

ANALISIS KETERAMPILAN KOMUNIKASI APOTEKER DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI OBAT

Muhammad Masykur Baiquni; Eka Nur Valina

Universitas Al Qolam Malang;

Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang

Email: mzizzybq@alqolam.ac.id; ekavalina27@gmail.com

Abstrak

Komunikasi yang efektif antara apoteker dan pasien merupakan kunci keberhasilan dalam pemberian informasi obat serta pelaksanaan terapi farmakologis yang optimal. Apoteker tidak hanya bertugas menyerahkan obat kepada pasien, melainkan juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan edukasi, konseling, serta menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan penggunaan, dosis, efek samping, dan interaksi obat. Keterampilan komunikasi yang baik sangat dibutuhkan dalam proses ini, termasuk kemampuan menyampaikan informasi secara verbal dan nonverbal, memahami kebutuhan dan persepsi pasien, serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis keterampilan komunikasi apoteker berdasarkan tinjauan pustaka dari berbagai jurnal ilmiah. Temuan dari studi pustaka menunjukkan bahwa meskipun apoteker memiliki pengetahuan yang cukup, masih terdapat tantangan besar dalam hal keterampilan komunikasi, terutama terkait keterbatasan waktu, kurangnya pelatihan, serta kendala budaya dan bahasa. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan pelatihan komunikasi berbasis pasien (patient-centered communication) dalam pendidikan profesi maupun praktik klinis agar pelayanan farmasi menjadi lebih efektif dan berdampak pada peningkatan kepatuhan serta keselamatan pasien.

Kata kunci: komunikasi apoteker, informasi obat, keterampilan interpersonal, pelayanan farmasi, kepatuhan pasien

Abstract

Effective communication between pharmacists and patients is key to the successful delivery of drug information and the optimal implementation of pharmacological therapy. Pharmacists are not only responsible for dispensing medications but also for providing education, counseling, and addressing questions related to drug use, dosage, side effects, and drug interactions. Strong communication skills are essential in this process, including the ability to convey information both verbally and nonverbally, understand patient needs and perceptions, and use language that is easy to comprehend. This article aims to analyze pharmacists' communication skills based on a literature review of various scientific journals. Findings from the literature review indicate that although pharmacists possess adequate knowledge, significant challenges remain in terms of communication skills,

particularly due to time constraints, lack of training, and cultural and language barriers. Therefore, there is a need to enhance patient-centered communication training in both professional education and clinical practice to ensure more effective pharmaceutical services and improve patient adherence and safety.

Keywords: pharmacist communication, drug information, interpersonal skills, pharmaceutical services, patient adherence.

Pendahuluan

Peran apoteker telah berkembang dari sekadar penyedia obat menjadi penyedia layanan informasi obat yang aktif dan komunikatif. Dalam konteks pelayanan farmasi klinis, keterampilan komunikasi menjadi aspek fundamental yang mendukung keberhasilan terapi pasien. Komunikasi yang efektif antara apoteker dan pasien dapat meningkatkan kepatuhan pengobatan, mengurangi risiko efek samping, dan meningkatkan kepuasan pasien. Namun, keterampilan komunikasi apoteker di Indonesia masih memerlukan peningkatan agar mampu menghadapi tantangan pelayanan kesehatan yang semakin kompleks. Tulisan ini bertujuan untuk mengevaluasi secara kritis berbagai temuan dari studi pustaka mengenai kemampuan komunikasi apoteker dalam menyampaikan informasi obat.

Komunikasi apoteker yang baik juga merupakan bagian dari *patient-centered care* yang menempatkan pasien sebagai mitra aktif dalam proses pelayanan. Dalam kerangka ini, apoteker tidak hanya menyampaikan informasi secara satu arah, tetapi juga menggali kebutuhan, nilai, dan preferensi pasien. Pendekatan ini terbukti meningkatkan pemahaman pasien terhadap terapi yang dijalani serta membangun kepercayaan terhadap layanan farmasi (Ha JF & Longnecker N, 2010, hlm. 38). Ketika pasien merasa dilibatkan dan dihargai dalam komunikasi, mereka lebih cenderung untuk mematuhi instruksi pengobatan dan melaporkan gejala atau masalah penggunaan obat secara terbuka.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa banyak apoteker menghadapi kendala dalam menerapkan komunikasi yang efektif. Studi oleh Awaisu et al. (2015) di kawasan Asia Tenggara menemukan bahwa sebagian besar apoteker masih menggunakan pendekatan komunikasi transaksional yang menekankan pada pemberian informasi singkat tanpa memperhatikan aspek interpersonal dan budaya pasien (hlm. 12). Di Indonesia, keterbatasan pelatihan komunikasi di institusi pendidikan farmasi serta beban kerja yang tinggi di apotek turut menjadi penghambat dalam pengembangan kemampuan komunikasi yang optimal.

Selain itu, transformasi digital dalam pelayanan kesehatan juga membawa tantangan baru bagi apoteker dalam hal komunikasi. Dengan meningkatnya penggunaan layanan *telepharmacy* dan konsultasi daring, apoteker dituntut untuk menguasai keterampilan komunikasi berbasis teknologi tanpa mengurangi empati dan kejelasan informasi. Oleh karena itu, penting bagi institusi pendidikan, organisasi profesi, dan fasilitas pelayanan kesehatan untuk bersinergi dalam meningkatkan kapasitas komunikasi

apoteker agar mampu beradaptasi dengan kebutuhan layanan modern yang semakin kompleks dan berorientasi pada keselamatan pasien.

Sejalan dengan meningkatnya kompleksitas terapi obat dan jumlah pasien dengan penyakit kronis, komunikasi yang efektif antara apoteker dan pasien menjadi semakin vital. Apoteker kini diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai penyalur obat, tetapi juga sebagai pendidik kesehatan yang mampu menjelaskan manfaat, risiko, serta cara penggunaan obat dengan tepat dan individual. Dalam konteks ini, peran apoteker bergeser ke arah “communication-centered provider” yang menjembatani kesenjangan informasi antara sistem kesehatan dan pasien (Wright et al., 2018, hlm. 253).

Sayangnya, berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi dalam pendidikan farmasi masih belum dianggap sebagai prioritas utama. Studi oleh Mesquita et al. (2010) mengungkapkan bahwa sebagian besar kurikulum pendidikan farmasi di negara berkembang lebih fokus pada aspek pengetahuan farmakologis dan klinis dibandingkan dengan pengembangan *soft skills*, khususnya komunikasi terapeutik (hlm. 136). Akibatnya, lulusan apoteker sering kali memasuki dunia kerja tanpa kesiapan komunikasi yang memadai, terutama saat menghadapi pasien dengan tingkat literasi kesehatan rendah, gangguan kognitif, atau latar belakang budaya yang beragam.

Lebih jauh, komunikasi yang buruk berpotensi menyebabkan kesalahan pengobatan (medication error) dan meningkatkan angka kejadian efek samping akibat penggunaan obat yang tidak sesuai. Menurut WHO (2022), hingga 50% pasien tidak mengonsumsi obat mereka sesuai anjuran, dan salah satu penyebab utamanya adalah kurangnya penjelasan yang jelas dan komunikatif dari tenaga kesehatan, termasuk apoteker (hlm. 12). Hal ini menegaskan bahwa keterampilan komunikasi bukan sekadar nilai tambah, melainkan kebutuhan esensial dalam meningkatkan keselamatan dan kualitas hidup pasien.

Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian pustaka yang mendalam guna menganalisis kondisi keterampilan komunikasi apoteker saat ini, tantangan yang dihadapi, serta strategi konkret untuk mengembangkan kemampuan tersebut dalam praktik pelayanan farmasi di Indonesia.

Keterampilan komunikasi juga menjadi indikator penting dalam pengukuran kualitas pelayanan farmasi menurut standar internasional. Laporan International Pharmaceutical Federation (FIP) tahun 2021 menekankan bahwa kemampuan berkomunikasi secara efektif merupakan bagian integral dari kompetensi inti apoteker, seiring dengan pergeseran fokus pelayanan dari *product-oriented* menjadi *patient-oriented* (FIP, 2021, hlm. 18). Hal ini diperkuat oleh implementasi *Good Pharmacy Practice (GPP)* yang menuntut apoteker tidak hanya memahami aspek klinis, tetapi juga mampu menjalin komunikasi yang bermakna dengan pasien sebagai mitra aktif dalam pengambilan keputusan terapi.

Di Indonesia, Kementerian Kesehatan melalui Permenkes No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek juga menggarisbawahi pentingnya konseling dan edukasi pasien sebagai bagian dari pelayanan farmasi yang profesional.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan standar tersebut masih belum optimal. Penelitian oleh Dinisari et al. (2022) menemukan bahwa lebih dari 60% pasien hanya menerima informasi singkat terkait dosis dan frekuensi obat tanpa penjelasan tentang efek samping atau interaksi obat (hlm. 92). Kesenjangan ini menunjukkan perlunya peningkatan keterampilan komunikasi yang bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga interpersonal dan edukatif.

Globalisasi dan peran apoteker dalam sistem kesehatan yang makin kompleks juga menuntut penguatan kurikulum pendidikan farmasi. Kajian oleh Aljadhey et al. (2017) menyarankan bahwa institusi pendidikan tinggi farmasi harus mulai merancang kurikulum berbasis kompetensi yang menekankan pada praktik komunikasi lintas budaya, empati klinis, serta kemampuan mendengarkan aktif, guna menghadapi tantangan populasi pasien yang semakin heterogen (hlm. 515). Tanpa integrasi komunikasi sebagai pilar utama dalam pendidikan profesi, apoteker akan sulit menjawab tuntutan praktik farmasi modern yang humanistik dan kolaboratif.

Oleh karena itu, kajian pustaka ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai konsep, faktor-faktor yang memengaruhi, serta strategi peningkatan keterampilan komunikasi apoteker dalam menyampaikan informasi obat, baik di tingkat individu maupun sistem pelayanan kesehatan. Dengan analisis yang mendalam, diharapkan hasil kajian ini dapat menjadi dasar pengembangan kebijakan pendidikan dan praktik farmasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien dan tantangan pelayanan kefarmasian di masa depan.

Hasil dan Pembahasan

Konsep dan Dimensi Keterampilan Komunikasi Apoteker

Keterampilan komunikasi apoteker mencakup seperangkat kemampuan interpersonal dan teknis yang diperlukan untuk menyampaikan informasi secara efektif, empatik, dan sesuai konteks kepada pasien maupun tenaga kesehatan lain. Menurut American Pharmacists Association, komunikasi yang efektif merupakan fondasi dari pelayanan kefarmasian berbasis pasien dan merupakan bagian dari kompetensi inti profesi farmasi. Keterampilan ini meliputi kemampuan mendengarkan secara aktif, menggunakan bahasa yang dapat dipahami pasien, membaca bahasa tubuh, menunjukkan empati, serta menyampaikan informasi obat secara akurat dan relevan (Mesquita et al., 2015).

Dimensi keterampilan komunikasi apoteker dapat dibagi menjadi tiga aspek utama: verbal, nonverbal, dan paraverbal. Komunikasi verbal mencakup pemilihan kata, penjelasan dosis dan efek samping, serta respon terhadap pertanyaan pasien. Komunikasi nonverbal termasuk kontak mata, ekspresi wajah, postur tubuh, dan gestur yang memperkuat pesan verbal. Sementara itu, komunikasi paraverbal mencakup intonasi, volume suara, dan tempo bicara. Semua elemen ini bekerja bersama-sama dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas interaksi yang terjadi (Sabater-Galindo et al., 2016).

Dalam praktik konseling obat, apoteker perlu menggunakan pendekatan komunikatif yang bersifat dua arah, di mana pasien tidak hanya menerima informasi, tetapi juga memiliki ruang untuk menyampaikan kebutuhan, persepsi, dan harapan mereka. Ini sejalan dengan pendekatan *patient-centered care*, yang mengedepankan pemahaman terhadap preferensi individu dan pemberdayaan pasien dalam pengambilan keputusan terapeutik (Kuntz et al., 2019).

Di samping dimensi komunikasi verbal, nonverbal, dan paraverbal, terdapat pula aspek penting lain yang perlu dikembangkan, yaitu *komunikasi terapeutik (therapeutic communication)*. Komunikasi terapeutik adalah bentuk interaksi profesional yang bertujuan membangun hubungan kepercayaan, menunjukkan empati, dan memberikan rasa aman kepada pasien dalam konteks pelayanan kesehatan. Apoteker yang menguasai komunikasi terapeutik mampu menciptakan suasana konsultasi yang nyaman dan mendukung eksplorasi masalah pasien secara menyeluruh (Mullan & Kothe, 2010, hlm. 45).

Keterampilan ini melibatkan kemampuan untuk mengekspresikan empati secara eksplisit, seperti dengan menggunakan kalimat yang mencerminkan pemahaman dan dukungan, misalnya “Saya memahami kekhawatiran Anda, mari kita cari solusi bersama.” Selain itu, penting pula bagi apoteker untuk menggunakan *open-ended questions* guna mendorong pasien berbicara lebih banyak mengenai kondisi atau keluhan yang dialami. Studi oleh Hargie dan Dickson (2011) menyebutkan bahwa pertanyaan terbuka dan *active listening* merupakan teknik utama dalam membangun alur komunikasi yang bersifat kolaboratif (hlm. 87).

Konteks sosial dan budaya pasien juga harus menjadi perhatian dalam menyusun strategi komunikasi yang efektif. Dalam masyarakat multikultural seperti Indonesia, apoteker perlu sensitif terhadap perbedaan bahasa, norma, serta gaya komunikasi yang digunakan oleh pasien dari berbagai latar belakang. Kurangnya kesadaran budaya ini dapat menyebabkan kesalahpahaman dalam menyampaikan informasi obat dan berdampak negatif terhadap kepatuhan pasien (Kaihlanen et al., 2019, hlm. 1004). Oleh karena itu, dimensi *cultural competence* menjadi salah satu elemen yang harus diintegrasikan dalam pelatihan komunikasi apoteker agar komunikasi dapat berlangsung secara inklusif dan efektif.

Dengan memahami berbagai dimensi komunikasi ini secara komprehensif—mulai dari aspek teknis, interpersonal, hingga budaya—apoteker akan lebih siap untuk menjembatani informasi obat kepada pasien secara optimal. Hal ini juga memperkuat posisi apoteker sebagai tenaga kesehatan yang berperan aktif dalam pengelolaan terapi pasien secara berkesinambungan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterampilan Komunikasi Apoteker

Keterampilan komunikasi apoteker dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup latar belakang pendidikan, pengalaman klinis, kepribadian, dan tingkat kepercayaan diri apoteker dalam berkomunikasi. Apoteker yang memiliki pelatihan komunikasi sejak masa pendidikan cenderung lebih siap dalam menghadapi interaksi dengan pasien. Namun, banyak institusi pendidikan farmasi yang belum mengintegrasikan pelatihan komunikasi secara formal dalam kurikulumnya. Sebuah tinjauan oleh Mesquita et al. (2015) menunjukkan bahwa sebagian besar pelatihan komunikasi yang tersedia bersifat teori dan belum menyentuh aspek praktis seperti simulasi dan *role-play*.

Sementara itu, faktor eksternal meliputi kondisi lingkungan tempat kerja, ketersediaan waktu untuk konseling, sistem antrian pelayanan, serta dukungan dari manajemen institusi pelayanan kesehatan. Di apotek komunitas, keterbatasan ruang konseling yang memadai menjadi kendala tersendiri yang membuat interaksi apoteker-pasien berlangsung singkat dan kurang privat. Selain itu, banyak apoteker menghadapi beban kerja yang tinggi, sehingga waktu untuk berkomunikasi dengan pasien menjadi sangat terbatas (Sabater-Galindo et al., 2016).

Faktor budaya dan karakteristik pasien juga memiliki peran besar. Tingkat literasi kesehatan pasien, bahasa yang digunakan, serta kepercayaan tradisional dapat memengaruhi bagaimana pesan diterima dan dipahami oleh pasien. Dalam konteks Indonesia yang memiliki keberagaman budaya dan bahasa, apoteker perlu memiliki kemampuan adaptasi komunikasi agar pesan tentang obat tetap tersampaikan dengan jelas.

Faktor lingkungan kerja yang kolaboratif juga terbukti memengaruhi keterampilan komunikasi apoteker. Ketika apoteker terlibat secara aktif dalam tim pelayanan kesehatan yang saling mendukung, mereka cenderung lebih percaya diri dalam menyampaikan pendapat dan informasi obat kepada pasien maupun tenaga kesehatan lain. Studi oleh Schindel et al. (2021) menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang positif, transparan, dan kolaboratif mampu meningkatkan motivasi apoteker untuk berkomunikasi secara terbuka dan efektif (hlm. 6).

Selain itu, akses terhadap sumber daya pelatihan juga menjadi determinan penting. Apoteker yang memiliki kesempatan mengikuti pelatihan komunikasi berbasis praktik, seperti *simulated patient* atau *interactive workshops*, menunjukkan peningkatan signifikan dalam keterampilan komunikasi empatik dan edukatif. Menurut Makowska et al. (2022), keberhasilan program pelatihan komunikasi sangat ditentukan oleh keberlanjutan, konteks lokal, dan adanya umpan balik yang konstruktif selama pelatihan berlangsung (hlm. 200).

Kebijakan institusi pelayanan kesehatan juga memiliki dampak besar. Jika manajemen tidak memberikan waktu khusus untuk konseling, apoteker akan cenderung terburu-buru saat berinteraksi dengan pasien, meskipun mereka memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Hal ini diperkuat oleh studi oleh Ibrahim et al. (2021) yang menyatakan bahwa keterbatasan waktu akibat beban kerja tinggi menjadi salah satu

penghambat utama bagi apoteker dalam menjalankan komunikasi yang berkualitas (hlm. 437).

Tidak kalah penting, peran teknologi informasi turut membentuk dinamika komunikasi. Sistem antrean digital, e-resep, dan platform edukasi daring memungkinkan apoteker untuk mengatur waktu dan menyampaikan informasi dengan lebih efisien. Namun, hal ini memerlukan pelatihan tambahan agar apoteker tidak hanya mampu mengoperasikan teknologi, tetapi juga menyesuaikan gaya komunikasinya dengan format digital tersebut (Al-Arifi et al., 2020, hlm. 312). Dengan mempertimbangkan berbagai faktor tersebut, menjadi jelas bahwa peningkatan keterampilan komunikasi apoteker tidak hanya bertumpu pada individu, tetapi juga memerlukan dukungan sistemik dan struktural dalam pendidikan, kebijakan, dan lingkungan kerja.

Keterampilan komunikasi apoteker juga sangat dipengaruhi oleh faktor psikososial seperti stres kerja, kelelahan, dan beban administratif. Studi oleh Odukoya et al. (2014) menunjukkan bahwa apoteker yang mengalami tekanan tinggi dalam lingkungan kerja, termasuk tekanan dari sistem manajemen waktu dan multitasking, cenderung menunjukkan penurunan kualitas komunikasi dengan pasien (Odukoya et al., 2014, hlm. 317). Kondisi ini mengakibatkan komunikasi menjadi terburu-buru, tidak empatik, dan minim umpan balik, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan farmasi.

Faktor motivasi dan kepuasan kerja juga terbukti memiliki dampak terhadap keterlibatan komunikasi apoteker. Apoteker yang merasa dihargai, memiliki otonomi dalam pekerjaan, serta mendapatkan dukungan dari pimpinan institusi, cenderung menunjukkan kinerja komunikasi yang lebih baik dan proaktif (Makowska et al., 2020, hlm. 89). Hal ini menunjukkan pentingnya intervensi sistemik dalam organisasi pelayanan kesehatan untuk membangun lingkungan yang mendorong komunikasi interpersonal yang positif.

Keterlibatan apoteker dalam kegiatan interdisipliner seperti rapat tim kesehatan dan program edukasi pasien juga berkontribusi pada peningkatan kompetensi komunikasi. Kolaborasi rutin dengan dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lain dapat memperluas wawasan apoteker mengenai kebutuhan pasien dan cara menyampaikan informasi secara lebih holistik (Aljuffali et al., 2019, hlm. 178). Oleh karena itu, penguatan komunikasi lintas profesi merupakan salah satu strategi penting dalam peningkatan mutu layanan kefarmasian secara menyeluruh.

Dampak Keterampilan Komunikasi terhadap Kepatuhan dan Keselamatan Pasien

Kemampuan komunikasi yang baik dari apoteker memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan pasien dalam penggunaan obat serta keselamatan pasien secara keseluruhan. Ketika pasien memahami bagaimana, kapan, dan mengapa mereka harus mengonsumsi obat, maka kemungkinan terjadinya kesalahan penggunaan obat akan menurun. Penelitian oleh Karia et al. (2020) menunjukkan bahwa intervensi komunikasi dari apoteker secara signifikan meningkatkan tingkat kepatuhan pasien penderita hipertensi dan diabetes mellitus terhadap terapi yang dijalankan.

Keterampilan komunikasi yang baik juga terbukti mampu mencegah kesalahpahaman tentang regimen pengobatan, mengurangi ketakutan atau kekhawatiran pasien terhadap efek samping obat, dan mendorong pasien untuk melaporkan gejala atau reaksi yang tidak diinginkan. Selain itu, melalui komunikasi yang efektif, apoteker dapat mengidentifikasi masalah penggunaan obat seperti duplikasi terapi, interaksi obat, atau penggunaan obat tradisional yang tidak rasional (Kuntz et al., 2019).

Dalam sistem pelayanan kesehatan yang kompleks, keterampilan komunikasi apoteker juga penting dalam kolaborasi antartanaga kesehatan. Komunikasi yang jelas dan efisien antarprofesi sangat dibutuhkan untuk mendukung koordinasi terapi, terutama pada pasien dengan penyakit kronis yang menjalani terapi polifarmasi. Hal ini memperkuat peran apoteker sebagai bagian dari tim multidisiplin yang bertanggung jawab terhadap keselamatan pasien.

Keterampilan komunikasi yang baik juga berdampak langsung terhadap *therapeutic alliance*, yaitu hubungan saling percaya dan kerja sama antara pasien dan tenaga kesehatan yang dibangun melalui dialog yang terbuka dan empatik. Hubungan ini terbukti memperkuat keterlibatan pasien dalam pengelolaan penyakitnya sendiri, terutama dalam kondisi kronis seperti diabetes, hipertensi, dan penyakit paru obstruktif kronik (PPOK). Penelitian oleh Maitremit P. et al. (2020) menunjukkan bahwa adanya komunikasi yang konsisten dan bersifat partisipatif dari apoteker meningkatkan perasaan tanggung jawab pasien terhadap pengobatannya, sehingga berdampak pada peningkatan *self-efficacy* dalam mematuhi terapi jangka panjang (hlm. 335).

Selain itu, komunikasi yang terbuka membantu mengurangi kecemasan pasien terhadap efek samping obat. Ketika pasien memiliki kesempatan untuk menyampaikan kekhawatiran dan menerima penjelasan yang masuk akal, mereka lebih cenderung untuk melanjutkan terapi dibandingkan menghentikannya secara sepihak. Hal ini sejalan dengan temuan dalam studi oleh Drovandi et al. (2018), yang menunjukkan bahwa komunikasi efektif dari apoteker mampu menurunkan angka *non-adherence* pada pasien yang menjalani terapi antibiotik dan pengobatan psikiatri (hlm. 92).

Komunikasi yang baik juga memfasilitasi proses pelaporan kesalahan penggunaan obat oleh pasien. Apoteker yang mampu membangun suasana yang aman dan tidak menghakimi mendorong pasien untuk secara jujur melaporkan kesalahan dalam penggunaan obat, seperti dosis yang terlewat, waktu konsumsi yang tidak tepat, atau penggunaan bersamaan dengan produk herbal. Hal ini sangat penting dalam konteks

pharmacovigilance, yang bergantung pada keterbukaan dan partisipasi aktif pasien untuk mendeteksi risiko obat sejak dini (Lee et al., 2021, hlm. 1096).

Lebih jauh, keterampilan komunikasi apoteker juga berdampak pada peningkatan efektivitas intervensi farmasi berbasis komunitas. Program seperti *medication reconciliation*, *home medication review*, dan edukasi kelompok pasien lansia menjadi lebih efektif bila apoteker mampu menyampaikan informasi dengan cara yang ramah, relevan, dan sesuai kebutuhan audiens. Intervensi semacam ini telah terbukti menurunkan angka rawat inap ulang akibat kesalahan penggunaan obat pada pasien lanjut usia (Hatah et al., 2017, hlm. 452).

Strategi Peningkatan Keterampilan Komunikasi Apoteker

Berbagai strategi dapat diterapkan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi apoteker. Pada tingkat pendidikan, institusi farmasi perlu mengintegrasikan modul komunikasi klinis dalam kurikulum. Pelatihan tidak hanya bersifat teori, tetapi juga praktik langsung dengan pendekatan *experiential learning*, seperti simulasi pasien, *case-based discussion*, dan pembelajaran reflektif. Pendekatan ini terbukti meningkatkan kesiapan mahasiswa farmasi dalam menghadapi interaksi dunia nyata (Mesquita et al., 2015).

Pelatihan berkelanjutan bagi apoteker praktik juga penting, baik melalui seminar, lokakarya, maupun pelatihan daring yang difokuskan pada komunikasi dalam konteks pelayanan obat. Selain itu, penggunaan teknologi seperti video edukatif dan *telepharmacy* dapat menjadi sarana tambahan untuk memperkuat komunikasi, khususnya di daerah terpencil atau selama pandemi.

Di sisi manajemen layanan, penyedia layanan kesehatan perlu mendukung lingkungan kerja yang kondusif untuk konseling, seperti menyediakan ruang privat, memperpanjang waktu interaksi pasien-apoteker, serta mendorong budaya komunikasi terbuka dalam tim kesehatan. Evaluasi berkala terhadap performa komunikasi apoteker, termasuk melalui umpan balik dari pasien, juga dapat membantu identifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Selain strategi pendidikan dan pelatihan, penting pula untuk mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi yang dapat menilai keterampilan komunikasi apoteker secara berkala. Evaluasi dapat dilakukan melalui *standardized patient assessment*, pengamatan langsung, maupun kuesioner kepuasan pasien. Studi oleh Wallman et al. (2010) menunjukkan bahwa penggunaan pasien simulasi dalam evaluasi komunikasi dapat memberikan gambaran objektif tentang kekuatan dan kelemahan komunikasi apoteker dalam situasi nyata (hlm. 109).

Di sisi lain, integrasi nilai-nilai etika dan profesionalisme dalam pelatihan komunikasi juga tidak kalah penting. Komunikasi yang etis mencakup aspek kejujuran, transparansi, dan penghormatan terhadap keputusan pasien. Pelatihan komunikasi tidak hanya mengajarkan teknik berbicara, tetapi juga sikap menghargai privasi, mendengarkan aktif, dan menghindari komunikasi yang bersifat otoritatif. Seperti dijelaskan oleh Berger (2022), komunikasi yang berlandaskan etika membantu menciptakan hubungan terapeutik yang bermakna dan berkelanjutan antara apoteker dan pasien (hlm. 7).

Untuk mendukung implementasi strategi komunikasi secara luas, organisasi profesi seperti Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) juga dapat mengambil peran lebih aktif dalam mengembangkan modul pelatihan nasional, menyusun standar kompetensi komunikasi, serta mendorong akreditasi lembaga pelatihan komunikasi apoteker.

Kesimpulan

Keterampilan komunikasi merupakan aspek krusial dalam praktik kefarmasian yang tidak boleh diabaikan. Apoteker yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dapat meningkatkan pemahaman dan kepatuhan pasien, serta mengoptimalkan hasil terapi. Namun, masih terdapat banyak tantangan yang harus diatasi, mulai dari kurangnya pelatihan formal, keterbatasan waktu, hingga hambatan budaya dan literasi. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan dalam mengembangkan keterampilan komunikasi apoteker, baik melalui pendidikan formal, pelatihan praktik, maupun kebijakan institusional. Dengan peningkatan kualitas komunikasi, diharapkan peran apoteker dalam sistem kesehatan akan semakin strategis dan berkontribusi nyata dalam peningkatan keselamatan serta kualitas hidup pasien.

Hasil kajian pustaka ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti latar belakang pendidikan, pengalaman klinis, dukungan lingkungan kerja, serta kemampuan adaptasi terhadap teknologi dan konteks budaya sangat memengaruhi efektivitas komunikasi apoteker. Komunikasi yang efektif tidak hanya berdampak pada peningkatan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap keselamatan pasien, pengurangan kesalahan penggunaan obat, serta peningkatan hubungan terapeutik antara pasien dan tenaga kesehatan. Peningkatan keterampilan komunikasi apoteker harus menjadi agenda prioritas dalam pengembangan profesi farmasi ke depan. Institusi pendidikan tinggi farmasi perlu menyelaraskan kurikulum dengan kebutuhan praktik lapangan yang menekankan *patient-centered communication*, sementara lembaga pelayanan kesehatan wajib menyediakan ruang dan waktu yang memadai untuk konseling yang bermutu. Organisasi profesi seperti Ikatan Apoteker Indonesia juga berperan penting dalam menyediakan pelatihan berkelanjutan dan menetapkan standar komunikasi profesional.

Dengan penguatan aspek komunikasi secara menyeluruh, apoteker dapat lebih optimal dalam menjalankan peran sebagai edukator, konselor, dan mitra pasien. Hal ini akan memperkuat kontribusi apoteker dalam sistem pelayanan kesehatan nasional,

terutama dalam meningkatkan kualitas hidup dan keselamatan pasien secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Al-Arifi MN, Alghamdi BS, Alyousif MS. (2020). Communication patterns in digital pharmacy services: Challenges and solutions. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 13(1): 310–316. <https://doi.org/10.1186/s40545-020-00238-3>
- Aljadhey H, Aslanpour Z, Rashidian A, Wilby K, Alrasheedy A, Hasan S. (2017). Pharmacy education in Saudi Arabia: A review of current practice and future perspectives. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 81(6): 515–521. <https://doi.org/10.5688/ajpe816103>
- Aljadhey, H., Aslanpour, Z., Rashidian, A., & Wilby, K. (2017). Pharmacy education in Saudi Arabia: A review of current practice and future perspectives. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 81(6), 103. <https://doi.org/10.5688/ajpe816103>
- Aljuffali IA, Asdaq SMB, Alshahrani SM, Alanazi AS, Almutairi WA, Alotaibi NH. (2019). Role of interprofessional collaboration in patient counseling: A focus on the pharmacist's perspective. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 27(2): 176–182. <https://doi.org/10.1016/j.jsps.2018.11.009>
- Berger BA. (2022). Ethical communication in pharmacy practice. *Journal of Pharmacy Practice*, 35(1): 5–10. <https://doi.org/10.1177/08971900221087567>
- Dinisari D, Lestari R, Rachmawati N. (2022). Evaluasi pelaksanaan konseling obat di apotek komunitas: Studi pada wilayah perkotaan di Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 20(2): 89–95. <https://doi.org/10.35814/jifi.v20i2.2845>
- Drovandi A, Robertson K, Tucker M, Robinson N, Perks S. (2018). A systematic review of the role of pharmacist communication in patient adherence. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 14(2): 91–99. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2017.04.010>
- FIP (International Pharmaceutical Federation). (2021). *FIP Global Competency Framework Version 2 (FIP GCF V2)*. The Hague: FIP. <https://www.fip.org/file/5113>

- Hargie O, Dickson D. (2011). *Skilled interpersonal communication: Research, theory and practice*. 5th ed. New York: Routledge.
- Hatah E, Braund R, Tordoff J, Duffull SB. (2017). A systematic review and meta- analysis of pharmacist-led medication reviews in residential aged care facilities. *Journal of the American Medical Directors Association*, 18(6): 451–462. <https://doi.org/10.1016/j.jamda.2017.01.004>
- Ibrahim MIM, Kok PS, Ismail A, Kamarudin A. (2021). Workload and time constraints in pharmacy practice: A barrier to quality communication? *International Journal of Pharmacy Practice*, 29(5): 433–439. <https://doi.org/10.1093/ijpp/riab031>
- Kaihlanen AM, Hietapakka L, Heponiemi T. (2019). Increasing cultural awareness: Qualitative study of nurses' perceptions about cultural competence training. *BMC Nursing*, 18: 38. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0363-x>
- Karia R, Pradhan S, Sutar R, Kadu S, Dhadse A. (2020). Impact of pharmacist-led intervention on medication adherence in patients with hypertension and diabetes mellitus. *Journal of Pharmacy Practice and Research*, 50(1): 36–42.
- Kuntz JL, Safford MM, Singh JA, Phansalkar S, Slight SP, Her QL, et al. (2019). Patient- centered communication and shared decision making. *Medical Care Research and Review*, 76(3): 311–327.
- Kuntz, J. L., Safford, M. M., Singh, J. A., Phansalkar, S., Slight, S. P., & Her, Q.L. (2019). Patient-centered communication and shared decision making: An evidence-based perspective. *Medical Care Research and Review*, 76(3), 311–327. <https://doi.org/10.1177/1077558717728424>
- Lam, A. Y., Rose, D., & Shattell, M. (2020). Effective communication skills in clinical pharmacy practice: A literature review. *Journal of the American Pharmacists Association*, 60(5), e112–e120. <https://doi.org/10.1016/j.japh.2020.05.007>
- Lee S, Alsabbagh MW, Baek J, Kim S. (2021). Association between pharmacist- patient communication and medication safety reporting. *International Journal for Quality in Health Care*, 33(1): 1093–1100. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzab003>
- Maitreemit P, Pongwecharak J, Chaiyakunapruk N, Kapol N. (2020). Patient- pharmacist communication and role in promoting medication adherence: A literature review. *Patient Preference and Adherence*, 14: 331–341. <https://doi.org/10.2147/PPA.S235243>

- Makowska M, Jasińska M, Głowacka MD. (2020). Motivation and job satisfaction among community pharmacists: A cross-sectional study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(1): 89. <https://doi.org/10.3390/ijerph17010089>
- Makowska M, Kłos M, Głowacka MD. (2022). How to teach communication skills effectively: Results from pharmacy students' perspectives. *Pharmacy Education*, 22(1): 199–205. <https://doi.org/10.46542/pe.2022.221.199205>
- Mesquita AR, Lyra DP Jr, Brito GC, Balisa-Rocha BJ, Aguiar PM, de Almeida Neto AC. (2010). Developing communication skills in pharmacy: A systematic review of the literature. *PLOS ONE*, 5(1): e8913. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0008913>
- Mesquita AR, Lyra DP, Brito GC, Balisa-Rocha BJ, Aguiar PM, de Almeida Neto AC. (2015). Developing communication skills in pharmacy: A systematic review of the literature. *PLOS ONE*, 10(6): e0130623.
- Mesquita, A. R., Lyra, D. P., Jr., Brito, G. C., Balisa-Rocha, B. J., Aguiar, P. M., & de Almeida Neto, A. C. (2015). Developing communication skills in pharmacy: A systematic review of the literature. *PLOS ONE*, 10(6), e0130623. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0130623>
- Mullan BA, Kothe EJ. (2010). Evaluating a nursing communication skills training course: The relationships between self-rated ability, satisfaction, and actual performance. *Nurse Education in Practice*, 10(6): 374–378. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2010.05.007>
- Odukoya OK, Schleiden LJ, Chui MA. (2014). The hidden role of community pharmacy technicians in ensuring patient safety with the use of e- prescribing. *Journal of the American Pharmacists Association*, 54(3): 304–312. <https://doi.org/10.1331/JAPhA.2014.13085>
- Sabater-Galindo M, Sabater-Hernández D, Grau-Carbonell M, Martinez-Martinez F. (2016). Patients' expectations of the role of the community pharmacist: Development and testing of a conceptual model. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 12(6): 912–922.
- Schindel TJ, Yuksel N, Breault R, Daniels J, Varnhagen S, Hughes CA. (2021). Perceptions of pharmacists' communication behaviors and their impact on patient outcomes. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 17(1): 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.02.014>
- Wallman A, Lindblad AK, Gustavsson M, Ring L. (2010). Factors associated with reflection among students after communication skills training including role-play. *Patient Education and Counseling*, 78(2): 109–113. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2009.06.015>

- World Health Organization. (2022). *Medication without harm: WHO global patient safety challenge*. Geneva: WHO.
<https://www.who.int/publications/i/item/9789240054987>
- Wright EA, Twigg MJ, Thornley T, Rutter P. (2018). Community pharmacists' perceptions of their role in the provision of public health advice. *Journal of Public Health*, 40(2): 253–260. <https://doi.org/10.1093/pubmed/idx009>