

## Komunikasi dalam pemberian informasi obat

Ni Putu Udayana Antari<sup>1\*</sup>, Fitria Megawati<sup>2</sup>, Ni Putu Dewi Agustini<sup>3</sup>, Ni Nyoman Yudianti Mendra<sup>4</sup>, Ni Made Dharma Shantini Suen<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Denpasar, email: [udayanaantari@unmas.ac.id](mailto:udayanaantari@unmas.ac.id)

<sup>2</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Denpasar, email: [fitriamega83@unmas.ac.id](mailto:fitriamega83@unmas.ac.id)

<sup>3</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Denpasar, email: [dewiagustini789@unmas.ac.id](mailto:dewiagustini789@unmas.ac.id)

<sup>4</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Denpasar, email: [yudiantimendra@unmas.ac.id](mailto:yudiantimendra@unmas.ac.id)

<sup>5</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Denpasar, email: [dharmashantini@unmas.ac.id](mailto:dharmashantini@unmas.ac.id)

\*Koresponden penulis

### Info Artikel

#### Riwayat Artikel

**Diajukan:** 2024-04-30

**Diterima:** 2024-06-09

**Diterbitkan:** 2024-09-11

#### Keywords:

pharmacy; drug information;  
socialication; communication

#### Kata Kunci:

apotek; informasi obat;  
sosialisasi; komunikasi



Lisensi: cc-by-sa

Copyright © 2024 Ni Putu Udayana Antari, Fitria Megawati, Ni Putu Dewi Agustini, Ni Nyoman Yudianti Mendra, Ni Made Dharma Shantini Suen

### ABSTRACT

Many studies show limited information provided to patients during drug dispensing at the pharmacy. For this reason, it is necessary to socialize communication methods that are effective in providing drug information so that communication can run effectively and efficiently in time. The service was carried out using the CBPR (Community-Based Participatory Research) method by involving ApotekKu as one of the network pharmacies to have a broader impact on the community. Participants are pharmaceutical professionals under the ApotekKu group network. Participants were given socialization about the importance of providing drug information by applicable standards and several communication techniques that can be applied in pharmacy services. Pharmacies are supported by providing drug information media in videos and books to help them provide drug information to patients. One hundred participants attended the socialization. Pretest and post-test analysis using the Wilcoxon test with a confidence level of 95% showed a significant increase in knowledge on all indicators; there are drug information indicators ( $p$ -value  $< 0.001$ ) and communication techniques indicators ( $p$ -value = 0.032). Continuous training activities need to be carried out to continue the material that has been presented.

### ABSTRAK

Banyak penelitian menunjukkan terbatasnya informasi yang diberikan kepada pasien saat penyerahan obat di Apotek. Untuk itu perlu diadakan sosialisasi mengenai metode-metode komunikasi yang dapat digunakan untuk memberikan informasi obat agar komunikasi dapat berjalan efektif dan efisien waktu. Pengabdian dilaksanakan menggunakan metode CBPR (Community-Based Participatory Research) dengan melibatkan ApotekKu sebagai salah satu apotek jaringan untuk memberikan pengaruh yang lebih luas bagi masyarakat. Peserta adalah tenaga kefarmasian di seluruh jaringan ApotekKu. Peserta diberikan sosialisasi mengenai pentingnya pemberian informasi obat sesuai dengan standar yang berlaku dan beberapa teknik komunikasi yang dapat diterapkan dalam pelayanan di apotek. Untuk membantu penyampaian informasi kepada pasien, apotek mitra dibantu dengan penyediaan media pemberian informasi obat berupa video dan buku. Sosialisasi dihadiri oleh 100 peserta, analisis pre-test dan post-test peserta sosialisasi menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan yang signifikan pada indikator pemberian informasi obat ( $p$ -value  $< 0,001$ ) maupun pada indikator teknik komunikasi ( $p$ -value = 0,032) menggunakan uji Wilcoxon dengan taraf kepercayaan 95%. Kegiatan

pelatihan yang berkesinambungan perlu dilaksanakan untuk melanjutkan materi yang telah disampaikan.

**Cara mensitasi artikel:**

Antari, N. P. U., Megawati, F., Agustini, N. P. D., Mendra, N. N. Y., & Suena, N. M. D. S. (2024). Komunikasi dalam pemberian informasi obat. *Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat (JIPEMAS)*, 7(3), 743-753. <https://doi.org/10.33474/jipemas.v7i3.21897>

## PENDAHULUAN

Pergeseran paradigma kefarmasian dari *product-oriented* menjadi *patient-oriented* memunculkan berbagai tantangan dan peluang bagi fungsi bisnis apotek. Seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat maka apoteker harus lebih berpusat pada pasien (Rosenthal et al., 2010). Apotek yang dijalankan dan dikelola oleh apoteker yang berkualifikasi dapat memainkan peran penting dalam pelayanan kefarmasian yang baik dan penggunaan obat yang rasional (Jawaid, 2016). Tingkat persaingan yang sangat ketat, perubahan selera konsumen, kemajuan teknologi, serta perubahan sosial ekonomi juga mengharuskan apotek untuk lebih berbenah agar dapat menjalankan fungsi bisnis maupun fungsi sosial dengan baik.

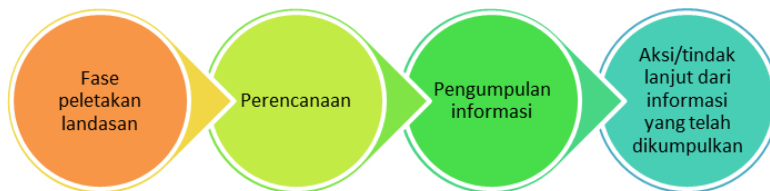
Novianita et al. (2016) dan Lestari et al. (2022) menyatakan bahwa upaya peningkatan kualitas di sektor farmasi komunitas penting dilaksanakan. Menurut penelitian Antari et al. (2011) dan Sutrisnawati et al. (2023), pemberian informasi obat terutama dalam pelayanan kefarmasian di apotek masih perlu ditingkatkan. Pemberian informasi obat sangat esensial untuk memastikan pasien menggunakan obat dengan benar dan patuh pada terapi yang disarankan (Jati et al., 2023; Young et al., 2017). Walaupun demikian, Satibi et al. (2007) menyatakan ada beberapa kendala yang sering dihadapi tenaga farmasi dalam memberikan informasi obat kepada pasien antara lain waktu kerja apoteker di apotek yang sangat terbatas dengan banyaknya beban kerja terutama di pagi hari untuk mengatur administrasi apotek, kesiapan sebagai *informer*, dan sikap pasien yang tidak kooperatif. Pengurangan beban kerja apoteker terkait dengan pengaturan waktu untuk memberikan informasi dan mengurangi *dispensing error* (Shao, 2020). Penelitian lain menunjukkan bahwa apoteker komunitas relatif kurang percaya diri dalam kemampuan mereka untuk berkomunikasi dengan pasien dan profesional kesehatan lainnya (Hagemeier et al., 2017).

Pelatihan keterampilan komunikasi diperlukan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi apoteker. Menurut hasil survei terhadap 50 konsumen Apotek, didapatkan hasil bahwa hanya 8 konsumen Apotek yang memilih tenaga kefarmasian untuk membantu memilihkan obat dalam swamedikasi (Antari et al., 2019). Pelatihan terhadap pengelola obat memberikan pengaruh dalam meningkatkan pengetahuan aspek pengelolaan obat dan pelayanan farmasi klinik (Amrullah et al., 2020). Peran petugas kesehatan sangat penting dalam pemberian intervensi kesehatan. Apoteker dan tenaga vokasi farmasi yang terlatih berperan penting dalam rekomendasi obat-obatan tanpa resep kepada pembeli baru. Pada dialog awal, ApotekKu sebagai mitra pengabdian menyatakan visi yang menunjukkan adanya dukungan yang sangat tinggi dari pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian,

khususnya pemberian informasi obat. ApotekKu group telah menerapkan konsep *checklist* informasi minimal yang harus diperoleh pasien saat penyerahan obat. Dengan demikian kegiatan sosialisasi ini diharapkan dapat membantu proses pemberian informasi obat sehingga menjadi lebih efektif. Kualitas pemberian informasi obat dapat ditingkatkan dengan adanya komponen penunjang komunikasi efektif. Faktor penunjang komunikasi efektif diantaranya adalah kemampuan komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian yang bertugas memberikan informasi obat (Antari et al., 2024). Dengan demikian sosialisasi mengenai metode-metode komunikasi yang dapat digunakan untuk memberikan informasi obat, serta penyediaan alat bantu yang memadai dalam pemberian informasi obat penting dilaksanakan agar komunikasi dapat berjalan efektif dan efisien waktu.

## METODE

Pengabdian dilaksanakan dengan mengadaptasi metode CBPR (*Community-Based Participatory Research*) (Afandi et al., 2022). Pelaksanaan pengabdian bekerjasama dengan ApotekKu Group sehingga dampak pengabdian dapat menjangkau masyarakat atau konsumen apotek yang lebih luas. Tenaga kefarmasian yang bekerja di bawah manajemen ApotekKu Group diharapkan dapat memberi imbas kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan kefarmasian yang lebih baik. Tahapan pelaksanaan pengabdian disajikan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan pelaksanaan pengabdian

Fase peletakan landasan merupakan langkah awal pelaksanaan pengabdian yang terdiri dari kegiatan penetapan tujuan pengabdian. Pada tahap ini telah dicapai kesepakatan dengan pihak mitra untuk melaksanakan pengabdian dalam bentuk usaha-usaha peningkatan kemampuan pemberian informasi obat oleh tenaga kefarmasian di bawah manajemen ApotekKu group. Hal ini sesuai dengan tuntutan tenaga kefarmasian sebagai salah satu tenaga kesehatan untuk terus mengasah kemampuannya dan tidak pernah berhenti belajar.

Fase perencanaan merupakan tahapan penting ketika pelaksana pengabdian dan mitra mencapai kesepakatan teknis pelaksanaan pengabdian. Peserta diberikan sosialisasi mengenai pentingnya pemberian informasi obat sesuai dengan standar yang berlaku. Tenaga kefarmasian sebagai peserta sosialisasi diberi beberapa teknik komunikasi yang dapat diterapkan dalam pelayanan di apotek. Untuk membantu penyampaian informasi kepada pasien, mitra ApotekKu dibantu dengan disediakannya media pemberian informasi obat

berupa video dan buku. Sosialisasi pemberian informasi dilaksanakan berupa pembelajaran daring dikemas dalam bentuk ceramah dan kuis. Peserta diminta untuk mengisi *quiz/post-test* untuk dilombakan. Pemberian hadiah bagi pemenang *quiz* diharapkan dapat meningkatkan partisipasi peserta dalam pembelajaran daring tersebut. Efektivitas program dinilai melalui *pre-test* dan *post-test*.

Fase pengumpulan informasi dilakukan dengan pengumpulan informasi dan landasan *scientific* yang dapat digunakan dalam penyusunan materi kegiatan. Materi kegiatan terdiri dari materi sosialisasi dan video sebagai alat bantu pemberian informasi obat. Edukasi kesehatan salah satunya secara tradisional dilaksanakan dengan presentasi bergaya ceramah (Sueno et al., 2022). Untuk meningkatkan pemahaman, edukasi kesehatan hendaknya menggunakan media yang memadai dan memungkinkan diadakannya tanya jawab untuk memantapkan pemahaman peserta. Tahap ini memakan waktu sekitar dua bulan, sehingga semua persiapan termasuk pembuatan video edukasi dan penyusunan materi dapat diselesaikan.

Fase terakhir adalah aksi atau tindak lanjut dari materi yang telah dikumpulkan. Untuk itu kegiatan sosialisasi dilaksanakan pada tanggal 30 Desember 2023. Kegiatan ini berupa aksi sosialisasi serta penyerahan alat bantu pemberian informasi obat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tim pengabdian Fakultas Farmasi Unmas bekerjasama dengan ApotekKU group dengan tujuan untuk menjangkau banyak audiens. ApotekKU group didirikan pada bulan Desember 2018, bergerak di bidang jasa kesehatan yang meliputi Apotek, Klinik, dan Praktek dokter spesialis. Dalam usia yang cukup muda apotekKU group telah memiliki 32 jaringan apotek yang tersebar di enam kabupaten dan kota di Bali. Untuk mencapai visinya, salah satu misi apotekKu Group adalah “Melakukan kegiatan usaha apotek unggul, di antaranya e-farmasi, e-konseling, telefarma, *homecare*, pelayanan informasi obat oleh Apoteker dan swamedikasi.” Kesamaan idealisme membuat tim pengabdian ingin membangun kerjasama dengan harapan agar layanan kefarmasian yang berkualitas tersedia di tengah masyarakat sesuai dengan cita-cita meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.



Gambar 2. Pembuatan video media pemberian informasi obat

Kegiatan pengabdian diawali dengan persiapan berupa dialog dengan mitra, penyepakatan teknik pelaksanaan pengabdian, pengumpulan materi edukasi (Gambar 2.) dan aksi tindak lanjut dari semua persiapan sebelumnya.

Kegiatan sosialisasi dilaksanakan secara online menggunakan media *Zoom*, sehingga bisa dihadiri oleh seluruh tenaga kefarmasian dari semua *outlet* ApotekKu. Sosialisasi tersebut diikuti oleh 100 orang yang terdiri dari Apoteker dan Tenaga Vokasi Farmasi (Gambar 3). Kegiatan diawali dengan *pretest* untuk mendata *baseline* pengetahuan peserta terkait materi yang akan diberikan. *Post-test* diberikan setelah penyajian materi, sehingga penyelenggara dapat menilai keberhasilan program.



Gambar 3. Dokumentasi kegiatan sosialisasi

Materi yang diberikan adalah hasil penelitian ketua tim pengabdian yang meliputi harapan-harapan pasien mengenai penyampaian informasi obat di apotek serta cara mengenali informasi-informasi yang diharapkan oleh pasien berdasarkan latar belakang pasien. Pemateri juga menyampaikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Apotek berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Untuk mendukung penyampaian informasi obat menggunakan komunikasi efektif, tim pengabdian didukung oleh praktisi komunikasi publik, Ni Putu Raida Desi Panmasari, S.I.P yang merupakan lulusan Ilmu Komunikasi Universitas Gadjah Mada.

Soal *pre-test* dan *post-test* dibuat dalam bentuk pertanyaan terbuka sehingga responden dapat memberikan banyak jawaban sesuai dengan pendapat mereka. Soal dibuat untuk menilai pengetahuan peserta mengenai informasi obat yang perlu disampaikan kepada pasien serta hal-hal yang harus diperhatikan agar pasien dapat menerima informasi obat dengan baik.

Skor *pre-test* dan *post-test* dibandingkan untuk menilai efektivitas program pengabdian masyarakat yang dilaksanakan. Walaupun tercatat ada 100 peserta yang mengisi absensi, peserta yang mengisi *pre-test* dan *post-test* dengan lengkap hanya 37 orang. Uji *wilcoxon* digunakan untuk menilai perbedaan pengetahuan peserta sebelum dan sesudah diberi materi. Jika nilai  $p < 0,05$  maka hipotesis nihil diterima, sedangkan jika nilai  $p > 0,05$  maka hipotesis nihil ditolak (Badarul & Fadli, 2021). Peningkatan pengetahuan peserta dibuktikan dengan perbedaan *pre-test* dan *post-test* yang signifikan dari indikator pemberian informasi obat ( $p\text{-value} < 0,001$ ) maupun pada indikator

teknik komunikasi ( $p\text{-value}=0,032$ ) melalui uji *Wilcoxon* dengan taraf kepercayaan 95% (Tabel 1).

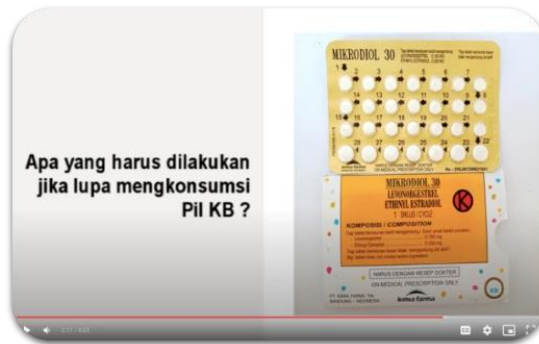
Setelah menerima sosialisasi, tenaga kefarmasian berusaha menjawab pertanyaan berdasarkan informasi yang mereka ketahui dari materi sosialisasi. Peningkatan pengetahuan tenaga kefarmasian terkait materi yang diberikan menunjukkan tercapainya sasaran kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan tenaga kefarmasian. Menurut [Gordon et al. \(2015\)](#) meningkatkan komunikasi sangat penting, apabila ingin mengubah sistem layanan kesehatan yang berorientasi pada nilai lebih. Komunikasi yang efektif dan bermutu antara tenaga kesehatan dan pasien terbukti memiliki pengaruh positif pada derajat kesehatan pasien.

**Tabel 1.** Hasil pengujian nilai *pre-test* dan *post-test* menggunakan uji *Wilcoxon*

Indikator penilaian	n	Penilaian	Median (minimum-maksimum)	P
Informasi obat yang perlu disampaikan kepada pasien	37	<i>Pre-test</i>	4 (3-8)	<0,001
		<i>Post-test</i>	9 (4-12)	
Hal-hal yang harus diperhatikan agar pasien dapat menerima informasi obat dengan baik	37	<i>Pre-test</i>	3 (1-7)	0,032
		<i>Post-test</i>	3 (1-14)	

Adanya peningkatan pengetahuan yang signifikan dari peserta sosialisasi berdasarkan hasil pengukuran efektivitas kegiatan, membawa harapan bahwa layanan kefarmasian yang semakin berkualitas dapat tersedia bagi masyarakat. Pemberian informasi obat dengan memperhatikan komunikasi yang efektif diharapkan dapat membuat pasien lebih memahami obat yang mereka gunakan sehingga terinspirasi untuk menjalankan terapi, khususnya menggunakan obat sesuai yang disarankan petugas kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian [Yorimoto et al. \(2022\)](#) yang menyebutkan bahwa pemberian informasi obat wajib dijelaskan tenaga kefarmasian agar pasien dapat memahami serta menggunakan obat secara aman dan tepat. Menurut [Antari & Putra \(2016\)](#) dan [Ylä-Rautio et al. \(2020\)](#) salah satu penyebab penggunaan obat yang kurang tepat karena swamedikasi tidak didukung oleh pengetahuan pasien/konsumen mengenai obat-obatan. [Tumiwa et al. \(2014\)](#) juga menyebutkan bahwa sebanyak 4% pasien kurang patuh terhadap pengobatan, karena informasi obat yang diberikan secara pasif hanya ketika keluarga/pasien mengajukan pertanyaan. Untuk itu, komunikasi yang jelas dan bermutu dari tenaga kefarmasian sebagai penyedia pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi obat yang tepat kepada pasien sangat vital.

Selain melaksanakan sosialisasi, tim pengabdian masyarakat juga mempersiapkan 7 video cara penggunaan obat (Gambar 4) yang memerlukan penjelasan khusus dan 2 buku yang dapat dijadikan pegangan bagi tenaga kefarmasian yang akan memberikan informasi obat kepada pasien.



Gambar 4. Salah satu video media pemberian informasi obat

Salah satu *owner* ApotekKU group, apt.I Gede Purna Yogi Suara, S.Si menyampaikan bahwa kerjasama yang terjalin sangat baik dan materi yang disampaikan dapat membantu tenaga kefarmasian lebih percaya diri untuk melayani pasien. Menurut Coiera (2006), perawatan primer di beberapa negara berada di bawah tekanan, karena terbatasnya sumber daya, sementara permintaan pelanggan terus mengalami peningkatan. Komunikasi yang kurang baik dapat mengakibatkan beberapa hasil negatif antara lain perawatan kesehatan yang tidak berlanjut, keselamatan pasien kurang diprioritaskan, sumber daya yang berharga tidak digunakan secara efisien, kurangnya rasa kepuasan pasien, beban kerja dokter yang berlebihan, dan faktor ekonomi.

Sebuah penelitian menyatakan bahwa Apoteker di Apotek relatif kurang percaya diri dalam kemampuan mereka untuk berkomunikasi dengan pasien dan profesional kesehatan lainnya (Rokhman et al., 2012). Untuk itu, diharapkan kerjasama yang serupa dapat dilanjutkan, sehingga tenaga kefarmasian di apotek memperoleh penyegaran ilmu yang berkesinambungan. Hal ini akan membuat tenaga kefarmasian lebih percaya diri untuk menyampaikan informasi obat dan dapat menyediakan layanan kefarmasian yang prima.

Antari et al. (2019) dan Sutrisnawati et al. (2023) menyebutkan bahwa Apoteker dan Tenaga Vokasi Farmasi (TVF) adalah profesional kesehatan yang memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian berkualitas sesuai dengan harapan pasien. Hal ini sejalan dengan pernyataan Satibi et al. (2022), bahwa pasien membutuhkan informasi obat yang jelas dari tenaga kefarmasian serta memiliki harapan untuk dapat terlibat dalam pengobatan, sehingga pasien memahami risiko dan manfaat dari terapi yang dijalani. Harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diterimanya terbentuk atas beberapa faktor, antara lain informasi obat yang diterima pasien dari lingkungannya, pengalaman yang sama sebelumnya, dan kesan pasien kepada penyedia jasa tersebut (Antari et al., 2011). Dengan demikian usaha-usaha untuk meningkatkan pengalaman baik pasien yang mendapatkan informasi obat menjadi sangat penting.

Pelaksanaan sosialisasi ini berjalan dengan baik, dimana Apoteker dan Tenaga Kefarmasian yang terlibat menunjukkan antusiasme dan partisipasinya selama kegiatan. Akan tetapi, terdapat faktor-faktor yang menghambat dalam

kegiatan pengabdian ini, yaitu terbatasnya waktu sehingga masih ada koordinasi yang kurang sempurna dalam rangkaian kegiatan, sehingga media sosialisasi online yang disediakan tidak dapat menampung seluruh staf ApotekKU.



**Gambar 5.** Penyerahan video, buku, dan doorprize bagi peserta dengan hasil penilaian terbaik kepada salah satu owner ApotekKu Group

Walaupun tenaga kefarmasian memiliki pengetahuan yang cukup dalam berkomunikasi dengan pasien, banyaknya kegiatan administratif yang harus dikerjakan tenaga kefarmasian untuk menunjang pelayanan kefarmasian di apotek justru menyita banyak waktu. Hal tersebut mengakibatkan pemberian informasi saat penyerahan obat tidak dapat dilaksanakan secara optimal. Tingkat literasi kesehatan masyarakat juga mempengaruhi penerimaan mereka terhadap informasi yang diberikan, sehingga diperlukan media pemberian informasi yang dapat diterima dengan mudah oleh pasien. Untuk itu pelaksana juga membantu penyediaan media pemberian informasi obat berupa buku penggunaan sediaan-sediaan farmasi dan video edukasi penggunaan sediaan farmasi (Gambar 5).

## SIMPULAN

Secara kuantitatif semua indikator keberhasilan pelaksanaan pengabdian telah dicapai. Indikator tersebut diantaranya tersedianya video alat bantu pemberian informasi obat, buku penggunaan sediaan-sediaan farmasi, dan kegiatan sosialisasi telah terlaksana dengan peningkatan pengetahuan yang signifikan. Ada peningkatan pengetahuan tenaga kefarmasian setelah menerima sosialisasi, yang ditunjukkan dengan hasil perbedaan *pre-test* dan *post-test* yang signifikan, indikator pemberian informasi obat ( $p\text{-value} < 0,001$ ), maupun pada indikator teknik komunikasi ( $p\text{-value} = 0,032$ ), menggunakan uji *Wilcoxon* dengan taraf kepercayaan 95%. Walaupun demikian beberapa kegiatan belum dapat dilaksanakan secara maksimal, sehingga dapat dinyatakan tingkat keberhasilan program di atas 85%. Kegiatan serupa perlu dilaksanakan secara berkesinambungan mengingat animo tenaga kefarmasian yang sangat tinggi terkait materi yang diberikan. Komunikasi yang efektif dan bermutu antara tenaga kesehatan dan pasien dapat membawa pengaruh positif pada hasil kesehatan pasien.



## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Fakultas Farmasi Universitas Mahasarawati Denpasar atas hibah pengabdian internal tahun v dan mitra ApotekKu Group yang memberikan izin dan bersedia terlibat sebagai peserta sosialisasi. Selain itu, disampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

## DAFTAR RUJUKAN

- Afandi, A., Laily, N., Wahyudi, N., Umam, M. H., Kambau, R. A., Rahman, S. A., Sudirman, M., Jamilah, J., Kadir, N. A., Junaid, S., Nur, S., Pramitasari, R. D. A., Nurdiyana, N., Wahyudi, J., & Wahid, M. (2022). Metodologi Pengabdian Masyarakat. In S. Suwendi, A. Basir, & J. Wahyudi (Eds.), *Kementerian Agama RI* (1st ed., Issue Oktober). Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam; Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Kementerian Agama RI.
- Amrullah, H., Satibi, S., & Fudholi, A. (2020). Pengaruh Pelatihan Pelayanan Kefarmasian terhadap Pengetahuan Pengelola Obat di Puskesmas Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, *10*(1), 45–55. <https://doi.org/10.22146/jmpf.50601>
- Antari, N. P. U., Hastama, R., Noviyanti, A. A. V., & Juanita, R. A. (2024). Facilitators and Barriers to Effective Communication in Providing Drug Information. *Indonesian Journal of Pharmacy*, *35*(2), 340–354. <https://doi.org/10.22146/ijp.6620>
- Antari, N. P. U., Meriyani, H., & Sueni, N. M. D. S. (2019). Faktor-Faktor Komunikasi yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan terhadap Tenaga Teknis Kefarmasian. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, *5*(2), 63–69. <https://doi.org/10.36733/medicamento.v5i2.431>
- Antari, N. P. U., Purnomo, A., & Sumarni, S. (2011). Difference in Outpatient's Expectation and Perception toward Pharmacy Service of RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta and Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, *1*(2), 84–88. <https://doi.org/10.22146/jmpf.35>
- Antari, N. P. U., & Putra, I. M. A. S. (2016). Tingkat Pengetahuan tentang Penanganan Obat dalam Swamedikasi dan Pengaruhnya terhadap Kebiasaan Menggunakan Obat pada Responden di Apotek Gunung Sari. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, *2*(2), 53–57. <https://doi.org/10.36733/medicamento.v2i2.1097>
- Badarul, A., & Fadli. (2021). Pengaruh Media Kalender Pintar Obat Bebas Terhadap Pengetahuan Dan Sikap Dalam Mewujudkan Gema Cermat. *Jurnal Borneo Akcaya*, *7*(1), 21–28. <https://doi.org/10.51266/borneoakcaya.v7i1.193>
- Coiera, E. (2006). Communication Systems in Healthcare. *Clinical Biochemist Reviews*, *27*(2), 89–98.
- Gordon, J. E., Deland, E., & Kelly, R. E. (2015). Let's Talk About Improving

- Communication in Healthcare. *Columbia Medical Review*, 1(1), 23–27. <https://doi.org/10.7916/D8959GTH>
- Hagemeier, N. E., Ventricelli, D., & Sevak, R. J. (2017). Situational communication self-confidence among community pharmacists: A descriptive analysis. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 13(6), 1175–1180. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2016.12.003>
- Jati, G. B. K. A., Agustini, N. P. D., & Antari, N. P. U. (2023). Pengaruh Karakteristik Konsumen terhadap Informasi Obat yang Diharapkan: Studi potong lintang di Apotek Wulan Pekutatan. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 9(2), 142–149. <https://doi.org/10.36733/medicamento.v9i2.6596>
- Jawaid, S. A. (2016). Quality of pharmacy services and regulatory compliance. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 32(5), 1063–1065. <https://doi.org/10.12669/pjms.325.11416>
- Lestari, N. I., Januari, P. D. C., & Makani, M. (2022). Analisa Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Obat tanpa Resep di Apotek NH Farma Kecamatan Arut Selatan. *Jurnal Borneo Cendekia*, 6(2), 80–89. <https://doi.org/10.54411/jbc.v6i2%20Desember.314>
- Novianita, M., Sutarsa, I. N. N., & Adiputra, I. N. (2016). Faktor yang Berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Kota Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 4(1), 42–47. <https://doi.org/10.15562/phpma.v4i1.55>
- Rokhman, M. R., Utami, K. N., & N.A., D. (2012). Barrier, Fasilitator, dan Pemodelan Sikap Apoteker untuk Mengimplementasikan Pharmaceutical Care pada Farmasi Komunitas Daerah Yogyakarta. *Laporan Penelitian, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*.
- Rosenthal, M., Austin, Z., & Tsuyuki, R. T. (2010). Are pharmacists the ultimate barrier to pharmacy practice change? *Canadian Pharmacists Journal*, 143(1), 37–42. <https://doi.org/10.3821/1913-701X-143.1.37>
- Satibi, S., Furdianti, H. N., & Rahmawati, M. (2007). Performance evaluation of pharmacy x in Yogyakarta using balanced scorecard approach. *Indonesian Journal of Pharmacy*, 18(2), 71–80. <https://doi.org/10.14499/indonesianjpharm0iss0pp71-80>
- Satibi, S., Rokhman, M. R., & Aditama, H. (2022). *Manajemen Apotek* (4th ed.). Gadjah Mada University Press.
- Shao, S. C. et al. (2020). 'Workload of pharmacists and the performance of pharmacy services',. *PLoS ONE.*, 15(4), 1–12. <https://doi.org/doi:10.1371/journal.pone.0231482>.
- Suena, N. M. D. S., Juliadi, D., Suradnyana, I. G. M., Juanita, R. A., Siada, N. B., & Antari, N. P. U. (2022). Sosialisasi Cek KLIK (Kemasan, Label, Izin Edar, Kadaluarsa) untuk Mendukung Penggunaan Obat dengan Aman dan Cermat di Era New Normal Pandemi Covid-19. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(11), 2939–2946. <https://doi.org/10.53625/jabdi.v1i11.1853>
- Sutrisnawati, N. K. A. B., Agustini, N. P. D., Mendra, N. N. Y., & Antari, N. P. U. (2023). Pengaruh Pemberian Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien serta Faktor Pengganggu yang Terlibat di Dalamnya. *Jurnal Manajemen*

- Dan Pelayanan Farmasi (*Journal of Management and Pharmacy Practice*), 13(4), 295–306. <https://doi.org/10.22146/jmpf.84766>
- Tumiwa, N. N. ., Yamlean, P. V. ., & Citraningtyas, G. (2014). Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Geriatri di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT*, 3(3), 310–315. <https://doi.org/10.35799/pha.3.2014.5448>
- Ylä-Rautio, H., Siissalo, S., & Leikola, S. (2020). Drug-related problems and pharmacy interventions in non-prescription medication, with a focus on high-risk over-the-counter medications. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 42(2), 786–795. <https://doi.org/10.1007/s11096-020-00984-8>
- Yorimoto, R., Shoji, M., & Onda, M. (2022). Self-efficacy of community pharmacists and associated factors in counselling to support self-medication in Japan: A cross-sectional study. *Pharmacy Practice*, 20(2), 1–7. <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2022.2.2660>
- Young, A., Tordoff, J., & Smith, A. (2017). 'What do patients want?' Tailoring medicines information to meet patients' needs. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 13(6), 1186–1190. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2016.10.006>