

apt. Tovani Sri, M.Si.

Dr. Imat Rochimat, SKM, MM.

apt. Nuri Handayani, M. Farm.



Buku Ajar
**KOMUNIKASI
FARMASI**

BUKU AJAR KOMUNIKASI FARMASI

apt. Tovani Sri, M.Si
Dr. Imat Rochimat, SKM, MM
apt. Nuri Handayani, M. Farm



BUKU AJAR KOMUNIKASI FARMASI

Penulis:
apt. Tovani Sri, M.Si
Dr. Imat Rochimat, SKM, MM
apt. Nuri Handayani, M. Farm

Editor:
Erik Santoso

Layouter :
Tim Kreatif PRCI

Cover:
Rusli

Cetakan Pertama : Desember 2024

Hak Cipta 2024, pada Penulis. Diterbitkan pertama kali oleh:

Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
ANGGOTA IKAPI JAWA BARAT
Pondok Karisma Residence Jalan Raflesia VI D.151
Panglayungan, Cipedes Tasikmalaya – 085223186009

Website : www.rcipress.rcipublisher.org
E-mail : rumahcemerlangindonesia@gmail.com

Copyright © 2024 by Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
All Right Reserved

- Cet. I – : Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2024
; 14,8 x 21 cm
ISBN 978-634-7091-00-0 (PDF)

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak buku ini dalam bentuk dan dengan
cara apapun tanpa izin tertulis dari penulis dan penerbit

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang
Hak Cipta Pasal 72

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta Pasal 72

Barang siapa dengan sengaja melanggar dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling sedikit 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Buku Ajar **Komunikasi Farmasi** ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ajar ini disusun sebagai panduan pembelajaran bagi mahasiswa program D3 Farmasi dalam mendalami materi dan keterampilan yang berkaitan dengan komunikasi efektif dalam praktik kefarmasian.

Komunikasi adalah aspek penting dalam pelayanan kefarmasian, baik dalam berinteraksi dengan pasien, tenaga kesehatan lainnya, maupun masyarakat luas. Melalui buku ajar ini, diharapkan mahasiswa dapat memahami konsep dasar komunikasi farmasi, mengembangkan keterampilan berkomunikasi secara profesional, serta mampu membangun hubungan yang baik untuk mendukung pelayanan kefarmasian yang optimal. Materi dalam buku ajar ini disusun secara sistematis dengan pendekatan teoritis dan praktis. Setiap bab dilengkapi dengan penjelasan konsep, contoh kasus, serta latihan yang dirancang untuk mempermudah pemahaman dan penerapan di dunia kerja. Kami berharap buku ajar ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat dalam mendukung proses pembelajaran.

Kami menyadari bahwa buku ajar ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan masukan dari berbagai pihak sangat kami harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga buku ajar ini dapat memberikan kontribusi positif bagi mahasiswa D3 Farmasi dalam mengembangkan kompetensi komunikasi yang baik dan profesional. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan buku ajar ini. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi segala upaya kita dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
TOPIK 1 PENGERTIAN, TUJUAN, RUANG LINGKUP DAN UNSUR KOMUNIKASI	1
TOPIK 2 TEKNIK KOMUNIKASI EFEKTIF	4
TOPIK 3 KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL	9
TOPIK 4 TEKNIK DAN JENIS KOMUNIKASI	19
TOPIK 5 KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM MEMBERIKA PELAYANAN SWAMEDIKASI	24
TOPIK 6 PELAYANAN INFORMASI OBAT	32
TOPIK 7 SUMBER INFORMASI OBAT	39
TOPIK 8 MEDIA INFORMASI OBAT DAN KESEHATAN	46
TOPIK 9 KEPATUHAN MINUM OBAT	51
TOPIK 10 PELAYANAN INFORMASI OBAT PADA PASIEN PEDIATRIK	56
TOPIK 11 PELAYANAN INFORMASI OBAT PADA PASIEN GERIATRIK	59
TOPIK 12 PELAYANAN INFORMASI OBAT PADA PASIEN PENYAKIT TERMINAL	62
TOPIK 13 PELAYANAN INFORMASI OBAT PADA PASIEN PENYAKIT TERMINAL	65
TOPIK 14 PELAYANAN INFORMASI OBAT PADA OBAT <i>LIFE SAVING</i>	68
BIODATA PENULIS	71

TOPIK 1

PENGERTIAN, TUJUAN, RUANG LINGKUP DAN UNSUR KOMUNIKASI

Deskripsi

Topik ini membahas tentang pengajaran kepada Partisipan tentang dasar-dasar komunikasi, termasuk definisi, tujuan, dan ruang lingkungnya. Mahasiswa akan mempelajari berbagai unsur komunikasi seperti pengirim, pesan, media, penerima, dan umpan balik, serta pentingnya komunikasi efektif dalam berbagai konteks. Topik ini penting untuk memahami dinamika komunikasi dalam kehidupan sehari-hari dan profesional.

Relevansi

Topik ini sangat relevan dengan mata kuliah komunikasi farmasi karena komunikasi yang efektif adalah kunci dalam praktik farmasi. Dalam komunikasi farmasi, apoteker harus mampu menyampaikan informasi obat dengan jelas dan tepat kepada pasien, dokter, dan tenaga kesehatan lainnya. Pemahaman tentang unsur komunikasi seperti pengirim, pesan, media, penerima, dan umpan balik membantu apoteker memastikan bahwa informasi yang disampaikan dipahami dengan benar, mengurangi risiko kesalahan medis, dan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan. Selain itu, tujuan dan ruang lingkup komunikasi yang dipelajari dalam mata kuliah ini membantu apoteker mengembangkan keterampilan interpersonal yang diperlukan untuk membangun hubungan yang baik dengan pasien dan kolega.

Tujuan Pembelajaran

Tujuan pembelajaran tentang Simulasi ini:

Partisipan mampu Mempelajari Tata Tertib Dan Bahan Kajian Simulasi

Panduan belajar

1. Partisipan membentuk kelompok Simulasi
2. Partisipan membuka literatur berupa buku referensi
3. Partisipan berdiskusi dengan anggota kelompok
4. Partisipan membuat dan mempelajari tata tertib yang akan menjadi panduan dalam Simulasi pada pertemuan selanjutnya
5. Partisipan mempersiapkan bahan kajian untuk pelaksanaan Simulasi komunikasi farmasi

Tata tertib Pelaksanaan Simulasi

1. Kehadiran Tepat Waktu: Partisipan harus hadir tepat waktu di setiap sesi Simulasi.
2. Persiapan Materi: Partisipan diharapkan telah mempelajari materi

yang akan dibahas sebelum sesi Simulasi dimulai.

3. Partisipasi Aktif: Partisipan harus aktif berpartisipasi dalam diskusi dan kegiatan Simulasi.
4. Penggunaan Bahasa yang Sopan: Partisipan harus menggunakan bahasa yang sopan dan profesional selama Simulasi.
5. Kepatuhan pada Instruksi: Mahasiswa harus mematuhi semua instruksi yang diberikan oleh dosen atau asisten dosen.
6. Kerja Sama Tim: Partisipan harus bekerja sama dengan anggota kelompoknya dan menghargai pendapat setiap anggota.
7. Penggunaan Teknologi: Partisipan harus menggunakan teknologi (seperti laptop dan ponsel) hanya untuk keperluan Simulasi.
8. Pakaian yang Sesuai: Partisipan harus mengenakan pakaian yang rapi dan sesuai dengan aturan kampus.
9. Kebersihan dan Kerapihan: Partisipan harus menjaga kebersihan dan kerapihan ruang Simulasi.
10. Etika Akademik: Partisipan harus menjunjung tinggi etika akademik, termasuk tidak melakukan plagiarisme atau kecurangan dalam bentuk apapun.

MATERI

Capaian Pembelajaran MK Sub CPMK	Mahasiswa Memahami Dengan Baik Pengertian, Tujuan, Ruang Lingkup Dan Unsur Komunikasi Mahasiswa mampu memahami: - Pendahuluan (Pengertian, Tujuan, Ruang Lingkup Komunikasi) - Unsur Komunikasi (Pemberi, Penerima, Alat, Isi, Dan Umpan Balik Pesan Dalam Komunikasi)
----------------------------------	---

Uraian materi

Materi

Pengertian:

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, ide, atau perasaan dari satu pihak ke pihak lain. Dalam farmasi, komunikasi sangat penting untuk memastikan informasi yang akurat dan jelas antara apoteker, pasien, dan tenaga kesehatan lainnya.

Tujuan:

Tujuan komunikasi dalam farmasi adalah untuk meningkatkan pemahaman pasien tentang obat-obatan, memastikan penggunaan obat yang tepat, dan meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan. Komunikasi yang efektif juga dapat mencegah kesalahan medis dan meningkatkan keselamatan pasien.

Ruang Lingkup:

Ruang lingkup komunikasi dalam farmasi mencakup berbagai aspek,

seperti komunikasi verbal dan non-verbal, penggunaan teknologi informasi, serta interaksi antara apoteker dan pasien, apoteker dengan dokter, dan apoteker dengan tenaga kesehatan lainnya.

Unsur Komunikasi dalam Farmasi:

1. Pemberi Pesan: Pemberi pesan dalam komunikasi farmasi bisa berupa apoteker, dokter, atau tenaga kesehatan lainnya yang memberikan informasi tentang obat atau perawatan.
2. Penerima Pesan: Penerima pesan adalah pasien atau anggota keluarga pasien yang menerima informasi tentang obat atau perawatan.
3. Alat Komunikasi: Alat komunikasi bisa berupa lisan (tatap muka, telepon), tulisan (brosur, resep), atau digital (email, aplikasi kesehatan).
4. Isi Pesan: Isi pesan dalam komunikasi farmasi mencakup informasi tentang dosis obat, cara penggunaan, efek samping, dan instruksi khusus lainnya.
5. Umpan Balik: Umpan balik adalah respons dari penerima pesan yang menunjukkan pemahaman atau ketidakpahaman terhadap informasi yang diberikan. Umpan balik ini penting untuk memastikan bahwa pesan telah diterima dan dipahami dengan benar.

Dengan memahami dan menerapkan unsur-unsur komunikasi ini, tenaga teknik kefarmasian dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memastikan keselamatan serta kesejahteraan pasien

Alat dan Bahan

1. Laptop
2. Infocus
3. Ponsel
4. Buku teks/E-book referensi

Prosedur/Langkah Langkah Pelaksanaan (sesuai SOP)

Pelaksanaan

Satu kelas dibagi menjadi 8 kelompok. Masing-masing kelompok membuat tata tertib dan bahan kajian praktek

Partisipan wajib membuat laporan berupa draf tata tertib dan bahan kajian praktek untuk mata kuliah komunikasi farmasi.

Partisipan melaksanakan ujian akhir setelah menyelesaikan semua Simulasi, sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh kepala labor.

Rangkuman

Kegiatan Simulasi ini diikuti oleh ± 100 Partisipan. Setelah mengikuti Simulasi ini, diharapkan peserta dapat mengerjakan latihan soal, menguasai tujuan pembelajaran, dan capaian mata kuliah tercapai 100%.

Latihan soal

KASUS 1 :

Seorang Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) bernama Andi sedang memberikan informasi kepada pasien bernama Budi tentang obat yang baru diresepkan oleh dokter. Andi menjelaskan dosis, cara penggunaan, dan efek samping obat tersebut. Setelah mendengarkan penjelasan Andi, Budi tampak bingung dan bertanya apakah ada cara lain untuk mengonsumsi obat tersebut karena ia kesulitan menelan pil besar.

Pertanyaan:

1. Unsur komunikasi apa saja yang terlibat dalam situasi ini?
2. Bagaimana Andi dapat memastikan bahwa Budi memahami informasi yang diberikan?

KASUS 2 :

Seorang dokter, mengirimkan resep obat melalui email kepada apoteker di rumah sakit. Apoteker tersebut kemudian menyiapkan obat dan memberikan instruksi tertulis kepada pasien tentang cara penggunaan obat tersebut. Pasien, yang tidak terbiasa dengan teknologi, merasa kesulitan memahami instruksi yang diberikan melalui email dan brosur.

Pertanyaan:

1. Apa saja alat komunikasi yang digunakan dalam soal ini?
2. Bagaimana TTK dapat memberikan umpan balik yang efektif untuk memastikan pasien memahami cara penggunaan obat?

Penilaian

1. Laporan akhir praktek
2. Praktek Harian
3. Evaluasi harian

Glosarium

Daftar Rujukan/ Daftar Pustaka

TOPIK 2

TEKNIK KOMUNIKASI EFEKTIF

Deskripsi

Topik ini memberikan pemahaman kepada Partisipan tentang definisi Teknik Komunikasi dan Jenis Teknik Komunikasi. Selama Simulasi ini, Partisipan akan belajar tentang bagaimana jenis komunikasi yang tepat dan teknik komunikasi yang baik. Selama sesi praktik, mahasiswa akan belajar tentang berbagai jenis komunikasi dan cara menggunakan teknik komunikasi yang efektif dalam berbagai situasi sehingga akan membantu mereka meningkatkan keterampilan komunikasi.

Relevansi

Simulasi ini membahas tentang definisi teknik komunikasi dan berbagai jenis teknik komunikasi yang relevan dengan mata kuliah komunikasi farmasi. Metode atau cara berkomunikasi yang penting bagi mahasiswa yang mempelajari komunikasi farmasi membantu mahasiswa berkomunikasi secara efektif dengan pasien, kolega, dan profesional perawatan kesehatan lainnya di bidang farmasi. Keterampilan ini dapat membantu mahasiswa farmasi lebih memahami kebutuhan pasien mereka dan memberi pasien perawatan terbaik yang memungkinkan. Secara keseluruhan, memahami dan menggunakan berbagai teknik komunikasi sangat penting bagi mahasiswa farmasi untuk berhasil di bidang mereka dan memberikan perawatan berkualitas kepada pasien mereka.

Tujuan Pembelajaran

Tujuan pembelajaran tentang Simulasi ini :

1. Partisipan Mampu Memahami, Merespon Dan Menerapkan Model dan Teknik Dan Metode Komunikasi Efektif
2. Partisipan Mampu Memahami, Merespon Dan Menerapkan Metode Komunikasi Efektif

Panduan belajar

1. Partisipan membentuk kelompok Simulasi
2. Partisipan membuka literatur berupa buku referensi
3. Partisipan berdiskusi dengan anggota kelompok
4. Partisipan membuat tema roleplay teknik dan metode komunikasi
5. Partisipan membuat sebuah video singkat roleplay komunikasi yang efektif

Tata tertib Pelaksanaan Simulasi

1. Kehadiran Tepat Waktu: Partisipan harus hadir tepat waktu di setiap sesi Simulasi.
2. Persiapan Materi: Partisipan diharapkan telah mempelajari materi yang akan dibahas sebelum sesi Simulasi dimulai.
3. Partisipasi Aktif: Partisipan harus aktif berpartisipasi dalam diskusi dan kegiatan Simulasi.
4. Penggunaan Bahasa yang Sopan: Partisipan harus menggunakan bahasa yang sopan dan profesional selama Simulasi.
5. Kepatuhan pada Instruksi: Mahasiswa harus mematuhi semua instruksi yang diberikan oleh dosen atau asisten dosen.
6. Kerja Sama Tim: Partisipan harus bekerja sama dengan anggota kelompoknya dan menghargai pendapat setiap anggota.
7. Penggunaan Teknologi: Partisipan harus menggunakan teknologi (seperti laptop dan ponsel) hanya untuk keperluan Simulasi.
8. Pakaian yang Sesuai: Partisipan harus mengenakan pakaian yang rapi dan sesuai dengan aturan kampus.
9. Kebersihan dan Kerapihan: Partisipan harus menjaga kebersihan dan kerapihan ruang Simulasi.
10. Etika Akademik: Partisipan harus menjunjung tinggi etika akademik, termasuk tidak melakukan plagiarisme atau kecurangan dalam bentuk apapun.

MATERI

Capaian Pembelajaran MK	Mahasiswa mampu Menerapkan Model Teknik Komunikasi Efektif Dan Observasi
Sub CPMK	Mahasiswa mampu Memahami, Merespon Dan Menerapkan Model, Teknik Dan Metode Komunikasi Efektif Dan Observasi

Uraian materi

Materi

Definisi

- Komunikasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua individu atau lebih.
- Teknik komunikasi merupakan cara atau keahlian seseorang dalam menyampaikan pesan, gagasan, pemikiran, ide, atau hal lain agar lebih mudah dipahami oleh orang lain.
- Keberadaan komunikasi sangat vital karena melalui proses ini segala kebutuhan manusia dapat terpenuhi, mulai dari sandang, pangan, papan, hingga kesehatan.
- Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang mampu mengubah sikap (strategi perubahan sikap), merubah pandangan (untuk mengubah opini), dan memodifikasi perilaku (perubahan perilaku).

Jenis Teknik Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy, keterampilan berkomunikasi dapat dibagi menjadi:

1. Teknik Komunikasi Informatif

2. Teknik Komunikasi Persuasif

3. Teknik Komunikasi Pervasif

4. Teknik Komunikasi Coersif

5. Teknik Komunikasi Instruktif

6. Teknik Hubungan Manusiawi (Human Relations)

1. Teknik Komunikasi Informatif

- Merupakan keahlian dalam berkomunikasi dengan cara menyampaikan informasi baik secara verbal, nonverbal, maupun paralinguistik.
- Tujuan dari teknik komunikasi ini adalah untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat mengenai perubahan sosial yang terjadi.
- Dengan adanya informasi ini, diharapkan masyarakat dapat mengambil peran secara aktif dan memperluas wawasan mereka.

2. Teknik Komunikasi Persuasif

- Metode ini melibatkan penyampaian pesan kepada individu dengan mempertimbangkan aspek psikologisnya.
- Pesan yang disampaikan harus disesuaikan dengan konteks atau latar belakang audiens tanpa adanya unsur paksaan.
- Tujuan utamanya adalah mencapai tujuan yang diinginkan dan mendapatkan umpan balik dalam bentuk pertanyaan dari audiens.

3. Teknik Komunikasi Pervasif

- Merupakan cara untuk menyampaikan pesan kepada orang lain secara berulang-ulang agar pesan tersebut secara perlahan meresap ke dalam bawah sadar.
- Harapannya, teknik komunikasi ini dapat membentuk sikap dan kepribadian seseorang, serta memastikan pemahaman pesan yang disampaikan.

4. Teknik Komunikasi Coersif

- Pendekatan ini melibatkan pemaksaan individu untuk berperilaku sesuai dengan perintah yang diberikan, berbeda dengan teknik persuasif.
- Penggunaan teknik ini dapat menimbulkan rasa takut, ketaatan yang dipaksakan, dan kepatuhan yang tanpa ampun.
- Dengan menerapkan teknik ini, diharapkan manusia dapat memahami dan bersiap untuk menghadapi perubahan yang terjadi.

5. Teknik Komunikasi Instruktif

- Merupakan bentuk komunikasi yang disusun sedemikian rupa sehingga dipahami sebagai perintah yang harus dilaksanakan.

6. Teknik Hubungan Manusiawi (Human Relations)

- Merupakan tahap komunikasi di mana komunikator dan komunikan saling memahami pikiran, perasaan, serta melakukan tindakan bersama.
- Teknik komunikasi ini membawa dampak pemahaman yang mendukung. Konsekuensi Apoteker sebagai Komunikator yang Terampil atau Tidak Menurut Kerr, A. et al. (2021), apoteker memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi kepada pasien tentang penggunaan obat secara interaktif, langsung, jelas, dan terperinci agar pasien dapat memanfaatkan terapi dengan optimal.

Studi tersebut juga menekankan bahwa komunikasi merupakan elemen kunci dalam membangun hubungan interpersonal yang kuat dengan pasien, memastikan konsultasi yang efektif, serta memberikan layanan yang berkualitas.

Dengan mempelajari metode komunikasi yang berpusat pada pasien, petugas farmasi dapat menggunakan bahasa yang lebih sederhana, langsung, dan jelas dalam praktik sehari-hari mereka.

Alat dan Bahan

1. Laptop
2. Infocus
3. Ponsel
4. Buku teks/E-book referensi

Prosedur/Langkah Langkah Pelaksanaan (sesuai SOP)

Pelaksanaan

1. Partisipan wajib membuat video roleplay komunikasi setelah selesai Simulasi dan di kumpulkan dalam bentuk softcopy
2. Partisipan wajib membuat laporan tetap setelah menyelesaikan semua Simulasi.

Partisipan melaksanakan ujian akhir setelah menyelesaikan semua Simulasi, sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh kepala labor.

Rangkuman

Kegiatan Simulasi ini diikuti oleh $\pm$ 100 Partisipan. Setelah mengikuti Simulasi ini, diharapkan peserta dapat mengerjakan latihan soal, menguasai tujuan pembelajaran, dan capaian mata kuliah tercapai 100%.

Latihan soal

KASUS 1 :

Seorang manajer di sebuah perusahaan merasa bahwa timnya kurang produktif. Untuk meningkatkan kinerja, manajer tersebut mulai memberikan instruksi-instruksi ketat dan mengancam akan memberikan sanksi jika target tidak tercapai. Meskipun beberapa anggota tim menjadi lebih produktif, sebagian besar merasa tertekan dan tidak nyaman.

1. Jelaskan jenis komunikasi apa yang dipakai oleh manajer tersebut?
2. Bagaimana agar komunikasi berjalan efektif

KASUS 2

Seorang TTK di sebuah apotek besar seringkali mendapati pasien yang bingung dengan instruksi penggunaan obat. Suatu hari, seorang pasien mengeluh bahwa efek samping obat yang dialaminya tidak dijelaskan dengan baik. Ternyata, TTK tersebut terburu-buru saat memberikan penjelasan dan tidak menggunakan bahasa yang mudah dipahami pasien. Akibatnya, pasien mengalami efek samping yang tidak terduga karena ketidaktahuan. Situasi ini menunjukkan:

1. Bagaimana pentingnya komunikasi pada kasus diatas?
2. Jelaskan Konsekuensi dari ketidakmampuan TTK sebagai komunikator yang terampil
3. Apa Manfaat dari penggunaan bahasa teknis dalam penjelasan obat

Penilaian

1. Laporan berupa video roleplay komunikasi
2. Praktek Harian
3. Evaluasi harian

Glosarium

-

Daftar Rujukan/ Daftar Pustaka

Kerr, A. *et al.* (2021) 'How can pharmacists develop patient-pharmacist communication skills? A realist synthesis', *Patient Education and Counseling*, 104(10), pp. 2467–2479. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.03.010>.

TOPIK 3

KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL

DESKRIPSI

Simulasi ini dirancang untuk mengembangkan keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal yang esensial bagi tenaga kesehatan, khususnya dalam bidang farmasi. Mahasiswa akan mempelajari dan mempraktikkan teknik komunikasi yang efektif untuk meningkatkan interaksi dengan pasien, rekan kerja, dan tenaga medis lainnya. Materi akan mencakup aspek-aspek komunikasi verbal, seperti pilihan kata, nada suara, kejelasan pesan, serta keterampilan mendengarkan. Di sisi lain, mahasiswa juga akan dilatih dalam komunikasi nonverbal, yang meliputi bahasa tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, serta gestur yang mendukung atau memperkuat pesan verbal.

Relevansi

Topik Komunikasi Verbal dan Nonverbal sangat relevan dengan kompetensi lulusan D3 Farmasi karena kemampuan komunikasi yang baik merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam pelayanan kefarmasian. Berikut adalah beberapa alasan relevansi topik ini dengan kompetensi yang dibutuhkan dalam bidang farmasi:

1. Interaksi Efektif dengan Pasien

Kompetensi lulusan D3 Farmasi mencakup kemampuan memberikan informasi obat dan konseling kepada pasien. Komunikasi verbal yang jelas dan nonverbal yang tepat membantu memastikan pasien memahami instruksi penggunaan obat dengan baik, yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan dan keamanan penggunaan obat.

2. Keterampilan Mendengarkan Aktif

Untuk menjadi tenaga kesehatan yang efektif, seorang tenaga farmasi harus mampu mendengarkan secara aktif dan menanggapi kekhawatiran atau pertanyaan pasien. Keterampilan ini melibatkan komunikasi verbal dan nonverbal, sehingga pasien merasa didengar dan dipahami, yang dapat memperkuat hubungan apoteker-pasien.

3. Kolaborasi dengan Tenaga Kesehatan Lainnya

Komunikasi yang efektif juga diperlukan dalam interaksi profesional dengan tenaga kesehatan lain. Seorang farmasis harus dapat mengkomunikasikan informasi obat dengan jelas kepada tim medis, baik dalam situasi rutin maupun keadaan darurat. Komunikasi yang baik meminimalkan kesalahpahaman dan memastikan perawatan yang terpadu dan aman bagi pasien.

4. Pengelolaan Konflik dan Situasi Sulit

Tenaga farmasi sering menghadapi pasien dengan berbagai latar belakang budaya dan emosi. Kompetensi ini membantu lulusan

menangani situasi konflik atau pasien yang sulit dengan pendekatan komunikasi yang tenang, empatik, dan responsif. 5. Profesionalisme dan Etika Kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan sikap profesional, baik secara verbal maupun nonverbal, menunjukkan tingkat etika dan integritas yang sesuai dengan standar profesi farmasi. Ini berperan penting dalam menjaga kepercayaan publik terhadap profesi farmasi. 6. Peningkatan Keselamatan Pasien Komunikasi yang efektif, baik verbal maupun nonverbal, mendukung keselamatan pasien dengan memastikan bahwa tidak ada informasi penting yang terlewat atau disalahpahami. Hal ini penting dalam situasi seperti pemberian instruksi obat, penyuluhan kesehatan, atau menangani efek samping obat.
Tujuan Pembelajaran 1. Memahami perbedaan antara komunikasi verbal dan nonverbal serta pentingnya keduanya dalam lingkungan farmasi. 2. Mampu menerapkan teknik komunikasi verbal yang efektif dalam penyampaian informasi obat dan edukasi kesehatan. 3. Mampu mengenali dan mempraktikkan komunikasi nonverbal yang tepat dalam berinteraksi dengan pasien, seperti sikap terbuka dan kontak mata yang mendukung. 4. Mengembangkan keterampilan mendengarkan aktif yang akan meningkatkan kualitas interaksi dan kepercayaan pasien.
Panduan Simulasi Simulasi ini akan menggunakan metode simulasi peran (role-play) di mana mahasiswa berpasangan untuk melakukan simulasi interaksi tenaga vokasi farmasi-pasien dan menerima umpan balik. Selain itu, latihan observasi dan refleksi akan dilakukan untuk meningkatkan kesadaran terhadap elemen nonverbal yang mungkin terjadi tanpa disadari.
Tata tertib Pelaksanaan Seminar 1. Mahasiswa wajib hadir 10 menit sebelum jadwal Simulasi dimulai untuk persiapan. 2. Mahasiswa wajib mengenakan pakaian seragam yang sudah ditentukan 3. Rambut harus rapi; mahasiswa tidak diperbolehkan memakai aksesoris berlebihan yang dapat mengganggu kegiatan Simulasi. 4. Mahasiswa harus membawa perlengkapan yang diperlukan, seperti alat tulis, buku catatan, dan materi pendukung lain yang telah

diinformasikan sebelumnya.

5. Mahasiswa diharapkan telah membaca materi dan memahami konsep dasar komunikasi verbal dan nonverbal sebelum Simulasi dimulai.
6. Mahasiswa diharapkan bersikap sopan, saling menghormati, dan menjaga suasana kondusif selama Simulasi.
7. Komunikasi harus dilakukan dengan cara yang profesional dan tidak mengganggu jalannya Simulasi.
8. Selama simulasi, mahasiswa diminta untuk memerankan peran secara serius dan memberikan umpan balik dengan cara yang membangun.
9. Penggunaan telepon genggam dan perangkat elektronik lainnya dilarang kecuali jika diizinkan oleh pembimbing Simulasi untuk kepentingan Simulasi.
10. Telepon genggam harus dalam kondisi mode senyap atau dimatikan selama Simulasi berlangsung.
11. Mahasiswa wajib bekerja sama dengan rekan kelompok dan mengikuti seluruh rangkaian kegiatan Simulasi dengan partisipasi aktif. Setiap mahasiswa diharapkan untuk turut berkontribusi, baik saat simulasi maupun saat memberikan umpan balik.
12. Mahasiswa wajib menjaga kebersihan dan kerapian ruang Simulasi sebelum, selama, dan setelah kegiatan selesai.
13. Dilarang membawa makanan atau minuman ke dalam ruang Simulasi, kecuali telah diizinkan.
14. Mahasiswa harus mematuhi semua instruksi yang diberikan oleh pembimbing Simulasi dengan seksama.

MATERI

Capaian Pembelajaran MK	mahasiswa dapat mengaplikasikan teknik dan metode komunikasi verbal dan nonverbal yang efektif.
Sub CPMK	Peserta dapat menerapkan Model Komunikasi verbal dan non verbal

Uraian materi

MATERI

1. Pengertian Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Komunikasi verbal adalah proses penyampaian pesan melalui kata-kata, baik secara lisan maupun tulisan, yang mencakup pemilihan kata, intonasi, volume, dan kecepatan bicara. Dalam bidang farmasi, komunikasi verbal sangat penting untuk memberikan informasi

yang jelas dan tepat kepada pasien mengenai penggunaan obat, efek samping, dan instruksi kesehatan lainnya. Sementara itu, komunikasi nonverbal adalah penyampaian pesan tanpa menggunakan kata-kata, melainkan melalui ekspresi wajah, bahasa tubuh, kontak mata, gestur, dan sikap tubuh. Komunikasi nonverbal dapat mendukung atau mengubah makna pesan verbal yang disampaikan dan berperan dalam menciptakan suasana empatik dan memperkuat kepercayaan pasien.

2. Peran Komunikasi Verbal dalam Layanan Farmasi

Dalam pelayanan farmasi, komunikasi verbal yang baik diperlukan agar informasi obat dapat disampaikan dengan tepat dan mudah dipahami pasien. Faktor penting dalam komunikasi verbal mencakup kejelasan, pilihan kata yang sederhana, dan penggunaan intonasi yang ramah namun profesional. Komunikasi verbal juga melibatkan keterampilan menyampaikan informasi medis yang mungkin kompleks dengan cara yang dapat diterima pasien, sehingga meminimalkan risiko kesalahan dalam penggunaan obat.

3. Peran Komunikasi Nonverbal dalam Layanan Farmasi

Komunikasi nonverbal memainkan peran penting dalam memperkuat atau memperlemah pesan yang disampaikan secara verbal. Misalnya, kontak mata dan ekspresi wajah yang ramah dapat meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien. Bahasa tubuh yang terbuka dan sikap tubuh yang tenang menunjukkan kesediaan untuk mendengarkan dan membantu. Mahasiswa farmasi perlu memahami bahwa komunikasi nonverbal dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap profesionalisme dan empati tenaga kesehatan.

4. Keterampilan Mendengarkan Aktif

Mendengarkan aktif adalah komponen penting dalam komunikasi yang melibatkan pemusatan perhatian sepenuhnya pada pembicara, memahami pesan mereka, serta memberikan respons yang sesuai. Dalam interaksi dengan pasien, mendengarkan aktif membantu tenaga farmasi memahami kekhawatiran dan kebutuhan pasien secara lebih mendalam, yang akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Teknik mendengarkan aktif mencakup mengajukan pertanyaan klarifikasi, merespons secara empatik, dan menghindari interupsi.

5. Dampak Komunikasi pada Hubungan Pasien dan Tenaga

Kesehatan

Komunikasi yang efektif, baik verbal maupun nonverbal, membangun hubungan yang lebih baik antara tenaga farmasi dan pasien. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan rasa percaya pasien, memudahkan pemahaman terhadap instruksi medis, serta meningkatkan kepatuhan dan hasil terapi. Sebaliknya, komunikasi yang kurang baik dapat menimbulkan kesalahpahaman, merusak kepercayaan pasien, dan bahkan meningkatkan risiko kesalahan medis.

Alat dan Bahan**Alat**

1. Kartu Skenario Kasus – Kartu yang berisi berbagai skenario interaksi pasien-tenaga vokasi farmasi untuk digunakan dalam simulasi role-play.
2. Alat Tulis (Buku Catatan dan Pulpen) – Untuk mencatat pengamatan, refleksi, dan umpan balik setelah simulasi.
3. Perekam Audio/Video – Untuk merekam sesi simulasi agar mahasiswa dapat mengevaluasi kembali keterampilan komunikasi mereka.
4. Proyektor atau Monitor (opsional) – Untuk menampilkan contoh video komunikasi efektif dalam layanan kesehatan, jika diperlukan.

Bahan

1. Handout Materi Simulasi – Berisi teori dasar tentang komunikasi verbal dan nonverbal, panduan role-play, serta contoh skenario.
2. Kartu Refleksi Diri – Kartu yang digunakan oleh mahasiswa untuk menulis refleksi diri tentang keterampilan komunikasi yang telah dipraktikkan.
3. Kertas atau Formulir Evaluasi Diri – Untuk mahasiswa mengisi evaluasi diri mengenai performa komunikasi selama Simulasi.
4. Nama Dada/Label Identitas – Untuk memudahkan identifikasi peran dalam simulasi (misalnya, tenaga vokasi farmasi atau pasien).

Prosedur/Langkah Langkah Pelaksanaan (sesuai SOP)**Simulasi Role-play**

1. Mahasiswa dibagi ke dalam kelompok kecil.
2. Setiap mahasiswa akan bergantian memerankan peran sebagai tenaga vokasi farmasi dan pasien dalam skenario yang telah disiapkan oleh pembimbing, seperti memberikan informasi obat kepada pasien dengan kondisi tertentu (misalnya hipertensi, diabetes).

3. Setelah setiap sesi role-play, mahasiswa yang mengamati memberikan umpan balik mengenai: Kejelasan komunikasi verbal yang dilakukan tenaga vokasi farmasi, keselarasan antara komunikasi verbal dan nonverbal, seperti nada suara, kontak mata, dan gestur., kesan empatik dan profesionalisme yang ditampilkan dalam komunikasi.

Latihan Observasi Komunikasi Nonverbal

1. Mahasiswa secara individu diminta untuk mengamati interaksi antara dua orang (secara langsung atau melalui video pendek) dengan fokus pada komunikasi nonverbal, seperti bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan gestur.
2. Setelahnya, mahasiswa mencatat hasil pengamatan dan mendiskusikan bagaimana elemen nonverbal ini memengaruhi komunikasi serta persepsi yang diterima oleh pasien.

Refleksi dan Diskusi Kelompok

1. Mahasiswa mendiskusikan pengalaman mereka selama role-play dan observasi.
2. Pembimbing memberikan umpan balik tentang kinerja mahasiswa, termasuk aspek yang dapat ditingkatkan dalam komunikasi verbal dan nonverbal.
3. Mahasiswa membuat refleksi tertulis tentang bagaimana peran komunikasi nonverbal membantu memperkuat atau bahkan mengubah pesan verbal yang disampaikan.

Pelaksanaan

1. Peserta melaksanakan setiap tahapan sesuai prosedur di atas
2. Peserta membuat laporan berkelompok (Format terlampir)
3. Peserta mengerjakan latihan soal pada buku ajar, jawaban ditulis pada laporan.

Rangkuman

Pada Simulasi ini, mahasiswa berlatih keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal yang esensial dalam pelayanan kesehatan. Simulasi dimulai dengan pengarahan dari pembimbing dan penyampaian materi singkat mengenai konsep dasar komunikasi serta perannya dalam meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien. Mahasiswa kemudian melaksanakan simulasi role-play menggunakan skenario yang relevan dengan pelayanan farmasi, di mana mereka bergantian berperan sebagai tenaga vokas farmasi

dan pasien. Selama simulasi, mahasiswa yang berperan sebagai pengamat mencatat dan memberikan umpan balik terkait komunikasi verbal (misalnya kejelasan informasi) dan nonverbal (misalnya kontak mata, bahasa tubuh). Kegiatan diakhiri dengan sesi refleksi diri dan diskusi kelompok untuk memperkuat pemahaman dan menilai area keterampilan yang perlu diperbaiki. Simulasi ini bertujuan untuk membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif, profesional, dan empatik, yang akan mendukung praktik kefarmasian yang berkualitas.

Latihan soal :

1. Dalam komunikasi verbal, tenaga vokasi farmasi perlu memastikan informasi yang disampaikan jelas dan mudah dipahami. Manakah di bawah ini yang merupakan teknik komunikasi verbal yang tepat saat menjelaskan penggunaan obat kepada pasien?
 - a. Menggunakan istilah medis yang kompleks untuk menunjukkan profesionalisme.
 - b. Berbicara dengan cepat untuk menghemat waktu.
 - c. Menggunakan kata-kata sederhana dan memastikan pasien mengerti sebelum melanjutkan.
 - d. Menghindari kontak mata agar pasien merasa lebih nyaman.
2. Komunikasi nonverbal sangat penting untuk menciptakan rasa empati dalam interaksi dengan pasien. Di antara pilihan berikut, manakah yang menunjukkan sikap nonverbal yang mendukung komunikasi yang empatik?
 - a. Menyilangkan tangan saat berbicara dengan pasien.
 - b. Menjaga kontak mata yang wajar dan mengganggu sebagai tanda mendengarkan.
 - c. Melihat ke arah lain sambil berbicara.
 - d. Mengambil catatan tanpa memperhatikan ekspresi wajah pasien.
3. Dalam teknik mendengarkan aktif, tenaga vokasi farmasi perlu menunjukkan bahwa mereka benar-benar memperhatikan pasien. Manakah di antara berikut ini yang termasuk dalam teknik mendengarkan aktif?
 - a. Menginterupsi pasien untuk memberikan saran lebih cepat.
 - b. Menunggu pasien selesai berbicara dan memberikan umpan balik secara tenang.
 - c. Menyelesaikan kalimat pasien agar interaksi berlangsung lebih cepat.
 - d. Menghindari pertanyaan klarifikasi untuk menjaga percakapan tetap singkat.

4. Saat menjelaskan efek samping obat kepada pasien yang tampak cemas, tenaga vokasi farmasi dapat menggunakan komunikasi nonverbal untuk menenangkan pasien. Manakah tindakan nonverbal yang paling tepat dalam situasi ini? a. Menyilangkan tangan dan melihat ke arah lain. b. Menggunakan nada suara yang lembut dan menjaga postur tubuh terbuka. c. Berbicara dengan cepat untuk menyelesaikan percakapan. d. Menghindari kontak mata untuk menghindari ketidaknyamanan. 5. Apoteker memberikan informasi kepada pasien dengan bahasa yang sederhana dan menggunakan gerakan tangan yang mendukung. Tindakan ini adalah contoh dari: a. Kombinasi komunikasi verbal dan nonverbal yang efektif. b. Komunikasi nonverbal yang dominan. c. Komunikasi verbal yang tidak diperlukan. d. Menghindari komunikasi untuk menjaga privasi pasien.
Kunci Jawaban : 1. C 2. B 3. B 4. B 5. A
Penilaian Praktik harian = 30% Laporan Praktik= 30% Ujian Praktik= 40% TOTAL 100%
Glosarium 1. <i>Intonasi: Nada suara yang digunakan dalam berbicara, yang dapat memengaruhi interpretasi pesan oleh pendengar; intonasi yang tepat dapat menambahkan makna, empati, atau penekanan pada komunikasi.</i> 2. <i>Kontak Mata : Bagian dari komunikasi nonverbal yang melibatkan interaksi mata antara komunikator dan komunikan, yang bisa menunjukkan perhatian, kepercayaan, atau kesungguhan dalam berkomunikasi.</i> 3. <i>Gestur : Gerakan tangan, lengan, atau bagian tubuh lainnya yang mendukung komunikasi verbal dan membantu memperjelas pesan atau</i>

mengekspresikan emosi.

4. *Ekspresi Wajah : Raut atau gerakan wajah yang mencerminkan emosi atau respon, seperti senyum atau kerutan dahi, yang dapat memengaruhi persepsi penerima pesan.*
5. *Mendengarkan Aktif : Keterampilan mendengarkan secara penuh dengan memberikan perhatian sepenuhnya kepada pembicara, serta merespons dengan pertanyaan atau umpan balik yang relevan untuk memastikan pemahaman.*

Daftar Rujukan/ Daftar Pustaka

Utama :

1. Pedoman PIO di Rumah Sakit, Binfar Alkes, 2016
2. Mulyana, Deddy., 2017, Ilmu Komunikasi (Suatu Pengantar), Rosda Karya, Bandung.
3. Uchjana, Onong., 2003, Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi, Citra Aditya, Bandung.

Pendukung :

1. King, Larry dan Bill Gilbert., 2002, Seni Berbicara, Gramedia, Jakarta.
2. Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit
3. Permenkes Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek
4. Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
5. Implementasi Penelitian 2020. (Anitia M., N.) Gambaran Pengetahuan dan Perilaku Mahasiswa Tentang Swamedikasi Antidiare Di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

TOPIK 4

TEKNIK DAN JENIS KOMUNIKASI

Deskripsi

Topik ini memberikan pemahaman kepada Partisipan tentang definisi Teknik Komunikasi dan Jenis Teknik Komunikasi. Selama Simulasi ini, Partisipan akan belajar tentang bagaimana jenis komunikasi yang tepat dan teknik komunikasi yang baik. Selama sesi praktik, mahasiswa akan belajar tentang berbagai jenis komunikasi dan cara menggunakan teknik komunikasi yang efektif dalam berbagai situasi sehingga akan membantu mereka meningkatkan keterampilan komunikasi.

Relevansi

Simulasi ini membahas tentang definisi teknik komunikasi dan berbagai jenis teknik komunikasi yang relevan dengan mata kuliah komunikasi farmasi. Metode atau cara berkomunikasi yang penting bagi mahasiswa yang mempelajari komunikasi farmasi membantu mahasiswa berkomunikasi secara efektif dengan pasien, kolega, dan profesional perawatan kesehatan lainnya di bidang farmasi. Keterampilan ini dapat membantu mahasiswa farmasi lebih memahami kebutuhan pasien mereka dan memberi pasien perawatan terbaik yang memungkinkan. Secara keseluruhan, memahami dan menggunakan berbagai teknik komunikasi sangat penting bagi mahasiswa farmasi untuk berhasil di bidang mereka dan memberikan perawatan berkualitas kepada pasien mereka.

Tujuan Pembelajaran

Tujuan pembelajaran tentang Simulasi ini :

3. Partisipan Mampu Memahami, Merespon Dan Menerapkan Model dan Teknik Dan Metode Komunikasi Efektif
4. Partisipan Mampu Memahami, Merespon Dan Menerapkan Metode Komunikasi Efektif

Panduan belajar

1. Partisipan membentuk kelompok Simulasi
2. Partisipan membuka literatur berupa buku referensi
3. Partisipan berdiskusi dengan anggota kelompok
4. Partisipan membuat tema roleplay teknik dan metode komunikasi
5. Partisipan membuat sebuah video singkat roleplay komunikasi yang efektif

Tata tertib Pelaksanaan Simulasi

1. Kehadiran Tepat Waktu: Partisipan harus hadir tepat waktu di setiap sesi Simulasi.
2. Persiapan Materi: Partisipan diharapkan telah mempelajari materi yang akan dibahas sebelum sesi Simulasi dimulai.
3. Partisipasi Aktif: Partisipan harus aktif berpartisipasi dalam diskusi dan kegiatan Simulasi.
4. Penggunaan Bahasa yang Sopan: Partisipan harus menggunakan bahasa yang sopan dan profesional selama Simulasi.
5. Kepatuhan pada Instruksi: Mahasiswa harus mematuhi semua instruksi yang diberikan oleh dosen atau asisten dosen.
6. Kerja Sama Tim: Partisipan harus bekerja sama dengan anggota kelompoknya dan menghargai pendapat setiap anggota.
7. Penggunaan Teknologi: Partisipan harus menggunakan teknologi (seperti laptop dan ponsel) hanya untuk keperluan Simulasi.
8. Pakaian yang Sesuai: Partisipan harus mengenakan pakaian yang rapi dan sesuai dengan aturan kampus.
9. Kebersihan dan Kerapian: Partisipan harus menjaga kebersihan dan kerapian ruang Simulasi.
10. Etika Akademik: Partisipan harus menjunjung tinggi etika akademik, termasuk tidak melakukan plagiarisme atau kecurangan dalam bentuk apapun.

MATERI

Capaian Pembelajaran MK	Mahasiswa mampu Menerapkan Model Teknik Komunikasi Efektif Dan Observasi
Sub CPMK	Mahasiswa mampu Memahami, Merespon Dan Menerapkan Model, Teknik Dan Metode Komunikasi Efektif Dan Observasi

Uraian materi

Materi

Definisi

- Komunikasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua individu atau lebih.
- Teknik komunikasi merupakan cara atau keahlian seseorang dalam menyampaikan pesan, gagasan, pemikiran, ide, atau hal lain agar lebih mudah dipahami oleh orang lain.
- Keberadaan komunikasi sangat vital karena melalui proses ini segala kebutuhan manusia dapat terpenuhi, mulai dari sandang, pangan, papan, hingga kesehatan.
- Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang mampu mengubah sikap (strategi perubahan sikap), merubah pandangan (untuk mengubah opini), dan memodifikasi perilaku (perubahan perilaku).

Jenis Teknik Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy, keterampilan berkomunikasi dapat dibagi menjadi:

1. Teknik Komunikasi Informatif

2. Teknik Komunikasi Persuasif

3. Teknik Komunikasi Pervasif

4. Teknik Komunikasi Coersif

5. Teknik Komunikasi Instruktif

6. Teknik Hubungan Manusiawi (Human Relations)

1. Teknik Komunikasi Informatif

- Merupakan keahlian dalam berkomunikasi dengan cara menyampaikan informasi baik secara verbal, nonverbal, maupun paralinguistik.
- Tujuan dari teknik komunikasi ini adalah untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat mengenai perubahan sosial yang terjadi.
- Dengan adanya informasi ini, diharapkan masyarakat dapat mengambil peran secara aktif dan memperluas wawasan mereka.

2. Teknik Komunikasi Persuasif

- Metode ini melibatkan penyampaian pesan kepada individu dengan mempertimbangkan aspek psikologisnya.
- Pesan yang disampaikan harus disesuaikan dengan konteks atau latar belakang audiens tanpa adanya unsur paksaan.
- Tujuan utamanya adalah mencapai tujuan yang diinginkan dan mendapatkan umpan balik dalam bentuk pertanyaan dari audiens.

3. Teknik Komunikasi Pervasif

- Merupakan cara untuk menyampaikan pesan kepada orang lain secara berulang-ulang agar pesan tersebut secara perlahan meresap ke dalam bawah sadar.
- Harapannya, teknik komunikasi ini dapat membentuk sikap dan kepribadian seseorang, serta memastikan pemahaman pesan yang disampaikan.

4. Teknik Komunikasi Coersif

- Pendekatan ini melibatkan pemaksaan individu untuk berperilaku sesuai dengan perintah yang diberikan, berbeda dengan teknik persuasif.
- Penggunaan teknik ini dapat menimbulkan rasa takut, ketaatan yang dipaksakan, dan kepatuhan yang tanpa ampun.
- Dengan menerapkan teknik ini, diharapkan manusia dapat memahami dan bersiap untuk menghadapi perubahan yang terjadi.

5. Teknik Komunikasi Instruktif

- Merupakan bentuk komunikasi yang disusun sedemikian rupa sehingga dipahami sebagai perintah yang harus dilaksanakan.

6. Teknik Hubungan Manusiawi (Human Relations)

- Merupakan tahap komunikasi di mana komunikator dan komunikan saling memahami pikiran, perasaan, serta melakukan tindakan bersama.
- Teknik komunikasi ini membawa dampak pemahaman yang mendukung.

Konsekuensi Apoteker sebagai Komunikator yang Terampil atau Tidak Menurut Kerr, A. et al. (2021), apoteker memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi kepada pasien tentang penggunaan obat secara interaktif, langsung, jelas, dan terperinci agar pasien dapat memanfaatkan terapi dengan optimal.

Studi tersebut juga menekankan bahwa komunikasi merupakan elemen kunci dalam membangun hubungan interpersonal yang kuat dengan pasien, memastikan konsultasi yang efektif, serta memberikan layanan yang berkualitas.

Dengan mempelajari metode komunikasi yang berpusat pada pasien, petugas farmasi dapat menggunakan bahasa yang lebih sederhana, langsung, dan jelas dalam praktik sehari-hari mereka.

Alat dan Bahan

5. Laptop
6. Infocus
7. Ponsel
8. Buku teks/E-book referensi

Prosedur/Langkah Langkah Pelaksanaan (sesuai SOP)

Pelaksanaan

3. Partisipan wajib membuat video roleplay komunikasi setelah selesai Simulasi dan di kumpulkan dalam bentuk softcopy
4. Partisipan wajib membuat laporan tetap setelah menyelesaikan semua Simulasi.

Partisipan melaksanakan ujian akhir setelah menyelesaikan semua Simulasi, sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh kepala labor.

Rangkuman

Kegiatan Simulasi ini diikuti oleh $\pm$ 100 Partisipan. Setelah mengikuti Simulasi ini, diharapkan peserta dapat mengerjakan latihan soal, menguasai tujuan pembelajaran, dan capaian mata kuliah tercapai 100%.

Latihan soal

KASUS 1 :

Seorang manajer di sebuah perusahaan merasa bahwa timnya kurang produktif. Untuk meningkatkan kinerja, manajer tersebut mulai memberikan instruksi-instruksi ketat dan mengancam akan memberikan sanksi jika target tidak tercapai. Meskipun beberapa anggota tim menjadi lebih produktif, sebagian besar merasa tertekan dan tidak nyaman.

3. Jelaskan jenis komunikasi apa yang dipakai oleh manajer tersebut?
4. Bagaimana agar komunikasi berjalan efektif

KASUS 2

Seorang TTK di sebuah apotek besar seringkali mendapati pasien yang bingung dengan instruksi penggunaan obat. Suatu hari, seorang pasien mengeluh bahwa efek samping obat yang dialaminya tidak dijelaskan dengan baik. Ternyata, TTK tersebut terburu-buru saat memberikan penjelasan dan tidak menggunakan bahasa yang mudah dipahami pasien. Akibatnya, pasien mengalami efek samping yang tidak terduga karena ketidaktahuan. Situasi ini menunjukkan:

1. Bagaimana pentingnya komunikasi pada kasus diatas?
2. Jelaskan Konsekuensi dari ketidakmampuan TTK sebagai komunikator yang terampil
3. Apa Manfaat dari penggunaan bahasa teknis dalam penjelasan obat

Penilaian

1. Laporan berupa video roleplay komunikasi
2. Praktek Harian
3. Evaluasi harian

Glosarium

Daftar Rujukan/ Daftar Pustaka

Kerr, A. *et al.* (2021) 'How can pharmacists develop patient-pharmacist communication skills. A realist synthesis', *Patient Education and Counseling*, 104(10), pp. 2467–2479. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.03.010>.

TOPIK 5

KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN SWAMEDIKASI

DESKRIPSI

Simulasi ini dirancang untuk membantu mahasiswa memahami dan menguasai keterampilan komunikasi yang efektif dalam memberikan layanan swamedikasi kepada pasien. Layanan swamedikasi memerlukan kemampuan komunikasi yang baik untuk memastikan pasien menerima informasi yang benar mengenai pilihan obat, cara penggunaan, dosis, serta potensi efek samping. Dalam Simulasi ini, mahasiswa akan belajar cara melakukan asesmen awal kebutuhan pasien, memberikan rekomendasi obat yang tepat, dan mengomunikasikan instruksi penggunaan dengan jelas. Mahasiswa juga akan berlatih cara merespon pertanyaan atau kekhawatiran pasien, mendengarkan dengan empati, serta memberikan edukasi dengan bahasa yang mudah dimengerti. Dengan Simulasi ini, mahasiswa diharapkan mampu menerapkan prinsip komunikasi yang efektif sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan keselamatan pasien dalam swamedikasi.

RELEVANSI

Topik Komunikasi Efektif dalam Memberikan Pelayanan Swamedikasi memiliki relevansi yang kuat dengan kompetensi tenaga vokasi farmasi, khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang aman, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Sebagai tenaga vokasi farmasi, kemampuan berkomunikasi secara efektif sangat penting untuk membantu pasien memilih obat yang sesuai untuk swamedikasi, menjelaskan dosis dan aturan pakai, serta memberikan informasi mengenai efek samping atau interaksi obat yang mungkin terjadi. Dengan keterampilan komunikasi yang baik, tenaga vokasi farmasi dapat meningkatkan pemahaman pasien, memastikan kepatuhan terhadap terapi yang direkomendasikan, dan meminimalkan risiko kesalahan penggunaan obat. Kompetensi ini juga mendukung peran tenaga vokasi farmasi sebagai garda depan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas, berfokus pada keselamatan dan kesejahteraan pasien.

Tujuan Pembelajaran

1. Mengidentifikasi kebutuhan informasi pasien dalam layanan swamedikasi melalui teknik komunikasi yang tepat.

2. Memberikan penjelasan yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami terkait pilihan obat, dosis, cara penggunaan, dan efek samping kepada pasien.
3. Menerapkan teknik komunikasi efektif untuk membangun kepercayaan pasien, termasuk mendengarkan aktif dan memberikan tanggapan yang sesuai terhadap pertanyaan atau kekhawatiran pasien.
4. Menyampaikan informasi terkait swamedikasi dengan bahasa yang sederhana dan empatik untuk meningkatkan pemahaman pasien dan memastikan keamanan penggunaan obat.

Panduan Simulasi

1. Pendahuluan
 - a. Penjelasan tujuan dan pentingnya komunikasi dalam swamedikasi.
 - b. Pemaparan tata tertib Simulasi.
2. Persiapan
 - a. Pembagian kelompok kecil.
 - b. Penyampaian materi tentang langkah-langkah pelayanan swamedikasi.
 - c. Penyiapan peralatan: formulir asesmen, panduan obat OTC, kartu evaluasi.
3. Pelaksanaan Simulasi: Simulasi Role-Play
4. Diskusi

Tata tertib Pelaksanaan Seminar

1. Mahasiswa wajib hadir 10 menit sebelum jadwal Simulasi dimulai untuk persiapan.
2. Mahasiswa wajib mengenakan pakaian seragam yang sudah ditentukan
3. Rambut harus rapi; mahasiswa tidak diperbolehkan memakai aksesoris berlebihan yang dapat mengganggu kegiatan Simulasi.
4. Mahasiswa harus membawa perlengkapan yang diperlukan, seperti alat tulis, buku catatan, dan materi pendukung lain yang telah diinformasikan sebelumnya.
5. Mahasiswa diharapkan telah membaca materi dan memahami konsep dasar komunikasi verbal dan nonverbal sebelum Simulasi dimulai.
6. Mahasiswa diharapkan bersikap sopan, saling menghormati, dan menjaga suasana kondusif selama Simulasi.
7. Komunikasi harus dilakukan dengan cara yang profesional dan tidak mengganggu jalannya Simulasi.