

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. **Gambaran Apotek Mulya Farma**

Apotek Mulya Farma adalah salah satu apotek di wilayah Kudus. Gambaran umum dari apotek Mulya Farma meliputi, profil apotek Mulya Farma, sejarah apotek Mulya Farma, visi dan misi apotek Mulya Farma, struktur organisasi, sarana dan prasarana.

1. **Profil Apotek**

Berdasarkan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga dapat memberikan berbagai informasi mengenai implementasi konseling dengan pendekatan psikoanalisis terhadap pasien di apotek Mulya Farma. Tempat yang menjadi lokasi penelitian merupakan sebuah apotek yang bernama Mulya Farma yang berada di Kudus.

Apotek Mulya Farma ini berlokasi di jalan sudimoro no. 26 Desa Gribig Kecamatan Gebog Kabupaten Kudus. Apotek tersebut merupakan apotek perorangan yang berdiri sejak 27 juni 2007. Letak geografis apotek ini adalah sebelah utara apotek terdapat toko meubel Sumber Baru, sebelah selatan terdapat ruko kosong yang tidak terpakai, kemudian disebelah barat apotek terdapat toko mainan yang diberi nama Monela dan disebelah timur apotek Mulya Farma terdapat pemukiman warga.¹

2. **Sejarah Apotek**

Apotek Mulya Farma adalah sebuah apotek yang awalnya adalah sebuah toko obat kecil milik perorangan. Awal mulanya toko obat tersebut hanya memberikan bantuan terhadap para tetangga pemilik Apotek, akan tetapi lama kelamaan toko obat itu menjadi laris karena memang saat itu masih jarang dan bahkan tidak ada apotek yang berada disepanjang jalan sudimoro tersebut, adanya apotek hanya di daerah kota. Dengan adanya peluang maka pemilik memutuskan untuk *resign* dari pekerjaannya sebagai perawat dan fokus dengan pendirian apotek yang dianggapnya lebih banyak dibutuhkan oleh warga sekitar, disamping hal tersebut

¹ Sri Mulyani, Pemilik Sarana Apotek, Wawancara oleh Penulis, 25 Januari, 2020, Wawancara 1, transkrip.

pemilik sudah berkeluarga dan memiliki anak sehingga pemiliknya memilih untuk mendirikan sebuah apotek. Tentunya pendirian apotek tidaklah mudah, pemilik membutuhkan modal besar serta keberanian untuk mengikuti persyaratan pendirian apotek dengan standar yang telah ditentukan oleh Menteri Kesehatan. karena pemiliknya adalah seorang perawat disalahsatu klinik di Kudus dan sedikit banyak mengetahui tentang prosedur kesehatan. Sehingga pemilik lebih mudah untuk melengkapi sarana dan prasarana serta syarat-syarat pendiriannya.

Apotek ini termasuk apotek yang selalu ramai dengan pelanggan, mungkin karena apotek tersebut sudah dikenal lama dan juga pemiliknya sendiri adalah orang yang sangat rendah hati serta mampu terbuka dengan semua orang dan selalu memberikan edukasi-edukasi beserta konsultasi yang amat sangat mendalam dan selalu memberikan sugesti positif terhadap pasien-pasiennya. Banyak pelanggan yang mengakui bahwa obat disitu sangatlah manjur, hal ini mungkin karena rasa percaya pasien yang sudah tertanam kuat terhadap pemilik apotek, walaupun saat ini sudah banyak apotek yang berada disekitar rumah para pasien. Akan tetapi pasien tetap memilih apotek mulya farma sebagai pilihan untuk membeli obat.²

3. Visi dan Misi Apotek Mulya Farma

a. Visi

Menjadikan apotek sebagai tempat yang berkualitas dibidang kesehatan sehingga tercapai sesuai dengan ungkapan "*Mens Sana In Corpore sano*" didalam tubuh yang sehat terdapat jiwa yang kuat.

b. Misi

- 1.) Mengembangkan pola hidup yang sehat.
- 2.) Selalu memberikan layanan terbaik sehingga mencapai pada kenyamanan pasien.
- 3.) Mengutamakan pemikiran positif dalam menjalankan segala hal.
- 4.) Menjaga imunitas yang kuat dari pola pikir positif dan sehat.

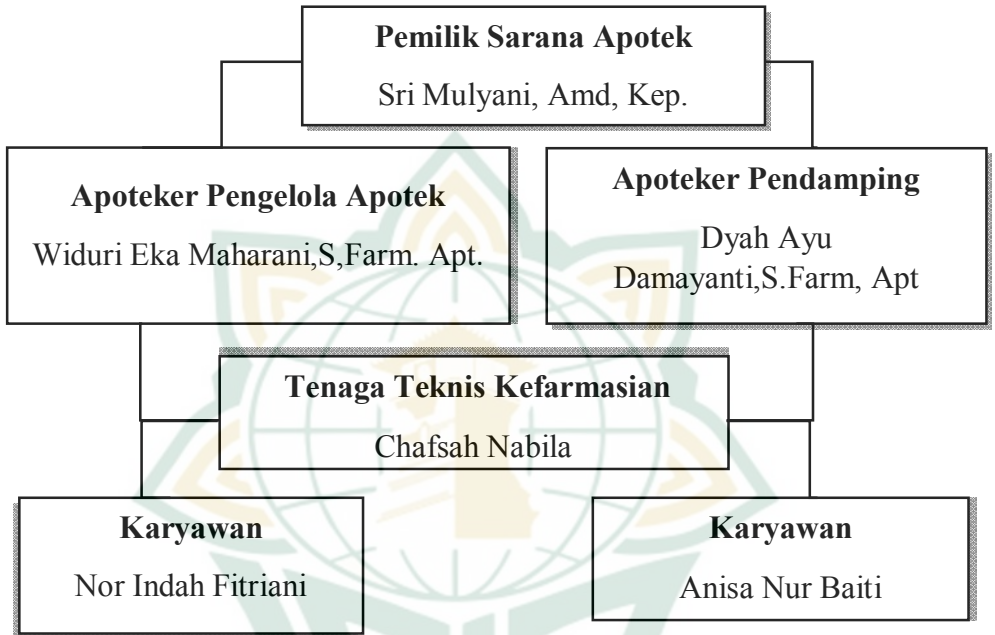
² Sri Mulyani, Pemilik Sarana Apotek, Wawancara oleh Penulis, 25 Januari, 2020, Wawancara 1, transkrip.

5.) Meningkatkan program yang menunjang Apotek.³

4. Struktur Organisasi Apotek Mulya Farma

Gambar 4.2

Struktur Organisasi Apotek Mulya Farma



B. Deskripsi Data penelitian

1. Pelaksanaan Konseling dengan Pendekatan Psikoanalisis di Apotek Mulya Farma

Kegiatan konseling yang dilakukan di apotek Mulya Farma sudah terlaksanakan sejak awal berdirinya, bahkan saat apotek masih menjadi toko obat, karena pemilik adalah seorang perawat yang suka akan dunia psikologis. Dalam pembelajaran akademiknya pemilik juga mendapatkan materi tentang psikologi pasien yang tentunya bisa menjadi bekal dalam pelaksanaan konseling terhadap pasien. Pemilik selalu belajar dari pengalamannya merawat pasien dengan menelusuri bagaimana kondisi-kondisi pasien saat sakit.

³ Sri Mulyani, Pemilik Sarana Apotek, Wawancara oleh Penulis, 25 Januari, 2020, Wawancara 1, transkrip.

Sehingga seorang Apoteker dalam pelaksanaannya mengkolaborasi antara konseling farmasi dengan pendekatan psikologis untuk melakukan interaksi terhadap pasiennya.

Sejak adanya “Peraturan Menteri Kesehatan tahun 2016 tentang Standar Operasional Sarana Apotek”, sejak saat itu pula semua apotek diwajibkan untuk melakukan layanan konseling terhadap pasien. Hal ini semakin mendorong perkembangan apotek Mulya Farma memberikan layanan konseling yang akurat dan tepat karena seorang Apoteker dituntut untuk memiliki kompetensi konseling yang akan diselaraskan dengan kompetensinya dalam bidang Farmasi.⁴

Dari hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan konseling di apotek Mulya Farma mengarah pada pendekatan psikoanalisis dimana seorang Apoteker dalam pelaksanaan Konselingnya dengan menelusuri tentang sebab akibat sakit pasien yang bertujuan agar pasien mampu menghidupkan kembali pengalaman yang telah terjadi sampai pasien mengalami sakitnya. Kegiatan konseling yang menggunakan pendekatan psikoanalisis memiliki tujuan untuk mendorong pasien dari ketidaksadaran menuju perilaku yang disadari.

Dalam pelaksanaan Konseling di apotek Mulya Farma memiliki tahapan- tahapan sebagai Berikut:

a. Tahap persiapan

Pelaksanaan konseling kefarmasian di apotek Mulya Farma tentu melakukan berbagai kesiapan dalam pelaksanaannya, seperti halnya apotek harus mempersiapkan ruang konseling khusus. Hal ini sesuai dengan pernyataan pemilik sarana apotek Ibu Sri Mulyani, Amd. Kep bahwa:

Konseling di apotek Mulya Farma sebenarnya sudah ada sejak sebelum adanya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standart Pelayanan Kefarmasian, yang salah satu isinya yakni bahwa apotek harus memberikan layanan konseling terhadap pasiennya, sehingga apotek harus menyediakan ruang konseling khusus

⁴ Eka Widuri Maharani, Apoteker Pengelola Apotek, Wawancara oleh Penulis, 30 Januari, 2020, wawancara 2, transkrip.

agar memberikan kenyamanan bagi para pasien yang mengikuti layanan tersebut.⁵

Didalam pelaksanaan konseling dalam lingkungan apotek maka bukan hanya sarana apotek yang sangat diperlukan, namun kesiapan apoteker dalam pelaksanaan konseling adalah hal terpenting bagi terjalinnya hubungan pasien dan apoteker dalam pemecahan masalah. Apoteker memerlukan update terbaru terkait informasi yang berhubungan dengan pengobatan, serta seorang apoteker harus sudah memiliki kompetensi untuk melakukan kegiatan konseling yang mampu di peroleh dari kegiatan seminar, workshop dan pelatihan. Hal ini sesuai dengan pernyataan apoteker pengelola apotek Mulya Farma Ibu Widuri Eka Maharani, S. Farm., Apt. Yang menyampaikan bahwa:

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwasannya sejak diterapkannya layanan konseling bagi pasien di apotek sesuai dengan peraturan pemerintah, seorang apoteker harus belajar tentang apa itu konseling dan bagaimana teknis-teknis yang tepat, karena seorang Apoteker dituntut untuk memiliki kompetensi konseling dan IAI (Ikatan Apoteker Indonesia) sebagai Lembaga yang menaungi seluruh apoteker juga memfasilitasi apoteker dalam pelaksanaan layanan konseling dengan sering mengadakan seminar terkait dengan ilmu konseling bagi pasien, sehingga seorang apoteker dapat menjalankan konseling dengan tepat dan benar karena seorang apoteker telah memiliki kompetensi untuk melaksanakan konseling. Seorang apoteker bukan hanya membutuhkan kompetensi sebagai SI Farmasi dan kompetensi profesi, akan tetapi seorang apoteker harus selalu mengembangkan pengetahuan melalui adanya kegiatan rutin yang tentunya selalu berkembang, karena seorang apoteker pengelola

⁵ Sri Mulyani, Pemilik Sarana Apotek, Wawancara oleh Penulis, 25 Januari, 2020, Wawancara 1, transkrip.

apotek harus siap kapanpun berada pada naungan IAI serta pengawasan berkala dari BPOM.⁶

b. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaannya kegiatan konseling kefarmasian dilakukan oleh apoteker yang memang sudah memiliki kompetensi untuk melakukan kegiatan konseling. Tahapan-tahapan yang dilakukan yang pertama yaitu pembukaan dimana apoteker menanyakan identitas pasien serta menjelaskan kepada pasien seputar pelaksanaan konseling, selanjutnya apoteker melakukan diskusi untuk mengumpulkan serta mengidentifikasi masalah, kemudian apoteker mendiskusikan solusi atas permasalahan dengan pasien, tahap selanjutnya apoteker harus mereviw atas informasi-informasi yang telah pasien dapatkan, setelah pasien memahami secara penuh atas informasi yang apoteker sampaikan maka apoteker berhak untuk menutup sesi konseling tersebut. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh apoteker Ibu Widuri Eka Maharani, S. Farm., Apt. Yang menyampaikan bahwa:

Langkah dalam pelaksanaan konseling yang dilakukan pertama yaitu menanyakan identitas pasien serta memberikan penjelasan tentang kegunaan dan pentingnya konseling, kemudian diskusi untuk mengumpulkan informasi dan identifikasi masalah, setelah seorang apoteker (konselor) mendapatkan titik dari permasalahan kesehatan yang ada dalam dari pasien maka seorang apoteker akan memeberikan informasi tentang apa yang belum dikehutuhi atau mendorong pasien terhadap kesadaran berfikir dan setelah itu seorang apoteker bias mereviw kembali tentang informasi yang telah didapatkan dari penyampaian Apoteker selama konseling berlangsung.⁷

⁶ Eka Widuri Maharani, Apoteker Pengelola Apotek, Wawancara oleh Penulis, 30 Januari, 2020, wawancara 2, transkrip.

⁷ Eka Widuri Maharani, Apoteker Pengelola Apotek, Wawancara oleh Penulis, 30 Januari, 2020, wawancara 2, transkrip.

Layanan konseling yang dilakukan di apotek Mulya Farma terkesan ramah serta fleksibel, seorang apoteker dalam pelaksanaannya selalu mengikuti arah keinginan pasien dalam kegiatan terapinya, yang tentunya tidak menyimpang dari keadaan yang seharusnya pasien lakukan untuk menjalani pengobatan secara efektif. Hal ini sesuai dengan ungkapan pasien di apotek Mulya Farma bahwa “layanan di apotek Mulya Farma sangatlah baik, orangnya ramah⁸, pelayanannya yang cepat serta fleksibel⁹ dan tidak memaksa dalam pemilihan obat sehingga membuat pasien merasa nyaman ketika membeli obat.

c. Tindak Lanjut Layanan Konseling di Apotek Mulya Farma

Pelaksanaan layanan konseling di apotek Mulya Farma bukan hanya untuk sekali layanan, akan tetapi ada tindak lanjut setelah melakukan konseling pertama. Pasien akan kembali lagi melakukan konseling untuk menyampaikan perkembangan tentang proses pengobatannya. Hal ini sesuai dengan ungkapan beberapa pasien bahwa:

Setelah mendapatkan konseling yang pertama pasien akan mengalami sebuah perubahan, walaupun perubahan yang dialami pasien itu berbeda-beda, akan tetapi layanan konseling telah mengubah gangguan psikologis yang pasien alami menjadi sebuah pandangan yang lebih positif sehingga mempercepat proses penyembuhan serta membuat pasien merasa selalu bahagia dan percaya diri walaupun sedang mengalami sakit. Pasien akan kembali lagi ke apotek untuk melaksanakan konseling apabila mendapatkan gejala-gejala yang tidak diinginkan, sehingga Apoteker dapat memberikan layanan konseling secara berkelanjutan

⁸ Umam, Pasien, Wawancara oleh Penulis, 14 Februari, 2020, wawancara 3, transkrip.

⁹ Tri Wahyuni, Pasien, Wawancara oleh Penulis, 14 Februari, 2020, wawancara 4, transkrip.

Layanan konseling seharusnya dilakukan secara bertahap serta berkelanjutan, hal ini bertujuan sebagai assesmen bagi pasien, agar apoteker mampu mengidentifikasi perkembangan dan kepatuhan pasien semasa pengobatan, serta mampu membantu memecahkan permasalahan yang pasien alami, sehingga proses penyembuhan mampu terlaksana dengan semestinya. Hal ini sesuai dengan ungkapan dari apoteker Ibu Widuri Eka Maharani, S. Farm., Apt. Bahwa:

Layanan konseling berkelanjutan merupakan hak dari semua pasien, sehingga pelayanannya dilakukan sesuai dengan permintaan dari pasien itu sendiri, jika pasien merasa bahwa satu kali layanan yang diberikan apoteker (konselor) sudah bisa mencapai tujuan pasien maka apoteker hanya melakukan layanan satu kali, namun untuk pasien yang memiliki penyakit tertentu semisal penyakit gula, asam urat dan yang lainnya yang membutuhkan diagnosis-diagnosis yang berkelanjutan, maka seorang Apoteker menyarankan agar pasien kembali lagi untuk mengetahui keberhasilan terapi yang sudah dilaksanakan.¹⁰

2. Manfaat Dari Adanya Konseling dengan Pendekatan Psikoanalisis di Apotek Mulya Farma

Hasil penelitian juga mengarah kepada pasien dengan penyakit tertentu yang mengalami kecemasan berlebih sehingga mengakibatkan pasien sangat sulit diajak berkomunikasi dengan santai dan mengentaskan permasalahan secara menyeluruh. Hal ini sesuai dengan ungkapan para pasien bahwasannya pasien mengalami rasa putus asa, cemas, takut, panik atau gangguan psikologis lainnya yang tentunya mempengaruhi kondisi fisik pada pasien. Hal ini sesuai dengan ungkapan para pasien bahwa:

Seperti ibu Tri Wahyuni yang merasa cemas ketika menghadapi suatu permasalahan yang mengakibatkan

¹⁰ Eka Widuri Maharani, Apoteker Pengelola Apotek, Wawancara oleh Penulis, 30 Januari, 2020, wawancara 2, transkrip.

penyakit lambungnya sering kambuh.¹¹Ungkapan dari bapak umam yang merasa takut walaupun sakitnya bisa dibilang ringanyaitu batuk bias namun karena batuknya lama tidak sembuh-sembuh, pasien ini mengalami parno dan takut jika batuknya itu sudah menjadi penyakit yang serius.¹² Hal ini juga sesuai dengan ungkapan pasien ibu Anis yang mengalami putus asa ketika dokter menyatakan bahwa ibu Anis mengalami penyakit diabetes, karena ibu anis mengira bahwa penyakit diabetes tidak akan bisa disembuhkan.¹³

3. **Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Konseling Di Apotek Mulya Farma**

Pelaksanaan konseling tentu memiliki berbagai faktor baik faktor pendukung serta faktor penghambat, beberapa faktor yang mampu mendukung serta menentukan tingkat keberhasilan layanan konseling diantaranya yakni:

- a. Fasilitas yang memadai, seperti halnya buku catatan konseling, formulir konseling yang memudahkan seorang apoteker dalam pelaksanaannya dengan mengetahui terlebih dahulu latarbelakang pasien, selanjutnya adalah ruang konseling yang nyaman, yang tentunya akan memaksimalkan layanan konseling karena memiliki tempat khusus yang akan menciptakan kenyamanan proses konseling karena seorang apoteker dapat mengeksplor tingkahlaku pasien secara maksimal.
- b. Kompetensi tenaga ahli yang mumpuni, tentu dengan kompetensi yang jelas yang telah dimiliki oleh seorang apoteker akan memberikan hasil yang baik pula bagi layanan konseling, layanan konseling akan berjalan sesuai dengan terstruktur dan tentunya terencana secara matang. Kompetensi saja pun tidak cukup dalam hal ini, seorang apoteker dituntut untuk selalu peka informasi yang berkembang, dengan selalu mengikuti kegiatan-kegiatan workshop maupun seminar yang telah disediakan oleh IAI.

¹¹ Tri Wahyuni, Pasien, Wawancara oleh Penulis, 14 Februari,2020, wawancara 4, transkrip.

¹² Umam, Pasien, Wawancara oleh Penulis, 14 Februari, 2020, wawancara 3,transkrip

¹³ Nor Anis, Pasien, Wawancara oleh Peneliti, 20 Februari, 2020, wawancara 5, transkrip.

Dalam pelaksanaan konseling pastilah akan mengalami beberapa hambatan baik sebelum maupun saat proses konseling berlangsung. Hambatan atau kendala dalam pelaksanaan konseling bisa terjadi dari kurangnya informasi yang apoteker dapatkan dari pasien serta kondisi psikologis pasien yang kurang stabil. Akan tetapi hal yang sering terjadi adalah pasien yang pasif, kurang terbuka akan permasalahan yang sedang dihadapi, sehingga layanan konseling tidak berjalan secara maksimal, karena keterbatasan informasi yang diketahui seorang apoteker dari seorang pasien yang pasif. Hal ini sesuai dengan ungkapan Apoteker Ibu Widuri Eka Maharani, S. Farm., Apt. Yang menyampaikan bahwa: “Kendala dalam pelayanan konseling biasanya terjadi pada pasien yang kurang aktif dan kurang terbuka untuk menyampaikan keluhannya, sehingga kami kesulitan untuk mengarahkan pasien pada solusi sakitnya.”¹⁴

C. Analisis Data

1. Analisis Pelaksanaan Konseling dengan Pendekatan Psikoanalisis di Apotek Mulya Farma

Konseling yakni suatu proses pelayanan yang dilakukan oleh tenaga profesional, dalam hal ini adalah seorang konselor atau Apoteker yang memberikan layanan dengan tujuan membantu seorang pasien atau klien dalam mengentaskan permasalahan yang ada didalam diri pasien atau klien tersebut., yang mana setelah layanan itu terlaksanakan secara baik maka pasien akan merasa lebih bisa dan ammpu untuk menghadapi masalahnya sesuai dengan potensi yang dimilikinya.¹⁵Dalam pelaksanaan konseling dengan pendekatan psikoanalisis di apotek Mulya Farma dilakukan dengan cara diskusi dengan pasien. Pasien akan di mintai terlebih dahulu mengutarakan identitasnya serta pasien menceritakan pengalaman masalahnya sehingga sampai pada gejala-gejala yang dialami oleh

¹⁴ Eka Widuri Maharani, Apoteker Pengelola Apotek, Wawancara oleh Penulis, 30 Januari, 2020, wawancara 2, transkrip.

¹⁵ Artha Pradika, *Psikoanalisis Sebagai Pendekatan Dalam Bimbingan Konseling (Studi Pemikiran Sigmund Freud)*, (Jurusan Kependidikan Islam Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,2016), 23

pasien, kemudian seorang Apoteker menganalisa serta mengidentifikasi dan mengambil titik kesimpulan yang kurang sesuai dengan tata kehidupan yang sehat dari penyampaian pasien baik itu ucapan maupun bahasa tubuh yang terlihat semasa konseling berlangsung.

Seorang apoteker dalam pelaksanaan konseling memberikan rasa empati yang merupakan sebuah teknik attending, dimana apoteker menjalin hubungan yang baik terlebih dahulu terhadap pasien, yang membuat pasien merasa aman, nyaman sehingga mendorong pasien untuk lebih terbuka dalam menyampaikan keluhan dan keadaan yang sebenarnya terjadi dalam dirinya. Seorang Apoteker mengeksplorasi setiap gerak dan perkembangan pasien semasa konseling berlangsung, hal ini sebagai refrensi untuk memberikan bantuan sesuai dengan kondisi serta keinginan pasien. Adanya konseling dengan pendekatan psikoanalisis mampu menyeimbangkan antara perilaku fisik dan perilaku psikis pasien yang dapat mengoptimalkan proses terapi, serta meminimalkan resiko pengobatan yang tidak diharapkan (*medication error*).

Hasil penelitian menunjukkan tahapan dalam pelaksanaan Konseling dengan pendekatan Psikoanalisis sebagai berikut:

a. Tahap persiapan.

Dalam tahap ini dibutuhkan beberapa sarana penunjuang yang tentunya dibutuhkan dalam pelaksanaan konseling, yang paling utama adalah ruangan konseling yang nyaman.¹⁶

Dari hasil penelitian di tahap persiapan dibutuhkan informasi tentang latarbelakang pasien, seperti biodata, riwayat penyakit, riwayat pengobatan, alergi, riwayat keluarga, sosial dan ekonomi yang bisa didapatkan pada saat seorang Apoteker manjalih hubungan yang baik dengan Pasien. Dalam tahap ini Apoteker juga membuat daftar masalah yang dihadapi pasien.

¹⁶ Eka Widuri Maharani, Apoteker Pengelola Apotek, Wawancara oleh Penulis, 30 Januari, 2020, wawancara 2, transkrip

b. Tahap pelaksanaan.

Tahap ini merupakan tahap inti dimana Apoteker mengumpulkan sebanyak-banyaknya informasi tentang permasalahan yang dihadapi Pasien dari cerita pasien dengan cara mengeksplorasi pasien agar pasien semakin terbuka dalam bercerita, disamping itu apoteker harus menganalisa permasalahan yang sebenarnya terjadi di dalam diri pasien baik itu berkaitan dengan pengobatan ataupun dari segi cara pandang pasien terhadap masalah kesehatan yang dialami. Hal ini bisa dilakukan dengan cara diskusi. Dalam tahap ini seorang apoteker juga mereview informasi yang pasien dapatkan saat diskusi berlangsung serta mengoreksi bila ada kesalahan dalam pemahaman pasien.

Hasil penelitian menunjukkan teknik-teknik yang digunakan dalam pelaksanaan konseling di apotek Mulya Farma yaitu:¹⁷

- 1.) *Three Prime Question* dimana teknik pertama ini harus dilakukan sebagai identifikasi awal pemahaman pasien tentang terapi yang sedang dijalani.
- 2.) *Show and Tell* dimana pasien diberi kesempatan untuk bercerita dan memperagakan tentang permasalahan kesehatan yang dialaminya. Dalam teknik ini mampu diselaraskan dengan teknik dalam pendekatan psikoanalisis yaitu *pertama* asosiasi bebas, dimana Apoteker memunculkan kembali pengalaman traumatik atau pengalaman yang menjadi titik permasalahan yang dihadapi pasien sebelumnya untuk diungkapkan. *Kedua* teknik penafsiran dimana seorang Apoteker menjelaskan, merefleksikan tingkah laku yang telah pasien munculkan saat melakukan asosiasi bebas. *Ketiga* analisis mimpi dimana seorang Apoteker melakukan asesmen terhadap pemahaman pasien tentang perilaku tak sadar yang dihadapi.

¹⁷ Eka Widuri Maharani, Apoteker Pengelola Apotek, Wawancara oleh Penulis, 30 Januari, 2020, wawancara 2, transkrip

Keempat analisis dan penafsiran *resistensi* merupakan tahap penolakan pasien terhadap pengalaman yang tak disadarinya, karena teknik ini bertujuan untuk membawa pasien ke arah sadar maka Seorang Apoteker harus bisa mengembalikan pasien pada pengalaman yang takdisadari. *Kelima* analisis transferensi dimana seorang Apoteker membantu Pasien untuk menghidupkan kembali pengalaman traumatik.

3.) *Final verification* dimana seorang klien atau pasien diminta untuk mengulang kembali informasi atau instruksi yang didapatkan. Apoteker memastikan bahwa tidak ada informasi yang terlewatkan dan mengoreksi apabila ada kesalahan dalam pemahaman pasien.¹⁸

4.) Tahap tindak lanjut.

Tahap ini merupakan tahap ketika pasien mengalami permasalahan dalam proses pengobatannya setelah melakukan konseling pertama, pasien akan datang kembali kepada Apoteker dan menyelesaikan permasalahannya yang belum teratasi.

2. Analisis Manfaat Pelaksanaan Konseling Dengan Pendekatan Psikoanalisis Di Apotek Mulya Farma

Konseling dengan pendekatan psikoanalisis bisa digunakan untuk membantu Apoteker untuk mengatasi permasalahan kecemasan yang tinggi pada pasien. Konseling psikoanalisis mampu digunakan sebagai pendekatan yang bersifat preventif yakni mencegah pasien mengalami kecemasan berlebih ketika pasien mengalami gejala permasalahan kesehatan pasien dan bersifat kuratif karena mampu membantu pasien untuk memecahkan permasalahannya dengan cara merekonstruksi struktur-struktur kepribadian pasien yang sudah runtuh. Tentunya hal tersebut dibutuhkan seseorang yang berkompeten baik dibidang kesehatan maupun dibidang konseling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya dalam pelaksanaan konseling dengan pendekatan psikoanalisis di

¹⁸ Eka Widuri Maharani, Apoteker Pengelola Apotek, Wawancara oleh Penulis, 30 Januari, 2020, wawancara 2, transkrip.

apotek Mulya Farma sudah terlaksana sebelum adanya “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Apotek” akan tetapi pelaksanaannya belum terstruktur seperti sekarang ini. Dengan adanya peraturan tersebut maka layanan konseling berjalan semakin baik karena tenaga Apoteker yang sudah memiliki kompetensi dalam pelaksanaan layanan, hal ini tentunya mampu mengoptimalkan proses pengobatan yang dilakukan oleh pasien.

Konseling psikoanalisis memiliki kerangka kerja yang berharga untuk memahami cara yang digunakan dalam mengatasi kecemasan dalam diri pasien dengan mengandaikan adanya mekanisme yang bekerja untuk menghindari luapan kecemasan. Pendekatan psikoanalisis juga mengungkapkan bahwasannya pemikiran pasien sebetulnya lebih rumit daripada perilaku pasien itu sendiri.¹⁹

Hasil dari “Implementasi Konseling Dengan Pendekatan Psikoanalisis Terhadap Pasien di Apotek Mulya Farma” menunjukkan bahwasannya pasien mengalami perubahan setelah melakukan konseling kepada seorang Apoteker, pasien mampu mengendalikan dorongan yang begitu besar didalam dirinya sendiri, pasien mampu menyeimbangkan dorongan dalam dirinya dengan kenyataan hidup yang dialami, sehingga rasa cemas, resah, gelisah yang sebelumnya dirasakan oleh pasien telah berubah menjadi rasa percaya diri serta lebih tenang menghadapi permasalahan-permasalahan yang sedang di alami selama proses terapi.²⁰ Pendekatan Psikoanalisis juga membantu pasien dalam membentuk kembali struktur karakter yang spesifik serta mendorong ketidaksadaran kearah perkembangan sadar yang intelektual.

Keberhasilan konseling psikoanalisis dapat diukur dari fasilitator yang mumpuni. Dalam hal ini yang dibutuhkan pasien adalah fasilitator yang mampu menjalin hubungan yang solid dengan pasien.²¹ Dari hasil penelitian

¹⁹ Gerald Corey, *Teori dan Praktek Konseling & Psikoterapi*, 17

²⁰ Umam, Pasien, Wawancara oleh Penulis, 14 Februari, 2020, wawancara 3,transkrip.

²¹ Gerald Corey, *Teori dan Praktek Konseling*,40

mengungkapkan bahwa hubungan Apoteker sebagai seorang konselor dikonsepsikan pada proses transferensi yang menjadi inti dari pendekatan konseling psikoanalisis. Transferensi mendorong seorang Apoteker pada masalah pasien yang belum teratasi proses transferensi memberikan kesempatan seorang Apoteker dalam penerapan teknik konseling psikoanalisis yang diselaraskan dengan teknik konseling farmasi.

3. Analisis Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Layanan Konseling Di Apotek Mulya Farma.

Faktor pendukung layanan konseling di apotek Mulya Farma yang paling utama yaitu tercapainya asas keterbukaan yang direfleksikan pasien terhadap tenaga ahli atau apoteker. Semakin pasien terbuka dalam menyampaikan kondisi serta permasalahannya maka keberhasilan layanan konseling lebih besar, hal ini juga mampu dipengaruhi oleh sikap *attending* dari seorang apoteker, dimana seorang apoteker harus mampu menjalin hubungan terhadap pasien dengan baik pada saat sesi pembukaan layanan konseling berlangsung. Selanjutnya adalah tempat atau ruangan konseling yang nyaman juga mampu mendukung keberhasilan layanan konseling, ruangan konseling dengan cat tembok yang sesuai ruangan yang rapi, tempat duduk yang nyaman bisa mempengaruhi suasana nyaman dan aman, sehingga pasien akan lebih leluasa dalam menyampaikan permasalahannya dan proses interaksi antara apoteker dengan pasien mampu berjalan dengan baik. Dengan hal tersebut pasien mampu merefleksikan secara penuh semua gejala-gejala yang ada dalam diri pasien, sehingga seorang apoteker akan lebih mudah mengarahkan secara terfokus serta mampu mengembangkan pola pikir yang lebih rasional terhadap pasien. Buku catatan konseling yang mampu menjadi dasar layanan konseling, dengan adanya buku tersebut maka seorang apoteker bisa mengevaluasi perkembangan pasien.

Segala sesuatunya selain ada faktor penghambat, pasti ada sisi lain yang menjadi faktor penghambat dalam layanan konseling, hal ini bisa dikemukakan bahwasannya faktor-faktor yang menghambat layanan konseling antara lain adalah tingkat permasalahan kesehatan yang pasien miliki, semakin parah sakitnya maka pasien akan memiliki tingkat kecemasan yang tinggi pula. Kondisi psikis pasien yang

tidak stabil, terkadang pasien akan merasa menjadi orang yang paling menderita ketika di dalam dirinya tidak mampu mengontrol rasa panik yang dihadapi. Pasien yang kurang terbuka dalam mengungkapkan permasalahannya sehingga membuat tenaga ahli sulit mengarahkan pada kondisi yang tepat bagi pasien. Keterbatasan informasi yang diketahui oleh apoteker, hal ini mungkin berkaitan dengan penyakit kronis yang tentunya membutuhkan tenaga medis khusus, semisal pasien dengan penyakit tertentu yang hanya bisa ditangani oleh dokter spesialis penyakit tersebut.

Dari berbagai faktor pendukung dan penghambat yang ada, seorang apoteker terus berusaha meminimalisir hal-hal yang mampu menghambat layanan konseling, serta selalu berupaya mengembangkan layanannya dengan cara mengevaluasi diri dan terus belajar dengan selalu mengikuti kegiatan-kegiatan yang akan memberikan banyak informasi serta ilmu untuk diaplikasikan ke dalam program-program layanan yang ada di apotek. Kuhusnya dalam hal ini layanan konseling yang sudah berjalan dengan baik dan terstruktur.

