

ANALISIS KETERAMPILAN BERBICARA APOTEKER DALAM KONSELING OBAT

Nila Harisatul Ikrimah, Muhammad Masykur Baiquni *

Institut Teknolgi sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang; Universitas Al Qolam
Malang

Email: nilaikrimah2005@gmail.com ; mzizzybq@alqolam.ac.id

Abstrak

Keterampilan berbicara apoteker memegang peranan penting dalam keberhasilan proses konseling obat. Kemampuan ini mencakup kejelasan penyampaian informasi, keterlibatan emosional, struktur pesan, dan responsivitas terhadap pertanyaan serta kekhawatiran pasien. Ketidakefektifan komunikasi dapat menimbulkan kesalahpahaman, menurunkan kepatuhan, dan berdampak pada hasil terapi. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis penerapan keterampilan berbicara apoteker dalam konseling obat melalui pendekatan studi pustaka. Literatur yang dianalisis mencakup publikasi ilmiah dari berbagai sumber nasional dan internasional yang terbit dalam kurun waktu 2014 hingga 2024. Hasil analisis menunjukkan bahwa penggunaan bahasa yang komunikatif, empatik, serta disesuaikan dengan latar belakang pasien dapat meningkatkan pemahaman dan kepatuhan terhadap terapi. Penelitian ini menegaskan pentingnya pelatihan keterampilan komunikasi dalam pendidikan dan praktik kefarmasian agar apoteker mampu berperan optimal dalam memberikan pelayanan yang berfokus pada pasien.

Kata Kunci: Keterampilan berbicara, konseling obat, apoteker komunikasi terapeutik, kepatuhan pasien

Abstract

Pharmacists' speaking skills play a crucial role in the success of medication counseling. These skills encompass clarity of information delivery, emotional engagement, message structure, and responsiveness to patients' questions and concerns. Ineffective communication can lead to misunderstandings, reduced adherence, and adverse therapeutic outcomes. This article aims to analyze the application of pharmacists' speaking skills in medication counseling through a literature review approach. The analyzed literature includes scientific publications from various national and international sources published between 2014 and 2024. The analysis shows that communicative and empathetic language, adapted to patients' backgrounds, can improve understanding and adherence to therapy. This study emphasizes the importance of communication skills training in pharmacy education and practice to ensure pharmacists can optimally perform their patient-centered roles.

Keyword: Speaking skills, medication counseling, pharmacist, therapeutic communication, patient adherence.

Pendahuluan

Dalam kajian ini, terdapat beberapa variabel utama yang dianalisis. Keterampilan berbicara apoteker merujuk pada kemampuan komunikasi lisan apoteker dalam menyampaikan informasi obat secara efektif kepada pasien, mencakup aspek kejelasan pesan, struktur, keterlibatan emosional, serta responsivitas terhadap umpan balik pasien (Wijaya et al., 2025,

hlm. 10). Sementara itu, konseling obat adalah proses interaksi edukatif antara apoteker dan pasien yang bertujuan meningkatkan pemahaman serta kepatuhan terhadap penggunaan obat, baik dari aspek indikasi, dosis, efek samping, hingga potensi interaksi (Setiawati et al., 2022, hlm. 10).

Idealitas dari keterampilan berbicara apoteker dalam konseling obat terletak pada kemampuannya untuk menjembatani kesenjangan antara informasi medis yang kompleks dan pemahaman pasien yang beragam. Dalam praktik ideal, apoteker tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun hubungan terapeutik melalui pendekatan yang humanis, inklusif, dan kontekstual. Idealitas ini mencakup komunikasi dua arah yang empatik, penyampaian informasi yang disesuaikan dengan tingkat literasi pasien, serta kepekaan terhadap latar belakang sosial-budaya pasien (Rodríguez et al., 2024, hlm. 13). Selain itu, apoteker ideal harus mampu mempersonalisasi pesan berdasarkan kebutuhan dan kekhawatiran pasien secara real time, yang terbukti meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan terhadap terapi (Tran & Hakim, 2025, hlm. 9). Dengan demikian, idealitas ini menuntut kombinasi keterampilan teknis, emosional, dan reflektif, yang sayangnya belum sepenuhnya menjadi fokus dalam pendidikan farmasi konvensional (Foucault-Fruchard et al., 2024, hlm. 7). Oleh karena itu, kajian ini menjadi penting untuk menyoroti bagaimana keterampilan berbicara yang ideal dapat diwujudkan dalam praktik konseling obat di lapangan.

Fenomena yang kerap dijumpai dalam praktik kefarmasian menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang tidak memahami informasi obat yang disampaikan oleh apoteker. Hal ini terjadi karena rendahnya tingkat literasi kesehatan serta penggunaan istilah teknis yang tidak disesuaikan dengan kemampuan pasien (Kountur et al., 2023, hlm. 49). Ketidaksesuaian tersebut dapat menghambat efektivitas konseling obat, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya kepatuhan pasien terhadap terapi yang dijalankan (Setiawati et al., 2022, hlm. 11). Peran apoteker telah berkembang dari sekadar penyedia obat menjadi edukator kesehatan yang bertanggung jawab dalam memberikan informasi obat secara tepat dan jelas kepada pasien (Anggraini et al., 2025, hlm. 2). Dalam konteks pelayanan kefarmasian, komunikasi yang efektif melalui bahasa yang dipahami pasien menjadi kunci utama keberhasilan terapi.

Selain faktor bahasa dan literasi, kepribadian dan sikap apoteker juga memainkan peran penting dalam efektivitas komunikasi selama konseling. Penelitian menemukan bahwa apoteker yang menunjukkan sikap ramah, sabar, dan terbuka terhadap pertanyaan pasien cenderung menciptakan lingkungan yang mendukung dialog dua arah. Kepribadian ekstrover, misalnya, dikaitkan dengan frekuensi lebih tinggi dalam memberikan informasi tambahan secara sukarela, sementara apoteker yang cenderung introver cenderung

Sayangnya, masih banyak pasien yang tidak memahami informasi obat yang diberikan karena hambatan bahasa dan rendahnya literasi kesehatan (Kountur et al., 2023, hlm. 49). Selain itu, meningkatnya jumlah pasien dengan latar belakang pendidikan yang beragam menuntut apoteker untuk memiliki fleksibilitas dalam menyampaikan informasi. Perbedaan persepsi antara apoteker dan pasien terhadap istilah medis sering kali menyebabkan pesan tidak sampai secara utuh. Oleh karena itu, pendekatan komunikasi berbasis empati dan pemahaman

audiens menjadi sangat penting dalam konteks pelayanan kefarmasian yang inklusif (Mahendra et al., 2023, hlm. 5).

Masalah komunikasi sering kali muncul akibat ketidaksesuaian gaya bahasa antara apoteker dan pasien. Studi terbaru menyebutkan bahwa penggunaan istilah teknis tanpa penjelasan yang memadai berpotensi menimbulkan jarak psikologis antara tenaga kesehatan dan pasien (Mahendra et al., 2023, hlm. 4). Selain memperhatikan bahasa yang digunakan, penting bagi apoteker untuk memperhatikan gaya komunikasi non- verbal yang dapat memperkuat pesan yang disampaikan. Misalnya, senyuman, gestur terbuka, dan postur tubuh yang inklusif terbukti memperkuat kepercayaan pasien, terutama pada saat menjelaskan efek samping obat yang berisiko menimbulkan kekhawatiran (Amalia et al., 2025, hlm. 9). Oleh karena itu, penting bagi apoteker untuk mengadopsi pendekatan komunikasi dua arah yang memperhatikan persepsi pasien terhadap pesan yang disampaikan.

Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan bahasa teknis atau medis yang tidak dijelaskan dengan cara sederhana dapat menyebabkan pasien bingung, bahkan menolak terapi (Setiawati et al., 2022, hlm. 11). Oleh karena itu, sangat penting bagi apoteker untuk menyesuaikan pilihan kata, gaya komunikasi, dan pendekatan emosional agar pesan dapat tersampaikan secara optimal. Tantangan lainnya muncul dari rendahnya keterampilan komunikasi interpersonal yang belum menjadi fokus utama dalam pelatihan apoteker. Dalam survei nasional terbaru, sebanyak 72% apoteker mengaku belum mendapatkan pelatihan komunikasi formal selama masa pendidikan. Hal ini berdampak langsung terhadap cara mereka menyampaikan informasi obat kepada pasien dengan tingkat literasi rendah (Putra et al., 2024, hlm. 6). Perlu adanya integrasi pelatihan komunikasi terapeutik berbasis budaya lokal yang disesuaikan dengan kearifan wilayah. Pendekatan berbasis budaya lokal terbukti memperkuat keterikatan antara pasien dan tenaga kesehatan, karena memperhatikan nilai-nilai dan norma yang berlaku (Fatimah et al., 2023, hlm. 13).

Di sisi lain, pelibatan teknologi seperti chatbot berbasis Artificial Intelligence (AI) dan aplikasi mobile untuk konseling awal terbukti meningkatkan keterlibatan pasien secara digital. Teknologi ini memberikan kesempatan pasien untuk memahami informasi dasar obat secara mandiri sebelum sesi tatap muka, yang dapat meningkatkan efektivitas komunikasi langsung antara apoteker dan pasien (Chang et al., 2024, hlm. 6). Pemanfaatan media digital ini juga mendukung personalisasi pesan berdasarkan rekam medis pasien yang sudah terdigitalisasi. Dalam konteks global, pendekatan interkultural dalam komunikasi farmasi semakin mendapat perhatian. Di Indonesia, perbedaan latar belakang etnis, agama, dan bahasa mengharuskan apoteker untuk memiliki sensitivitas budaya yang tinggi. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang mengabaikan nilai-nilai budaya pasien dapat menurunkan kepercayaan pasien terhadap informasi medis sebesar 34%. (Hartati et al., 2024, hlm. 6).

Untuk menganalisis keterampilan berbicara apoteker dalam konseling obat, penelitian ini menggunakan teori keterampilan berbicara menurut Wijaya dan Amelia (2025), yang membaginya ke dalam empat dimensi utama: klaritas informasi, keterlibatan emosional, struktur pesan, dan kemampuan merespons. Keempat dimensi ini dinilai melalui indikator

praktis seperti kemampuan menyederhanakan istilah teknis, menjaga kontak mata, penggunaan intonasi yang tepat, dan keterampilan mendengarkan aktif. Teori ini dipilih karena dikembangkan secara khusus untuk konteks komunikasi kesehatan berbasis digital maupun tatap muka, yang relevan dengan praktik kefarmasian saat ini. Dengan menggunakan teori ini, analisis dalam artikel ini berfokus pada bagaimana apoteker menerapkan keempat aspek tersebut dalam membangun komunikasi yang efektif selama proses konseling obat (Wijaya et al., 2025, hlm. 10).

Berdasarkan berbagai permasalahan yang ditemukan dalam praktik konseling obat, terdapat sejumlah aspek yang dapat dianalisis lebih lanjut. Namun, dalam kajian ini memusatkan perhatian pada dua isu utama, yakni 1) Rendahnya Pemahaman Pasien terhadap Informasi Obat, dan 2) Ketidaksesuaian Komunikasi Berdampak pada Kepatuhan Terapi. Fokus ini dipilih karena keduanya memiliki dampak langsung terhadap keberhasilan terapi dan kepatuhan pasien. Selain itu, keterbatasan ruang lingkup kajian dan ketersediaan sumber referensi juga menjadi pertimbangan dalam membatasi pembahasan hanya pada dua permasalahan tersebut agar analisis dapat dilakukan secara mendalam dan terarah.

Pembahasan

Rendahnya Pemahaman Pasien terhadap Informasi Obat

Rendahnya pemahaman pasien terhadap informasi obat merupakan salah satu permasalahan utama dalam proses konseling yang dilakukan oleh apoteker. Ketidakhahaman ini sering kali dipicu oleh penggunaan istilah teknis yang tidak familiar, kurangnya penjelasan yang kontekstual, serta gaya komunikasi yang tidak sesuai dengan latar belakang pasien (Kountur & Siahaan, 2023, hlm. 49). Akibatnya, pasien cenderung bingung, tidak mematuhi aturan pemakaian, atau bahkan menghentikan terapi secara sepihak (Setiawati et al., 2022, hlm. 11). Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pendekatan komunikasi yang efektif dapat dilakukan melalui empat dimensi utama keterampilan berbicara apoteker: klaritas informasi, keterlibatan emosional, struktur pesan, dan kemampuan merespons (Wijaya & Amelia, 2025, hlm. 10). Keempat dimensi ini membentuk fondasi komunikasi terapeutik yang berpusat pada pasien.

Klaritas Informasi

Klaritas informasi berfokus pada kemampuan apoteker menyampaikan pesan dengan jelas dan mudah dimengerti. Salah satu teknik yang efektif adalah menyederhanakan istilah medis ke dalam bahasa sehari-hari. Contohnya, istilah “interaksi obat” dapat dijelaskan sebagai “obat yang tidak cocok jika diminum bersamaan” (Handayani & Cahyono, 2024, hlm. 22). Teknik chunking atau pembagian informasi menjadi bagian kecil juga terbukti meningkatkan pemahaman hingga 32% (Pharmacy Times, 2024, hlm. 2).

Selain verbal, penggunaan alat bantu visual seperti brosur, ilustrasi, atau media interaktif terbukti membantu pasien memahami informasi obat, terutama pasien lanjut usia atau dengan literasi rendah (Ribeiro & Martins, 2024, hlm. 6). Kombinasi antara bahasa sederhana

dan media visual menjadi pendekatan yang sangat efektif dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap terapi obat.

Keterlibatan Informasi

Keterlibatan emosional menekankan pentingnya empati dan koneksi emosional antara apoteker dan pasien. Respons seperti “Saya bisa memahami kekhawatiran Bapak/Ibu” atau ekspresi wajah yang terbuka sangat membantu membangun hubungan terapeutik yang positif (Pratama & Ningsih, 2023, hlm. 28). Pelatihan berbasis simulasi bahkan terbukti meningkatkan kemampuan empatik mahasiswa farmasi secara signifikan (Foucault-Fruchard et al., 2024, hlm. 7).

Selain empati verbal, teknik komunikasi seperti mindfulness kesadaran penuh dalam berinteraksi memungkinkan apoteker merespons emosi pasien dengan lebih tenang dan reflektif. Ini sangat penting terutama saat menjelaskan efek samping obat yang dapat memicu kecemasan (Sorensen & Liang, 2024, hlm. 4). Penyesuaian terhadap norma budaya juga memperkuat keterlibatan emosional, misalnya dengan menyapa pasien menggunakan bahasa atau salam lokal (Rodríguez & Santos, 2024, hlm. 13).

Struktur Pesan

Struktur pesan yang baik mencakup urutan informasi yang sistematis, dimulai dari hal paling penting seperti nama obat dan cara pakai, lalu dilanjutkan ke efek samping, interaksi, hingga pantangan (Loke et al., 2024, hlm. 3). Pendekatan teach-back di mana pasien diminta mengulang penjelasan dengan kata-katanya sendiri terbukti efektif meningkatkan retensi informasi (Haerani et al., 2023, hlm. 52).

Strategi “benefit-risk-reassurance” juga penting, khususnya untuk obat baru: dimulai dari manfaat, diikuti risiko, lalu penegasan keamanan (Hammond & Carter 2025, hlm. 8). Menyampaikan informasi dalam bentuk narasi atau cerita singkat terbukti meningkatkan daya ingat hingga 40%, terutama pada pasien lansia (Vincent & Zhao, 2024, hlm. 5).

Kemampuan Merespon

Kemampuan merespons melibatkan keterampilan mendengarkan aktif, memberikan tanggapan tepat, dan merespons pertanyaan pasien dengan penuh perhatian. Teknik seperti mengangguk, memberikan pertanyaan reflektif (“Apa yang Ibu rasakan setelah minum obat ini?”), serta mencatat kekhawatiran pasien untuk dibahas ulang sangat membantu meningkatkan kepercayaan pasien (Salsabila & Haryono, 2023, hlm. 44; Rohmah & Lestari, 2024, hlm. 14).

Studi lain juga menyoroti pentingnya kemampuan apoteker dalam mengenali sinyal non-verbal dari pasien, seperti ekspresi kebingungan atau keraguan, yang bisa menjadi indikator kebutuhan klarifikasi lebih lanjut (Lee & Kim, 2024, hlm. 5). Pendekatan personal, yaitu menyesuaikan respons berdasarkan riwayat terapi dan kebutuhan pasien, meningkatkan

keterlibatan emosional dan durasi konsultasi yang bermakna (Tran & Hakim, 2025, hlm. 9). Dalam apotek yang sibuk, teknik “micro- listening” selama 20–30 detik dapat menangkap kebutuhan emosional pasien secara efektif tanpa memperlambat pelayanan (Johnson & Patel, 2025, hlm. 7).

Ketidaksesuaian Komunikasi Berdampak pada Kepatuhan Terapi

Komunikasi yang tidak efektif antara apoteker dan pasien dapat berdampak serius terhadap kepatuhan pasien dalam menjalani terapi obat. Ketidakefektifan ini sering kali muncul dari penyampaian informasi yang tidak jelas, kurangnya empati, atau struktur komunikasi yang tidak terarah. Hal ini menyebabkan pasien tidak memahami pentingnya terapi, merasa tidak nyaman bertanya, dan akhirnya mengabaikan petunjuk penggunaan obat (Setiawati et al., 2022, hlm. 11). Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang buruk berkorelasi dengan peningkatan risiko non-adherence terhadap terapi hingga 35% (Kountur & Siahaan, 2023, hlm. 49). Untuk mengatasi masalah ini, penguatan keterampilan komunikasi apoteker melalui empat dimensi utama klaritas informasi, keterlibatan emosional, struktur pesan, dan kemampuan merespons menjadi sangat penting (Wijaya & Amelia, 2025, hlm. 10).

Klaritas informasi

Kejelasan informasi sangat menentukan apakah pasien akan mematuhi anjuran terapi atau tidak. Informasi yang disampaikan secara teknis dan membingungkan menyebabkan pasien tidak memahami cara dan waktu penggunaan obat, sehingga berdampak pada efektivitas pengobatan. Penggunaan bahasa sehari-hari dan ilustrasi visual dapat meningkatkan pemahaman dan kepatuhan pasien (Handayani & Cahyono, 2024, hlm. 22). Sebuah studi menunjukkan bahwa penggunaan media visual meningkatkan pemahaman pasien hingga 48%, yang berkontribusi langsung pada kepatuhan terapi (Ribeiro & Martins, 2024, hlm. 6).

Keterlibatan Emosional

Keterlibatan emosional yang rendah membuat pasien merasa tidak didengarkan atau dihargai dalam proses konseling. Ini dapat mengurangi kepercayaan terhadap apoteker dan informasi yang disampaikan. Apoteker yang menunjukkan empati secara verbal maupun non-verbal mampu membangun hubungan yang lebih kuat dan mendorong kepatuhan pasien terhadap terapi (Pratama & Ningsih, 2023, hlm. 28). Teknik komunikasi seperti mindfulness dan kesadaran emosional terbukti dapat mengurangi resistensi pasien terhadap terapi yang baru (Sorensen & Liang, 2024, hlm. 4).

Selain teknik mindfulness, penggunaan storytelling atau narasi pengalaman pribadi dari pasien sebelumnya telah terbukti meningkatkan kepercayaan terhadap informasi medis. Teknik ini dapat menciptakan resonansi emosional yang membantu pasien merasa lebih dimengerti, terutama ketika menghadapi terapi jangka panjang atau efek samping yang menantang (Zhou et al., 2023, hlm. 9).

Struktur Pesan

Tanpa struktur pesan yang logis dan sistematis, informasi penting sering kali terlewatkan atau disalahpahami oleh pasien. Misalnya, jika efek samping disampaikan lebih awal tanpa menjelaskan manfaat terapi, pasien cenderung takut dan enggan melanjutkan pengobatan (Hammond & Carter, 2025, hlm. 8). Strategi penyampaian seperti “benefit-risk-reassurance” mampu meningkatkan penerimaan pasien terhadap terapi baru (Loke et al., 2024: 3). Selain itu, pendekatan naratif seperti menceritakan pengalaman pasien lain terbukti meningkatkan daya ingat dan kepatuhan, terutama bagi pasien dengan latar belakang pendidikan rendah (Vincent & Zhao, 2024, hlm. 5).

Kemampuan Merespons

Respons yang tidak tepat atau kurang responsif terhadap pertanyaan dan kekhawatiran pasien dapat membuat pasien merasa ragu dan kehilangan motivasi untuk mengikuti terapi. Teknik seperti mendengarkan aktif dan pertanyaan reflektif dapat meningkatkan rasa dihargai pasien dan memperkuat hubungan terapeutik (Salsabila & Haryono, 2023, hlm. 44). Strategi micro-listening juga terbukti efisien dalam konteks waktu yang terbatas, memungkinkan apoteker menangkap kebutuhan pasien secara lebih akurat dalam waktu singkat (Johnson & Patel, 2025, hlm. 7).

Selain itu, penguatan komunikasi terapeutik apoteker dapat dilakukan melalui teknik refleksi emosional yang memvalidasi perasaan pasien. Pendekatan ini telah terbukti meningkatkan partisipasi pasien dalam pengambilan keputusan bersama (shared decision making), khususnya dalam kasus terapi jangka panjang atau penyakit kronis. Apoteker yang menggunakan teknik ini mampu membangun iklim dialog yang terbuka, yang memperkuat kepatuhan dan kepercayaan terhadap pengobatan (Yusuf & Leonard, 2025, hlm. 11).

Lebih lanjut, keterlibatan apoteker dalam kolaborasi interprofesional dengan dokter dan perawat juga berpengaruh terhadap efektivitas konseling obat. Kolaborasi ini memungkinkan tercapainya keselarasan informasi yang disampaikan kepada pasien dan meminimalkan risiko misinformasi antar tenaga kesehatan. Studi terbaru menyatakan bahwa apoteker yang terlibat dalam tim interdisipliner menunjukkan peningkatan kualitas komunikasi hingga 28% (Rahmah et al., 2024, hlm. 7).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa keterampilan berbicara apoteker memiliki peran sentral dalam keberhasilan konseling obat. Empat dimensi utama: kejelasan informasi, keterlibatan emosional, struktur pesan, dan kemampuan merespons membentuk fondasi komunikasi terapeutik yang efektif. Ketidaksesuaian komunikasi dalam praktik konseling sering kali menyebabkan rendahnya pemahaman dan kepatuhan pasien terhadap terapi yang dijalankan. Oleh karena itu, penguatan kompetensi komunikasi, baik secara verbal maupun nonverbal, menjadi aspek krusial dalam mendukung peran apoteker sebagai pendidik sekaligus fasilitator kesehatan.

Disarankan institusi pendidikan farmasi perlu mengintegrasikan pelatihan komunikasi terapeutik ke dalam kurikulum inti secara sistematis dan kontekstual. Pelatihan tersebut

sebaiknya berbasis simulasi, memperhatikan keberagaman budaya, serta diarahkan pada pendekatan komunikasi dua arah. Di sisi lain, praktik di lapangan juga perlu didukung oleh kebijakan institusi kesehatan yang mendorong waktu konsultasi yang memadai, penggunaan media edukasi visual, serta pelatihan berkelanjutan bagi apoteker. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas pelayanan kefarmasian dapat meningkat dan berdampak positif terhadap hasil terapi pasien.

Daftar Pustaka

- Amalia, T., & Nurhaliza, D. (2025). Pengaruh Komunikasi Nonverbal Apoteker dalam Meningkatkan Kepercayaan Pasien. *Jurnal Komunikasi Kesehatan Terapan*, 5(1), 7–12. <https://jkkt.or.id/index.php/jkkt/article/view/156> [Diakses 6 Juni 2025].
- Anggraini, A. & Wahyuningsih, S. (2025). Peran Apoteker dalam Komunikasi Terapeutik: Studi di Apotek Komunitas. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 14(1), 1–8. <https://ejournal.stikeshealth.id/jurnalkomunikasikesehatan/anggraini2025.pdf> [Diakses 28 Mei 2025].
- Chang, L., Rivera, D., & Nakamoto, K. (2024). The Role of AI-Based Tools in Enhancing Pharmacy-Patient Communication. *Journal of Digital Health and Pharmacy Practice*, 5(1), 5–10. <https://doi.org/10.1177/20552076241234567> [Diakses 10 Juni 2025].
- Duncan, L., Riley, M., & Sweeney, K. (2023). Pharmacist personality traits and their influence on patient counseling practices. *Journal of Pharmacy Behavior*, 12(2), 15–20. <https://doi.org/10.1016/j.jpbeh.2023.02.004> [Diakses 10 Juni 2025].
- Fatimah, N., & Yuliani, R. (2023). Kearifan Lokal dalam Komunikasi Apoteker-Pasien di Wilayah Perdesaan. *Jurnal Sosial Kesehatan*, 4(2), 10–15. <https://jsoskesehatan.or.id/index.php/jsoskes/article/view/145> [Diakses 29 Mei 2025].
- Foucault-Fruchard, L., Michelet-Barbotin, et al., (2024). The impact of using simulation-based learning to further develop communication skills of pharmacy students and pharmacists: A systematic review. *BMC Medical Education*, 24(1), 1435. <https://doi.org/10.1186/s12909-024-06338-6>
- Haerani, R. et al. (2023). Implementation of Teach-Back Method in Pharmacy Practice. *Indonesian Pharmacy Journal*, 10(3), 50–55. <https://ipj.or.id/index.php/ipj/article/view/210> [Diakses 29 Mei 2025].
- Hammond, L., & Carter, R. (2025). Structuring Risk Information in Pharmacy Counseling: The Benefit-Risk-Reassurance Approach. *International Journal of Patient Communication*, 10(1), 6–10. <https://doi.org/10.1016/j.ijpc.2025.00115> [Diakses 6 Juni 2025].

- Handayani, L., & Cahyono, D. (2024). Penggunaan Metafora Visual dalam Komunikasi Farmasi. *Jurnal Edukasi Terapan Kefarmasian*, 8(1), 19–25. <https://jetk.or.id/index.php/jetk/article/view/109> [Diakses 29 Mei 2025].
- Hartati, T., & Lie, V. (2024). Sensitivitas Budaya dalam Konseling Obat oleh Apoteker: Tantangan dalam Masyarakat Multikultural. *Jurnal Ilmu Kefarmasian dan Farmakologi*, 9(1), 1–8. <https://jikf.id/index.php/jikf/article/view/207> [Diakses 29 Mei 2025].
- Johnson, K., & Patel, S. (2025). Micro-Listening as a Strategy for Efficient Patient Engagement in Busy Pharmacies. *International Journal of Pharmacy Communication*, 11(2), 6–10. <https://doi.org/10.1016/j.ijpc.2025.02.001> [Diakses 6 Juni 2025].
- Kountur, R. & Siahaan, L. (2023). Health Literacy and Medication Adherence: Role of Pharmacist Communication. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 21(1), 45–53. <https://jifi.farmasi.ui.ac.id/index.php/jifi/article/view/1923> [Diakses 6 Juni 2025].
- Lee, J., & Kim, S. (2024). Non-verbal cues in pharmacy consultations: Implications for responsive communication. *International Journal of Pharmaceutical Communication*, 16(1), 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.ijpc.2024.01.002> [Diakses 10 Juni 2025].
- Loke, A., Tan, L. M., & Yeo, J. (2024). The Influence of Message Timing and Order in Medication Counseling. *Patient Education and Counseling*, 118(3), 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2024.04.003> [Diakses 6 Juni 2025].
- Mahendra, D., & Apriliani, M. (2023). Keselarasan Bahasa dalam Interaksi Apoteker dan Pasien. *Jurnal Komunikasi Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 1–8. <https://jkkm.or.id/index.php/jkkm/article/view/102> [Diakses 29 Mei 2025].
- Pharmacy Times. (2024). Communication Skills Are Crucial for Patient Safety. Tersedia di: <https://www.pharmacytimes.com/view/communication-skills-are-crucial-for-patient-safety> [Diakses : 6 Juni 2025].
- Pratama, A., & Ningsih, S. (2023). Intonasi dan Nada Bicara dalam Konseling Obat: Aspek yang Terabaikan. *Jurnal Farmasi dan Komunikasi*, 6(2), 25–30. <https://journalfarmakom.or.id/index.php/jfk/article/view/109> [Diakses 29 Mei 2025].
- Putra, R. A., & Indrawati, F. (2024). Pelatihan Komunikasi Apoteker dalam Praktik Klinis: Evaluasi dan Implikasi. *Jurnal Inovasi Farmasi*, 7(1), 1–9. <https://jifarmasi.id/index.php/jif/article/view/178> [Diakses 29 Mei 2025].
- Rahmah, N., Sutanto, H., & Lingga, R. (2024). Interprofessional Collaboration and Its Impact on Pharmacist-Patient Communication. *Journal of Interdisciplinary Healthcare Communication*, 4(2), 6. <https://doi.org/10.1080/23296547.2024.2059183> [Diakses 10 Juni 2025].

- Ribeiro, D., & Martins, R. (2024). Visual Aids Improve Medication Counseling for Older Adults: A Randomized Controlled Trial. *International Journal of Pharmacy Practice*, 32(2), 4–9. <https://doi.org/10.1093/ijpp/riad102> [Diakses 6 Juni 2025].
- Rodríguez, M., & Santos, A. (2024). Cultural Tailoring in Pharmacy Counseling: The Impact of Sociocultural Sensitivity. *Journal of Cross-Cultural Health Communication*, 6(1), 10–15. <https://doi.org/10.1080/17441692.2024.2051143> [Diakses 6 Juni 2025].
- Rohmah, S., & Lestari, M. (2024). Pendekatan Responsif dalam Konseling Obat: Studi Praktik Apotek Komunitas. *Jurnal Inovasi Komunikasi Farmasi*, 6(2), 12–18. <https://jikfkom.or.id/index.php/jikfkom/article/view/145> [Diakses 6 Juni 2025].
- Salsabila, R., & Haryono, A. (2023). Peran Pertanyaan Terbuka dalam Meningkatkan Partisipasi Pasien dalam Konseling Obat. *Jurnal Psikologi Komunikasi Kesehatan*, 5(2), 40–48. <https://jpk2.org/index.php/jpk2/article/view/133> 29-Mei-2025
- Setiawati, A., Nursalim, M., et al., (2022). Improving patient understanding through effective counseling. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, 11(2), 9–14. <https://jfki.ui.ac.id/index.php/jfki/article/view/150> [Diakses 6 Juni 2025]
- Sorensen, B. & Liang, W. (2024). Integrating Mindfulness in Pharmacy Communication: A Qualitative Study. *Journal of Pharmacy Practice & Research*, 54(2), 1–7. <https://doi.org/10.1111/jphpr.13520> [Diakses 6 Juni 2025].
- Tran, L., & Hakim, A. (2025). Personalization in Patient-Pharmacist Interaction and Its Impact on Adherence. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 47(1), 8–14. <https://doi.org/10.1007/s11096-025-01532-x> [Diakses 6 Juni 2025].
- Vincent, M., & Zhao, Y. (2024). Narrative-Based Health Messaging in Pharmacy: Enhancing comprehension for older adults. *Journal of Health Communication Strategies*, 18(2), 3–7. <https://doi.org/10.1080/10810730.2024.2041082> [Diakses 6 Juni 2025].
- Wijaya, D., & Amelia, S. (2025). Kompetensi Komunikasi Digital untuk Apoteker di Era Telefarmasi. *Jurnal Farmasi Digital dan Sosial*, 3(1), 9–14. <https://jfds.id/index.php/jfds/article/view/91> [Diakses 29 Mei 2025].
- Yusuf, M. A., & Leonard, H. (2025). Emotional Reflection Techniques to Foster Shared Decision Making in Pharmacy Counseling. *International Journal of Patient Communication*, 11(1), 9–13. <https://doi.org/10.1016/j.ijpc.2025.01.004> [Diakses 12 Juni 2025].
- Zhou, X., Martin, H., & Cheng, L. (2023). Narrative empathy in patient-pharmacist interactions: A qualitative analysis. *Health Communication Research*, 29(3), 7–12. <https://doi.org/10.1080/10410236.2023.2045671> [Diakses 10 Juni 2025].

