LAPORAN PENELITIAN

Skema:
Penelitian Unggulan

Bidang Kajian:
Kesehatan dan Gizi

Judul:
EVALUASI KEMAMPUAN KOMUNIKASI FARMASI DALAM PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) OLEH MAHASISWA D3 FARMASI DI SMA WILAYAH KOTA BANJARMASIN

Ketua:
apt. Tuty Mulyani, M.Sc (1130048701)
Anggota:
apt. Hendera, M.Farm.Klin (1128108403)
apt. Mustika Muthaharah, M.Farm (1123039101)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASIN
2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul	:	EVALUASI KEMAMPUAN KOMUNIKASI FARMASI DALAM PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) OLEH MAHASISWA D3 FARMASI DI SMA WILAYAH KOTA BANJARMASIN
Skema Kegiatan	:	**PENELITIAN**
Skema Pendanaan	:	Penelitian Unggulan
Bidang Kajian	:	Kesehatan dan Gizi
Tahun Pelaksanaan	:	2021
Nilai Dana	:	Rp 3.000.000
Ketua Pelaksana		
Nama Lengkap	:	apt. Tuty Mulyani, M.Sc
NIDN	:	1130048701
Fakultas	:	Farmasi
Program Studi	:	D3 Farmasi
Nomer HP	:	+6281258060561
Alaman surel	:	tutymulyani@umbjm.ac.id
Anggota 1		
Nama Lengkap	:	apt. Hendera, M.Farm.Klin
NIDN	:	1128108403
Fakultas	:	Farmasi
Program Studi	:	D3 Farmasi
Anggota 2		
Nama Lengkap	:	apt. Mustika Muthaharah, M.Farm
NIDN	:	1123039101
Fakultas	:	Farmasi
Program Studi	:	D3 Farmasi

Mengetahui, Kepala LP2M UM Banjarmasin	Banjarmasin, 23 September 2021 Ketua,
Dr. Muhammad Anshari, S.Si., MM., Apt.	apt. Tuty Mulyani, M.Sc

ABSTRAK

Berisi ringkasan dari program kegiatan yang dilaksanan. Terdiri dari latar belakang, masalah, tujuan, metode, hasil dan kesimpulan dari program kegiatan. Maksimal 200 kata.

Tenaga kefarmasian merupakan bagian dari tenaga kesehatan yang memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Sebagai calon Tenaga Teknis Kefarmasian, mahasiswa D3 Farmasi harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar dapat memberikan informasi yang tepat terkait obat kepada pasien, tenaga kesehatan lain maupun masyarakat. Salah satu pelayanan kefarmasian yang membutuhkan *skill* komunikasi yang baik adalah Pelayanan Informasi Obat (PIO). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kemampuan komunikas mahasiswa D3 Farmasi dalam melakukan Pelayanan Informasi Obat (PIO) di SMA wilayah Kota Banjarmasin.

Penelitian ini adalah penelitian observasional menggunakan data retrospektif dengan desain penelitian *cross sectional.* Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling.* Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin semester III Tahun Akademik 2018/2019-2019/2020 dan telah menempuh mata kuliah Komunikasi Farmasi. Data diambil menggunakan rubrik penilaian kemampuan komunikasi mahasiswa dan dianalisis dengan analisis *univariat*. Hasil analisis disajikan secara deskriptif.

Dari 8 aspek yang dinilai semua mendapatkan hasil dengan kategori baik. Hasil penilaian 8 aspek tersebut antara lain: pengorganisasian presentasi (4,11); penyampaian isi materi (4,31); sikap, cara dan ekspresi tubuh dalam penyampaian kepada audien (4,22); pemanfaat media (4,21); kejelasan bahasa dan suara (4,25); efisiensi waktu (4,29); menanggapi pertanyaan audien (4,08); dan kerjasama tim (4,19).

Kata kunci:

Berisi kata kunci atau istilah-istilah penting atau utama dalam program kegiatan yang dilaksanakan. Minimal 3 maksimal 5.

Komunikasi farmasi, PIO, mahasiswa D3 Farmasil

DAFTAR ISI

Subbab tidak dapat dirubah, untuk memperbaharui halaman klik kanan pada teks daftar isi, pilih ***update field,*** pilih ***update page number only***. Tekan **ok.**

HALAMAN PENGESAHAN
ABSTRAK i
DAFTAR ISI ii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
BAB 2 METODE..... 4
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN..... 7
REFERENSI..... 12
LAMPIRAN..... 13

BAB 1
PENDAHULUAN

Latar belakang berisi tentang penjabaran mengenai dasar atau gagasan dilakukannya kegiatan (penelitian/pengabdian kepada masyarakat). Substansi dari latar belakang adalah gagasan, ide pokok kegiatan, masalah dan tujuan dari kegiatan serta referensi atau tinjauan pustaka pendukung. Tentunya disertai dengan referensi pendukung. Format sitasi pustaka atau referensi menggunakan *Harvard Syle*. Wajib menggunakan aplikasi referensi seperti Mendeley, Zotero atau MS Word.

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan harus mempunyai *skill* komunikasi yang baik sehingga penyampaian informasi kepada pasien lebih efektif. Komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien yang dilakukan secara efektif dan berkualitas telah terbukti dapat meningkatkan keberhasilan terapi dan memberikan rasa nyaman pada pasien. Hal ini juga membantu tenaga kesehatan dalam mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi pada pasien (Antari *et al.*, 2019; Olsson *et al.,* 2014).

Pelayanan kefarmasian telah mengalami perubahan orientasi dari yang awalnya berfokus kepada obat *(drug oriented)* menjadi berfokus pada pasien *(patient oriented)*. Perubahan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan obat yang tepat dan menghindari kesalahan dalam pengobatan *(medication error)*, menjamin keselamatan pasien (*patient safety)* serta meningkatkan kualitas hidup pasien (Kemenkes, 2016). Menurut Manojlovich dan DeCicco (2017), salah satu penyebab utama terjadinya *medication error* adalah tidak efektifnya komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien.

Farmasis merupakan tenaga kesehatan yang memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Sejak tahun 1997, *World Health Organization* (WHO) merumuskan 7 peran penting farmasis dalam pelayanan kesehatan, salah satu di antaranya adalah sebagai komunikator. Seorang tenaga kefarmasian harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar dapat memberikan informasi yang tepat terkait obat kepada pasien, tenaga kesehatan lain maupun masyarakat (Wallman, 2013).

Salah satu pelayanan kefarmasian yang membutuhkan *skill* komunikasi yang baik adalah pelayanan informasi obat. Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan yang dilakukan oleh farmasis terhadap profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat mengenai informasi terkait obat baik berupa obat resep, obat bebas maupun herbal. Informasi obat yang disampaikan dalam PIO

meliputi dosis, kegunaan, rute pemberian obat, bentuk sediaan, formula khusus, metode pemberian, informasi terkait farmakologi obat, efek samping, stabilitas, interaksi obat, kontra indikasi, efikasi, keamanan penggunaan terhadap ibu hamil dan menyusui, ketersediaan obat, harga dan sifat fisika kimia dari obat (Kemenkes, 2016).

Kebutuhan masyarakat akan informasi obat masih besar seiring dengan masih rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap obat yang mereka gunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Sari *et al.,* (2018) di sebuah apotek yang cukup ramai dikunjungi masyarakat di Kota Banjarmasin, menunjukkan hasil sebanyak 99,8% pasien membutuhkan informasi terkait aturan pakai obat dan 97,4% pasien membutuhkan informasi terkait cara penggunaan obat yang tepat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan informasi obat.

Untuk mewujudkan hal tersebut, pendidikan farmasi yang nantinya akan menghasilkan calon-calon tenaga kefarmasian, dituntut dapat memberikan pengetahuan dan *skill* komunikasi farmasi yang efektif dan tertuang dalam kurikulum serta desain pembelajarannya (Wallman, 2013). Bahkan Badan Akreditasi Pendidikan Farmasi internasional, *The Accreditation Council for Pharmacy Education (ACPE),* menyebutkan secara spesifik dalam standar nomer 12, bahwa lulusan farmasi harus mampu berkomunikasi dan berkolaborasi dengan pasien, tenaga kesehatan lain, *stakeholder,* dan masyarakat dalam upaya mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal (Adrian *et al.,* 2015).

Keterampilan berkomunikasi pada mahasiswa farmasi dapat dikembangkan dengan berbagai metode pembelajaran seperti pelatihan (*training*), *active learning,* dan *role-play.* Metode tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam hal menunjukkan empati dan profesionalitas, menjadi pendengar yang baik, dan memotivasi pasien saat konseling (Adrian *et al.,* 2015). Penggunaan media video pembelajaran pun memberikan efek positif terhadap peningkatan kemampuan komunikasi (Restapaty dan Mardiati, 2018). Hasil penelitian Donnovan *et al.* (2017) pada mahasiswa farmasi tahun pertama menunjukkan bahwa terjadi peningkatan *skill* komunikasi pada 90% mahasiswa setelah mereka mengikuti *workshop* komunikasi farmasi.

Sebagai calon Tenaga Teknis Kefarmasian, mahasiswa D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin telah dibekali ilmu dan keterampilan berkomunikasi yang secara spesifik tertuang dalam mata kuliah Komunikasi

Farmasi. Dalam mata kuliah ini, mahasiswa juga diterjunkan secara langsung untuk memberikan pelayanan informasi obat kepada para siswa Sekolah Menengah Atas (SMA) di wilayah Kota Banjarmasin. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengevaluasi kemampuan komunikasi farmasi dalam pelayanan informasi obat (PIO) oleh mahasiswa D3 Farmasi di SMA wilayah Kota Banjarmasin.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana evaluasi kemampuan komunikasi farmasi dalam pelayanan informasi obat (PIO) oleh mahasiswa D3 Farmasi di SMA wilayah Kota Banjarmasin?
2. Aspek-aspek komunikasi apa saja yang perlu ditingkatkan?

C. Tujuan: Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui evaluasi kemampuan komunikasi farmasi dalam pelayanan Informasi obat (PIO) oleh mahasiswa D3 Farmasi di SMA wilayah Kota Banjarmasin?
2. Mengetahui aspek-aspek komunikasi yang perlu ditingkatkan.

BAB 2
METODE

Metode atau cara untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau direncanakan. Bagian ini dilengkapi dengan prosedur lengkap program yang menggambarkan apa yang sudah dilaksanakan dan yang akan dikerjakan selama waktu yang diusulkan atau diresncanakan.

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian observasional menggunakan data retrospektif dengan desain penelitian *cross sectional.* Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling.*

Penelitian ini mengevaluasi kemampuan komunikasi farmasi dalam pelayanan informasi obat (PIO) oleh mahasiswa D3 Farmasi di SMA wilayah Kota Banjarmasin. Ada 8 aspek yang dinilai yaitu pengorganisasian presentasi; penyampaian isi materi presentasi; sikap, cara, dan ekspresi tubuh dalam penyampaian kepada audiens; pemanfaatan media saat presentasi; kejelasan bahasa dan suara saat presentasi; efisiensi waktu; menanggapi pertanyaan audiens; dan kerjasama tim.

B. Lokasi dan Waktu

`Penelitian dilakukan di SMA wilayah Kota Banjarmasin. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari-Agustus 2021.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin pada Tahun Akademik 2018/2019 dan 2019/2020. Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin semester III dan telah menempuh mata kuliah Komunikasi Farmasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling.* Adapun kriteria inklusi dan eksklusinya adalah sebagai berikut:

Kriteria Inklusi:

1. Mahasiswa D3 Farmasi Universitas Muhammadiyah Banjarmasin semester III Tahun Akademik 2018/2019 dan 2019/2020
2. Telah mengambil mata kuliah Komunikasi Farmasi

Kriteria Eksklusi:

1. Belum mengambil mata kuliah Komunikasi Farmasi

2. Belum atau tidak melakukan Pelayanan Informasi Obat (PIO) di SMA wilayah Kota Banjarmasin

D. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Rubrik Penilaian Kemampuan Komunikasi Mahasiswa D3 Farmasi, yang berisi 8 aspek penilaian antara lain: pengorganisasian presentasi; penyampaian isi materi presentasi; sikap, cara, dan ekspresi tubuh dalam penyampaian kepada audiens; pemanfaatan media saat presentasi; kejelasan bahasa dan suara saat presentasi; efisiensi waktu; menanggapi pertanyaan audiens; dan kerjasama tim. Adapun kriteria penilaiannya sebagai berikut:

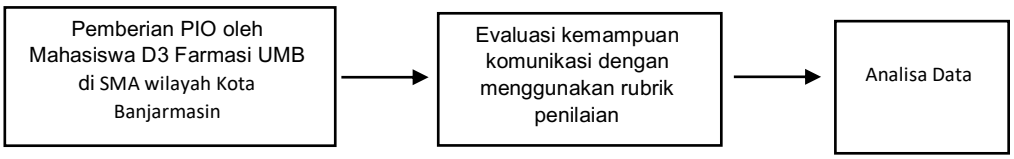
5 = Sangat Baik
4 = Baik
3 = Cukup
2 = Kurang
1 = Tidak Baik

E. Analisa Data

Data yang sudah dikumpulkan kemudian direkapitulasi untuk melihat kemampuan komunikasi mahasiswa D3 Farmasi dan mengetahui aspek-aspek komunikasi apa saja yang oerlu ditingkatkan. Data penilaian kemampuan komunikasi mahasiswa dianalisis dengan analisis *univariat* menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil analisis disajikan secara deskriptif.

F. Tahapan Penelitin dan Uraian Tugas

Adapun tahapan penelitian ini dapat dilihat pada bagan berikut:



Gambar 1. Bagan Penelitian

Tabel 1. Struktur Organisasi Tim Pengusul

No	Nama	Bidang Ilmu	Tugas
1	apt. Tuty Mulyani, M.Sc	Farmasi	Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan dan tempat penelitian, membantu pelaksanaan penelitian dan analisis data
2	apt. Hendera, M.Farm.Klin	Farmasi	Membantu pelaksanaan penelitian dan analisis data
3	apt. Mustika Muthaharah, M.Farm.	Farmasi	Membantu pelaksanaan penelitian dan analisis data

BAB 3
HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang penjabaran seluruh hasil yang ddapatkan baik dalam bentuk table, grafik, bagan, gambar ataupun secara deskriptif. Hasil juga memuat analisis data jika diperlukan. Pembahasan ulasan hasil penelitian dan hasil analisis data, dibahas dengan ditelaah menggunakan referensi terkait. Hasil temuan dari program kegiatan dijabarkan pada bagian ini

A. Hasil dan Pembahasan

Data pada penelitian ini didapatkan dari penilaian terhadap 24 kelompok mahasiswa D3 Farmasi yang melakukan PIO di SMA wilayah Kota Banjarmasin, baik SMA negeri maupun swasta. Adapun penilaian yang diberikan meliputi 8 aspek antara lain: pengorganisasian presentasi; penyampaian isi materi presentasi; sikap, cara, dan ekspresi tubuh dalam penyampaian kepada audiens; pemanfaatan media saat presentasi; kejelasan bahasa dan suara saat presentasi; efisiensi waktu; menanggapi pertanyaan audiens; dan kerjasama tim. Instrumen penilaian terdiri dari 20 pernyataan positif terkait kemampuan komunikasi mahasiswa dalam memberikan PIO. Penilaian dilakukan dengan cara mengisi instrumen tersebut dengan skor sesuai kriteria yaitu “Sangat Baik (5)”, “Baik (4)”, “Cukup (3)”, “Kurang (2)”, dan “Tidak Baik (1)”.

Hasil penelitian yang memuat skor rata-rata tiap aspek penilaian dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Skor Rata-rata 8 Aspek Penilaian dalam Komunikasi Frmasi

Aspek	Skor Rata-rata
Pengorganisasian presentasi	4,11
Penyampaian isi materi presentasi	4,31
Sikap, cara, dan ekspresi tubuh dalam penyampaian kepada audiens	4,22
Pemanfaatan media saat presentasi	4,21
Kejelasan bahasa dan suara saat presentasi	4,25
Efisiensi waktu	4,29
Menanggapi pertanyaan audiens	4,08
Kerjasama tim	4,19

Adapun peta sebaran nilai rata-rata tiap aspek penilaian tercantum dalam Gambar 3.1 di bawah ini.

Gambar 3.1. Peta Sebaran 8 Aspek Penilaian

Data hasil penilaian komunikasi farmasi mahasiswa D3 Farmasi secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Penilaian Komunikasi Farmasi Mahasiswa D3 Farmasi dalam Pemberian PIO

Pernyataan	n = 24									
	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Tidak Baik	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Pengorganisasian presentasi										
Memberi tahu acuan/batasan materi yang akan dipresentasikan	5	20,83	18	75	1	4,17	0	0	0	0
Menjelaskan materi dengan sistematis	5	20,83	14	58,33	5	20,83	0	0	0	0
Memfokuskan materi pada penjelasan poin-poin penting	6	25	13	54,17	5	20,83	0	0	0	0
Memberi kesimpulan di akhir presentasi	9	37,5	12	50	3	12,5	0	0	0	0
Penyampaian isi materi presentasi										
Menyampaikan materi dengan tuntas	6	25	15	62,5	3	12,5	0	0	0	0
Isi materi sesuai dengan tema presentasi	13	54,17	11	45,83	0	0	0	0	0	0
Materi dibuat secara singkat dan jelas	9	37,5	12	50	3	12,5	0	0	0	0
Sikap, cara, dan ekspresi tubuh dalam menyampaikan materi kepada audiens										

Menggunakan bahasa/ekspresi tubuh untuk menguatkan penjelasan	8	33,33	10	41,67	6	25	0	0	0	0
Menyajikan presentasi dengan cara yang menarik untuk diikuti	6	25	13	54,17	5	20,83	0	0	0	0
Berani berkontak mata dengan audiens	14	58,33	9	37,5	1	4,17	0	0	0	0
Mengecek pemahaman audiens	7	29,17	15	62,5	2	8,33	0	0	0	0
Pemanfaatan media presentasi										
Tidak terkesan membaca saat presentasi	6	25	13	54,17	5	20,83	0	0	0	0
Mampu menggunakan media dengan terampil	6	25	15	62,5	3	12,5	0	0	0	0
Penggunaan media PowerPoint menambah kejelasan presentasi	11	45,83	13	54,17	0	0	0	0	0	0
Kejelasan bahasa dan suara saat presentasi										
Bahasa yang digunakan dimengerti dan mudah dipahami	6	25	16	66,67	2	8,33	0	0	0	0
Suara terdengar jelas saat presentasi	8	33,33	16	66,67	0	0	0	0	0	0
Efisiensi waktu										
Menjelaskan secara efisien, tidak melebihi waktu yang disediakan	10	41,67	11	45,83	3	12,5	0	0	0	0
Menanggapi pertanyaan audiens										
Memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan dan dapat meyakinkan audiens	7	29,17	12	50	5	20,83	0	0	0	0
Kerjasama Tim										
Tim mahasiswa bekerjasama dengan baik sesama anggota	9	37,5	11	45,83	4	16,67	0	0	0	0
Persiapan dilakukan secara baik dan terencana	8	33,33	12	50	4	16,67	0	0	0	0

Dari data di atas menunjukkan bahwa semua aspek kemampuan komunikasi farmasi mahasiswa D3 Farmasi dalam pelayanan informasi obat (PIO) di SMA wilayah Kota Banjarmasin termasuk dalam kategori baik, dengan rincian sebagai berikut: pengorganisasian presentasi (4,11); penyampaian isi materi (4,31); sikap, cara dan ekspresi tubuh dalam penyampaian kepada audien (4,22); pemanfaat media (4,21); kejelasan bahasa dan suara (4,25); efisiensi waktu (4,29); menanggapi pertanyaan audien (4,08); dan kerjasama tim (4,19). Aspek-aspek tersebut masih perlu ditingkatkan untuk mendapatkan nilai maksimal. Aspek

yang menjadi perhatian adalah kemampuan mahasiswa dalam menjawab pertanyaan dari audiens. Mahasiswa masih banyak yang menjawab pertanyaan audiens dengan kurang terstruktur dan jelas serta membutuhkan waktu yang agak lama dalam memberikan jawaban. Perlu dilakukan pelatihan kominukasi efektif dan pemahaman atau pendalaman materi untuk mahasiswa agar *skill* komunikasi mahasiswa dalam memberikan layanan kefarmasian semakin baik.

.

BAB 4
PENUTUP

Berisi mengenai simpulan hasil program kegiatan yang dilakukan serta ringkasan temuan atau karya yang dihasilkan. Dapat dijabarkan berupa paragraph ataupun perpoin.

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kemampuan komunikasi farmasi mahasiswa D3 Farmasi dalam pelayanan informasi obat (PIO) di SMA wilayah Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut: pengorganisasian presentasi (4,11); penyampaian isi materi (4,31); sikap, cara dan ekspresi tubuh dalam penyampaian kepada audien (4,22); pemanfaat media (4,21); kejelasan bahasa dan suara (4,25); efisiensi waktu (4,29); menanggapi pertanyaan audien (4,08); dan kerjasama tim (4,19). Semua aspek masih perlu ditingkatkan khususnya pada saat menanggapi pertanyaan dari audiens.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan adalah:

1. Mahasiswa farmasi perlu meningkatan skill kemampuan komunikasi khususnya dalam pelayanan informasi obat (PIO).
2. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi mahasiswa farmasi dalam melakukan PIO

REFERENSI

Berisi daftar referensi yang digunakan dalam penyusunan usulan/laporan program. Format *style* yang digunakan adalah ***Harvard Style***. Wajib menggunakan aplikasi referensi. Aplikasi yang disarankan digunakan adalah *Mendeley, Zotero,* dan/atau aplikasi bawaan MS Word. Hapus dulu format referensi yang telah ada baru gunakan aplikasi yang biasa anda gunakan

Adrian, J. A. L., Zeszotarski, P., & Ma, C. (2015). Developing pharmacy student communication skills through role-playing and active learning. *American Journal of Pharmaceutical Education*, *79*(3).

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.

Donovan, E. E., Brown, L. E., Rush, S. K., Greenwell, M., Table, B., Zhu, Y., & Kearns, K. D. (2019). Evaluation of an Applied Improv Pharmacy Communication Workshop During PharmD First-Year Orientation. *American Journal of Pharmaceutical Education*.

Kemenkes, RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, *50*(50), 851–869. https://doi.org/10.1007/s11187-017-9901-7

Manojlovich, M., & DeCicco, B. (2007). Healthy work environments, nurse-physician communication, and patients' outcomes. *American Journal of Critical Care*, *16*(6), 536-543.

Olsson, E., Ingman, P., Ahmed, B., & Kälvemark Sporrong, S. (2014). Pharmacist-patient communication in Swedish community pharmacies. Research in Social and Administrative Pharmacy, 10 (1): 149–155.

Restapaty, R., & Mardiati, N. (2018). PENGGUNAAN MEDIA VIDEO PEMBELAJARAN UNTUK PENINGKATKAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI DAN KONSELING OBAT PADA MAHASISWA S1 FARMASI. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, *1*(2), 227-233.

Sari, R. P., Putra, A. M. P., & Masran, U. (2018). *Hubungan Pengetahuan dan Kebutuhan Pasien terhadap Informasi Obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin*. *4*(2), 98–105

Wallman, A., Vaudan, C., & Sporrong, S. K. (2013). Communications training in pharmacy education, 1995-2010. *American Journal of Pharmaceutical Education*, *77*(2).