

## PENINGKATAN KOMPETENSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PELAYANAN KEFARMASIAN PADA SISWA FARMASI

Agus Susanto<sup>1</sup>, Heni Purwantinegrum<sup>2</sup>, Meliyana Perwita Sari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Harapan Bersama, Indonesia

[agussus@yahoo.com](mailto:agussus@yahoo.com)<sup>1</sup>, [purwantinirum.heni@gmail.com](mailto:purwantinirum.heni@gmail.com)<sup>2</sup>, [meliyana2006@gmail.com](mailto:meliyana2006@gmail.com)<sup>3</sup>

---

### ABSTRAK

**Abstrak:** Pekerjaan kefarmasian mengalami perubahan paradigma dari berorientasi pada produk (*drug orientation*) menjadi berorientasi pada pelayanan (*patient orientation*) atau yang disebut *pharmaceutical care*. Hal ini berdampak pada pelayanan kefarmasian tidak hanya sekadar memberikan obat kepada pasien, tetapi harus memastikan pasien mengonsumsi obat secara rasional untuk mencapai pengobatan yang optimal. Sayangnya masih banyak tenaga kefarmasian yang masih belum aktif memberikan informasi obat kepada pasien. Salah satu faktor adalah kurangnya kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh tenaga farmasi. Oleh karena itu, kompetensi komunikasi perlu dipersiapkan sejak di bangku sekolah. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi komunikasi interpersonal siswa. Kegiatan pengabdian dilakukan kepada 37 siswa SMK Harapan bersama, Kota Tegal, dengan menggunakan metode penyuluhan. Hasil kegiatan ini memperlihatkan adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan berkomunikasi siswa. Berdasarkan hasil *pre-test* dan *post-test* menunjukkan adanya kenaikan 12,2% pengetahuan siswa. Kegiatan ini mendorong siswa untuk secara aktif meningkatkan kemampuan komunikasi dalam mempersiapkan diri untuk memasuki praktik di lapangan.

**Kata Kunci:** komunikasi interpersonal; pelayanan kefarmasian; penyuluhan.

**Abstract:** *Pharmaceutical work has changed its paradigm from product-oriented (drug-oriented) to service-oriented (patient-oriented) or what is called pharmaceutical care. This has an impact on pharmaceutical services that do not only provide drugs to patients, but must ensure that patients consume drugs rationally to achieve optimal treatment. Unfortunately, there are still many pharmaceutical workers who are still not actively providing drug information to patients. One factor is the lack of communication competence possessed by pharmacy personnel. Therefore, communication competence needs to be prepared since school. This activity aims to improve students' interpersonal communication competencies. The service activity was carried out to 37 students of SMK Harapan Bersama, Tegal City, using the counseling method. The results of this activity showed an increase in students' knowledge and communication skills. Based on the pre-test and post-test results, there was a 12.2% increase in student knowledge. This activity encourages students to actively improve communication skills in preparing themselves to enter practice in the field.*

**Keywords:** *interpersonal communication; pharmaceutical services; education.*



#### Article History:

Received: 06-12-2022

Revised : 03-01-2023

Accepted: 05-01-2023

Online : 01-02-2023



*This is an open access article under the  
CC-BY-SA license*

## A. LATAR BELAKANG

Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian telah mengubah paradigma pekerjaan farmasi. Pekerjaan kefarmasian yang awalnya fokus kepada produk (obat) berubah ke arah pelayanan (*service*). Tenaga kefarmasian dituntut untuk mampu memastikan obat yang diberikan kepada pasien dikonsumsi secara rasional oleh pasien untuk mendukung keberhasilan pengobatan pasien (Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2018). Konsekuensi dari terbitnya peraturan ini adalah perlunya keterampilan dasar pelayanan di luar keahlian dasar kefarmasian yang harus dikuasai oleh tenaga kefarmasian. Keterampilan dasar (*soft skill*) yang harus dimiliki oleh tenaga kefarmasian adalah kemampuan untuk berkomunikasi dengan pasien. (Sim *et al.*, 2020). Tenaga kefarmasian harus mampu memberikan informasi dan edukasi kepada pasien terkait dengan obat yang diberikan (Humas Farmasi UGM, 2017).

Keterampilan komunikasi yang baik akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan keberhasilan pengobatan pasien (Geum *et al.*, 2019). Komunikasi yang baik antara tenaga kefarmasian dengan pasien akan meningkatkan tingkat kepercayaan pasien (Antari *et al.*, 2019). Kondisi ini pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan pasien untuk minum obat sesuai dengan resep (Cavaco, 2017). Sayangnya perubahan paradigma ini belum sepenuhnya diikuti oleh tenaga kefarmasian. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa masih banyak tenaga kefarmasian yang belum siap dengan perubahan paradigma tersebut. Tenaga kefarmasian belum secara aktif memberikan informasi kepada pasien. Kebanyakan tenaga kefarmasian memberikan informasi dan edukasi ketika pasien bertanya dan jika pasien tidak bertanya, tenaga kefarmasian hanya memberikan informasi seperlunya (Astuti *et al.*, 2018; Mahananda & Rokhman, 2015).

Penelitian yang dilaksanakan oleh Siahaan & Handayani (2019) juga mendukung kondisi ini. Penelitian yang dilakukan di empat provinsi perwakilan Indonesia, yang terdiri atas perwakilan Indonesia Barat (Jawa Tengah), Indonesia Tengah (Bali, Kalimantan Selatan) dan Indonesia Timur (Sulawesi Selatan). Hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa mayoritas tenaga kefarmasian telah memberikan informasi obat kepada pasien. Namun demikian, kualitas informasi yang diberikan oleh tenaga kefarmasian masih dipandang kurang baik oleh pasien. Kondisi tentunya menjadi permasalahan dalam pelayanan kefarmasian dan perlu dicarikan solusi. Permasalahan yang muncul ini disebabkan oleh banyak faktor. Salah satunya adalah kurangnya kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh tenaga kefarmasian. Kekurangan tersebut seringkali berupa rendahnya kepercayaan diri dan kurang mampu mendengarkan keluhan pasien (Jin *et al.*, 2019).

Salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan ini adalah upaya untuk membekali calon-calon tenaga kefarmasian dengan keterampilan komunikasi sejak dini. Pembekalan keterampilan komunikasi ini seharusnya tidak hanya difokuskan kepada mahasiswa program studi profesi apoteker tetapi juga harus ditujukan kepada siswa SMK program keahlian farmasi.

Kurikulum program keahlian farmasi di SMK difokuskan pada masalah teknis di bidang kefarmasian. Kegiatan pembelajaran menekankan pada keahlian di aspek dasar-dasar teknik pembuatan sediaan obat, pengujian dan pengendalian mutu produk, manajemen produk obat, teknologi pengemasan produk, serta produk kreatif dan kewirausahaan di industri farmasi (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2017). Mencermati kurikulum yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tersebut, masih belum memperhatikan kebutuhan pelayanan kefarmasian yang terbaru. Memperhatikan perubahan paradigma pekerjaan kefarmasian dengan kurikulum pembelajaran program keahlian Farmasi ini terdapat *gap* kebutuhan. Kegiatan pembelajaran di sekolah, siswa masih kurang dibekali *soft skill*. Kondisi ini menyebabkan siswa tidak siap untuk bekerja di bidang kefarmasian. Sebagai upaya untuk mengatasi *gap* tersebut, maka tim pengabdian menyusun kegiatan peningkatan kompetensi komunikasi interpersonal ini dilaksanakan di SMK.

Kegiatan ini dilakukan untuk membekali siswa SMK program keahlian farmasi dengan kompetensi komunikasi sejak dini. Melalui kegiatan pengabdian ini siswa dikenalkan tentang prinsip-prinsip komunikasi interpersonal yang efektif dalam kegiatan pelayanan kefarmasian. Kegiatan ini juga bermaksud untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan komunikasi interpersonal siswa.

## **B. METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di SMK Harapan Bersama Kota Tegal yang beralamat di Jl. Abdul Syukur No. 14 Kecamatan Margadana, Kota Tegal. Sasaran dari kegiatan ini adalah siswa program keahlian Farmasi dengan target 40 siswa, tetapi pada saat pelaksanaan kegiatan hanya diikuti 37 siswa. Hal ini dikarenakan kegiatan PKM dilaksanakan setelah penilaian akhir semester (PAS), sehingga ada kegiatan *class meeting* di sekolah. Kegiatan inti dilaksanakan selama dua hari yaitu pada tanggal 14-15 Desember 2021.

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan oleh tim dosen dan mahasiswa dari Program Studi Diploma Tiga Farmasi Politeknik Harapan Bersama. Tim dosen terdiri atas tiga orang dan mahasiswa beranggotakan tiga orang pula. Kegiatan inti yang berupa penyuluhan dilakukan oleh tim dosen. Tim mahasiswa bertugas untuk membantu kelancaran kegiatan pengabdian seperti penyambutan peserta, menyebarkan soal *pre-test*, *post-test* dan

membantu mendampingi siswa pada saat kegiatan demonstrasi dan *role playing*.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat diawali dengan pengurusan perijinan ke sekolah. Setelah mendapatkan ijin kegiatan pengabdian, selanjutnya tim mengatur waktu pelaksanaan pengabdian dengan persetujuan dari sekolah. Penentuan peserta kegiatan pengabdian dilakukan oleh pihak sekolah sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh tim pengabdian.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian dilakukan dalam tiga tahapan yang terdiri atas kegiatan pendahuluan, kegiatan inti dan kegiatan penutupan. Kegiatan pendahuluan merupakan kegiatan yang terdiri atas persiapan dan *pre-test*. *Pre-test* dilaksanakan untuk melihat pengetahuan siswa tentang komunikasi interpersonal di bidang kesehatan, khususnya farmasi. *Pre-test* dilakukan dengan membagikan kuesioner yang berisi 10 butir pertanyaan terkait komunikasi interpersonal. Sepuluh butir soal tersebut berupa pertanyaan tertutup yang terdiri atas dua pilihan jawaban benar dan salah. Kegiatan inti merupakan kegiatan yang dilakukan dengan metode penyuluhan. Kegiatan inti pengabdian kepada masyarakat ini dapat diringkas seperti pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Tahapan kegiatan inti

<b>Acara</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Metode</b>
Pembukaan	a. Pembukaan oleh pembawa acara. b. Memperkenalkan tim pengabdian. c. Sambutan oleh pihak sekolah dan ketua tim pengabdian. d. Menjelaskan tema dan tujuan kegiatan.	- Ceramah
Penyuluhan dan demonstrasi	a. Meminta beberapa siswa untuk <i>role playing</i> untuk menggali kemampuan komunikasi interpersonal siswa . b. Menyampaikan materi penyuluhan. c. Memberikan kesempatan siswa untuk bertanya. d. Demonstrasi kegiatan komunikasi interpersonal dalam kefarmasian oleh mahasiswa. e. Siswa praktik di depan kelas dan di tempat duduk. f. Memberikan <i>feed back</i> kepada siswa.	- Ceramah - <i>Role playing</i> - Diskusi - Pendampingan
Penutupan	a. Memberikan penguatan dengan memberikan pertanyaan seputar materi penyuluhan b. Menyampaikan salam penutup	- Tanya jawab

Kegiatan penutupan adalah kegiatan yang dilakukan dengan memberikan *post-test* kepada peserta kegiatan. *Post-test* dilakukan dengan memberikan kuesioner yang berisi 10 butir soal yang digunakan pada saat

*pre-test*. *Post-test* digunakan untuk mengukur tingkat pengetahuan setelah kegiatan pengabdian kepada masyarakat selesai dilakukan.

Melalui *pre-test* dan *post-test* dapat digunakan untuk melihat ada perubahan pengetahuan peserta atau tidak setelah dilakukan kegiatan. Selain *pre-test* dan *post-test* dengan menggunakan kuesioner, tim pengabdian juga mewawancarai beberapa siswa terkait dengan kesan kegiatan pengabdian tersebut. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan *feed back* kegiatan dari peserta kegiatan pengabdian.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian dilaksanakan di aula SMK Harapan Bersama Kota Tegal. Kegiatan pengabdian ini dihadiri oleh 37 siswa lintas kelas dari program keahlian Farmasi. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan mengikuti protokol kesehatan karena dilakukan pada saat pandemi Covid-19. Tim pengabdian memastikan tim pengabdian dan semua peserta mencuci tangan dengan *hand sanitizer* dan mengenakan masker selama mengikuti kegiatan pengabdian.

Sehari sebelum kegiatan pengabdian dilaksanakan, peserta kegiatan telah mengikuti *pre-test*. Kuesioner *pre-test* terdiri atas 10 butir pertanyaan. Butir pertanyaan tersebut meliputi definisi komunikasi interpersonal, manfaat komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan, prinsip komunikasi interpersonal dan keterampilan yang perlu dimiliki komunikator dalam kegiatan komunikasi interpersonal. Hasil *pre-test* menunjukkan bahwa rata-rata pengetahuan siswa adalah 7,53 atau 75,3%.

Kegiatan inti pengabdian adalah kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan pada hari kedua. Pada saat kegiatan berlangsung siswa yang menjadi peserta pengabdian mengisi daftar hadir. Tim pengabdian juga membagikan ringkasan materi dalam bentuk PPT kepada peserta. Ringkasan tersebut dapat dimanfaatkan oleh peserta untuk mempermudah mengikuti penjelasan pemateri, seperti terlihat pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Kegiatan pendahuluan dengan *role playing*

Di awal kegiatan penyuluhan pemateri meminta beberapa siswa untuk maju ke depan kelas untuk bermain peran sebagai pasien dan tenaga farmasi. Pemateri meminta siswa untuk berkomunikasi dengan

*setting* di apotek. Pada tahapan ini siswa masih terlihat canggung dan bingung apa yang harus dilakukan. Mayoritas siswa yang berperan sebagai tenaga farmasi masih bertindak dominan dan kurang memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhannya.

Setelah kegiatan bermain peran oleh siswa, acara dilanjutkan dengan penyampaian materi. Pemateri menjelaskan tentang dasar pemikiran pentingnya komunikasi interpersonal dalam pelayanan kefarmasian, definisi komunikasi interpersonal dan prinsip-prinsip komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dalam kegiatan kefarmasian merupakan komponen yang penting seiring dengan adanya perubahan paradigma pekerjaan kefarmasian. Pekerjaan kefarmasian saat ini lebih fokus kepada pelayan pasien (*pharmaceutical care*). Oleh karena itu, kompetensi komunikasi sangat diperlukan oleh setiap orang yang akan berkiprah di bidang farmasi komunitas (Sarmadi, 2017). Tenaga kefarmasian bertanggung jawab memberikan informasi tentang obat kepada pasien dan keluarganya. Pada saat memberikan informasi obat, tenaga kefarmasian juga harus mampu mengendalikan dirinya, memiliki empati dan memberikan informasi secara jelas dalam waktu yang singkat (Kusuma *et al.*, 2022; Sholahuddin *et al.*, 2022), seperti terlihat pada Gambar 2.



**Gambar 2.** Penyampaian materi penyuluhan

Pemateri juga memberikan penjelasan tentang tips komunikasi interpersonal yang efektif dalam pelayanan kefarmasian. Komunikasi yang efektif paling tidak harus memenuhi lima indikator. Kelima indikator tersebut terdiri atas *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity*, *humble*. Kunci utama sebuah komunikasi dari sebuah komunikasi adalah adanya empati. Empati dapat diciptakan melalui kemauan untuk mendengarkan lawan komunikasi (Evert, 2020; Suranto, 2011), seperti terlihat pada Gambar 3.



**Gambar 3.** Demonstrasi oleh mahasiswa

Pada saat penyampaian materi, pemateri dibantu dengan tayangan *power point*. Kegiatan penyuluhan berlangsung secara interaktif. Meskipun kegiatan dilaksanakan di ruangan aula dan dalam suasana formal, peserta secara antusias mendengarkan materi yang disampaikan oleh tim. Selama kegiatan siswa juga aktif bertanya. Pada akhir penyampaian materi, tim pengabdian melakukan demonstrasi kegiatan komunikasi interpersonal dengan *setting* pelayanan kefarmasian di apotek. Demonstrasi dilakukan oleh mahasiswa sebagaimana terdokumentasi dalam Gambar 3. Pada kegiatan tersebut salah satu mahasiswa berperan sebagai tenaga kefarmasian yang sedang memberikan informasi obat kepada pengunjung apotek. Setelah kegiatan demonstrasi oleh mahasiswa, tim pengabdian meminta beberapa siswa untuk bermain peran. Tim pengabdian juga meminta semua siswa secara bergantian bermain dengan teman satu mejanya. Pada saat siswa bermain peran, siswa menjadi lebih luwes dalam berkomunikasi dibandingkan pada kegiatan yang sama di awal acara, seperti terlihat pada Gambar 4.



**Gambar 4.** Pelaksanaan *post-test*

Tim pengabdian kembali mengadakan pengukuran pengetahuan di akhir kegiatan dalam bentuk *post-test*. *Post-test* menggunakan soal yang sama dengan soal *pre-test*. Skor rata-rata pengetahuan siswa pada *post-test* adalah sebesar 8,75 atau 87,5% dari skor maksimal. Selain kegiatan *pre-test* dan *post-test*, tim pengabdian juga menanyakan pada siswa terkait dengan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Beberapa hasil wawancara menunjukkan bahwa adanya perubahan pengetahuan pada peserta. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh siswa berikut:

“*Saya menjadi lebih tahu bagaimana berkomunikasi dengan pasien. Sebelumnya saya kurang tahu bahwa harus banyak mendengarkan keluhan pasien supaya informasi yang diberikan kepada pasien menjadi lebih tepat sasaran*” (pernyataan Zahra).

“*Sebelumnya saya belum terlalu tahu bagaimana berkomunikasi dengan pasien, melalui kegiatan ini saya menjadi lebih paham*” (pernyataan Nadia). Berikut skor *pre-test* dan *post-test*, seperti terlihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Skor *pre-test* dan *post-test*

No.	Pernyataan	Pre-test	Post-test
1.	Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi yang terjadi antara 2 orang atau lebih	0,97	1,00
2.	Komunikasi interpersonal tidak memerlukan keahlian	0,47	0,72
3.	Komunikasi interpersonal yang efektif dapat mengurangi kesalahan dalam pengobatan	0,88	0,91
4.	Komunikasi interpersonal dalam kefarmasian hanya berguna bagi pasien	0,63	0,75
5.	Seorang farmasis perlu menjelaskan semua informasi tentang obat kepada pasien	0,19	0,63
6.	Seorang farmasis tidak perlu mengembangkan rasa <i>empathy</i> kepada pasien	0,97	0,97
7.	Komunikasi interpersonal dapat digunakan untuk mendorong pasien lebih patuh dalam meminum obat	0,91	1,00
8.	Sebagian besar kegagalan proses pengobatan pasien diakibatkan karena kesalahan komunikasi petugas kesehatan	0,63	0,78
9.	Kejelasan informasi dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan pasien	1,00	1,00
10.	Keberhasilan pelayanan kesehatan memerlukan kemampuan untuk mendengarkan	0,91	1,00
<b>Rata-rata</b>		<b>7,53</b>	<b>8,75</b>

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan komunikasi inter personal siswa. Hal ini dibuktikan adanya kenaikan rata-rata skor *pre-test* dan *post-test*. Kenaikan skor rata-rata tersebut adalah 1,22 atau meningkat dari 7,53 menjadi 8,75. Selain itu berdasarkan kegiatan bermain peran juga menunjukkan adanya perubahan kemampuan berkomunikasi siswa yang awalnya masih kurang menjadi lebih baik. Hasil kegiatan ini sejalan dengan kegiatan pengabdian di SMA Negeri 6 Samarinda. Kegiatan yang dilakukan secara daring dengan menggunakan media Zoom tersebut berhasil meningkatkan kesadaran siswa akan pentingnya kemampuan komunikasi (Rahmah *et al.*, 2022).

#### D. SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui penyuluhan tentang komunikasi interpersonal dalam pelayanan kefarmasian ini secara efektif dapat meningkatkan pengetahuan (8,75%) dan keterampilan siswa untuk menerapkan prinsip-prinsip komunikasi interpersonal yang efektif. Kegiatan ini dapat dilanjutkan sendiri oleh sekolah setelah kegiatan ini selesai dilaksanakan. Sekolah perlu mempertimbangkan untuk menambahkan materi tentang komunikasi interpersonal dalam kegiatan pembelajaran program keahlian Farmasi. Keberlanjutan penyampaian materi tentang komunikasi interpersonal dalam mata pelajaran akan mempersiapkan soft skill siswa dalam praktik di lapangan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M) Politeknik Harapan Bersama yang telah mendanai kegiatan pengabdian sehingga kegiatan dapat terlaksana dengan lancar.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Antari, N. P. U., Meriyani, H., & Suena, N. M. D. S. (2019). Faktor-Faktor Komunikasi yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Terhadap Tenaga Teknis Kefarmasian. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 5(2), 63–69.
- Astuti, S. P., Saibi, Y., & Dasuki, A. (2018). Pelayanan Konseling Pasien oleh Apoteker di Kota Medan Patient Counseling Service by Pharmacist in Medan City. *Farmasains: Jurnal Ilmiah Ilmu Kefarmasian*, 5(1), 21–25. <https://doi.org/10.22236/FARMASAINS.V5I1.3630>
- Cavaco, A. M. (2017). What should pharmacists keep in mind to communicate with patients more effectively? Some key concepts for everyday use. *Journal of The Malta College of Pharmacy Practice*, (23), 13–16. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/153556852.pdf>
- Evert, D. P. (2020). Komunikasi Interpersonal dalam Konsultasi Dokter Estetika dengan Pasien melalui Media Sosial Whatsapp. *Jurnal Penelitian & Studi Ilmu Komunikasi*, 1(2), 127–136.
- Geum, M. J., Ahn, J. H., Kim, J. S., Kim, S. H., Son, E. S., Hu, Y. J., ... Rhie, S. J. (2019). Interprofessional Collaboration Between a Multidisciplinary Palliative Care Team and the Team Pharmacist on Pain Management. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 36(7), 616–622. <https://doi.org/10.1177/1049909119829047>
- Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung. (2018, December 20). Apoteker Harus Terampil Berkomunikasi . Retrieved December 6, 2022, from <https://dinkes.bandung.go.id/apoteker-harus-terampil-berkomunikasi/>
- Humas Farmasi UGM. (2017, September 27). Mengubah Paradigma Praktik Kefarmasian | Fakultas Farmasi UGM. Retrieved August 12, 2021, from <https://farmasi.ugm.ac.id/id/mengubah-paradigma-praktik-kefarmasian/>
- Jin, H. K., Park, S. H., Kang, J. E., Choi, K. S., Kim, H. A., Jeon, M. S., & Rhie, S. J. (2019). The influence of a patient counseling training session on pharmacy students' self-perceived communication skills, confidence levels, and attitudes about communication skills training. *BMC Medical Education*, 19(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/S12909-019-1607-X/TABLES/4>
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Keputusan

- Direktur Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah (2017). Indoensia.
- Kusuma, F. A. L., Susanto, A., & Nurcahyo, H. (2022). Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpesona dengan Kepuasan Pelayanan Obat di Apotek Goge Farma. In *Prosiding Seminar Nasional Unimus Volume 5* (Vol. 5, pp. 1049–1056). Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang. Retrieved from <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/view/1273>
- Mahananda, A., & Rokhman, M. R. (2015). Kesiapan Apoteker Komunitas Kota Yogyakarta dalam Memberikan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) Obat pada Pasien dengan Penyakit Kronis. *Skripsi*. Univeristas Gadjah mada, Yogyakarta. Retrieved from <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/78700>
- Rahmah, D. D. N., Gultom, L. M. K., & Putri, A. R. (2022). Pelatihan Komunikasi Internal Guna Meningkatkan Efektivitas Tim pada Organisasi Siswa SMA di Masa Pandemi Covid-19. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5), 4104–4116. <https://doi.org/10.31764/JMM.V6I5.10663>
- Sarmadi. (2017). Identifikasi Komunikasi Efektif antara Tenaga Teknis Kefarmasian dengan Pasien di Beberapa Apotek Wilayah Kecamatan Kemuning Kota Palembang. *JPP: Jurnal Kesehatan Palembang*, 12(1), 1–7.
- Sholahuddin, M. A., Susanto, A., & Sari, M. P. (2022). Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersona dengan Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Siti Hajar. In *Prosiding Seminar Nasional Unimus* (Vol. 5), pp. 1057–1063. Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Siahaan, S., & Handayani, R. S. (2019). Identifikasi Praktik Kefarmasian yang Sesuai dengan Kebutuhan Pasien dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 22(2), 126–136.
- Sim, T. F., Laetitia Hattingh, H., Sunderland, B., & Czarniak, P. (2020). Effective communication and collaboration with health professionals: A qualitative study of primary care pharmacists in Western Australia. *PLOS ONE*, 15(6), 1–20. <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0234580>
- Suranto, A. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.