

**KAJIAN LITERATUR : HARAPAN PASIEN TERHADAP LAYANAN
KONSELING DI APOTEK****Iftitah Putri Auliyana¹, Antonius Adji Prayitno Setiadi^{2*}, Yosi Irawati
Wibowo³, Marisca Evalina Gondokesumo⁴**¹⁻⁴Universitas Surabaya

Email Korespondensi: adji_ps@staff.ubaya.ac.id

Disubmit: 03 November 2024

Diterima: 05 Mei 2025

Diterbitkan: 01 Juni 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i6.18098>**ABSTRACT**

Drug Counseling is an interactive process between pharmacists and patients/families to increase knowledge, understanding, awareness and compliance so that changes in behavior in drug use occur and resolve problems faced by the patients. This literature review aims to look at the expectations that affect patient or consumer involvement in counseling at the pharmacy. The articles in this literature review use one database, namely Pubmed. Search results using the keyword combination (community pharmacy) AND (counseling OR communication OR patient counseling factors OR patient participation) AND (patient expectations) yielded 408 articles that met the inclusion criteria in this study are 13 articles. The results of the literature review show that the expectations that affects the patient or consumer involvement in counseling at the pharmacy are providing good information with appropriate communication skills, the layout of the pharmacy and the relationship between the pharmacist or pharmacist staff and the patient being good, friendly and polite.

Keywords: *Community Pharmacy, Counseling, Patient Counseling, Patient Expectations, Patient Participation.*

ABSTRACT

Konseling Obat merupakan proses interaktif antara apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Kajian literatur ini bertujuan untuk melihat harapan yang mempengaruhi keterlibatan pasien atau konsumen dalam konseling di Apotek. Artikel pada kajian literatur ini menggunakan satu database yaitu Pubmed. Hasil pencarian dengan kombinasi kata kunci (*community pharmacy*) AND (*counseling OR communication OR patient counseling factors OR patient participation*) AND (*patient expectations*) menghasilkan 408 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dalam kajian ini yaitu sebanyak 13 artikel. Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa harapan yang mempengaruhi keterlibatan pasien atau konsumen dalam konseling di Apotek yaitu pemberian informasi yang baik dengan keterampilan komunikasi yang tepat, tata letak apotek dan hubungan apoteker atau staf apoteker dengan pasien baik, ramah dan sopan.

Kata Kunci: Farmasi Komunitas, Konseling, Konseling Pasien, Harapan Pasien, Partisipasi Pasien.

PENDAHULUAN

Konseling obat adalah interaksi apoteker dengan pasien atau keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga pasien dapat mengubah perilaku penggunaan obat dan menyelesaikan masalah mereka (KEMENKES RI, 2019). "Konseling" berasal dari kata "counsel", yang berarti memberikan saran, berbicara atau berdiskusi, dan bertukar pendapat. Konseling adalah pertemuan dan diskusi antara seseorang yang membutuhkan (klien) dan seseorang yang memberikan dukungan dan motivasi (konselor) sehingga memberikan klien keyakinan bahwa dia (klien) memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah (Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik, 2007). Konseling dilakukan dengan tujuan meningkatkan hasil terapi, mengurangi risiko reaksi obat yang tidak dikehendaki (ROTD), dan meningkatkan efisiensi biaya (*cost-effectiveness*). Pada akhirnya, tujuan konseling adalah untuk meningkatkan keamanan penggunaan obat bagi pasien (*patient safety*) (KEMENKES RI, 2019).

Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek telah berkembang dari hanya berfokus pada pengelolaan obat (berorientasi pada obat / *drug oriented*) menjadi pelayanan komprehensif mencakup pelayanan obat dan pelantikan farmasi klinik. Tujuan dari pengaturan standar Pelayanan Kefarmasian di apotek ini adalah untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*). Pelayanan kefarmasian di apotek yaitu pengelolaan sediaan

farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai dan juga mencakup pelayanan farmasi klinis termasuk konseling obat. (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Praktik kefarmasian meliputi produksi, termasuk pengendalian mutu, pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, penelitian dan pengembangan sediaan farmasi, serta pengelolaan dan pelayanan kefarmasian. Praktik kefarmasian harus dilakukan oleh tenaga kefarmasian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2024) Penting bagi peran apoteker untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku mereka sehingga dapat berinteraksi secara langsung dengan pasien. Hal ini termasuk memberikan informasi tentang obat-obatan dan konseling kepada pasien yang membutuhkan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Prinsip dasar konseling adalah terjadinya korelasi antara pasien dengan apoteker sehingga terjadi perubahan perilaku pasien. Dengan adanya konseling pasien dapat memperoleh keyakinan akan kemampuannya dalam pemecahan masalah dengan mendiskusikan bersama apoteker (Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik, 2007). Pemberian konseling obat dapat meningkatkan kepatuhan pasien, pengaruh positif peningkatan perilaku pasien dalam menjalani terapi serta pengaruh positif peningkatan terhadap perubahan kualitas hidup pasien (Neswita et al., 2016). Menurut penelitian yang dilakukan pada apotek-apotek komunitas oleh apoteker di Kecamatan Temanggung menunjukkan bahwa 100,00% apoteker melakukan konseling

kepada pasien untuk meningkatkan kepatuhan, 55,56% apoteker melaksanakan konseling 5-10 menit, 55,56% mengalami kendala hambatan termasuk 20,00% hambatan yang dialami yaitu kurangnya pengetahuan, 88,89% pasien menanyakan besaran dosis, waktu penggunaan obat dan lama penggunaan obat, 100,00% menggunakan sumber informasi obat, 66,67% *searching* internet dalam pemberian konseling, 11,11% melakukan pendokumentasian, 11,11% membuat catatan pengobatan untuk pelanggan, 100,00% berharap kepatuhan pasien meningkat sehingga terapi dapat tercapai (Lutfiyati et al., 2016). Dalam penelitian melibatkan 100 pasien yang berkunjung ke apotek di kota Yogyakarta dengan resep dari dokter ditemukan bahwa pasien yang pernah mendapatkan layanan konseling di apotek sebesar 59,00% dari 96,00% pasien yang menyatakan memerlukan layanan konseling. Selain itu, dari pasien yang pernah mendapatkan pelayanan konseling, ada 55,93% pasien menyatakan bahwa ruangan untuk layanan konseling nyaman. Menurut metode teknik komunikasi, 64,41% pasien menyatakan bahwa bahwa apoteker selain berkomunikasi secara verbal juga dengan non verbal seperti berlatih bagaimana menggunakan obat dalam pelayanan konseling. Sebanyak 93,22% pasien menyatakan bahwa apoteker menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam pelayanan konseling (Baroroh & Darmawan, 2016). Lebih lanjut penelitian yang dilakukan di beberapa apotek di Karangayar menunjukkan bahwa 85,10% sangat puas pada penampilan apotek, 80,23% sangat puas keramahan petugas, 82,66% sangat puas pelayanan informasi obat, 83,27% sangat puas ketersediaan obat, serta 87,93% sangat kecepatan pelayanan

(Amalia et al., 2024).

KAJIAN PUSTAKA

Konseling obat merupakan komponen penting dalam praktik kefarmasian. Prinsip dasar konseling adalah menciptakan hubungan interaktif antara apoteker dan pasien dengan tujuan meningkatkan pemahaman tentang terapi obat sehingga terjadi perubahan perilaku pasien dengan hal ini pasien dapat memperoleh keyakinan dan kemampuannya dalam pemecahan masalah dengan mendiskusikan bersama apoteker. Manfaat pemberian konseling dengan pasien yaitu menjamin keamanan dan efektivitas pengobatan, mendapat penjelasan tambahan mengenai penyakit yang sedang dialami pasien, menurunkan kesalahan pengobatan, meningkatkan kepatuhan dalam menjalani terapi serta menghindari reaksi obat yang tidak diinginkan (Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik, 2007). Tinjauan sistematis yang melibatkan 20 penelitian di Asia Selatan menunjukkan manfaat layanan konseling pasien oleh apoteker terhadap hasil ekonomi, klinis, dan humanistik pasien menunjukkan hasil terapi seperti kadar HbA1C dan tekanan darah membaik, hasil humanistik seperti kepatuhan pengobatan, pengetahuan kualitas hidup terkait kesehatan mengalami peningkatan serta hasil ekonomi menunjukkan penurunan biaya perawatan kesehatan (Shrestha et al., 2022). Selain itu penelitian yang mengamati pemberian konseling pasien hipertensi diberbagai fasilitas kesehatan menunjukkan konseling yang diberikan oleh apoteker dapat meningkatkan kepatuhan, mengontrol asupan garam, lemak, dan menurunkan tekanan darah serta dapat meningkatkan kualitas hidup pasien (Indriani et al., 2021).

Kriteria pasien/keluarga yang perlu diberi konseling yaitu pasien dengan kondisi khusus seperti pediatri, geriatri, ibu hamil dan menyusui, pasien dengan terapi jangka panjang/penyakit kronis seperti diabetes melitus dan hipertensi, pasien yang menggunakan obat dengan instruksi khusus seperti penggunaan kortikosteroid dengan *tapering down*, pasien yang menggunakan obat dengan indeks terapi sempit seperti digoksin dan teofilin, pasien dengan polifarmasi dan pasien dengan tingkat kepatuhan rendah (KEMENKES RI, 2019).

Dalam praktiknya, isi konseling obat mencakup nama obat, indikasi, dosis, jadwal pemberian, efek samping dan interaksi. Proses ini tidak hanya mengandalkan kemampuan apoteker untuk menyampaikan informasi dan edukasi, tetapi juga pada keterlibatan aktif pasien dalam proses konseling. Hal ini menjadikan konseling sebagai proses dua arah yang membutuhkan komunikasi efektif (“ASHP Guidelines on Pharmacist-Conducted Patient Education and Counseling,” 1997).

Harapan pasien terhadap konseling di apotek memainkan peran penting dalam menentukan keterlibatan mereka dalam proses konseling. Pasien yang memiliki harapan positif terhadap kompetensi apoteker, kenyamanan selama proses konseling dan ketersediaan informasi yang mudah dipahami cenderung lebih aktif dalam berpartisipasi (Kaae et al., 2014).

Penelitian sebelumnya menunjukkan kualitas konseling dapat ditingkatkan melalui pemahaman terhadap harapan dan kebutuhan pasien. Hal ini memungkinkan apoteker memiliki pendekatan yang lebih personal sehingga meningkatkan kepuasan dan keterlibatan pasien serta

keberhasilan terapi (Renberg et al., 2011). Oleh karena itu, penulisan kajian literatur ini bertujuan untuk melihat harapan yang mempengaruhi keterlibatan pasien atau konsumen dalam konseling di apotek.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan *narrative review*. Definisi operasional dalam penelitian ini yaitu:

- a. Harapan yang mempengaruhi keterlibatan pasien atau konsumen dalam konseling di apotek adalah suatu langkah perubahan sehingga mencapai kualitas hidup yang lebih baik.

Pencarian dilakukan pada basis data *Pubmed* dengan menggunakan kombinasi kata kunci dan *Boolean logic* sebagai berikut: (*community pharmacy*) AND (*counseling* OR *communication* OR *patient counseling factors* OR *patient participation*) AND (*patient expectations*).

Kriteria inklusi: artikel penelitian yang berasal dari *Pubmed*, artikel yang diperoleh dari kata kunci yang sudah ditetapkan, semua artikel yang diterbitkan pada 2014 sampai 2024, artikel yang dapat diakses *full text* dan dalam bahasa Inggris, artikel dengan desain penelitian studi observasional berupa *cohort*, *cross sectional*, dan *case report*.

Kriteria eksklusi: artikel dalam bentuk *systematic review* atau *review* artikel dijadikan sebagai pembandingan, pasien yang berumur kurang dari 17 tahun.

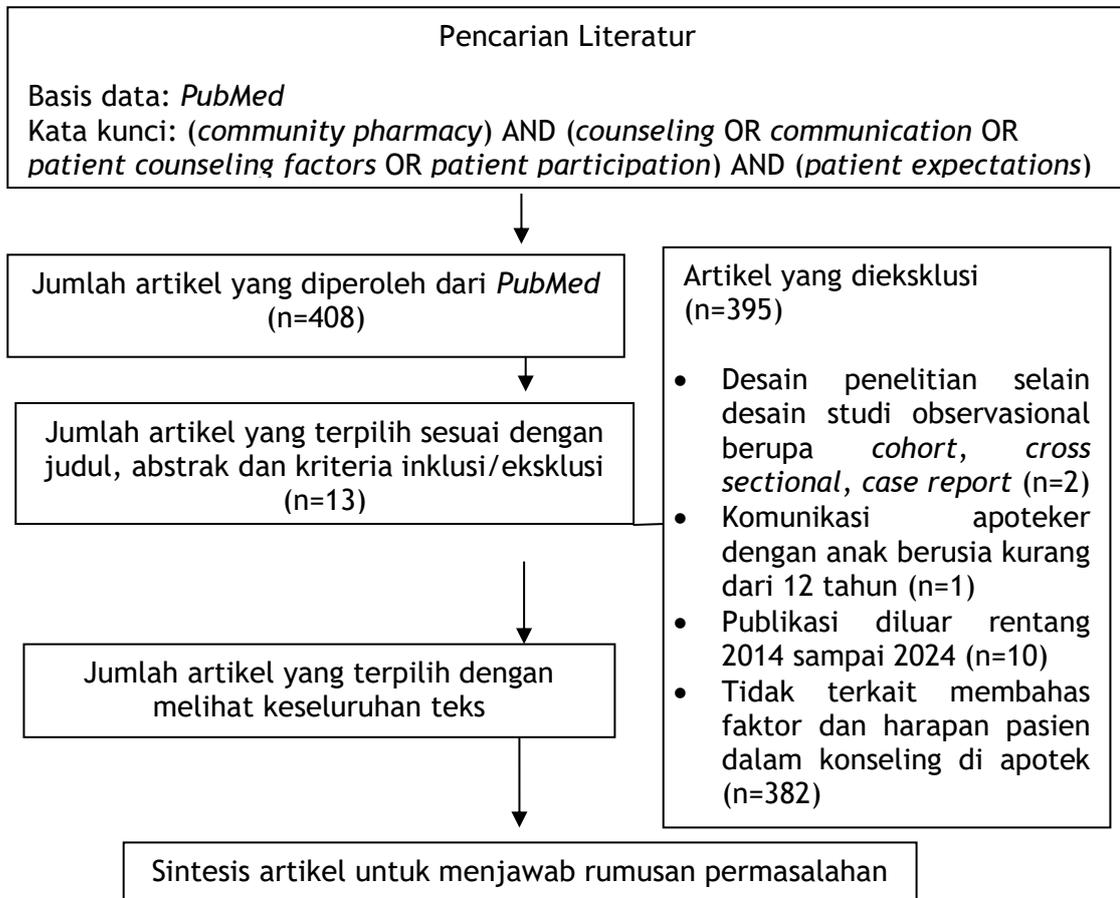
Selanjutnya artikel yang telah diseleksi dilakukan ekstraksi meliputi: judul penelitian, nama penulis, tahun publikasi, tujuan penelitian, metode penelitian, dan kesimpulan yang akan dirangkum pada suatu tabel dan dilakukan

sintesis data untuk menjawab rumusan masalah pada kajian literatur ini yaitu melihat harapan yang mempengaruhi keterlibatan pasien atau konsumen dalam konseling di Apotek.

HASIL PENELITIAN

Pencarian dengan menggunakan kata kunci dan *Boolean logic* yang sudah ditentukan pada basis data *Pubmed* menghasilkan 408 artikel terkait. Artikel-artikel tersebut kemudian diseleksi berdasarkan judul, abstrak, serta kriteria inklusi dan eksklusinya sehingga diperoleh 13 artikel.

Sebanyak 395 artikel dikeluarkan dengan rincian sebagai berikut: 2 artikel dengan desain penelitian selain desain studi observasional berupa *cohort*, *cross sectional*, *case report*; 1 artikel terkait komunikasi apoteker dengan anak berusia kurang dari 12 tahun, 10 artikel yang dipublikasikan diluar rentang 2014 sampai 2024; dan 382 artikel tidak terkait membahas faktor dan harapan pasien dalam konseling di apotek. Setelah seluruh proses seleksi artikel dilakukan, 13 artikel yang disertakan dalam kajian literatur penelitian ini, detail proses pencarian dan seleksi artikelnya dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Bagan Hasil Pencarian dan Seleksi Artikel

Dari hasil penelusuran literatur menggunakan basis data Pubmed didapatkan 13 artikel yang telah

diskrining full text dan sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan pada penelitian in

Tabel 1. Rangkuman Hasil Ekstraksi Artikel

No	Penulis dan Judul penelitian	Tujuan penelitian	Metode penelitian	Kriteria pasien	Hasil
1	<i>Pharmacy fall prevention services for the community-dwelling elderly: Patient engagement and expectations</i> (Gemmek et al., 2022)	Harapan pasien lanjut usia yang tinggal di komunitas mengenai layanan pencegahan jatuh yang disediakan oleh apotek komunitas.	<i>Cross sectional</i> . Melalui telpon data dikumpulkan antara Januari 2020 dan April 2020, dan semua kelompok fokus direkam dalam audio dan ditranskripsikan kata demi kata.	Usia ≥ 75 tahun; • Penggunaan setidaknya lima obat secara bersamaan, dan setidaknya satu diantaranya adalah <i>FRID fall risk-increasing drug</i> (Obat peningkat resiko jatuh) • Tempat tinggal komunitas; • Mampu secara jasmani dan rohani mengikuti focus group di puskesmas; • Mahir berbahasa Belanda.	Pasien yang pernah mengalami jatuh lebih sering melakukan tindakan pencegahan untuk tidak terjatuh. Secara umum, pasien tidak menyadari penggunaan obat dapat meningkatkan risiko jatuh. Pasien pada awalnya ragu mengenai peran apoteker dalam pencegahan jatuh, hal ini berubah ketika mereka diberitahu tentang potensi efek peningkatan risiko jatuh dari beberapa obat.
2	<i>Gap between patient expectation and perception during pharmacist-patient communication at community</i>	Mengevaluasi kesenjangan antara harapan pasien dan persepsi berbagi informasi dan keterampilan	<i>Cross-sectional</i> 500 sampel menggunakan kuesioner online /tertulis pada Mei 2018. Tanggapan mengenai harapan dan persepsi pasien dinilai menggunakan	Dewasa berusia ≥ 20 tahun yang tinggal di Korea Selatan, memahami kuesioner dan individu yang tidak	460 peserta menjawab seluruh item pada kuesioner. Sebagian besar responden setuju atau sangat setuju ingin berbagi informasi dengan apoteker. Semua item memiliki

y <i>pharmacy</i> (Kim et al., 2020)	komunikasi selama komunikasi apoteker pasien	skala Likert 4 poin (4 = 'sangat setuju', 3 = 'setuju', 2 = 'tidak setuju' dan 1 = 'sangat tidak setuju'). Kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien dihitung sebagai perbedaan antara skor Likert 4 poin.	memiliki disabilitas fisik dan/mental yang menghalangi mereka membaca dan menjawab kuesioner.	kesenjangan yang signifikan antara harapan dan persepsi pasien (P<0,01). Skor kesenjangan tertinggi untuk reaksi obat yang merugikan, interaksi obat-obat, dan alergi obat di masa lalu. Persepsi pasien terhadap keterampilan komunikasi, khususnya mengenai ruang pribadi, buruk.
3 <i>Patient preferences for objective quality metrics during community pharmacy selection: A discrete choice experiment</i> (Patterson et al., 2018)	-Mengukur kekuatan relatif preferensi pasien terhadap atribut farmasi komunitas - Menggambarkan hubungan antara pasien karakteristik sosiodemografi dan kesehatan serta preferensi apotek.	<i>Cross sectional</i> . Eksperimen pilihan diskrit (<i>discrete choice experiment</i> / DCE), dimana peserta telah pindah ke lokasi baru dan diperlukan untuk memilih apotek. Enam atribut dipilih berdasarkan literatur yang diterbitkan, pendapat ahli, dan umpan balik uji coba. Atribut didasarkan pada hubungan (jam operasional, keramahan/kesopanan staf, komunikasi apoteker, kesiapan apoteker untuk	Orang dewasa Amerika (\geq 18 tahun) yang telah mengisi resep di apotek, selain apotek pesanan lewat pos, dalam 12 bulan terakhir.	-Responden menunjukkan preferensi yang kuat terhadap apotek dengan nilai tertinggi ke terendah yaitu DDI spesifik, kualitas secara keseluruhan, jam operasional, keramahan/kesopanan, komunikasi apoteker dan upaya apoteker mengenal pasien. -Wanita memiliki utilitas yang lebih tinggi untuk peringkat bintang lima pada metrik kualitas keseluruhan dan metrik khusus DDI dibandingkan pria. Responden pedesaan dan

		menjalin hubungan pribadi), berbasis kompetensi kualitas keseluruhan dan obat-obatan interaksi (DDI) metrik kualitas tertentu/spesifik).		memiliki literasi kesehatan yang tidak memadai menunjukkan preferensi yang lebih kuat terhadap pasien-apoteker dibandingkan yang tinggal di daerah pinggiran kota dan memiliki tingkat pengetahuan kesehatan yang memadai.	
4	<i>Patient expectations and willingness to use primary care pharmacy services in the United Arab Emirates</i> (Hasan et al., 2015)	Menyelidiki layanan perawatan primer yang akan digunakan pasien jika disediakan melalui apotek komunitas.	<i>Cross sectional</i> menggunakan kuisioner skala tiga poin tipe Likert (sangat-mungkin-tidak mungkin).	Pengunjung tempat umum, ≥ 21 tahun, meminum setidaknya satu obat resep terjadwal dan memiliki kemampuan bahasa Arab/Inggris yang memadai.	Area yang paling diminati adalah sebagai berikut: apoteker menjelaskan cara menggunakan obat (Median = 3), apoteker memberikan nasihat tentang efek samping obat (Median = 3), menerima nasihat tentang cara menggunakan perangkat (Median = 3) dan menerima informasi tercetak tentang pengobatan (Median = 3). Peserta paling tidak mendukung apoteker yang menyimpan catatan pengobatan (Median = 2) dan melakukan intervensi dalam manajemen penyakit kronis (Median = 2).

					Peserta kurang bersedia menggunakan layanan profesional yang penuh perhatian dari apoteker dan tata letak apotek yang memungkinkan komunikasi pribadi.
5	<i>Defining and characterizing age-friendly pharmacy: a qualitative study</i> (Malet-Larrea et al., 2019)	Mendefinisikan dan menerapkan konsep Apotek Ramah Usia untuk mempromosikan penuaan aktif, mengoptimalkan kontribusi apotek komunitas San Sebastian terhadap keramahan kota dan peningkatan kualitas hidup populasi lanjut usia.	<i>Cross sectional</i> . Pendekatan partisipatif dengan wawancara.	Usia 65 tahun ke atas, pelanggan tetap apotek, dan sikap terbuka dan kolaboratif. Selain itu, seorang perawat, apoteker, dan pekerja kota dimasukkan dalam kelompok fokus untuk memberikan berbagai perspektif yang saling melengkapi.	Persyaratan diidentifikasi sebagai Apotek Ramah Usia : hubungan pasien apoteker, tata letak apotek, layanan kefarmasian, dan komunikasi layanan. Permintaan yang berpusat pada pasien telah secara terbuka berkomitmen untuk berupaya mewujudkan layanan sosial dan berpusat pada pasien untuk memenuhi kebutuhan populasi lanjut usia sehingga meningkatkan keramahan dan meningkatkan kualitas hidup para lansia.
6	<i>Expectations, concerns, and needs of patients who start drugs for chronic conditions</i>	Menentukan informasi apa yang penting bagi pasien; minat, harapan, kekhawatiran pasien,	<i>Cross sectional</i> menggunakan formulir pertanyaan.	Usia 18-65 tahun, yang memulai pengobatan dengan obat saluran pencernaan dan	Minat (pengetahuan): Sebagian besar pasien (84,9%) tertarik untuk menerima informasi obat melebihi apa yang diketahui pada saat obat

<p>. A <i>prospective observational study among community pharmacies in Serbia</i> (Vučićević et al., 2018)</p>	<p>alasan menghentikan terapi; mengevaluasi masalah terkait obat setelah memulai terapi dan merangkul bagaimana apoteker menyelesaikan masalah tersebut selama konseling pasien-apoteker.</p>	<p>metabolisme, kardiovaskular, muskuloskeletal, sistem pernafasan, berlangsung minimal enam bulan dan tidak digunakan pada periode sebelumnya. Kriteria eksklusi meliputi tidak adanya kontak langsung dengan pasien, lansia yang lemah secara fisik, pasien yang menerima perawatan paliatif, atau pasien dengan gangguan kognitif.</p>	<p>tersebut diberikan, profil keamanan (29,4%); rejimen dosis dan durasi pengobatan (19,7%); dan mekanisme kerja dan indikasi (17,9%). Harapan : 50% pasien mengharapkan obat baru ini dapat mengendalikan gejala masalah kesehatannya, 6% pasien mengharapkan solusi permanen, dan hampir seperempatnya mengharapkan peningkatan kualitas hidup. Kekhawatiran : 32,5% pasien mengkhawatirkan profil keamanan obat, 9,8% mengkhawatirkan durasi terapi. Ketidakefektifan masalah bagi 3,1% pasien. Alasan menghentikan terapi : Reaksi obat yang merugikan (28,1%), ketidakefektifan obat (19,5%) dan saran yang diberikan oleh dokter (16,1%). Jika seorang pasien mengalami perbaikan pada</p>
---	---	---	--

kondisi yang diobati, 5,9% berhenti minum obat dan karena keuangan (4,4%). Hasil konsultasi apoteker-pasien : Secara total, 59,0% pasien setuju konseling dengan apoteker meningkatkan pemahaman tentang penggunaan obat. Apoteker melaporkan 65,0% pasien yang melaporkan reaksi obat yang merugikan dirujuk ke dokter medis mereka sementara apoteker menyelesaikan masalah terkait obat yang tersisa (seperti sakit tenggorokan ketika inhaler kortikosteroid digunakan, gangguan saluran pencernaan, dll.) Ketidapatuhan terhadap terapi ditemukan pada 12,2% pasien, dan 45,2% dari pasien tersebut dirujuk ke dokter mereka, sementara pasien lainnya dididik melalui interaksi apoteker-pasien mengenai perlunya

					mengonsumsi obat sesuai resep. Sekitar 90% konsultasi dievaluasi sendiri dan hasilnya positif oleh apoteker yang melakukannya.
7	<i>How do patients with cancer pain view community pharmacy services? An interview study</i> (Edwards et al., 2018)	Mengeksplorasi pandangan dan pengalaman pasien kanker stadium lanjut tentang apotek komunitas, layanan dan sikap mereka terhadap konsultasi obat nyeri apoteker komunitas.	<i>Cross sectional</i> di satu wilayah Inggris antara Januari 2015 dan Juli 2016 menggunakan wawancara semi-terstruktur yang bersifat audio-direkam dan ditranskrip kalimat.	Pengambilan sampel purposif dari sistem informasi klinis dokter umum digunakan untuk merekrut pasien dengan kanker stadium lanjut. • Berusia di atas 16 tahun • Menderita kanker stadium lanjut*, menyadari diagnosisnya dan mengalami rasa sakit • Telah diberi resep opioid kuat atau sedang untuk nyeri kanker dalam 3 bulan terakhir** • Belum diberi	Manajemen nyeri -Kecukupan pengendalian nyeri: Pasien yang menerima perawatan paliatif spesialis lebih nyaman memiliki nyeri terkontrol dengan baik daripada pasien yang tidak mendapat layanan perawatan paliatif spesialis. -Pengetahuan tentang obat-obatan: Beberapa pasien sangat berpengetahuan tentang obat-obatan pereda nyeri, sementara yang lain hanya tahu sedikit dan menyatakan perlunya lebih banyak informasi. -Eksperimen dengan obat-obatan: Pengurangan dosis sebagai respons kekhawatiran akan kecanduan dan toleransi (pasien percaya

resep obat
antisipatif
dan
dianggap
tidak
berada
pada hari-
hari
terakhir
kehidupan
• Memiliki
kapasitas
untuk
memberika
n informed
consent
• Memiliki
kapasitas
untuk
mengisi
kuesioner
sebelum
dan
sesudah
konsultasi
obat.
*Orang
dengan
kanker
stadium
lanjut
adalah
mereka
yang
mengidap
kanker
metastatik
dengan
bukti
histologis,
sitologi,
atau radial
dan/atau
mereka
yang
menerima
terapi
antikanker
dengan
tujuan
paliatif.

obat mungkin
menjadi kurang
efektif jika
diminum dalam
jangka waktu
tertentu).
Beberapa pasien
merasa tidak
nyaman dengan
"banyak tablet"
dan ingin
mengurangi
penggunaan obat
ke tingkat
serendah
mungkin yang
masih dapat
mengendalikan
gejala.
Pengalaman dan
harapan
-Apotek
komunitas:
Lokasi apotek
penting karena
kenyamanan dan
kedekatan
apotek,
pelayanan baik,
staff ramah.
-Hirarki
profesional:
Spesialis
perawatan
paliatif, dokter
umum,
apoteker.
-Dukungan untuk
minum obat:
Konsultasi obat
dan layanan
farmasi
komunitas untuk
membantu
penggunaan
obat-obatan.
Akses terhadap
perawatan
-Ketahanan dan
tanggungjawab:
Pemesanan
resep lebih awal

				<p>**Opioid kuat dan sedang adalah kodein, kodein dan parasetamol, kodein dan ibuprofen, dihidrokodoin, parasetamol dan hidrokodoin, tramadol, tapentadol, morfin, fentanil, buprenorfin, diamorfin, hidromorfon, metadon, dan oksikodon.</p>	<p>agar apotek memiliki waktu untuk memesan barang yang tidak tersedia.</p> <p>-Metode alternatif untuk mengakses/menghubungi profesional kesehatan: Telpon, komputer atau alat seperti Skype dan Facetime.</p> <p>Komunikasi -Konflik dan duplikasi: Pasien menerima perawatan dari banyak profesional kesehatan dan menjelaskan bagaimana mereka terkadang menerima pesan yang bertentangan.</p> <p>-Komunikasi berpusat pasien: Apoteker komunitas tidak memiliki akses terhadap catatan kesehatan pasien.</p>
8	<p><i>The structural and process aspects of pharmacy quality: older adults' perceptions</i> (Shiyanbol</p>	<p>Menggambarkan persepsi lansia terhadap apotek berkualitas termasuk harapan mereka terhadap apotek</p>	<p>Penelitian deskriptif dan eksploratif menggunakan wawancara.</p>	<p>Sampel purposive, usia minimal 65 tahun, berbahasa Inggris, telah mengisi resep di apotek komunitas</p>	<p>Persepsi -Struktur: Akses mudah untuk mengisi resep, ketersediaan staff untuk mengurangi waktu tunggu, lokasi</p> <p>-Proses: Hubungan interpersonal</p>

a et al., 2016)	berkualitas dan preferensi mereka terhadap apotek berkualitas .	(ritel) dalam 90 hari sebelum dihubungi.	Dengan apoteker/staff, perawatan cep dan akurat, Apoteker memastikan keamanan obat, siap sedia untuk menjawab pertanyaan, Apoteker memfasilitasi kepatuhan pengobatan Alasan Fitur apotek: Lokasi apotek, kedekatan, memiliki drive through, jenis apotek (rantai, independen/ma ndiri), waktu tunggu singkat, mengantarkan obat kerumah, menangani manajemen pengobatan (misalnya, mengisi kotak pil), toko serba ada untuk berbelanja lainnya, apotek terletak di beberapa tempat dan resep dapat diambil di lokasi manapun, menerima asuransi, biaya/harga, fitur isi ulang otomatis. Apoteker dan staff Apotek : Hubungan dengan apoteker dan staf apotek, ketanggapan dan
--------------------	--	--	---

				kesediaan membantu, keramahan Harapan Struktur: Privasi selama konseling, pelayanan cepat, ketersediaan obat, apotek membuang obat-obatan lama dan kadaluwarsa, Apotek memahami klien mereka dan menyesuaikan layanan apotek untuk perawatan klien. Proses: Keamanan pengobatan (interaksi, efek samping, pemberian dosis), informasi terkait kesehatan dan pengobatan, responsif terhadap kebutuhan, komunikasi apoteker (ramah, hormat, peduli).	
9	<i>Item development for patient-centered care preferences using a three-archetype heuristic: An exploratory study</i>	Mengembangkan dan menguji item yang mengeksplorasi penerapan heuristik tiga arketipe yang diusulkan untuk preferensi	<i>Cross-sectional</i> melalui surat pos kepada 17 pasien yang memenuhi syarat Medicare di lima apotek <i>Community Pharmacy Enhanced Service Network</i> (CPESN) di	Bisa berbahasa Inggris, sedang mengonsultasi satu atau lebih obat resep, terdaftar dalam rencana asuransi Medicare,	Alfa Cronbach untuk skala lima item yang mencerminkan arketipe "Mitra", "Klien", dan "Pelanggan" masing-masing adalah 0,66, 0,33, dan -0,03. Pengelompokan K-means mengidentifikasi dua klaster:

	(Murry et al., 2023)	dan harapan perawatan yang berpusat pada pasien dalam perawatan apoteker pada populasi orang dewasa lanjut usia yang menggunakan apotek komunitas yang menyediakan layanan yang ditingkatkan dan terintegrasi.	lowa antara November 2021 dan Januari 2022. Sebanyak 15 tipe Likert item survei arketipe dikembangkan untuk masing-masing dari lima konstruksi (Sifat Hubungan dan Locus of Control, Kustomisasi Perawatan, Umur Panjang Perawatan, Niat Komunikasi, dan Sumber Nilai) untuk tiga arketipe ("Mitra," "Klien," dan "Pelanggan").	dan berusia 65 tahun atau lebih.	"Mitra Independen" dan "Mitra Kolaboratif. Perbedaan signifikan (P-nilai <0,05) antara kelompok untuk 15 item tipe Likert, menunjukkan bahwa "Mitra Independen" lebih mandiri, lebih jarang mencari keahlian apoteker, dan kurang menghargai kolaborasi apoteker dibandingkan dengan "Mitra Kolaboratif" (yaitu, dialog kolaboratif apoteker dan pasien mengenai isu-isu penting bagi pasien mengenai apakah, kapan, dan bagaimana meminum obat) dengan apoteker.
10	<i>Consumers' Perceptions About Pharmaceutical Care Provided by Community Pharmacists in China in Relation</i>	Mengeksplorasi persepsi konsumen mengenai pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker komunitas sehubungan dengan obat OTC.	<i>Cross sectional</i> wawancara semiterstruktur dengan konsumen yang direkrut (N = 97) di Kota Yinchuan, Cina. Empat tema yaitu harapan terhadap pelayanan kefarmasian, sikap terhadap kompetensi	1. Merekrut peserta dari ketiga distrik di Kota Yinchuan (Xingqing, Jinfeng, Xixia) untuk memastikan bahwa peserta yang termasuk	Harapan terhadap perawatan farmasi: Merekomendasikan obat yang tepat, ekonomi, memberi nasihat tentang penggunaan obat yang efektif dan aman. Sikap terhadap kompetensi apoteker: Ketidakpercayaan

to Over-the-Counter Drugs: A Qualitative Study (Chen et al., 2018)

apoteker, pengalaman pengobatan mandiri, dan saran perbaikan pelayanan kefarmasian.

dalam penelitian ini memungkinan generalisasi yang optimal. 2. Komposisi demografi penduduk di Kota Yinchuan dipertimbangkan dalam perekrutan peserta untuk mendapatkan beragam perspektif.

n terhadap sertifikasi dan kualifikasi apoteker, pengetahuan apoteker, keterampilan komunikasi apoteker dan ketidakpercayaan terhadap sikap apoteker. Pengalaman pengobatan mandiri: Mengandalkan pengalaman pribadi, pengalaman keluarga, label obat dan media. Saran perbaikan: - Saran untuk apoteker komunitas : Meningkatkan pengetahuan profesional dan keterampilan komunikasi. - Saran untuk apotek komunitas : Memberikan remunerasi tetap untuk apoteker, menambah staff apoteker, memberikan layanan yang nyaman. - Saran untuk pemerintah : Menstandarkan kompetensi profesional apoteker, menetapkan mekanisme pemantauan dan pengaduan

					terhadap apoteker komunitas dan meningkatkan pemahaman konsumen terhadap profesi apoteker.
1	<i>Clients' expectations from and satisfaction with medicine retail outlets in Gondar town, northwest ern Ethiopia: a cross-sectional study</i> (Workye et al., 2015)	Menilai tingkat harapan dan kepuasan klien terhadap gerai ritel obat (MRO) di kota Gondar, barat laut Ethiopia.	<i>Cross-sectional</i> 20 April hingga 5 Mei 2014 menggunakan kuesioner terstruktur yang mengukur harapan dan kepuasan klien menggunakan skala Likert 1-5 melalui wawancara tatap muka.	Simple random sampling 5 apotek dan 8 toko obat dipilih. 261 (61,5%) klien yang mengunjungi toko obat dan 163 (38,5%) kuesioner diberikan kepada klien yang mengunjungi sampel apotek.	Harapan: dari pengaturan MRO: Dua pertiga responden mengharapkan ruang tunggu nyaman (Setuju =49.9%, Sangat setuju =19%) dan penampilan MRO yang baik (Setuju =52.7%, Sangat setuju =25.8%). Lebih dari tiga perempat (76,8%) peserta mengharapkan obat-obatan yang dibutuhkan tersedia dengan biaya terjangkau. Harapan klien terhadap layanan MRO: Apoteker memeriksa resep mereka (Setuju =44.8%, Sangat setuju =41.9%), memberikan nasihat/konseling rinci tentang obat-obatan (Setuju =40%, Sangat setuju =40.7%). 57% responden mengharapkan profesional farmasi memantau penggunaan obat-obatan

yang aman dan efektif serta perkembangan kesehatan mereka. Lebih dari dua pertiga (66,6%) responden mengatakan mereka akan mencari nasihat dari tenaga profesional farmasi untuk pengobatan penyakit ringan. Lebih dari tiga perempat (80,2%) peserta mengharapkan profesional farmasi untuk memberi label pada obat mereka. Harapan keseluruhan klien dari MRO: Ada perbedaan yang signifikan ($T = 2.707$, $P = 0,007$) antara responden yang mengaku mengetahui perbedaan antara apotek dan toko obat dan responden yang mengaku tidak mengetahuinya. Rata-rata harapan responden yang tidak mengetahui (rata-rata = 3,74) perbedaannya lebih rendah dibandingkan dengan

responden yang menyatakan mengetahui perbedaan (rata-rata =3,93). Kepuasan klien dengan pengaturan MRO: Rata-rata kepuasan yang relatif rendah terhadap kenyamanan dan kemudahan ruang tunggu, biaya obat, serta kenyamanan dan kemudahan ruang konseling masing-masing sebesar 2,78, 2,67, dan 2,43. Kepuasan klien terhadap layanan MRO: profesional farmasi tidak memberi tepat, memulai konseling tanpa dimintai nasihat, atau memberi tahu tentang efek samping, dengan rata-rata kepuasan masing-masing sebesar 2,63, 2,74, dan 2,67. Kepuasan klien secara keseluruhan terhadap MRO: Responden yang mengetahui perbedaan antara apotek dan toko obat melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (mean = 3,1)

					dibandingkan responden yang menyatakan tidak mengetahui perbedaan antara apotek dan toko obat ($t = 2,260$, $P = 0,024$).
1	<i>Patient perspectives on the role of community pharmacists for antidepressant treatment</i> : A qualitative study (Guillaumie et al., 2018)	1. Mengeksplorasi pengalaman pasien dengan layanan yang diberikan apoteker komunitas untuk ADt (obat antidepresan) 2. Mengidentifikasi jalur potensial untuk peningkatan layanan apoteker dalam konteks ADt.	<i>Cross sectional</i> . Deskriptif kualitatif eksploratif menggunakan wawancara semi terstruktur sebanyak 14 orang yang direkrut dari pusat kesehatan setempat dan organisasi berbasis masyarakat. Sampel peserta direkrut di Kota Quebec antara Juni 2011 dan Juni 2012.	Peserta harus sudah menerima diagnosis depresi baru dalam satu tahun terakhir, telah diberi resep ADT untuk episode depresi tersebut, dan tidak memiliki gejala psikotik atau gangguan bipolar.	Apoteker cenderung memusatkan keterlibatan mereka dalam pengobatan pada saat inisiasi dan pemberian obat pertama, ketidakpastian dan efek samping merupakan masalah utama. Pasien merasa bahwa kontribusi apoteker terdiri dari pemberian informasi dan jaminan; dalam hal ini, kebutuhan mereka terpenuhi. Peserta memiliki sedikit gagasan mengenai layanan tambahan apa yang dapat diterapkan oleh apoteker untuk meningkatkan pengalaman pasien dengan ADt. Salah satunya harapan pasien adalah bahwa apoteker memperluas peran informasi ini selama masa

					pengobatan dan meningkatkan kerahasiaan diskusi di apotek.
1 3	<i>Counseling interactions between patients living with persistent pain and pharmacists in Australia: are we on the same page?</i> (Lau et al., 2019)	Menyelidiki kebutuhan dan harapan pasien yang hidup dengan nyeri persisten dalam hal interaksi dengan apoteker, serta pendekatan apoteker terhadap interaksi konseling dengan kelompok pasien ini.	<i>Cross sectional Metode</i> campuran yang dilakukan dalam dua tahap dari bulan Maret hingga April 2011, 1. Pendapat pasien dan pengalaman interaksi mereka dengan apoteker, 2. Mengeksplorasi perspektif praktik apoteker. Tema yang diidentifikasi dari kelompok fokus/wawancara semi-terstruktur menjadi dasar pengembangan survei online, yang diiklankan kepada pasien dan apoteker di Australia.	Apoteker yang berpraktik yang telah bekerja diundang untuk berpartisipasi melalui kontak pribadi tim peneliti. Pasien yang menderita nyeri terus-menerus diundang untuk berpartisipasi melalui Chronic Pain Australia (CPA) dan Australian Pain Management Association (APMA).	Lebih dari separuh (77/95) dengan pelayanan yang diberikan apoteker, sepertiga (71/205) apoteker yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan kepada pasien. Mayoritas pasien (67/94) melaporkan apoteker memberikan informasi yang baik tentang obat-obatan. Hal ini selaras dengan tanggapan apoteker, karena sebagian besar melaporkan berfokus pada efek samping pengobatan (118/188) dan instruksi penggunaan obat pereda nyeri (93/183) selama interaksi dengan pasien. Namun, ketika ditanya tentang empati dan hubungan baik dari apoteker, hanya setengah hingga dua pertiga (48-61/95) pasien

menyatakan pandangan positif. Secara keseluruhan, setengah dari pasien (39/75) menginginkan percakapan yang penuh perhatian, empati, penuh hormat, dan pribadi dengan apoteker, dan hampir setengah (40/89) menganggap peran apoteker sebagai penyedia informasi (baru) mengenai farmakologi alternatif dan non-farmasi. terapi farmakologis, termasuk saran umum tentang manajemen nyeri.

PEMBAHASAN

Studi ini memberikan tinjauan literatur mengenai harapan yang mempengaruhi keterlibatan pasien atau konsumen dalam konseling di Apotek. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2024). Seorang apoteker harus melakukan dua peran dalam melakukan pelayanan kefarmasian yaitu memberikan layanan dan komunikator. Apoteker sebagai pemberi layanan, harus berinteraksi dengan pasien dan secara konsisten mengintegrasikan layanan mereka ke dalam sistem pelayanan kesehatan secara berkesinambungan. Apoteker sebagai

komunikator, harus mampu berkomunikasi dengan pasien dan profesional kesehatan lainnya terkait terapi pasien. Oleh karena itu, harus dapat berkomunikasi dengan baik (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Dalam 13 artikel menunjukkan pasien ingin mendapat informasi yang baik dengan keterampilan komunikasi yang tepat untuk meningkatkan komunikasi yang berpusat pada pasien di apotek komunitas sehingga meningkatkan kepercayaan dan permintaan masyarakat terhadap layanan mereka. Informasi tersebut mencakup contohnya seperti efek

obat, dosis/cara pemberian, reaksi obat yang merugikan, penyimpanan, interaksi obat-obat, interaksi obat-makanan, penanganan dosis yang terlambat atau overdosis, pengobatan bersama, dan alergi obat di masa lalu, mekansime kerja serta indikasi (Kim et al., 2020; Hasan et al., 2015; Malet-Larrea et al., 2019; Vučićević et al., 2018; Shiyambola et al., 2016; Workye et al., 2015; Guillaumie et al., 2018 & Lau et al., 2019).

Selain itu harapan pasien mengenai tata letak apotek meliputi dapat diakses tidak ada hambatan arsitektur lain, menjamin kerahasiaan atau terdapat area pribadi untuk perhatian individu pasien serta kursi dan atau tempat duduk yang tersedia diruang tunggu. Dengan apoteker menjamin kerahasiaan pasien, pasien dapat meningkatkan hubungan dan tingkat kepercayaan dengan apoteker (Hasan et al., 2015 & Malet-Larrea et al., 2019).

Hubungan yang baik, ramah dan sopan antara apoteker dan pasien, kedekatan dengan rumah atau puskesmas, rasa dikenal oleh petugas apotek dan ketersediaan obat yang cukup merupakan alasan pasien untuk kembali ke apotek yang sama. Dengan hal tersebut pasien menyatakan kepercayaan penuh terhadap kemampuan apoteker (Patterson et al., 2018; Malet-Larrea et al., 2019; Shiyambola et al., 2016 & Murry et al., 2023).

KESIMPULAN

Konseling Obat merupakan proses interaktif antara apoteker dengan pasien/keluarga untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Jika hal tersebut diterapkan dengan baik dapat meningkatkan kepatuhan,

perilaku serta perubahan kualitas hidup yang baik.

SARAN

Perlu dilakukan penerapan konseling yang baik dengan melihat harapan keterlibatan pasien atau konsumen dalam konseling di apotek yaitu peningkatan kompetensi apoteker seperti melalui pelatihan berkelanjutan terkait komunikasi interpersonal, teknik konseling dan pemahanan tentang terapi obat untuk memberikan layanan konseling yang lebih efektif sesuai dengan kebutuhan pasien, pengembangan infrastuktur apotek untuk menciptakan lingkungan yang mendukung konseling seperti menyediakan ruang pribadi untuk menjaga kerahasiaan pasien, area tunggu yang nyaman, peningkatan interaksi apoteker dan pasien untuk membangun hubungan yang ramah, sopan dan empati sehingga meningkatkan kepercayaan pasien. Hal ini diharapkan kualitas konseling di apotek dapat meningkat sehingga berdampak positif pada keterlibatan pasien dan keberhasilan terapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, N., Rahardjoputro, R., & Amrullah, A. W. (2024). *Tingkat Kepuasan Pengunjung Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Beberapa Apotek Kabupaten Karanganyar Mahasiswa Program Studi Sarjana Farmasi Universitas Kusuma Husada Surakarta*, Dosen Program Studi Sarjana Farmasi Universitas Kusuma Husada Surakarta. 5.
- Ashp Guidelines On Pharmacist-Conducted Patient Education And Counseling. (1997). *American Journal Of Health-System Pharmacy*, 54(4), 431-

434.
<https://doi.org/10.1093/ajhp/54.4.431>
- Baroroh, F., & Darmawan, E. (2016). Evaluasi Implementasi Pelayanan Konseling Obat Di Apotek Kota Yogyakarta. *Farmasains*, 3(1), 13-19.
- Chen, H., Ung, C. O. L., Chi, P., Wu, J., Tang, D., & Hu, H. (2018). Consumers' Perceptions About Pharmaceutical Care Provided By Community Pharmacists In China In Relation To Over-The-Counter Drugs: A Qualitative Study. *Inquiry (United States)*, 55(July).
<https://doi.org/10.1177/0046958018793292>
- Direktorat Bina Farmasi Komunitas Dan Klinik. (2007). *Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian Di Sarana Kesehatan*. 1-38.
- Edwards, Z., Blenkinsopp, A., Ziegler, L., & Bennett, M. I. (2018). How Do Patients With Cancer Pain View Community Pharmacy Services? An Interview Study. *Health And Social Care In The Community*, 26(4), 507-518.
<https://doi.org/10.1111/hsc.12549>
- Gemmeke, M., Koster, E. S., Janatgol, O., Taxis, K., & Bouvy, M. L. (2022). Pharmacy Fall Prevention Services For The Community-Dwelling Elderly: Patient Engagement And Expectations. *Health And Social Care In The Community*, 30(4), 1450-1461.
<https://doi.org/10.1111/hsc.13475>
- Guillaumie, L., Ndayizigiye, A., Beaucage, C., Moisan, J., Grégoire, J. P., Villeneuve, D., & Lauzier, S. (2018). Patient Perspectives On The Role Of Community Pharmacists For Antidepressant Treatment: A Qualitative Study. *Canadian Pharmacists Journal*, 151(2), 142-148.
<https://doi.org/10.1177/1715163518755814>
- Hasan, S., Sulieman, H., Stewart, K., Chapman, C. B., & Kong, D. C. M. (2015). Patient Expectations And Willingness To Use Primary Care Pharmacy Services In The United Arab Emirates. *International Journal Of Pharmacy Practice*, 23(5), 340-348.
<https://doi.org/10.1111/ijpp.12176>
- Indriani, N. A., Ariyani, H., & Ulfah, M. (2021). Studi Literatur Efektifitas Pemberian Konseling Terhadap Kepatuhan Pasien Hipertensi Di Berbagai Fasilitas Kesehatan (Literature Study Of The Effectiveness Of Counselling On The Adherence Of Hypertensivepatients In Various Health Facilities). *Journal Of Current Pharmaceutical Science*, 4(2), 379-394.
<https://www.journal.umbjm.ac.id/index.php/jcps/article/view/725>
- Kaae, S., Traulsen, J. M., & Nørgaard, L. S. (2014). Customer Interest In And Experience With Various Types Of Pharmacy Counselling - A Qualitative Study. *Health Expectations*, 17(6), 852-862.
<https://doi.org/10.1111/hex.12003>
- Kemenkes Ri. (2019). Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, 1-74.
- Kim, M. G., Lee, N. E., & Sohn, H. S. (2020). Gap Between Patient Expectation And Perception During Pharmacist-Patient Communication At Community Pharmacy. *International*

- Journal Of Clinical Pharmacy*, 42(2), 677-684. <https://doi.org/10.1007/S11096-020-01014-3>
- Lau, E. T. L., Tan, S. H., Antwertinger, Y. J., Hall, T., & Nissen, L. M. (2019). Counseling Interactions Between Patients Living With Persistent Pain And Pharmacists In Australia: Are We On The Same Page? *Journal Of Pain Research*, 12, 2441-2455. <https://doi.org/10.2147/Jpr.S199017>
- Lutfiyati, H., Yuliasuti, F., & Dianita, P. S. (2016). Pelaksanaan Konseling Oleh Apoteker Di Apotek Kecamatan Temanggung. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 2(1), 24-29. <https://journal.unimma.ac.id/index.php/pharmacy/article/view/184>
- Malet-Larrea, A., Arbillaga, L., Gastelurrutia, M., Larrañaga, B., Garay, Á., Benrimoj, S. I., Oñatibia-Astibia, A., & Goyenechea, E. (2019). Defining And Characterising Age-Friendly Community Pharmacies: A Qualitative Study. *International Journal Of Pharmacy Practice*, 27(1), 25-33. <https://doi.org/10.1111/ijpp.12451>
- Murry, L. T., Urmie, J., & Olson, A. (2023). Item Development For Patient-Centered Care Preferences Using A Three-Archetype Heuristic: An Exploratory Study. *Exploratory Research In Clinical And Social Pharmacy*, 9(February), 100251. <https://doi.org/10.1016/J.Rcsop.2023.100251>
- Neswita, E., Almasdy, D., & Harisman, H. (2016). Pengaruh Konseling Obat Terhadap Pengetahuan Dan Kepatuhan Pasien Congestive Heart Failure. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 2(2), 195. <https://doi.org/10.29208/Jsfk.2016.2.2.61>
- Patterson, J. A., Holdford, D. A., & Harpe, S. E. (2018). Patient Preferences For Objective Quality Metrics During Community Pharmacy Selection: A Discrete Choice Experiment. *Research In Social & Administrative Pharmacy*. <https://doi.org/10.1016/J.Sapharm.2018.08.002>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. 85(1), 6.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2024). *Nomor 28 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Uu Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*. 226975.
- Renberg, T., Wichman Törnqvist, K., Källemark Sporrang, S., Kettis Lindblad, Å., & Tully, M. P. (2011). Pharmacy Users' Expectations Of Pharmacy Encounters: A Q-Methodological Study. *Health Expectations*, 14(4), 361-373. <https://doi.org/10.1111/J.1369-7625.2010.00643.X>
- Shiyanbola, O. O., Mott, D. A., & Croes, K. D. (2016). The Structural And Process Aspects Of Pharmacy Quality: Older Adults' Perceptions. *International Journal Of Clinical Pharmacy*, 38(1), 96-106. <https://doi.org/10.1007/S11096-015-0211-3>
- Shrestha, S., Shrestha, R., Ahmed, A., Sapkota, B., Khatiwada, A. P., Christopher, C. M., Thapa, P., Kc, B., Blebil, A. Q.,

- Khanal, S., & Paudyal, V. (2022). Impact Of Pharmacist Services On Economic, Clinical, And Humanistic Outcome (Echo) Of South Asian Patients: A Systematic Review. *Journal Of Pharmaceutical Policy And Practice*, 15(1), 1-27.
<https://doi.org/10.1186/s40545-022-00431-1>
- Vučičević, K. M., Miljković, B. R., Golubović, B. C., Jovanović, M. N., Vezmar Kovačević, S. D., Čulafić, M. D., Kovačević, M. M., & De Gier, J. J. (2018). Expectations, Concerns, And Needs Of Patients Who Start Drugs For Chronic Conditions. A Prospective Observational Study Among Community Pharmacies In Serbia. *European Journal Of General Practice*, 24(1), 19-25.
<https://doi.org/10.1080/13814788.2017.1388778>
- Workye, M., Admasu, S., Abura, T., Belete, Y., Getaye, Y., Teni, F. Sebsibe, & Surur, A. Shemsu. (2015). Clients ' Expectations From And Satisfaction With Medicine Retail Outlets In Gondar Town , Northwestern Ethiopia : A Cross-Sectional Study. *Integrated Pharmacy Research And Practice*, 4, 1-12.