

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah singkat lokasi penelitian

Pemilik apotek bernama Shahnaz yang juga seorang asisten apoteker yang lulus sekitar tahun 1970, kemudian beliau bekerja di apotek mustika hingga beberapa tahun, kemudian berencana membuka apotek, keinginan tersebut disampaikan pada keluarganya, dan keluarganya pun setuju, dan memilih lokasi apotek di kediaman beliau sendiri yakni jalan K.H.Mansur 201 Surabaya, dengan alasan agar tidak perlu beli atau sewa tempat, nama Ibunda dipilih karena rasa sayang terhadap ibu beliau yang juga turut andil dalam pembangunan apotek, kemudian ruangan apotek sebelumnya merupakan sebuah kamar tidur milik kakak beliau yang kini pindah di Jakarta.

Proses pembangunan saat itu berjalan lancar, dengan memanfaatkan lahan yang ada dan menambahkan sedikit bentuk bangunan guna tempat tunggu pelanggan, halaman depan juga di buat cukup luas hingga memudahkan pelanggan untuk parkir kendaraan dan tanpa biaya parkir pula dan apotek buka tahun 1992.

b. Lokasi penelitian

1) Lingkungan

Apotek Ibunda Surabaya terletak di jalan K.H.Mansur 201 Surabaya, sekitar 20 meter di depan terdapat Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya, dan sekitar 100 meter juga terdapat Rumah Sakit Bersalin Muhammadiyah Surabaya.

Di sekitar Apotek Ibunda juga terdapat 7 apotek kompetitor, antara lain Apotek Mustika 1-3, Apotek Walisongo, Apotek Kemajuan, Apotek Paramedina, dan Apotek Sawapulo, mengingat jumlah penduduk yang sangat banyak jadi banyak peluang juga untuk mendirikan sebuah usaha disana.

Apotek Ibunda juga dekat dengan kawasan wisata religi Ampel, jaraknya sekitar 200 meter, dan itulah sebabnya juga terdapat beberapa hotel dan losmen, di antaranya Hotel Grand Kalimas, Hotel Quds Royal, Hotel Andalus, Losmen Walisongo, Losmen Kalimas serta masih banyak penginapan di sana.

Di jalan K.H.Mansur juga terdapat beberapa bank, antara lain Bank BTN, Bank BRI, Bank Muamalah, Bank BNI, Bank Syariah Mandiri dan juga koperasi jasa syariah, dan semuanya terletak berdekatan di satu jalur, satu jalan di Jl.

K.H.Mansur, hampir semua fasilitas yang dibutuhkan masyarakat bisa di temukan di jalan K.H.Mansur seperti sekolah dasar hingga universitas, masjid, rumah sakit, hotel, pasar, rumah makan, bank, dan masih banyak lagi, dan kelengkapan fasilitas seperti inilah yang menyebabkan peluang usaha yang bagus karena padat penduduk namun juga harga sewa tempat juga mahal.

2) Keamanan

Keamanan merupakan faktor yang sangat penting ketika memilih lokasi untuk mendirikan usaha, namun di wilayah K.H.Mansur sering terjadi perampokan terutama bagi pejalan kaki, baik di siang hari maupun malam hari.

Di Apotek Ibunda tidak terdapat petugas keamanan yang bekerja disana, bahkan pada tahun 2001 atap apotek sempat di rusak oleh pencuri yang berusaha masuk, namun lebih dulu ketahuan warga yang ada di sekitar sana, sehingga pencurian gagal terjadi.

c. Proses kegiatan

Apotek Ibunda sebagai sarana farmasi melakukan tugas antara lain:

1) Penjualan obat bebas

Apotek melayani penjualan obat bebas yang obatnya diletakan di etalase depan, di apotek penjualan bebas sering

disebut HV (*hand verskop*) yang artinya penjualan bebas. Obat bebas yakni obat yang dapat dijual tanpa resep dokter dan dengan tanda lingkaran hijau pada kemasannya.

2) Pelayanan resep

Apotek Ibunda menerima dan melayani resep dokter, dokter gigi, dan juga dokter hewan, peracikan dilakukan sepenuhnya oleh asisten apoteker, ketika menerima resep, asisten apoteker menanyakan nama, usia dan alamat lengkap, dalam hal pelanggan tidak mampu menebus obat, asisten apoteker menawarkan untuk membeli setengah resep.

3) Pelayanan informasi

Baik pada penjualan bebas atau penjualan dengan resep, pelayanan informasi tetap di sampaikan terutama demi keamanan pelanggan. Informasi yang disampaikan biasanya meliputi fungsi dan cara penggunaan obat atau tergantung permintaan pelanggan.

4) Penyimpanan dan pemusnahan resep

Penyimpanan resep dilakukan setiap hari, jadi resep di bendel diberi tanggal, bulan kemudian di simpan di gudang, resep yang ada obat narkotik, psikotropik dipisah dan di bendel sendiri. Pemusnahan resep wajib dilakukan, jadi resep yang sudah disimpan dalam setahun di musnahkan dengan cara di

bakar, tapi sebelumnya di catat dulu resep tanggal berapa yang di musnahkan.

5) Pemesanan obat bebas, keras, serta narkotik, psikotropik

Pemesanan obat bebas dan keras bisa dilakukan lewat telepon kepada distributor obat. Sedangkan khusus narkotika harus menggunakan surat pesanan ke Kimia Farma, obat psikotropik juga menggunakan surat pesanan khusus yang ditujukan pada distributor tertentu.

6) Layanan antar obat dan resep

Layanan antar obat dilakukan ketika ada pelanggan yang memesan bisa lewat telpon begitu pula dengan pengambilan resep kepada pelanggan.

d. Jadwal kegiatan

Apotek Ibunda buka mulai pukul 07.00 hingga pukul 22.00

WIB, dengan pembagian dua kali kerja para pegawainya

Hari Senin – Sabtu buka pukul 07.00-14.30 (bagian pagi)

14.30-22.00 (bagian sore)

Hari Minggu buka pukul 08.00-14.00 (bagian pagi)

16.00-21.00 (bagian sore)

2. Deskripsi konselor

Nama :Ashfiyah

Tempat/tanggal lahir :Surabaya, 31 Juli 1989

Alamat :Kebon Dalem I- 7A surabaya

Agama : Islam

Pendidikan : Mahasiswa Bimbingan dan Konseling Islam

3. Deskripsi teman sejawat

Teman sejawat di apotek Ibunda ada 2 orang yaitu:

a. Nama : Wiwik Rahayu

Tempat/tanggal lahir : Surabaya, 19 September 1970

Usia : 42 tahun

Status : Sudah menikah

Pekerjaan : Asisten apoteker

Alamat : Jalan Sarutama no.1 Surabaya.

Latar belakang agama

Kedua orang tua Wiwik beragama Islam, maka ia pun mendapat pendidikan agama Islam sejak dini, dan memeluk agama Islam hingga sekarang

Latar belakang pendidikan

Riwayat pendidikan pada tahun 1987 lulus dari sekolah dasar negeri Ujung 3 Surabaya, kemudian pada tahun 1990 lulus dari Sekolah Menengah Pertama Negeri 17 Surabaya, dan kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Farmasi selama tiga

tahun, kemudian lulus tahun 1993, ia tidak melanjutkan kuliah namun langsung bekerja di sebuah apotek swasta, dan pada usia 20 tahun atau 2 tahun setelah lulus ia menikah.

Latar belakang ekonomi

Wiwik berasal dari keluarga yang sederhana, ayahnya seorang pensiunan Angkatan Laut, dan ibunya bekerja di salon, ia merupakan anak ketiga dari lima bersaudara, kemudian suaminya saat ini juga bekerja di TNI-AL sebagai sopir, dan memiliki dua putri masing-masing berusia 13 dan 16 tahun, untuk membantu perekonomian keluarga ia bekerja hingga sekarang.⁴³

b. Nama : Yasmin Wagle

Tempat/tanggal lahir : Surabaya, 11 Februari 1972

Usia : 40 tahun

Status : Belum menikah

Pekerjaan : Asisten apoteker

Alamat : Ampel cempaka no.30 Surabaya

Latar belakang agama

⁴³ Wawancara dengan teman sejawat tanggal 14 Mei, di apotek.

Kedua orangtua yasmin merupakan warga keturunan India dan beragama Islam, maka ia pun mendapat didikan agama Islam sejak dini, dan memeluk agama Islam hingga sekarang.

Latar belakang pendidikan

Yasmin lulus Sekolah Menengah Farmasi pada tahun 1992, dengan nilai yang menurut ia memuaskan.

Latar belakang ekonomi

Kedua orangtuanya dahulu seorang pedagang, dan yasmin beserta saudara-saudaranya juga berdagang berbagai kebutuhan seperti pakaian, perlengkapan solat dan lainnya, di sela waktu sebagai petugas apotek, ia juga mendapat penghasilan lain dari berdagang.⁴⁴

4. Deskripsi masalah

Apotek ibunda yang telah ada sejak 1992, tentunya memiliki beberapa pelanggan tetap, namun dalam kurun beberapa tahun terakhir omzet atau pendapatan apotek agak menurun, kemudian peneliti juga sebagai pegawai atau asisten apoteker di apotek tersebut, berinisiatif

⁴⁴ Wawancara dengan teman sejawat tanggal 16 Mei di apotek.

menonjolkan kualitas pelayanan kefarmasian dengan menggunakan keterampilan komunikasi, mengingat bahwa seorang pelanggan tidak hanya butuh obat atau produk yang berkualitas tapi juga pelayanan yang membuat mereka nyaman. Banyaknya apotek kompetitor juga merupakan sebuah motivasi agar apotek dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian agar tetap mendapat pelanggan.

B. Deskripsi hasil penelitian

Dalam dekskripsi hasil penelitian terdapat proses keterampilan komunikasi konseling yang dilakukan konselor kepada teman sejawat dengan metode wawancara dan keberhasilan praktek keterampilan komunikasi konseling yang dilakukan teman sejawat sebagai asisten apoteker terhadap pelanggan.

1. Proses keterampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya menggunakan verbatim dalam proses wawancara.

Tabel 1.1

(Wawancara pada teman sejawat[Ts] : Wiwik Rahayu)

NO	UNGKAPAN VERBAL KONSELOR	UNGKAPAN NONVERBAL	TEKNIK	KETERANGAN
1	Ts :“assalamualaikum” (masuk)	Muka terlihat sedih,	-	

2	Ko : walaikumsalam...mari mbak..(sambil berjabat tangan) Senang sekali berjumpa dengan mbak..Apa mbak merasa ada yang ingin dibicarakan?	Senyum, menyapa dan mempersilakan duduk, bicara dengan santai	1.attending 2. empati 3. open question	mendefinisikan masalah bersama teman sejawat(identifikasi)
3	Ts : ya.dek.	wajah tertunduk	-	
4	Ko : mbak terlihat sedih, apa saat ini ada yang mengganggu perasaan mbak?	Badan membungkuk kearah teman sejawat	Refleksi perasaan Open question	
5	Ts : ya...	Kepala mengangguk Diam	-	
6	Ko : diam sejenak , kemudian berkata” saya memahami perasaan anda” namun apakah perasaan resah atau sedih yang mbak alami bisa kita bicarakan bersama?”	Sambil memperhatikan teman sejawat	Teknik diam Perilaku empati Open question	
7	Ts : ya saya juga ingin cerita, tapi saya juga bingung	Tertunduk , sesekali melihat konselor	-	
8	Ko : baiTisah kalau begitu , bisakah mbak menceritakan masalah yang sedang mbak alami?	Tenang, ramah, memperhatikan teman sejawat	Eksplorasi perasaan	
9	Ko : saya yakin anda akan bercerita dengan sebenarnya, karena saya akan mendengarkan mbak sebaik baiknya	Memperhatikan teman sejawat ada empati	Facilitating/ memudahkan	
10	Ts : begini...omzet apotek sekarang agak turun...	Menatap konselor	-	
11	Ko : ya..lalu..turun bagaimana mbak?	Menatap ramah teman sejawat	Dorongan minimal	

12	Ts : pasti bos juga lagi pusing mikir kondisi apotek...	Wajahnya terlihat murung	-	Tahap diagnosa
13	Ko : ya..kemudian ?	Menatap ramah teman sejawat	Dorongan minimal	
14	Ts : yaa...otomatis juga berpengaruh pada gaji pegawai....	Matanya terlihat berkaca...	-	
15	Ko : oh jadi menurut mbak karena omzet turun pasti gaji juga turun??	Kedua tangan menekankan ucapan	Menangkap pesan utama	
16	Ts : Ya..begitu..namun selain itu...	Menatap wajah konselor	-	
17	Ko : ya selain itu kenapa?	Tenang, perhatian ,ramah	Dorongan minimal	
18	Ts : bos hanya bisa protes, belum menemukan solusi bagaimana caranya supaya pelanggan bisa percaya kesini lagi?	Muka agak cemberut	-	
19	Ko : bagaimana perasaan anda saat ini?	Berusaha menenangkan teman sejawat, ramah, perhatian	Open question	
20	Ts : ya..agak bingung juga karena sebenarnya dari segi harga juga sudah ditekan.	Wajahnya murung	-	
21	Ko : apa yang biasa dikeluhkan atau dicari pelanggan??selain harga yang murah?	Tenang, memandang teman sejawat	Fokus pada orang lain	
22	Ts: ooh..ya, misal diutamakan dari segi pelayanan gimanaa yaa	Wajah terlihat agak ceria, kepala mengangguk	-	
23	Ko : ide dari mbak bagus juga....saya juga mau mengenalkan metode pelayanan dengan keterampilan komunikasi konseling terhadap pelanggan....bagaimana mbak?	Memperhatikan teman sejawat	Directing/ mengarahkan Open question	

24	Ts : seperti apa itu???apa ada hubunganya konseling dengan farmasi? Apa nanti kalo ngobrol dengan pelanggan bisa makan waktu lama?	Suaranya agak tegas	-	
25	Ko: ini sebuah keterampilan komunikasi yang bisa di praktekan di apotek, dan bukan terbatas waktu, namun sesuai yang pelanggan butuhkan juga....konseling juga memberikan kenyamanan sama dengan pelayanan	Memperhatikan teman sejawat. Tenang ,	Interprestasi	
26	Ts : apa ada ketentuan tertentu kalau melakukan keterampilan tadi?	Mendengarkan konselor dengan serius	-	
27	Ko : cukup banyak juga..ada sekitar 19 teknik dalam keterampilan komunikasi konseling yang bisa dipraktekan, namun juga tidak harus semua terlaksana , tapi sesuai kebutuhan pelanggan juga , dan saya yakin mbak lebih mengetahui	Tenang, ramah, senyum	Fokus orang lain	Tahap konseling
28	Ts : banyak juga bisa ta mempelajari sebanyak itu, pasti memerlukan waktu banyak ketika menghadapi pelanggan	terkejut		

29	<p>Ko : ya...tidak perlu memakan waktu hingga berjam jam mbak..karena pelanggan juga butuh waktu yang cepat ketika membeli...kemudian teknik yang 19 itu antara lain ada pembukaan, penerimaan, pengulangan pernyataan, mendengarkan, mengamati, menanggapi, klarifikasi, pemantulan prasaan, makna, pemusatan, pengarahan, penstrukturan ,pemusatan,nasihat penolakan, konfrontasi, ringkasan , mempengaruhi dan penghentian. Semua teknik ini bisa dipelajari dan dipraktekkan ketika melakukan komunikasi atau pelayanan terhadap pelanggan.</p>	Tegas	Menyimpulkan	
30	<p>Ko : saya nantinya akan memberi lembar tentang penjelasan dari teknik keterampilan komunikasi tersebut mbak... yang bisa mbak nanti pelajari dan pratekkan...disini tidak harus tercapai kesempurnaan dalam praktek, semua tergantung kondisi yang ada</p>	Suara tegas, masih ramah	Menyimpulkan sementara/ summarizing	Memasuki tahap akhir konseling Tujuan perencanaan , menyimpulkan, evaluasi
31	<p>Ts : yaa... Tapi apa ada penjelasan dari keterampilan komunikasi yang banyak sekali itu?</p>		-	

32	<p>Ko : tentu ada, seperti penerimaan dan pembukaan, itu ketika kita menyambut pelanggan dengan ramah, senyum..karena hal kecil seperti itu sesungguhnya yang membuat pelanggan merasa nyaman. Kemudian ada jugamenanggapi yaitu ketika kita mendengar juga memahami apa yang pelanggan butuhkan. Mbak tenang saja, semua penjelasan sudah tertulis di lembar observasi</p>	<p>Memandang teman sejawat, meyakinkan teman sejawat</p>	<p>Memberi nasihat</p>	
33	<p>Ts : oh ya, saya nanti akan coba baca dan palajari Tapi nanti, sambil dibantu aja ya supatya tidak bingung, juga tidak lupa, sama dikasi fotokopinya jangan lupa</p>	<p>Mulai membuka lembar observasi</p>	-	
34	<p>Ko : saya juga yakin kalau mbak sudah sangat mengetahui ilmutentang obat ditambah kemampuan berkomunikasi dengan baik ,maka bisa ada kebanggaan tersendiri buat mbak dan tentunya pelanggan juga diharapkan menyukai pelayanan yang nyaman seperti itu, dan pelanggan juga akan semakin bertambah, insya Allah..</p>	<p>Senyum, ramah, perhatian pada teman sejawat</p>	<p>Memberi informasi Merencanakan</p>	<p>Akhir tahapan konseling</p>
35	<p>Ts : ya saya juga ada sedikit yakin kalau cara ini akan berhasil...</p>	<p>Mulai senyum</p>	-	
36	<p>Ko : mbak harus yakin sepenuhnya dong...hehehe jangan Cuma sedikit..</p>		<p>Menyimpulkan</p>	

37	Ts : yah saya lega sudah menceritakan semuanya... Saya juga akan mencoba saran adek tadi...	Terlihat lebih tegar Memandang konselor	-	
38	Ko : ya..nanti juga pelanggan akan saya beri angket untuk menilai kepuasan mereka oleh pelayanan apotek		Menyimpulkan	
39	Ts : ya...saya sangat berterima kasih...	Senyum pada konselor	-	
40	Ko : kalau begitu apa pertemuan ini dapat kita akhiri?...	Senyum, ramah	Eksplorasi ide Open question	
41	Ts ; ya saya kira demikian terima kasih	Berjabat tangan dengan konselor mengangguk		

Gambar 1.1

(wawancara dengan teman sejawat)



Proses konseling pada tanggal 15 Mei 2012

Tabel 1.2

(Wawancara konseling pada teman sejawat[Ts] : Yasmin Wagle)

NO	UNGKAPAN VERBAL KONSELOR	UNGKAPAN NONVERBAL	TEKNIK	KETERANGAN
1	Ts :“assalamualaikum” (masuk)	Sambil senyum	-	mendefinisikan masalah bersama teman sejawat(identifikasi)
2	Ko : walaikumsalam...mari mbak..(sambil berjabat tangan) Senang sekali berjumpa dengan mbak..	Senyum, menyapa dan mempersilakan duduk, bicara dengan santai	1.attending 2. empati	
3	Ts : iya ta....	senyum	-	
4	Ko : mbak boleh saya meminta waktu mbak sebentar?	Badan membungkuk kearah teman sejawat	Open question	
5	Ts : ya tentu...	Kepala mengangguk Diam	-	
6	Ko : diam sejenak, kemudian berkata,” mbak bagaimana pelayanan informasi obat di apotek ini?	Sambil memperhatikan teman sejawat	Teknik diam Open question	
7	Ts : ya..biasa aja, kalau ada pelanggan yang bertanya kita pasti jawab	melihat konselor	-	
8	Ko : baiklah kalau begitu , bisakah mbak menceritakan tentang pelayanan tersebut?	Tenang, ramah, memperhatikan teman sejawat	Eksplorasi pikiran	
9	Ko : saya yakin anda akan bercerita dengan sebenarnya, karena saya akan mendengarkan mbak sebaik baiknya	Memperhatikan teman sejawat ada empati	Facilitating/ memudahkan	

10	Ts : begini...terkadang bingung juga kalau kita memberi informasi obat pada tiap pelanggan yang beli....	Menatap konselor	-	Tahap diagnosa
11	Ko : ya..lalu..bingung bagaimana mbak?	Menatap ramah teman sejawat	Dorongan minimal	
12	Ts : terkadang kalau kita kasi tau, pelanggan ada yang ga terima atau malah merasa dia lebih tau....	Wajahnya trelihat murung	-	
13	Ko : ya..kemudian ?	Menatap ramah teman sejawat	Dorongan minimal	Tahap diagnosa
14	Ts : yaa...jadi kita melakukan pelayanan informasi atau kefarmasian yah tergantung permintaan pelanggan....	tertunduk...	-	
15	Ko : oh jadi menurut mbak kita memberikan pelayanan kefarmasian tergantung permintaan pelanggan??	Kedua tangan menekankan ucapan	Menangkap pesan utama	
16	Ts :Ya..begitu..namun selain itu...	Menatap wajah konselor	-	
17	Ko : ya selain itu kenapa?	Tenang, perhatian ,ramah	Dorongan minimal	
18	Ts : pelanggan disini itu selalu minta pelayanan yang cepat, padahal masi melayani pelanggan lain , tapi tidak mau sabar dan itu terjadi tiap hari..	Muka agak cemberut	-	
19	Ko : bagaimana perasaan mbak saat ini?	Berusaha menenangkan teman sejawat, ramah, perhatian	Open question	
20	Ts : ya..agak bingung juga karena sebenarnya butuh kesabaran lebih menghadapi mereka..hehhehe	Wajahnya murung, kemudian tertawa...	-	

21	Ko : pada intinya pelanggan minta cepat tapi juga informasi tentang obat dari pihak apotek... Bagaimana kalo melaksanakan keduanya..	Tenang, memandang teman sejawat	Fokus pada orang lain	Mengolah masalah teman sejawat yang sudah di definisikan dan ditentukan jenis bantuan yang diberikan(prognosis)
22	Ts: bisa ta..tapi bagus juga idenya...	Wajah terlihat agak bingung	-	
23	Ko :.saya juga mau mengenalkan metode pelayanan dengan keterampilan komunikasi konseling terhadap pelanggan....bagaimana mbak?	Memperhatikan teman sejawat	Directing/ mengarahkan Open question	
24	Ts : seperti apa itu??? Apa nanti kalo bicara dengan pelanggan bisa makan waktu lama?	Suaranya agak tegas	-	
25	Ko: ini sebuah keterampilan komunikasi yang bisa di praktekan di apotek, dan bukan terbatas waktu, namun sesuai yang pelanggan butuhkan juga....	Memperhatikan teman sejawat. Tenang ,	Interprestasi	
26	Ts : apa ada peraturan tertentu kalau melakukan keterampilan tadi?	Mendengarkan konselor dengan serius	-	
27	Ko : cukup banyak juga..ada sekitar 19 teknik dalam keterampilan komunikasi konseling yang bisa dipraktekan, namun juga tidak harus semua terlaksana , tapi sesuai kebutuhan pelanggan juga , dan saya yakin mbak lebih mengetahui	Tenang, ramah, senyum	Fokus orang lain	Memasuki konseling

28	Ts : banyak juga ya ada 19, apa saja itu? Berapa lama waktu yang dibutuhkan?	Ekspresi wajah terkejut	-	
29	Ko : ya...tidak perlu memakan waktu hingga berjam jam mbak..karena pelanggan juga butuh waktu yang cepat ketika membeli...kemudian teknik yang 19 itu antara lain ada pembukaan, penerimaan, pengulangan pernyataan, mendengarkan, mengamati, menanggapi, Tsarifikasi, pemantulan prasaan, makna, pemusatan, pengarahan, penstrukturan ,pemusatan,nasihat penolakan, konfrontasi, ringkasan , mempengaruhi dan penghentian.	Tegas	Menyimpulkan	
30	Ko : saya nantinya akan memberi lembar tentang penjelasan dari teknik keterampilan komunikasi tersebut mbak.... yang bisa mbak nanti pelajari dan praktekan...disini tidak harus tercapai kesempurnaan dalam praktek, semua tergantung kondisi yang ada	Suara tegas, masih ramah	Menyimpulkan sementara/ summarizing	Memasuki tahap akhir konseling Tujuan perencanaan , menyimpulkan, evaluasi
31	Ts : yaa... Tapi apa ada penjelasan dari keterampilan komunikasi yang banyak sekali itu?		-	

32	<p>Ko : tentu ada, seperti penerimaan dan pembukaan, itu ketika kita menyambut pelanggan dengan ramah, senyum..karena hal kecil seperti itu sesungguhnya yang membuat pelanggan merasa nyaman. Kemudian ada jugamenanggapi yaitu ketika kita mendengar juga memahami apa yang pelanggan butuhkan. Mbak tenang saja, semua penjelasan sudah tertulis di lembar observasi</p>	<p>Memandang teman sejawat, meyakinkan teman sejawat</p>	<p>Memberi nasihat</p>	
33	<p>Ts : oh ya, saya nanti akan coba baca dan palajari Tapi nanti ada contontohnya juga biar ga bingung, dan mudah diingat juga akhirnya</p>	<p>Mulai membuka lembar observasi</p>	-	
34	<p>Ko : saya juga yakin kalau mbak sudah sangat mengetahui ilmutentang obat ditambah kemampuan berkomunikasi dengan baik ,maka bisa ada kebanggaan tersendiri buat mbak dan tentunya pelanggan juga diharapkan menyukai pelayanan yang nyaman seperti itu, dan pelanggan juga akan semakin bertambah, insya Allah..</p>	<p>Senyum, ramah, perhatian pada teman sejawat</p>	<p>Memberi informasi Merencanakan</p>	<p>Akhir tahapan konseling</p>
35	<p>Ts : mudah mudahan cara ini berhasil ya... tapi misal hanya melakukan bebrapa teknik tidak sampai 19 tidak apa kan?</p>	<p>Mulai senyum</p>	-	

36	Ko : mbak harus yakin sepenuhnya dan tidak ada keharusan kok harus 19...biarkan mengalir tergantung situasi saat itu....		Menyimpulkan	
37	Ts : yah saya lega sudah menceritakan semuanya... Saya juga akan mencoba saran adek tadi...	Terlihat lebih tegar Memandang konselor	-	
38	Ko : ya..nanti juga pelanggan akan saya beri angket untuk menilai kepuasan mereka oleh pelayanan apotek		Menyimpulkan	
39	Ts : ya...saya sangat berterima kasih...	Senyum pada konselor	-	
40	Ko : kalau begitu apa pertemuan ini dapat kita akhiri?...	Senyum, ramah	Eksplorasi ide Open question	
41	Ts : ya saya kira demikian terima kasih	Berjabat tangan dengan konselor mengangguk		

Gambar 1.2

(wawancara dengan teman sejawat)



Proses konseling pada tanggal 15 Mei 2012

- a. Teknik keterampilan komunikasi konseling yang di ajarkan pada teman sejawat:
 - 1) Pembukaan, teknik pembukaan ini ialah ketika pelanggan datang asisten apoteker sudah siap ditempat, kemudian menyambut pelanggan dengan senyum, memberi salam dan langsung menyapa pelanggan dengan sebutan bu atau pak atau bisa sesuai kondisi saat itu.
 - 2) Penerimaan, teknik ini dilakukan saat asisten apoteker mendengar keluhan pelanggan, minimal memberikan respon, ya..atau juga dapat memberi respon bahasa tubuh seperti menganggukan kepala mbak.
 - 3) Pengulangan pernyataan, ketika pelanggan menjelaskan keluhannya, asisten apoteker mengulang yang diucapkan pelanggan, misal,

pelanggan bilang kalau dia diare, maka mbak juga bilang, oh jadi anda diare..

- 4) Mendengarkan, teknik ini sangat penting karena asisten apoteker harus mendengar dan mengamati dengan seksama apa yang dibicarakan pelanggan agar tidak terjadi kesalahan.
- 5) Mengamati, dalam teknik ini asisten apoteker tahu tentang bahasa tubuh pelanggan, biasanya ada pelanggan yang malu ketika ingin beli obat untuk daerah yang sensitif, misal obat sakit daerah kewanitaan.
- 6) Menanggapi, dalam teknik ini asisten apoteker bisa melakukan beberapa hal, misal menunjukkan rasa empati, simpati dan juga memberi nasihat, asisten apoteker menunjukkan bahwa ia juga ikut merasakan sakit yang dialami pelanggan tanpa harus bersikap berlebihan.
- 7) Klarifikasi, dalam teknik ini asisten apoteker mampu mengulang kata pelanggan dengan bahasanya sendiri, atau menjelaskan singkat permasalahan pelanggan, misal pelanggan mengalami diare, maka asisten apoteker memberi info pelanggan seputar diare, baik dari segi sebab maupun akibat.
- 8) Pemantulan perasaan, dalam teknik ini jika kenal dengan pelanggan lebih baik panggil dengan nama untuk lebih akrab dengan pelanggan, kemudian mencoba menggali apa sebenarnya yang pelanggan rasakan tentang sakitnya saat ini.

- 9) Pemantulan makna, dalam teknik ini asisten apoteker menggali pengalaman terdahulu pelanggan hingga bisa sakit seperti yang dialami sekarang, asisten apoteker juga menggunakan kata yang bermuatan nilai seperti dukungan moril terhadap pelanggan, kata-kata semangat.
- 10) Pemusatan, dalam teknik ini asisten apoteker mengarahkan pelanggan pada inti permasalahan atau pembicaraan, karena biasanya pelanggan sering menceritakan masalah lain diluar konsultasi obat.
- 11) Penstrukturan, dalam teknik ini asisten apoteker membuat pembicaraan dengan pelanggan agar lebih terstruktur, dari awal identifikasi masalah pelanggan hingga obat yang akan digunakan, bahkan yang sering terjadi pelanggan tidak mengerti bahwa apotek tidak berhak membuat obat racikan yang diminta pelanggan, hal tersebut juga bisa dijelaskan dengan baik pada pelanggan.
- 12) Pengarahan, ketika mengarahkan pelanggan, asisten tidak boleh terlalu bertanya apa, kapan, dimana, seperti introgasi, karena pelanggan juga bisa marah atau tersinggung.
- 13) Penguatan, asisten apoteker harus bisa memberikan dukungan pada pelanggan, seperti meyakinkan pelanggan kalau sakit mereka akan segera sembuh terlebih jika mengikuti anjuran pemakaian obat dengan baik dan menjaga kesehatan dari mulai makanan atau pola istirahat.

- 14) Nasihat, asisten apoteker memberi saran untuk mempercepat kesembuhan pelanggan, seperti memberi info untuk tidak makan makanan jenis pedas atau asam jika sedang mengalami sakit maag.
 - 15) Penolakan, jika pelanggan sempat bilang malas minum obat, asisten apoteker harus menegur mereka dan memberi semangat minum obat teratur agar cepat sembuh.
 - 16) Ringkasan, asisten apoteker menyimpulkan dengan singkat pembicaraan dengan pelanggan, misal menyimpulkan tentang sakit maag dengan beberapa cara mengatasinya.
 - 17) Konfrontasi, asisten apoteker mampu memahami kesenjangan, misal pelanggan mengaku sakit maag tapi masih senang dengan makanan asam atau pedas.
 - 18) Penghentian, jika pelanggan dijelaskan secara mendetail biasanya lupa waktu atau larut dalam kenyamanan komunikasi dengan asisten apoteker, maka dalam hal ini asisten apoteker dapat mengingatkan pelanggan tentang waktu bisa dengan cara menjawab dengan singkat.
 - 19) Mempengaruhi, dukungan bisa diberikan dengan mempengaruhi pelanggan agar mengikuti pola hidup sehat dengan makan teratur, istirahat cukup dan minum obat dengan anjuran sesuai.
2. Keberhasilan keterampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian dalam bentuk tabel observasi dan percakapan

antara asisten apoteker terhadap pelanggan di Apotek Ibunda Surabaya.

a. Teman sejawat : Wiwik Rahayu

Proses ketrampilan komunikasi terhadap pelanggan di Apotek Ibunda Surabaya tanggal 24 Mei 2012. Percakapan antara teman sejawat/asisten apoteker (Wiwik Rahayu) dengan informan (pelanggan)

Teman sejawat : “ibu butuh apa?”(dengan senyum)
Pelanggan : “obat diare sama maag”
Teman sejawat : “sudah berapa hari bu sakitnya?”
Pelanggan : “dua hari mbak....”
Teman sejawat : “ ibu perutnya masih terasa sakit?”
Pelanggan : “iya..saya ssudah lama gak kambuh maagnya, soalnya saya suka masakan padang, kemarin baru makan itu heheheh...”
Teman sejawat : “sebelumnya uda minum obat apa bu..?”
Pelanggan : “uda minum diabet mbak..kalo misal saya minta obat racikan aja mbak yang biasanya dari dokter”
Teman sejawat : “maaf bu..tidak bisa karna harus pakai resep dokter
Pelanggan : “trus bagaimana?”
Teman sejawat : “sebaiknya ibu menggunakan obat diatab saja, karna juga berfungsi nyerap racun juga, nanti diminum dua tablet setelah diare, kemudian untuk maag ibu pakai antasida nanti dikunyah setengah jam sebelum makan..dan yang terpenting ibu jangan telat makan..”

Pelanggan : “iya padahal biasanya tidak kambuh, ini kok tumben yaa sakit..”

Teman sejawat : ‘iya bu.. yang terpenting hindari dulu makanan yang pedas dan asam serta makan yang teratur, ibnu pasti sehat kembali”

Pelanggan : “terima kasih ya mbak..”

Gambar 2.1

(pelayanan teman sejawat terhadap pelanggan)



Tabel 2.1

(Tabel observasi keterampilan komunikasi konseling oleh teman sejawat pada pelanggan)

Pembukaan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mengungkapkan salam			V
2	Asisten apoteker melakukan ekspresi sambutan nonverbal	Senyum pada pelanggan	V	
3	Asisten apoteker membuka percakapan	Temansejawat menucapkan Ibu butuh	V	

		apa??		
4	Asisten apoteker menunjukkan rasa aman dan percaya bagi pelanggan			V
5	Asisten apoteker mempersilahkan pelanggan untuk memulai yang ingin dibicarakan			V

Penerimaan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker menunjukkan ekspresi nonverbal terhadap pemahaman yang dikemukakan pelanggan			V
2	Asisten apoteker mengungkapkan secara verbal (minimal respon; oh... ya... dan sebagainya)	Oh ya..(ketika pelanggan mengungkapkan yang dia buthkan)	V	
3	Asisten apoteker dapat menunjukkan dan mengungkapkan dengan jelas sikap berempati			V
4	Asisten apoteker menunjukkan pengertian atau penerimaan atas hal yang diungkap pelanggan.			V

Pengulangan pernyataan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mengungkapkan kembali pernyataan pelanggan	Iya jadi ibu sakit maag dan diare sudah dua hari?	V	
2	Asisten apoteker mengulang pernyataan pelanggan tanpa merubah kata-katanya			V
3	Asisten apoteker mengulang pernyataan pelanggan dengan merubah kata-katanya			V
4	Asisten apoteker merespon pernyataan pelanggan dengan			V

	intonasi yang berbeda.			
--	------------------------	--	--	--

Mendengarkan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker memahami apa yang pelanggan pikirkan dan rasakan			V
2	Asisten apoteker memperhatikan bagaimana sikap pelanggan saat berbicara	Teman sejawatwiwik memeperhatikan ketika pelanggan bercerita tentang sakitnya	V	
3	Asisten apoteker mendengarkan isi pembicaraan pelanggan meliputi: siapa yang terlibat, kapan, dan dimana.	Teman sejawat wiwik juga mendengarkan dengan baik ketika pelanggan bercerita kalau udah sakit selama dua hari	V	
4	Asisten apoteker mengamati keadaan ekspresi konseli saat berbicara dari sisi tinggi, sedang atau rendahnya suara			V
5	Asisten apoteker berhenti sejenak dengan tujuan untuk merangkai perkataan selanjutnya yang akan disampaikan pada pelanggan			V

Mengamati

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mencatat dan memahami serta mampu mengartikan setiap perilaku non verbal yang ditunjukkan pelanggan			V

2	Asisten apoteker mampu menangkap maksud tingkah laku verbal pelanggan			V
3	Asisten apoteker mampu mengungkap makna kesejangan perilaku verbal dan non verbal yang ditunjukkan pelanggan			V
4	Asisten apoteker merespon kata-kata diskriptif yang diulang-ulang			V
6	Asisten apoteker mampu memberikan umpan balik kepada pelanggan atas pernyataannya dengan tepat			V

Menanggapi

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mampu mengekspresikan empatinya			V
2	Asisten apoteker mampu menunjukkan simpatinya	Ibu perutnya sakit ya?		V
3	Asisten apoteker memberikan nasihat	Sebaiknya sementara ini ibumenghindari makanan pedas atau asam bu...	V	
4	Asisten apoteker memberikan dorongan dan stimulus kepada pelanggan untuk mengekspresikan gagasan-gagasan dan perasaannya dengan sepenuhnya.			V

Klarifikasi

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mampu mengungkap kembali isi pernyataan pelanggan dengan kata-kata asisten apoteker sendiri			V
2	Asisten apoteker memberikan tanggapan dengan kata-kata			V

	pendahuluan			
3	Asisten apoteker memberikan penjelasan tentang duduk permasalahan yang dihadapi pelanggan			V
4	Asisten apoteker menyatakan pemahamannya akan keluhan pelanggan dan meminta umpan balik ata pemahamannya tersebut			V

Pemantulan perasaan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mampu menstimulasi pelanggan untuk mengeluarkan dan menjelaskan perasaannya yang tersembunyi			V
2	Asisten apoteker memanggil pelanggan dengan “nama” untuk mengakrabkan diri			V
3	Asisten apoteker memberikan refleksi dengan penekanan waktu sekarang			V
4	Asisten apoteker mampu memperhatikan ketepatan waktu atau <i>timing</i> dalam memberikan pemantulan makna perasaan			V

Pemantulan Makna

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mampu memantulkan kembali perasaan tentang kejadian atau pengalaman yang diungkapkan oleh pelanggan baik secara verbal maupun non verbal	Ketika pelanggan bercerita tentang asal mula bisa sakit maag dan diare, teman sejawat menanggapi secara non verbal	V	
2	Asisten apoteker mampu mengungkap secara jelas dan			V

	eksplisit tentang makna pengalaman pelanggan			
3	Asisten apoteker mampu memberikan pemantulan perasaan pelanggan dalam bentuk <i>restatement</i> atau dalam bentuk parafrase			V
4	Asisten apoteker menggunakan kata-kata yang bermuatan nilai dalam memaknai sikap dan perilaku pelanggan			V

Pemusatan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mengarahkan pembicaraan pada area yang diinginkan asisten apoteker	Ketika pelanggan mulai bercerita banyak tentang makanan yang ia makan, teman sejawat mengarahkan untuk membahas obat yang akan digunakan	V	
2	Asisten apoteker mampu menangkap hal penting dari pernyataan pelanggan yang dianggap sebagai pokok permasalahan	Teman sejawat mengetahui pelanggan sakit karena pola makan yang tidak baik	V	
3	Asisten apoteker mampu memberikan pertanyaan-pertanyaan untuk menggali lebih dalam pokok permasalahan yang sedang dihadapi pelanggan	Teman sejawat bertanya tentang obat yang pernah digunakan, dan alergi yang dialami?	V	
4	Asisten apoteker mampu fokus pada pokok permasalahan pelanggan sehingga asisten apoteker dapat menggulirkan pertanyaan selanjutnya, guna mendalami permasalahan			V

Penstrukturan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker memberikan urutan langkah berfikir atau urutan			V

	tahapan pembicaraan			
2	Mengingatkan konseli tentang rentang waktu yang diberikan			V
3	Asisten apoteker memberikan stimulus kepada pelanggan agar mampu membuat keputusan atas permasalahannya			V
4	Asisten apoteker memberikan penegasan kepad pelanggan tentang perannya,saat terjadi ketidakmengertian pelanggan terhadap tugas asisten apoteker	Ketikapelanggan menginginkanobat racikan, teman sejawat menolak dengan alasan tidak berhak membuat obat racikan tanpa resep dokter	V	

Pengarahan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mengarahkan pembicaraan terhadap topik permasalahan secara verbal			V
2	Asisten apoteker memberikan pertanyaan yang bersifat umum pada pelanggan			V
3	Asisten apoteker mampu menghindari penggunaan teknik bertanya khusus(apa,dimana,kapan, siapa,bagaimana)yang berlebihan untuk menghindari kesan mengintrogasi	Dalam melayani pelanggan,teman sejawat memang tidak terlalu banyak bertanya	V	
4	Asisten apoteker mampu menggunakan teknik yang bervariasi dalam proses tanya jawab			V

Penguatan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker memberikan penguatan terhadap pernyataan dan sikap pelanggan yang telah nampak hasilnya secara verbal tanpa			V

	menyinggung perasaan pelanggan			
2	Asisten apoteker mampu memberikan penguatan dan dukungan kepada pelanggan terhadap pertanyaan serta pernyataan positifnya	Iya..ibupasti sembuh..ibu jangan lupa makan teratur	V	
3	Asisten apoteker mampu memberikan penguatan terhadap tingkah laku positif pelanggan yang telah tampak hasilnya			V
4	Asisten apoteker mampu memberikan penguatan kepada pelanggan saat pelanggan mengalami keadaan yang tidak menyenangkan	Ketika pelanggan menerangkan bagaimana sakitnya perut dia, teman sejawat berusaha menguatkan dan meyakinkan bahwa ia akan cepat sembuh	V	
5	Asisten apoteker mampu memberikan contoh dampak yang pasti dirasakan setiap orang terhadap permasalahan yang sedang dihadapi pelanggan saat itu			V
6	Asisten apoteker mampu memberikan pandangan umum tentang dampak positif dan negatif permasalahan yang dihadapi pelanggan	Kalau ibu makan teratur ibu akan cepat sembuh	V	

Nasehat

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mampu memberikan saran yang jelas terhadap apa yang akan dikerjakan pelanggan	Sebaiknya ibu menggunakan obat bebas yang aman bu..	V	
2	Asisten apoteker mampu memberikan nasehat secara langsung terhadap permintaan pelanggan berupa fakta yang belum ia ketahui	Teman sejawat menyarankan pada pelanggan menggunakan obat diare diatab yang juga berfungsi menyerap racun akibat diare yang diminum setelah diare di table, serta obat maag antasid dengan dikunyah	V	

		diminum sebelum makan		
3	Asisten apoteker memberikan nasehat kepada pelanggan atas rencana yang akan dilakukan dengan alasan yang logis			V
4	Asisten apoteker mampu memberikan nasehat tanpa kesan menggurui	Dalam memberi nasihat, teman sejawat tidak terlalu seperti orang ceramah	V	

Penolakan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mampu menganalisis kemungkinan yang akan terjadi atas rencana pelanggan			V
2	Asisten apoteker mampu melarang pelanggan untuk melanjutkan dan melaksanakan rencananya yang diduga menimbulkan dampak negatif secara verbal maupun non verbal	Teman sejawat mengatakan, ibu nanti jangan telat makan lagi yaa	V	
3	Asisten apoteker mampu melakukan penolakan secara tersamar terhadap rencana pelanggan			V
4	Asisten apoteker mampu mengolah kata-kata penolakan terhadap rencana pelanggan secara langsung			V

Ringkasan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Mampu menyimpulkan hasil tanya jawab dan pernyataan permasalahan pelanggan di akhir pertemuan	Teman sejawat menyimpulkan kepada pelanggan bahwa harus makan teratur dan menghindari makanan pedas dan asam sementara ini	V	
2	Mampu memberikan kesimpulan permasalahan pada titik penting			V

	permasalahan			
3	Asisten apoteker harus fokus pada pernyataan pelanggan yang dianggap sebagai titik terpenting permasalahannya			V

Konfrontasi

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Memahami kesenjangan antara dua pernyataan			V
2	Memahami kesenjangan antara apa yang dikatakan dengan apa yang dilakukan			V
3	Merespon secara nonverbal kejengangan antara pernyataan dan tingkah laku non-verbal pelanggan			V
4	Merespon secara verbal kesenjangan antara dua tingkah laku non verbal			V
5	Asisten apoteker mampu mengarahkan perbuatan pelanggan atas beberapa hal yang menurut pandangan asisten apoteker tidak sesuai satu sama lain			V

Penghentian

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker memahami kapan wawancara harus diakhiri			V
2	Asisten apoteker memberikan isyarat tertentu untuk mengakhiri sesi pelanggan pada saat itu	Teman sejawat mengganggu ketika pelanggan mulai banyak bicara, dan menanggapi dengan kata iya saja	V	
3	Asisten apoteker membantu menyimpulkan hasil wawancara			V

Mempengaruhi

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker menunjukkan dengan jelas kepada pelanggan tindakan apa yang diinginkan asisten apoteker untuk dilakukan pelanggan.	Teman sejawat mengungkapkan bahwa pelanggan harus makan dengan teratur dan menghindari makanan pedas atau masam	V	
2	Asisten apoteker menunjukkan kemungkinan hasil tindakan pelanggan baik yang negatif maupun yang positif.	Teman sejawat juga bilang kalau pelanggan makan dengan teratur maka ia tidak sakit perut lagi	V	
3	Asisten apoteker berbagi pikiran dan perasaannya sendiri dengan pelanggan			V
4	Asisten apoteker memberi pelanggan ringkasan singkat mengenai apa yang asisten apoteker telah nyatakan dan pikirkan selama dalam pertemuan.			V
5	Asisten apoteker mengemukakan informasi atau gagasan kepada pelanggan tentang sudut pandang permasalahan yang sedang dihadapi pelanggan			V

Keterangan : N jika nampak, TN jika tidak nampak

b. Teman sejawat : Yasmin Wagle

Proses keterampilan komunikasi konseling terhadap pelanggan di Apotek Ibunda Surabaya pada tanggal 26 Mei 2012

Percakapan antara teman sejawat/asisten apoteker (Yasmin wagle) dengan informan (pelanggan)

Teman sejawat : “pagi kak..”(dengan senyum), butuh apa kak?”

Pelanggan : “saya ini keputihan, tapi dulu tidak pernah gini..”

Teman sejawat : “oh ya..sejak kapan kak?

Pelanggan : “belakangan sering, pokoknya setelah nikah sering gini.”

Teman sejawat : “ kak, jangan makan timun dulu, bisa semakin berlebih”

Pelanggan : “iya..saya tidak suka timun kok..”

Teman sejawat : “keputihan itu juga bisa karena pikiran kak”

Pelanggan : “hehehe ya pasti mikir..banyak yang dipikir..ya suami, mertua semuanya...

Teman sejawat : “kak warda bisa saja..”

Pelanggan : “trus pakai obat apa min?

Teman sejawat : “apa hari ini masih sakit ya kak? Kak warda tidak ada alergi makanan ta?”

Pelanggan : “iya min rasanya tidak nyaman, ini bisa sembuh kah min?..”

Teman sejawat : ”insya Allah bisa kak, coba ini aja kak, bagian intim dibasuh air daun sirih secara rutin, sementara jangan terlalu dipikir masalahnya, trus jangan makan ikan laut,ayam,telor”

Pelanggan : “tidak perlu minum obat ya min?

Teman sejawat : “sementara coba yang itu dulu, kemarin kakak juga dapat obat dari dokter, ya itu dilanjutkan saja minumnya.”

Pelanggan : “tapi bisa sembuh ya min?

Teman sejawat : “kakak harus yakin kalau mau sembuh, pokoknya jaga kebersihan daerah intim itu juga penting sama tips tadi, insya Allah sembuh”

Pelanggan : “ terima kasih banyak ya min..”

Teman sejawat : “iya, sama-sama kak..”

Gambar 2.2

(pelayanan teman sejawat terhadap pelanggan)



Tabel 2.2

(Tabel observasi keterampilan komunikasi konseling oleh teman sejawat pada pelanggan)

Pembukaan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mengungkapkan salam	Teman sejawat berkata, "Pagi kak..."	V	
2	Asisten apoteker melakukan ekspresi sambutan nonverbal	Teman sejawat senyum pada pelanggan	V	

3	Asisten apoteker membuka percakapan	Butuh apa kak...	V	
4	Asisten apoteker menunjukkan rasa aman dan percaya bagi pelanggan			V
5	Asisten apoteker mempersilahkan pelanggan untuk memulai penjelasan permasalahan yang ingin dibicarakan			V

Penerimaan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker menunjukkan ekspresi nonverbal terhadap minat dan pemahaman yang dikemukakan pelanggan	Teman sejawat menganggukan kepala	V	
2	Asisten apoteker mengungkapkan secara verbal (minimal respon; oh... ya... dan sebagainya)	Teman sejawat mengucapkan Oh ya..ketika pelanggan mulai cerita	V	
3	Asisten apoteker dapat menunjukkan dan mengungkapkan dengan jelas sikap berempati			V
4	Asisten apoteker menunjukkan pengertian atau penerimaan atas hal yang diungkap pelanggan.			V

Pengulangan pernyataan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mengungkapkan kembali pernyataan pelanggan	Teman sejawat berkata, "oh ya kakak mengalami keputihan yang berlebih"	V	
2	Asisten apoteker mengulang pernyataan pelanggan tanpa merubah kata-katanya	Kakak mengalami keputihan yang berlebih	V	
3	Asisten apoteker mengulang			V

	pernyataan pelanggan dengan merubah kata-katanya			
4	Asisten apoteker merespon pernyataan pelanggan dengan intonasi yang berbeda.			V

Mendengarkan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker memahami apa yang pelanggan pikirkan dan rasakan			V
2	Asisten apoteker memperhatikan bagaimana sikap pelanggan saat berbicara	Teman sejawat memperhatikan ketika pelanggan menceritakan sakitnya	V	
3	Asisten apoteker mendengarkan isi pembicaraan pelanggan meliputi: siapa yang terlibat, kapan, dan dimana.	Teman sejawat mendengar ketika pelanggan bercerita bahwa ia keputihan sejak setelah menikah	V	
4	Asisten apoteker mengamati keadaan ekspresi konseli saat berbicara dari sisi tinggi, sedang atau rendahnya suara			V
5	Asisten apoteker berhenti sejenak dengan tujuan untuk merangkai perkataan selanjutnya yang akan disampaikan pada konseli		V	

Mengamati

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mencatat dan memahami serta mampu mengartikan setiap perilaku non	Teman sejawat tidak mencatat		V

	verbal yang ditunjukkan pelanggan			
2	Asisten apoteker mampu menangkap maksud tingkah laku verbal pelanggan			V
3	Asisten apoteker mampu mengungkap makna kesejangan perilaku verbal dan non verbal yang ditunjukkan pelanggan	Teman sejawat paham kalau pelanggan malu bercerita tentang penyakitnya	V	
4	Asisten apoteker merespon kata-kata diskriptif yang diulang-ulang			V
6	Asisten apoteker mampu memberikan umpan balik kepada pelanggan atas pernyataannya dengan tepat			V

Menanggapi

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mampu mengekspresikan empatinya			V
2	Asisten apoteker mampu menunjukkan simpatinya			V
3	Asisten apoteker memberikan nasihat	Teman sejawat bilang kalau sebaiknya jangan makan timun , bisa membuat semakin berlebih	V	
4	Asisten apoteker memberikan dorongan dan stimulus kepada pelanggan untuk mengekspresikan gagasan-gagasan dan perasaannya dengan sepenuhnya.			V

Klarifikasi

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mampu mengungkapkan kembali isi pernyataan			V

	pelanggan dengan kata-kata asisten apoteker sendiri			
2	Asisten apoteker memberikan tanggapan dengan kata-kata pendahuluan			V
3	Asisten apoteker memberikan penjelasan tentang duduk permasalahan yang dihadapi pelanggan	Teman menjelaskan singkat keputihan	sejawat dengan tentang	V
4	Asisten apoteker menyatakan pemahamannya akan keluhan pelanggan dan meminta umpan balik ata pemahamannya tersebut	Teman mengatakan pahammaksud pelanggan	sejawat kalau	V

Pemantulan perasaan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mampu menstimulasi pelanggan untuk mengeluarkan dan menjelaskan perasaannya yang tersembunyi			V
2	Asisten apoteker memanggil pelanggan dengan “nama” untuk mengakrabkan diri	Pelanggan juga ternyata teman lama dari teman sejawat namanya warda, jadi teman sejawat memanggil kak warda	V	
3	Asisten apoteker memberikan refleksi dengan penekanan waktu sekarang	Apa hari ini masih mengalami keputihan	V	
4	Asisten apoteker mampu memperhatikan ketepatan waktu atau <i>timing</i> dalam memberikan pemantulan makna perasaan			V

Pemantulan Makna

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mampu memantulkan kembali perasaan			V

	tentang kejadian atau pengalaman yang diungkapkan oleh pelanggan baik secara verbal maupun non verbal			
2	Asisten apoteker mampu mengungkap secara jelas dan eksplisit tentang makna pengalaman pelanggan			V
3	Asisten apoteker mampu memberikan pemantulan perasaan pelanggan dalam bentuk <i>restatement</i> atau dalam bentuk parafrase			V
4	Asisten apoteker menggunakan kata-kata yang bermuatan nilai dalam memaknai sikap dan perilaku pelanggan			V

Pemusatan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mengarahkan pembicaraan pada area yang diinginkan asisten apoteker	Teman sejawat mengarahkan agar membahas masalahnya saja ,ketika pelanggan asyik bicara mengenai keluarganya	V	
2	Asisten apoteker mampu menangkap hal penting dari pernyataan pelanggan yang dianggap sebagai pokok permasalahan	Masalah utama pelanggan saat ini adalah keputihan	V	
3	Asisten apoteker mampu memberikan pertanyaan-pertanyaan untuk menggali lebih dalam pokok permasalahan yang sedang dihadapi pelanggan	Teman sejawat bertanya tentang kebiasaan pelanggan terhadap kebersihan, makanan juga	V	
4	Asisten apoteker mampu fokus pada pokok permasalahan pelanggan sehingga asisten apoteker dapat menggulirkan pertanyaan selanjutnya, guna mendalami permasalahan			V

Penstrukturan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker memberikan urutan langkah berfikir atau urutan tahapan pembicaraan			V
2	Mengingatkan konseli tentang rentang waktu yang diberikan			V
3	Asisten apoteker memberikan stimulus kepada pelanggan agar mampu membuat keputusan atas permasalahannya			V
4	Asisten apoteker memberikan penegasan kepada pelanggan tentang perannya, saat terjadi ketidakmengertian pelanggan terhadap tugas asisten apoteker			V

Pengarahan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mengarahkan pembicaraan terhadap topik permasalahan secara verbal			V
2	Asisten apoteker memberikan pertanyaan yang bersifat umum pada pelanggan	Teman sejawat bertanya tentang seputar keputihan pelanggan	V	
3	Asisten apoteker mampu menghindari penggunaan teknik bertanya khusus (apa, dimana, kapan, siapa, bagaimana) yang berlebihan untuk menghindari kesan mengintrogasi	Teman sejawat bertanya, tapi tidak sering, jadi tidak berkesan introgasi	V	
4	Asisten apoteker mampu menggunakan teknik yang bervariasi dalam proses tanya jawab			V

Penguatan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi
----	-----------	-----------	-----------------

			N	TN
1	Asisten apoteker memberikan penguatan terhadap pernyataan dan sikap pelanggan yang telah nampak hasilnya secara verbal tanpa menyinggung perasaan pelanggan			V
2	Asisten apoteker mampu memberikan penguatan dan dukungan kepada pelanggan terhadap pertanyaan serta pernyataan positifnya	Teman sejawatmeyakinkan pelangganbahwa sakitnya bisa sembuh	V	
3	Asisten apoteker mampu memberikan penguatan terhadap tingkah laku positif pelanggan yang telah tampak hasilnya	Ketika pelanggan mulai mengerti, teman sejawat juga memotivasi pelanggan	V	
4	Asisten apoteker mampu memberikan penguatan kepada pelanggan saat pelanggan mengalami keadaan yang tidak menyenangkan	Pelanggan cerita kalau ia tidak nyaman, tapi teman sejawat berusaha meyakinkan kalau tidak usah terlalu dipikir oleh pelanggan	V	
5	Asisten apoteker mampu memberikan contoh dampak yang pasti dirasakan setiap orang terhadap permasalahan yang sedang dihadapi pelanggan saat itu			V
6	Asisten apoteker mampu memberikan pandangan umum tentang dampak positif dan negatif permasalahan yang dihadapi pelanggan			V

Nasehat

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mampu memberikan saran yang jelas terhadap apa yang akan dikerjakan pelanggan	Teman sejawat,"kakak coba itu basuh bagian intim dengan air daun sirih secara rutin, selain minum obatnya juga	V	
2	Asisten apoteker mampu memberikan nasehat secara langsung terhadap permintaan pelanggan berupa fakta yang belum	Teman sejawat menerangkan bahwa keputihan juga bisa karena terlalu banyak mikir, atau makan	V	

	ia ketahui	makanan seperti ikan laut, ayam		
3	Asisten apoteker memberikan nasehat kepada pelanggan atas rencana yang akan dilakukan dengan alasan yang logis			V
4	Asisten apoteker mampu memberikan nasehat tanpa kesan menggurui	Teman sejawat memberi nasihat seperti sedang bercerita jadi tidak terkesan menggurui	V	

Penolakan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker mampu menganalisis kemungkinan yang akan terjadi atas rencana pelanggan	Dalam hal ini pelanggan seperti memperhatikan informasi dari teman sejawat,		V
2	Asisten apoteker mampu melarang pelanggan untuk melanjutkan dan melaksanakan rencananya yang diduga menimbulkan dampak negatif secara verbal maupun non verbal			V
3	Asisten apoteker mampu melakukan penolakan secara tersamar terhadap rencana pelanggan			V
4	Asisten apoteker mampu mengolah kata-kata penolakan terhadap rencana pelanggan secara langsung			V

Ringkasan

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Mampu menyimpulkan hasil tanya jawab dan pernyataan permasalahan pelanggan di akhir pertemuan			V
2	Mampu memberikan kesimpulan permasalahan pada titik penting permasalahan	Teman sejawat menyimpulkan tentang keputusan dan beberapa cara untuk mengatasi	V	

		secara alami		
3	Asisten apoteker harus fokus pada pernyataan pelanggan yang dianggap sebagai titik terpenting permasalahannya		V	

Konfrontasi

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Memahami kesenjangan antara dua pernyataan			V
2	Memahami kesenjangan antara apa yang dikatakan dengan apa yang dilakukan			V
3	Merespon secara nonverbal kejengangan antara pernyataan dan tingkah laku non-verbal pelanggan			V
4	Merespon secara verbal kesenjangan antara dua tingkah laku non verbal			V
5	Asisten apoteker mampu mengarahkan perbuatan pelanggan atas beberapa hal yang menurut pandangan asisten apoteker tidak sesuai satu sama lain			V

Penghentian

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker memahami kapan wawancara harus diakhiri			V
2	Asisten apoteker memberikan isyarat tertentu untuk mengakhiri sesi pelanggan pada saat itu	Baik teman sejawat maupun pelanggan asyik ngobrol, mungkin karena saling kenal		V
3	Asisten apoteker membantu menyimpulkan hasil wawancara			V

Mempengaruhi

No	Indikator	Observasi	Hasil Observasi	
			N	TN
1	Asisten apoteker menunjukkan dengan jelas kepada pelanggan tindakan apa yang diinginkan asisten apoteker untuk dilakukan pelanggan.	Teman sejawat kembali menerangkan bahwa keputihan bisa diatasi dengan air daun sirih yang digunakan untuk membasuh bagian intim dengan teratur, dan tidak terlalu banyak pikiran serta menghindari makan ikan laut, ayam atau yang menyebabkan alergi	V	
2	Asisten apoteker menunjukkan kemungkinan hasil tindakan pelanggan baik yang negatif maupun yang positif.	Teman sejawat menerangkan jika beberapa hal yang tadi disebutkan dikerjakan kemungkinannya secara bertahap keputihan akan berkurang	V	
3	Asisten apoteker berbagi pikiran dan perasaannya sendiri dengan pelanggan			V
4	Asisten apoteker memberi pelanggan ringkasan singkat mengenai apa yang asisten apoteker telah nyatakan dan pikirkan selama dalam pertemuan.			V
5	Asisten apoteker mengemukakan informasi atau gagasan kepada pelanggan tentang sudut pandang permasalahan yang sedang dihadapi pelanggan	Teman sejawat mengatakan bahwa selama pelanggan menjaga kebersihan daerah intim dan melakukan beberapa tips tadi maka kemungkinan kecil akan kambuh lagi	V	

Keterangan : N jika nampak, TN jika tidak nampak