

## **ABSTRAKSI**

Ashfiyah ( B 03208006 ), Bimbingan dan Konseling Islam Dengan Menggunakan Keterampilan Komunikasi Konseling Dalam Meningkatkan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya.

Fokus penelitian adalah (1) Bagaimana proses keterampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya?, (2) bagaimana keberhasilan keterampilan komunikasi konseling di Apotek Ibunda Surabaya?

Dalam menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisa deksriptif, Dalam menganalisa Bimbingan dan Konseling Islam dengan menggunakan keterampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian data yang digunakan berupa hasil wawancara dan observasi yang disajikan dalam bab penyajian data dan analisa data. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa terdapat 19 teknik keterampilan komunikasi konseling yang dikenalkan konselor kepada teman sejawat yang merupakan asisten apoteker dalam proses konseling ini, jumlah teman sejawat yakni 2 asisten apoteker dari Apotek Ibunda Surabaya. Dalam penelitian ini proses konseling menggunakan wawancara verbatim, yang mencatat percakapan antara konselor dan teman sejawat secara verbal maupun non verbal, kemudian keberhasilan keterampilan komunikasi konseling dipraktekkan oleh teman sejawat dalam melayani pelanggan, dengan menggabungkan ilmu farmasi serta kemampuan keterampilan komunikasi konseling teman sejawat tersebut, hasilnya dari 19 teknnik yang di ajarkan konselor, maka teman sejawat atau asisten apoteker tersebut mampu melakukan antara 15-16 teknik yang ada, dan dilakukan sesuai kebutuhan yang diinginkan pelanggan apotek.