



## Review Artikel: Penggunaan Metode Kualitatif dalam Penelitian Telefarmasi

Fara Mutia Bimantika<sup>1\*</sup>, Mahacita Andanalusia<sup>2</sup>, Azizatul Adni<sup>3</sup>, Silhiyatun Mayada<sup>4</sup>, Lalu M. Rifqi Azami S<sup>5</sup>

<sup>1,4,5</sup>Farmasi, Universitas Mataram, Indonesia

<sup>2</sup>Pendidikan Profesi Apoteker, Universitas Mataram, Indonesia

<sup>3</sup>Kedokteran, Universitas Mataram, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [mutiabimantika@gmail.com](mailto:mutiabimantika@gmail.com)

**Abstract.** *The application of qualitative approaches in healthcare research, especially within the pharmaceutical field, continues to grow. One area where these methods are increasingly utilized is telepharmacy research, which requires deeper exploration to better understand the perceptions and experiences of both patients and healthcare providers. This article aims to present an overview of qualitative methods that can serve as a foundation for future studies. The study employed a literature review design using a narrative approach, analyzing 12 selected articles that met predefined inclusion and exclusion criteria. The findings revealed a diversity in research designs and data collection techniques, highlighting the adaptability of qualitative methods in capturing respondents' perspectives and experiences in telepharmacy settings. Additionally, several studies reported the use of qualitative data analysis software to facilitate the coding process. In conclusion, the most commonly applied approach was exploratory qualitative research, often utilizing semi-structured interviews and focus group discussions (FGDs). The collected data were primarily analyzed using thematic analysis, supported by software such as NVivo, MAXQDA, ATLAS.ti, and Microsoft Excel.*

**Keywords:** *Healthcare research; Qualitative methods; Semi-structured interviews; Telepharmacy; Thematic analysis.*

**Abstrak.** Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian layanan kesehatan, khususnya di bidang farmasi mengalami peningkatan. Salah satu bentuk penggunaan metode kualitatif dalam penelitian farmasi yaitu penelitian terkait telefarmasi yang perlu diteliti lebih lanjut untuk mengetahui persepsi dan pengalaman penggunaannya oleh pasien dan tenaga kesehatan. Tujuan dari penulisan artikel ini yaitu untuk mengetahui gambaran metode kualitatif yang digunakan sehingga dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu kajian literatur dengan pendekatan *narrative review* pada 12 artikel yang telah disaring berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil yang diperoleh yaitu terdapat variasi desain penelitian dan metode pengumpulan data yang digunakan dimana variasi tersebut menggambarkan fleksibilitas metode kualitatif dalam menjelaskan persepsi dan pengalaman responden dalam menggunakan telefarmasi. Selain itu, terdapat variasi penggunaan *software* untuk membantu proses pengkodean. Kesimpulan penelitian ini yaitu metode penelitian yang mayoritas digunakan adalah studi kualitatif eksploratif dengan wawancara semi-terstruktur dan FGD, serta data yang diperoleh dianalisis menggunakan Thematic Analysis dengan bantuan software seperti Nvivo, MAXQDA, ATLAS.ti, dan microsoft excel.

**Kata kunci:** Analisis tematik; Metode kualitatif; Penelitian kesehatan; Telefarmasi; Wawancara semi-terstruktur.

### 1. LATAR BELAKANG

Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian layanan kesehatan, khususnya penelitian di bidang telefarmasi mengalami peningkatan. Perkembangan ilmu farmasi tidak hanya bergantung dengan data yang bersifat numerik atau biasa dikenal dengan data kuantitatif, namun juga memerlukan pemahaman lebih dalam mengenai aspek budaya, sosial, dan perilaku pasien serta tenaga kesehatan. Penelitian kualitatif dapat

mengungkapkan faktor-faktor kontekstual seperti hambatan komunikasi, norma budaya, sampai struktur organisasi yang mempengaruhi efektivitas layanan farmasi. Pendekatan penelitian secara kualitatif mempunyai peran penting untuk menjelaskan, memahami, mengeksplorasi, dan menemukan persepsi, pemikiran, dan perasaan baik dari tenaga kesehatan maupun pasien (Gallego & Nørgaard, 2018). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurfadilasari et al., (2024) bahwa penelitian yang dilakukan secara kualitatif dapat menggali dan menjelaskan mengenai pandangan atau pemahaman dari apoteker dan kader kesehatan dalam pemantauan obat TB (Tuberkulosis), kepatuhan, dan keberhasilan minum obat. Selain itu, metode ini juga membantu dalam menggambarkan dan mengungkapkan sudut pandang peserta terhadap suatu peristiwa (Gallego & Nørgaard, 2018).

Perkembangan teknologi digital sekarang ini, khususnya dalam pelayanan kesehatan mendorong munculnya berbagai inovasi, salah satunya adalah telefarmasi. Telefarmasi atau E-pharmacy adalah bentuk pelayanan kesehatan berbasis Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) untuk memudahkan proses konsultasi dengan tenaga medis (PERMENKES, 2021). Penggunaan telefarmasi memberikan manfaat bagi layanan kesehatan yaitu memperluas akses pelayanan sehingga dapat menjangkau masyarakat di daerah terpencil yang minim apoteker (Apriliani et al., 2024; Ilma et al., 2023). Pemanfaatan telefarmasi menjadi salah satu solusi dalam mengatasi berbagai hambatan yang muncul selama pandemi COVID-19. Layanan ini mencakup kemampuan dalam menangani resep elektronik bagi pasien, serta pelaksanaan dispensing obat secara tertutup oleh dokter dan apoteker melalui aplikasi telefarmasi yang tersedia (Wathoni et al., 2023). Namun, meskipun telefarmasi memberikan kebermanfaatan yang besar, implementasi penggunaan telefarmasi masih menghadapi beberapa tantangan, baik dari segi regulasi, infrastruktur, sampai penerimaan oleh pasien dan tenaga kesehatan. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian lebih mendalam dengan tujuan dapat mengeksplorasi bagaimana telefarmasi dipersepsikan, dijalankan, dan seperti apa dampaknya bagi kualitas pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian telefarmasi, banyak variasi metode kualitatif yang dapat digunakan. Oleh karena itu, tujuan dari penulisan artikel ini yaitu untuk mengeksplorasi metode kualitatif yang digunakan dalam penelitian terkait telefarmasi sehingga dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya. Perbandingan metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi peneliti selanjutnya terkait metode kualitatif yang

efektif dan relevan untuk mengeksplorasi telefarmasi atau layanan kefarmasian jarak jauh lebih dalam.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Telefarmasi merupakan layanan berbasis teknologi digital yang digunakan sebagai fasilitas untuk komunikasi antara pasien dengan tenaga kesehatan yang berkaitan. Layanan ini mencakup berbagai aktivitas seperti, konseling, pengobatan berulang, pelayanan dokter secara *real-time* dan *online*, serta menjadi media komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Penggunaan telefarmasi menjadi peluang untuk meningkatkan standar layanan kesehatan, terutama di wilayah yang mempunyai keterbatasan akses terhadap obat-obatan dan apotek (Fattah Farid et al., 2022; Putri et al., 2024).

Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian farmasi penting dilakukan untuk mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan tantangan yang dihadapi oleh tenaga kesehatan maupun pasien. Pendekatan seperti wawancara mendalam memungkinkan peneliti mendapatkan pemahaman yang lebih kontekstual terhadap pengaplikasian layanan ini. Penelitian yang dilakukan oleh Retnowati et al., (2024) menggunakan desain observasional dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap telefarmasi. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa masyarakat cenderung memanfaatkan telefarmasi karena dianggap lebih efisien dan praktis, serta dapat meningkatkan aksesibilitas pelayanan kefarmasian dan kepatuhan pasien. Melalui pendekatan kualitatif tersebut, penelitian juga berhasil mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi pemanfaatan telefarmasi, seperti tingkat pengetahuan, usia, dan kemudahan akses teknologi. Selain itu, ditemukan bahwa meskipun tingkat pengetahuan masyarakat tergolong baik, pemanfaatan telefarmasi masih belum optimal pada beberapa kelompok sehingga diperlukan edukasi lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa metode kualitatif tidak hanya berfungsi untuk mendeskripsikan fenomena, tetapi juga membantu memahami kebutuhan dan hambatan pengguna.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini ditulis menggunakan pendekatan *narrative review*. Pencarian literatur menggunakan database elektronik terpercaya yaitu Pubmed dengan rentang tahun literatur yang digunakan adalah 5 tahun terakhir (2020-2025) dan menggunakan kata kunci atau *keyword* seperti “*Telepharmacy*” and “*Qualitative*”. Dari hasil pencarian didapatkan artikel yang berkaitan dengan penelitian telefarmasi menggunakan metode kualitatif sebanyak 22 artikel. Kemudian, dilakukan penyortiran dengan mengeksklusi artikel yang berupa hasil seminar, *scoping review*, serta *systematic review* dan diperoleh artikel sebanyak 16. Selanjutnya, artikel-artikel tersebut diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Kriteria inklusi sumber literatur yang digunakan adalah artikel atau jurnal penelitian *full text*, *open access*, *original article*, *research article*, membahas terkait penggunaan telefarmasi menggunakan metode kualitatif. Sedangkan, kriteria eksklusinya adalah artikel atau jurnal penelitian berbayar, tidak membahas hal yang relevan dengan judul, tidak *full text*, dan tidak *open access*. Berdasarkan seleksi kriteria inklusi dan eksklusi diperoleh sebanyak 12 artikel.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan layanan jarak jauh berbasis internet, seperti penggunaan aplikasi pada *smartphone*, transaksi jual beli daring, serta berbagai perangkat lunak, mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir (Jirjees et al., 2022). Salah satu implementasi teknologi informasi di sektor kesehatan adalah *telemedicine*, yang dalam praktik kefarmasian dikenal sebagai telefarmasi. Telefarmasi menjadi salah satu solusi untuk memperluas akses layanan kefarmasian dengan memanfaatkan sistem informasi kesehatan berbasis elektronik, seperti rekam medis elektronik, yang memungkinkan apoteker memperoleh informasi terkait hasil pemeriksaan dan terapi obat dengan lebih mudah (Pedersen et al., 2016). Meskipun telefarmasi telah diketahui mempunyai banyak manfaat dan semakin banyak diterapkan dalam pelayanan kefarmasian, namun implementasinya di fasilitas kesehatan seperti apotek belum merata. Hal ini, karena model penerapannya dapat bervariasi tergantung pada kesiapan fasilitas yang dimiliki, kapasitas sumber daya manusia, dan kebijakan internal apotek (Mayada et al., 2026).

Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih mendalam untuk memahami penerapan telefarmasi. Penelitian tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, *mixed method* (kuantitatif dan kualitatif), dan kualitatif. Metode kualitatif

dipilih karena metode ini dapat menjelaskan lebih detail mengenai persepsi dan pemahaman pasien dan tenaga medis terkait telefarmasi. Adapun desain penelitian kualitatif, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan *software* yang digunakan berdasarkan hasil studi literatur dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Variabel penelitian, desain penelitian kualitatif, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan *software* yang digunakan.

No .	Judul dan Negara	Variabel Penelitian	Tahun	Desain Penelitian	Metode Pengumpulan Data	Teknik Analisis Data	Software yang digunakan
1.	<i>Rapid implementation of telepharmacy service to improve patient-centric care and multidisciplinary collaboration across hospitals in a COVID era: A cross-sectional qualitative study</i> , Iran (Khoshnam-Rad et al., 2022)	Pengalaman implementasi penggunaan layanan telefarmasi	2022	Studi kualitatif <i>Cross-sectional</i>	Dokumentasi pesan konsultasi medis melalui platform WhatsApp	<i>Thematic analysis</i>	-
2.	<i>The urge for specific standards of telepharmacy services: Lessons learned from qualitative study in Indonesian community pharmacies</i> , Indonesia (Sari et al., 2025)	Pengalaman dan persepsi apoteker terhadap pelaksanaan layanan telefarmasi	2025	Studi kualitatif dengan pendekatan fenomenologi	Metode triangulasi data: wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan simulasi pasien	<i>Thematic analysis</i>	NVivo® 12 (untuk transkrip dan analisis tematik) dan SPSS® version 24 (untuk analisis profil demografis responden)
3.	<i>Perspectives of clinical pharmacists on the provision of pharmaceutical care through telepharmacy services during COVID-19 pandemic in Qatar: A focus group</i> , Qatar (Alhmoud et al., 2022)	Pandangan apoteker klinis terhadap pemberian asuhan kefarmasian melalui layanan telefarmasi	2022	Deskriptif kualitatif	FGD ( <i>Focus Group Discussion</i> )	<i>Inductive Thematic Analysis</i>	-
4.	<i>Pharmacist Perceptions and Future Scope of Telepharmacy in New Zealand: A Qualitative Exploration</i> , New Zealand (Saeed et al., 2024)	Pandangan apoteker terhadap manfaat, tantangan, hambatan, serta peluang layanan telefarmasi di masa yang akan datang	2024	Studi kualitatif eksploratif dengan pendekatan <i>critical realist epistemology</i>	Wawancara semi-terstruktur melalui platform <i>zoom meeting</i>	<i>General thematic analysis</i>	NVivo 13

5.	<i>"I'm not very skilled in using gadgets:" A qualitative exploration of the facilitators and barriers to using telepharmacy services among Filipino senior citizens,</i> Filipina (Carandang et al., 2024)	Faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaan layanan telefarmasi oleh para lansia di Filipina	2024	Studi kualitatif dengan pendekatan interpretatif	FGD ( <i>Focus Group Discussion</i> )	<i>Deductive and Inductive Thematic Analysis</i>	MAXQDA
6.	<i>Attitudes towards video communication for New Medicine Service at community pharmacies – A qualitative pilot study,</i> Denmark (Lynnerup et al., 2022)	Sikap pasien dan/atau apoteker terhadap penggunaan komunikasi melalui video dalam layanan NMS ( <i>New Medicine Service</i> ) di apotek komunitas	2022	Studi kualitatif eksploratif dengan pendekatan fenomenologi hermeneutik	Wawancara semi-terstruktur (pasien) dan FGD ( <i>Focus Group Discussion</i> ) (staf farmasi dan apoteker)	<i>Inductive Thematic Analysis</i>	NVivo 11
7.	<i>A Qualitative Study of Pharmacists' Perceptions of the Advantages and Disadvantages of Telepharmacy,</i> Jepang (Shoji & Onda, 2024)	Persepsi apoteker terkait keuntungan dan kerugian dari telefarmasi	2024	Studi kualitatif eksploratif dengan pendekatan interpretivis	Wawancara semi-terstruktur melalui platform <i>zoom meeting</i>	<i>Deductive and Inductive Thematic Analysis</i>	NVivo 1.7.2
8.	<i>Exploring Pharmacist Roles in Telepharmacy for Chronic Disease Management in New York State: A Qualitative Inquiry into Improving Implementation, Patient Communication, and Healthcare Technology Support,</i> Amerika Serikat (Hussain & Bowen, 2024)	Peran apoteker dalam telefarmasi untuk manajemen penyakit kronis	2024	Studi kualitatif eksploratif dengan kerangka konseptual dari Sankaranarayana et al., sebagai dasar analisis yang terdiri dari tiga tingkat: individu, sistem, dan dampak sosial.	Wawancara semi-terstruktur melalui platform <i>zoom meeting</i>	<i>Thematic Analysis</i>	ATLAS.ti
9.	<i>Telepharmacy in mountainous depopulated areas of Japan: An exploratory interview study of patients' perspectives,</i> Jepang (Matsumoto et al., 2021)	Sudut pandang pasien tentang telefarmasi di daerah pegunungan jepang yang penduduknya mengalami penurunan	2021	Studi kualitatif eksploratif	Wawancara semi-terstruktur	Melakukan coding dan mengelompokkan kode menjadi beberapa kategori secara manual	-
10.	<i>Patient care and customer services during the COVID-19 pandemic at accredited pharmacies: Pharmacists and patients' perspectives,</i> Thailand	Persepsi apoteker dan pasien terhadap pelayanan pasien dan pelayanan pelanggan di apotek terakreditasi	2023	<i>Convergent mixed-methods</i> (studi kuantitatif dan kualitatif yang dilakukan secara bersamaan)	Survei online melalui google form dengan pertanyaan terbuka ( <i>open-ended questions</i> )	<i>Qualitative content analysis</i>	Microsoft Excel

	(Phanudulkitti et al., 2023)	selama pandemi Covid-19					
11.	<i>Critical care tele-pharmacy services during COVID-19 pandemic: A qualitative exploration of healthcare practitioners' perceptions, Qatar</i> (Isleem et al., 2022)	Persepsi tenaga kesehatan terhadap layanan telefarmasi di unit perawatan intensif selama pandemi Covid-19	2022	Studi kualitatif eksploratif	Wawancara semi-terstruktur melalui <i>Microsoft Teams 2.0</i>	<i>Thematic content analysis</i>	Microsoft Excel
12.	<i>"This is streets ahead of what we used to do": staff perceptions of virtual clinical pharmacy services in rural and remote Australian hospitals, Australia</i> (Allan et al., 2021)	Pandangan staf kesehatan, termasuk apoteker maupun tenaga medis lainnya, mengenai penerapan layanan farmasi klinis virtual di rumah sakit daerah pedesaan dan terpencil di Australia	2021	Studi kualitatif eksploratif	FGD ( <i>Focus Group Discussion</i> ) melalui platform Pexip	<i>Thematic Analysis</i>	-

Berdasarkan Tabel 1, terdapat dua belas artikel yang sebagian besar melakukan pengkajian terkait persepsi dan implementasi terhadap layanan kefarmasian jarak jauh atau telefarmasi menggunakan berbagai desain penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan *software* yang digunakan di berbagai negara. Penelitian kualitatif banyak membahas terkait persepsi karena penelitian ini didasarkan pada pemahaman bahwa realitas terbentuk dari cara manusia memaknai dan melihatnya. Bagi peneliti kualitatif, apa yang disebut dengan "*realitas*" hanyalah suatu gambaran yang dipersepsikan, sehingga pengetahuan terhadap suatu fenomena tidak sepenuhnya objektif. Realitas ini dapat berbeda-beda bentuknya dan setiap orang mampu merasakan maupun memahaminya dengan cara yang tidak sama (Afubwa & Kauka, 2023; Antwi & Hamza, 2015). Sebagian besar desain penelitian yang digunakan adalah studi kualitatif eksploratif. Terdapat beberapa artikel yang menggunakan desain penelitian studi kualitatif eksploratif dengan beberapa pendekatan seperti pendekatan fenomenologi, interpretatif, dan *critical realist epistemology* yang menggambarkan usaha peneliti dalam menggali pemahaman terhadap pengalaman pribadi dan sudut pandang peserta dalam menggunakan layanan farmasi jarak jauh atau telefarmasi. Keuntungan dari penggunaan

desain penelitian studi kualitatif eksploratif yaitu dapat mengungkapkan wawasan baru, hemat biaya, dan memberikan pemahaman terhadap suatu konteks lebih mendalam.

Selanjutnya, metode yang paling umum digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara semi-terstruktur yang dilakukan melalui platform seperti *Zoom Meeting*, *Microsoft Teams*, dan *Pexip*. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan komunikasi langsung antara peneliti dan responden, di mana peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai topik yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali pengalaman, sudut pandang, emosi, serta pendapat responden secara lebih rinci. Wawancara seringkali digunakan dalam penelitian kualitatif, terutama ketika peneliti membutuhkan data yang lebih detail dan subjektif (Rasyid, 2022). Wawancara semi-terstruktur biasanya dilengkapi dengan panduan pertanyaan, namun tetap memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk mengeksplorasi jawaban lebih lanjut atau menyesuaikan alur pertanyaan sesuai dengan respons yang diberikan. Fleksibilitas ini menjadi keunggulan utama karena memungkinkan terjadinya diskusi yang lebih terbuka, sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih luas dan mendalam (Romdona et al., 2025). Hal ini, berbeda dengan wawancara terstruktur yang cenderung kaku dan membatasi eksplorasi data yang diperoleh, maupun wawancara tidak terstruktur yang terlalu bebas sehingga dapat berisiko keluar dari topik yang sedang diteliti. Oleh karena itu, metode wawancara semi terstruktur dinilai lebih efektif untuk digunakan dalam menggali informasi yang relevan dengan topik penelitian sekaligus mendalam dari informan.

Selain itu, beberapa artikel menggunakan metode pengumpulan data FGD (*Focus Group Discussion*). Kelebihan dari metode FGD (*Focus Group Discussion*) adalah biayanya relatif terjangkau, waktu pelaksanaan relatif singkat, dan moderator dapat dilakukan oleh siapa saja dengan melakukan pelatihan pendek serta mengujicobakan melalui diskusi (Hermanita et al., 2020). Dalam penelitian telefarmasi penggunaan metode pengumpulan data berupa wawancara semi-terstruktur dan FGD (*Focus Group Discussion*) dapat membantu peneliti untuk menggali informasi lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan telefarmasi.

Dalam praktiknya, sebagian besar analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis kualitatif, salah satunya adalah analisis tematik, yang dapat diterapkan secara deduktif, induktif, maupun kombinasi keduanya. Analisis tematik merupakan metode untuk mengolah data dengan tujuan mengidentifikasi pola atau menemukan tema dari

data yang telah dikumpulkan sebelumnya oleh peneliti (Braun & Clarke, 2006). Metode ini sangat efektif digunakan ketika penelitian bertujuan mengeksplorasi data kualitatif secara mendalam guna mengungkap hubungan antar pola dalam suatu fenomena serta menjelaskan bagaimana fenomena tersebut dipahami dari perspektif peneliti (Fereday dan Muir-Cochrane, 2006 dalam Sitasari, 2022). Dalam konteks ini, telefarmasi sebagai layanan kefarmasian jarak jauh merupakan inovasi yang relatif baru dan berkembang dengan cepat, terutama sejak pandemi Covid-19. Variasi pengalaman baik dari pengguna maupun penyedia layanan menjadikan pendekatan analisis ini relevan untuk menggali makna yang lebih mendalam dari setiap pernyataan yang diungkapkan.

Berdasarkan tabel 1, *software* yang banyak digunakan dalam membantu proses pengkodean dan analisis data kualitatif dalam penelitian telefarmasi adalah Nvivo dengan berbagai versi yaitu Nvivo 12, NVivo 13, NVivo 1, dan NVivo 1.7.2. Nvivo merupakan *software* yang dirancang dengan tujuan untuk membantu peneliti dalam melakukan visualisasi data kualitatif, membangun kategori, serta menyusun coding. Kelebihan penggunaan *software* Nvivo untuk menganalisis data kualitatif adalah kemampuannya yang efisien dalam mengorganisir dan menganalisis data audio, video, dan teks, memungkinkan peneliti membangun hubungan antara berbagai data dan menemukan tema-tema kunci. Selain itu, Nvivo juga menyediakan berbagai fitur analisis teks, visualisasi, dan integrasi dengan perangkat lunak yang lain, yang membantu dalam menyajikan hasil penelitian lebih efektif (Hartono et al., 2025). Lalu, terdapat artikel yang menggunakan bantuan *software* lain untuk melakukan pengkodean dan analisis data yaitu MAXQDA, ATLAS.ti, dan Microsoft Excel.

Secara keseluruhan, variasi desain penelitian dan metode pengumpulan data yang digunakan dapat menggambarkan fleksibilitas metode kualitatif dalam menjelaskan persepsi dan pengalaman responden dalam menggunakan telefarmasi. Penggunaan *software* juga membantu dalam mempermudah proses pengkodean dan analisis data, terutama untuk data dengan volume besar. Hal tersebut menunjukkan bahwa pentingnya untuk mempertimbangkan metodologi yang akan digunakan dan sesuai dengan konteksnya agar hasil penelitian kualitatif dapat menggambarkan perkembangan dalam penggunaan dan pemahaman terkait telefarmasi kedepannya.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan *review* yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif mengenai telefarmasi umumnya menggunakan desain penelitian studi kualitatif eksploratif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara semi-terstruktur dan FGD (*Focus Group Discussion*). Selanjutnya, *Thematic Analysis* digunakan sebagai teknik analisis data. Lalu, beberapa *software* digunakan untuk membantu dalam proses pengkodean dan analisis data seperti Nvivo dengan berbagai versi (mayoritas), MAXQDA, ATLAS.ti, dan Microsoft Excel yang mendukung keakuratan hasil analisis data.

**DAFTAR REFERENSI**

- Afubwa, P., & Kauka, E. O. (2023). Key distinctions between qualitative and quantitative research in theory and data: Epistemological and ontological considerations. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 7(4), 1396–1403. <https://doi.org/10.47772/IJRIS>
- Alhmoud, E., Al Khiyami, D., Barazi, R., Saad, M., Al-Omari, A., Awaisu, A., Enany, R. El, & Al Hail, M. (2022). Perspectives of clinical pharmacists on the provision of pharmaceutical care through telepharmacy services during COVID-19 pandemic in Qatar: A focus group. *PLoS ONE*, 17(10), 1–19. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0275627>
- Allan, J., Webster, E., Chambers, B., & Nott, S. (2021). “This is streets ahead of what we used to do”: Staff perceptions of virtual clinical pharmacy services in rural and remote Australian hospitals. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07328-w>
- Antwi, S. K., & Hamza, K. (2015). Qualitative and quantitative research paradigms in business research: A philosophical reflection. *European Journal of Business and Management*, 7(3), 217–225.
- Apriliani, B. D., Andanalusia, M., & Aini, S. R. (2024). Review artikel: Pengetahuan, persepsi dan bentuk pelayanan terhadap telefarmasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 32763–32768.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Carandang, R. R., Ancheta, Y. M., Beleno, G., Gonzales, A. M., & Longaza, N. I. (2024). “I’m not very skilled in using gadgets”: A qualitative exploration of the facilitators and barriers to using telepharmacy services among Filipino senior citizens. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 15, 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.rcsop.2024.100477>
- Fattah Farid, A., Zahra Firdausy, A., Maulida Sulaiman, A., Enjelita Simangunsong, D., Eka Sulistyani, F., Maulida Arila Varianti, F., Kanady Ong, K., Kristiany, L., Endah Mustika Diningsih, N., Febiani, N., Nadiyah Azzahra, S., Komalasari, S., Zulfah, Y., Aryani, T., & Joenoes Kampus, G. C. N. Z. (2022). Efektivitas penggunaan layanan telefarmasi di era pandemi COVID-19 dari perspektif masyarakat. *Jurnal Farmasi Komunitas*, 9(2), 152–157. <https://doi.org/10.20473/jfk.v9i2.32924>
- Gallego, G., & Nørsgaard, L. S. (2018). Qualitative methods in pharmacy research. *Pharmacy*, 6(3), Article 79. <https://doi.org/10.3390/pharmacy6030079>
- Hartono, Silva, J. Da, Da Costa, F., Melianto, D., & Suparta, M. (2025). Implementasi metode analisis menggunakan NVivo dalam penelitian kualitatif. *Journal of Management and Creative Business*, 3(2), 191–198. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v3i2.4652>
- Hermanita, W., Asyah, N., & Lisma, E. (2020). Pengaruh layanan bimbingan kelompok teknik focus group discussion (FGD) terhadap etika berkomunikasi siswa SMK Negeri 1 Perbaungan. *Empathy: Guidance and Counseling Journal*, 1(1), 1–9.

- Hussain, A., & Bowen, A. M. (2024). Exploring pharmacist roles in telepharmacy for chronic disease management in New York State: A qualitative inquiry into improving implementation, patient communication, and healthcare technology support. *Cureus*, 16(6), 1–16. <https://doi.org/10.7759/cureus.62982>
- Ilma, D. L., Mustikaningtias, I., Salsabila, I. Y. N., Sholihat, N. K., & Parmasari, D. H. (2023). Analisis tingkat pengetahuan, sikap dan perilaku apoteker terkait penggunaan telefarmasi: Studi cross-sectional. *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 8(2), 179–192. <https://doi.org/10.20961/jpscr.v8i2.65680>
- Isleem, N., Shoshaa, S., AbuGhalyoun, A., Khatib, M., Naseralallah, L. M., Ibn-Mas'ud Danjuma, M., & Saad, M. (2022). Critical care tele-pharmacy services during COVID-19 pandemic: A qualitative exploration of healthcare practitioners' perceptions. *Journal of Clinical Pharmacy and Therapeutics*, 47(10), 1591–1599. <https://doi.org/10.1111/jcpt.13709>
- Jirjees, F., Odeh, M., Aloum, L., Kharaba, Z., Alzoubi, K. H., & Al-Obaidi, H. J. (2022). The rise of telepharmacy services during the COVID-19 pandemic: A comprehensive assessment of services in the United Arab Emirates. *Pharmacy Practice*, 20(2), 1–11. <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2022.2.2634>
- Khoshnam-Rad, N., Gholamzadeh, M., Gharabaghi, M. A., & Amini, S. (2022). Rapid implementation of telepharmacy service to improve patient-centric care and multidisciplinary collaboration across hospitals in a COVID era: A cross-sectional qualitative study. *Health Science Reports*, 5(6), 1–9. <https://doi.org/10.1002/hsr2.851>
- Lynnerup, C., Nørreslet, M., & Graabæk, T. (2022). Attitudes towards video communication for new medicine service at community pharmacies: A qualitative pilot study. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 5, 1–7. <https://doi.org/10.1016/j.rcsop.2022.100103>
- Matsumoto, Y., Kizaki, H., Ikeda, Y., Nakamura, S., Kina, S., Nagai, T., Nasu, T., Miyamoto, K., & Hori, S. (2021). Telepharmacy in mountainous depopulated areas of Japan: An exploratory interview study of patients' perspectives. *Drug Discoveries & Therapeutics*, 15(6), 337–340. <https://doi.org/10.5582/ddt.2021.01102>
- Mayada, S., Andanalusia, M., Tri Pratiwi, E., Mutia Bimantika, F., & Rifqi Azami S, L. M. (2026). Pelayanan informasi obat dalam layanan telefarmasi pada Apotek X Kota Mataram. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 5(2), 118–127. <https://doi.org/10.55606/klinik.v5i2.6335>
- Nurfadilasari, U. M., Perwitasari, D. A., Supadmi, W., & Ghozali, M. (2024). Studi kualitatif persepsi apoteker dan kader kesehatan dalam pemantauan obat anti tuberkulosis di Puskesmas Mlati II Sleman. *Jiis (Jurnal Ilmiah Ibnu Sina): Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 9(1), 133–143. <https://doi.org/10.36387/jiis.v9i1.1714>
- Pedersen, C. A., Schneider, P. J., & Scheckelhoff, D. J. (2016). ASHP national survey of pharmacy practice in hospital settings: Monitoring and patient education—2015. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 73(17), 1307–1330. <https://doi.org/10.2146/ajhp160081>

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan. (2021). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Phanudulkitti, C., Puengrung, S., & Farris, K. B. (2023). Patient care and customer services during the COVID-19 pandemic at accredited pharmacies: Pharmacists and patients' perspectives. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 12, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.rcsop.2023.100336>
- Putri, W. C. C., Vidy, V., Putri, E. D., & Oktavia, S. A. O. (2024). Efektivitas peran apoteker dalam pemberian informasi obat pada telefarmasi. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 11(1), 90–95. <https://doi.org/10.56710/wiyata.v11i1.846>
- Rasyid, F. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif: Teori, metode, dan praktek*. IAIN Kediri Press.
- Retnowati, E., Primananda, A. Z., Manik, N., Isnaini, R. D., & Harahap, F. (2024). Tingkat pengetahuan penggunaan telefarmasi dalam pelayanan kefarmasian di masyarakat. *Indonesia Jurnal Farmasi*, 9(1), 73–80. <https://doi.org/10.26751/ijf.v9i2.2626>
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawa, A. (2025). Teknik pengumpulan data: Observasi, wawancara, dan kuesioner. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, 3(1), 39–47.
- Saeed, H., Scahill, S., Kim, J., Moyaen, R., Natarajan, D., Soga, A., Wong, M., & Martini, N. (2024). Pharmacist perceptions and future scope of telepharmacy in New Zealand: A qualitative exploration. *International Journal of Telemedicine and Applications*, 2024, 1–13. <https://doi.org/10.1155/2024/2667732>
- Sari, K. C. D. P., Setiati, A. N. R. N., Kusumawardani, L. A., Huri, H. Z., & Elnaem, M. H. (2025). The urge for specific standards of telepharmacy services: Lessons learned from qualitative study in Indonesian community pharmacies. *Digital Health*, 11, 1–12. <https://doi.org/10.1177/20552076251326018>
- Shoji, M., & Onda, M. (2024). A qualitative study of pharmacists' perceptions of the advantages and disadvantages of telepharmacy. *Pharmacy*, 12(6), 1–11. <https://doi.org/10.3390/pharmacy12060169>
- Sitasari, N. W. (2022). Mengenal analisa konten dan analisa tematik dalam penelitian kualitatif. *Forum Ilmiah Indonusa*, 19(1), 77–84.
- Wathoni, N., Lestari, K., Iftinan, G. N., Rahayu, S. A., Nurlatifah, A., Khairinisa, M. A., & Elamin, K. M. (2023). Knowledge, perception, and readiness of Indonesian pharmacists for the implementation of telepharmacy-based pharmaceutical services in Indonesia. *Integrated Pharmacy Research and Practice*, 12, 213–225. <https://doi.org/10.2147/IPRP.S434790>