K. S. S. (2025). Does drug dispensing influence patients' medication knowledge and medication adherence? A systematic review and meta-analysis. *BMC Health Services Research*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-024-12074-w>
- Tadesse, Y. B., Sendekie, A. K., Mekonnen, B. A., Denberu, F. G., & Kassaw, A. T. (2023). Pharmacists' Medication Counseling Practices and Knowledge and Satisfaction of Patients With an Outpatient Hospital Pharmacy Service. *Inquiry (United States)*, 60. <https://doi.org/10.1177/00469580231219457>
- Talevski, J., Shee, A. W., Rasmussen, B., Kemp, G., & Beauchamp, A. (2020). Teach-back: A systematic review of implementation and impacts. *PLoS ONE*, 15(4), 1–18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231350>
- WHO. (2021). *Towards eliminating avoidable harm in health care Organization Safety*.