

KOMUNIKASI INTERPERSONAL TENAGA KEFARMASIAN DENGAN PASIEN TETAP DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI OBAT (STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF PADA TENAGA KEFARMASIAN DENGAN PASIEN TETAP DI APOTEK KIMIA FARMA WISMA ASRI KOTA BEKASI)

Widyastuti Wibowo¹, Tabrani Sjafrizal²

^{1,2}Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Email : widyastuti.wibowo19@mhs.ubharajaya.ac.id, tabrani.sjafrizal@dsn.ubharajaya.ac.id

ABSTRACT

This research aims to determine the interpersonal communication carried out by pharmacy staff in providing drug information services to permanent patients. This research uses uncertainty reduction theory with a qualitative descriptive approach. The subjects in this research were pharmaceutical staff and permanent patients at Kimia Farma Wisma Asri Pharmacy, Bekasi City. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The research results show that there is effectiveness of interpersonal communication carried out by pharmacy staff and patients in providing drug information services, namely openness, empathy, positive feelings, support and equality, this process is implemented to help patients recover. The limited information that patients have often means that patients cannot understand what the pharmacy staff is telling them. This is the cause of uncertainty in them. Therefore, to reduce uncertainty, communication strategies are needed by finding out about a person's character and establishing direct interactions with patients. In carrying out health communication regarding drug information services with patients, pharmaceutical staff at Kimia Farma Wisma Asri Pharmacy use communication techniques in accordance with Minister of Health Regulation Number 73 of 2016 such as answering questions both verbally and in writing, as well as answering questions. provide information and education to patients.

Keywords : *Interpersonal Communication, Effectiveness, Theory Uncertainty Reduction, Drug Information Services.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien tetap. Penelitian ini menggunakan teori pengurangan ketidakpastian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah tenaga kefarmasian dan pasien tetap di

Apotek Kimia Farma Wisma Asri Kota Bekasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa terdapat efektivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan tenaga kefarmasian dan pasien dalam melakukan pelayanan informasi obat yaitu keterbukaan, empati, rasa positif, dukungan, dan kesetaraan, proses ini diterapkan untuk membantu kesembuhan pasien. Adanya keterbatasan informasi yang dimiliki oleh pasien, sering kali membuat pasien tidak dapat memahami apa yang diberitahukan oleh tenaga kefarmasian kepada mereka. Hal tersebut menjadi penyebab timbulnya ketidakpastian dalam diri mereka. Maka dari itu, untuk mengurangi ketidakpastian, diperlukan strategi komunikasi dengan cara mencari tahu mengenai karakter seseorang, dan menjalin interaksi secara langsung dengan pasien tersebut. Dalam melakukan komunikasi kesehatan mengenai pelayanan informasi obat dengan pasien, para tenaga kefarmasian di Apotek Kimia Farma Wisma Asri menggunakan teknik-teknik komunikasi sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No.73 Tahun 2016, seperti menjawab pertanyaan baik lisan ataupun tertulis, serta memberikan informasi dan edukasi kepada pasien.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Efektivitas, Teori Pengurangan Ketidakpastian, Pelayanan Informasi obat.

PENDAHULUAN

Apotek Kimia Farma adalah satu-satunya apotek milik negara (BUMN) di bawah naungan PT Kimia Farma Apotek. Didirikan secara resmi pada tanggal 4 Januari 2003, Apotek Kimia Farma merupakan perusahaan farmasi dengan jaringan apotek terbesar dan penyedia layanan kesehatan terkemuka di Indonesia yang telah memiliki lebih dari 1300 outlet yang berlokasi di 200 kota dan kabupaten di seluruh Indonesia dan terus mengembangkan cabangnya. Apotek Kimia Farma menyediakan akses bagi layanan apotek dan konsultasi kesehatan yang berkualitas. (KFA, 2023).

Wilayah	Jumlah
Indonesia Barat	742
Indonesia Tengah	355
Indonesia Timur	40

Tabel 1 Jumlah Outlet Apotek Kimia Farma di Indonesia

Sumber : <https://kimiafarmaapotek.co.id/id/>, data diolah oleh Penulis, 2023.

Berdasarkan jumlah outlet Apotek Kimia Farma di Indonesia terdapat 742 outlet di Indonesia Barat, 355 outlet di Indonesia Tengah, dan 40 outlet di Indonesia Timur. Provinsi Jawa Barat memiliki 27 daerah. Kota Bekasi merupakan Kota yang memiliki outlet Apotek kimia farma terbanyak dan menempati posisi ketiga, yaitu terdapat 27 outlet Apotek Kimia Farma, salah satunya di Bekasi Utarayaitu di Wisma Asri. Apotek Kimia Farma Wisma Asri merupakan Apotek pelayanan yang didirikan di Kota Bekasi. Apotek ini baru dibuka pada

Desember 2016, saat ini ditahun 2023 Apotek Kimia Farma Wisma Asri memiliki kunjungan konsumen dengan rata-rata 50 sampai 60 perhari (Wawancara, 31/03/2023). Apotek Kimia Farma Wisma Asri buka setiap hari mulai pukul 07.00 hingga pukul 22:00 WIB, dan tetap buka pada hari libur nasional.

Pada Apotek Kimia Farma Wisma Asri, tenaga kefarmasian dituntut memiliki komunikasi yang lancar dan baik, serta dapat dipahami oleh pasien. Tidak mudah bagi seorang tenaga kefarmasian menjelaskan penggunaan obat kepada pasien yang datang ke apotek sesuai dengan prosedur yang berlaku yaitu menurut Undang-Undang Nomor 73 Tahun 2016, jika tenaga kefarmasian tidak mempunyai kelebihan dalam mengkomunikasikan atau menjelaskan kepada masyarakat awam mengenai obat yang akan diberikan kepada pasien, akan menimbulkan suatu permasalahan. Kemampuan komunikasi sangat menentukan keberhasilan apotek dalam mengarahkan dan menyelesaikan permasalahan mengenai keluhan yang disampaikan pasien kepada tenaga kefarmasian. Masalah pasien sebenarnya bukanlah hal yang sangat rumit ketika tenaga kefarmasian memiliki kualitas yang baik. Adanya kepercayaan yang timbul dari pasien bahwa komunikasi adalah pertukaran informasi dapat saling menguntungkan satu sama lain antara individu satu dan individu lain.

Dalam konteks komunikasi, penting bagi tenaga kefarmasian untuk memiliki keterampilan dalam memberikan informasi yang efektif. Komunikasi yang efektif oleh tenaga kefarmasian dalam pelayanan informasi obat memiliki hubungan yang signifikan untuk membantu dalam menyelesaikan masalah kesehatan pasien. Tenaga kefarmasian secara komunikatif menanyakan penyakit

apa yang diderita oleh pasien, sehingga pasien dengan mudah memberitahu atau menceritakan keluhan yang dialaminya secara jelas. Karena tidak semua pasien memahami dan sadar akan pengetahuan obat-obatan yang digunakan. Oleh karena itu, pelayanan informasi sangat dibutuhkan oleh tenaga kefarmasian untuk mencegah penyalahgunaan obat dan adanya interaksi obat yang tidak diinginkan. Komunikasi antara tenaga kefarmasian dengan pasien di Apotek Kimia

Farma Wisma Asri merupakan komunikasi yang berlangsung, bersifat secara transaksional, dan face to face. Tenaga kefarmasian tentunya harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien. Dalam bentuk komunikasi, tentunya kemampuan komunikasi yang dibutuhkan oleh seorang Tenaga kefarmasian dengan pasien ialah komunikasi interpersonal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi secara interpersonal dalam pelayanan informasi obat oleh Tenaga Teknis Kefarmasian kepada pasien, serta meringankan proses penyembuhan penyakit yang diderita dengan optimal dan keterbukaan dirinya.

METODE

Dalam jenis penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Denzin dan Lincoln (1994) mendeskripsikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menggunakan kondisi alamiah untuk menjelaskan fenomena yang sedang berlangsung, dan dilakukan dengan menggunakan banyak metode yang ada. Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Suharsimi Arikunto (2013: 3) penelitian deskriptif

merupakan penelitian bertujuan untuk mengetahui keadaan terkini atau permasalahan lain yang diangkat dan hasil yang disajikan dalam bentuk laporan penelitian. Dari metode penelitian ini akan diperoleh gambaran mengenai komunikasi interpersonal dalam pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian. Adapun subjek pada penelitian ini adalah Tenaga Kefarmasian dan Pasien. Sedangkan objek penelitian ini adalah Apotek Kimia Farma Wisma Asri Bekasi.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber melibatkan penggunaan dari beberapa sumber data yang berbeda untuk mengkonfirmasi hasil penelitian. Misalnya, menggabungkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperkuat keabsahan hasil data (Puji Santoso., et al, 2023). Penelitian lapangan ini dilakukan selama tiga bulan, yaitu dimulai pada bulan November 2023 hingga Januari 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi merupakan kebutuhan dasar yang penting dilakukan oleh manusia. Adanya proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh komunikator kepada komunikan melalui media tertentu untuk mendapatkan feedback atau umpan balik. Pentingnya sebuah komunikasi dalam organisasi diperolehnya komunikasi yang efisien dan efektif. Komunikasi pada umumnya melibatkan dua orang yang berkomunikasi satu sama lain, baik oleh orang yang sudah saling mengenal, ataupun oleh orang yang sama sekali belum mengenal satu sama lain. Namun, ketika seseorang bertemu dan mulai terlibat percakapan, terdapat adanya kecenderungan rasa ketidakpastian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada awal pertemuan pasien dengan tenaga kefarmasian merupakan awal terjadinya komunikasi interpersonal dalam pelayanan informasi obat, dimulai dengan tenaga kefarmasian menyambut pasien dengan ramah, misalnya seperti memberikan salam hangat kepada pasien tersebut sehingga dapat disambut oleh pasien dengan penuh antusias. Ini adalah awal terjadinya komunikasi verbal dan non verbal. Saat berkomunikasi dengan orang lain, biasanya kita akan mengumpulkan informasi dari lawan bicara kita.

Hal tersebut menjadi pengalaman pertama seorang pasien dalam memulai komunikasi tentang keluhan penyakit yang dideritanya, bisa saja itu adalah hal yang privasi untuk mengungkapkan kepada siapapun. Namun dengan keinginan

pasien tersebut ingin sembuh maka pasien dapat menceritakan apa yang menjadi permasalahannya. Salah satu penyebab yang menimbulkan ketidakpastian adalah ketidaktahuan seseorang mengenai sifat atau karakter sebenarnya dari lawan bicaranya, apakah baik atau buruk, sopan atau tidaknya dalam hal komunikasi. Oleh karena itu, dalam situasi ini tenaga kefarmasian perlu berinteraksi dengan pasien yang baru tiba di Apotek, berkomunikasi secara interpersonal untuk memperoleh informasi pasti mengenai keduanya. Informasi tersebut dapat mengurangi ketidakpastian, sehingga komunikasi tetap berjalan dengan baik dan menciptakan keakraban. Pada saat komunikasi berlangsung, seorang pasien berusaha

mengungkapkan permasalahan mengenai dirinya maupun keluarganya, melalui perasaan, dan pikiran yang diungkapkan secara lisan ataupun tertulis.

Adanya keterbatasan informasi yang dimiliki oleh pasien, sering kali membuat pasien tidak dapat memahami apa yang diberitahukan oleh tenaga kefarmasian kepada mereka. Bahkan beberapa diantara pasien seringkali merasa takut atau tidak nyaman dalam berkomunikasi. Hal ini juga menjadi penyebab timbulnya ketidakpastian dalam diri mereka. Maka dari itu diperlukan strategi komunikasi dengan cara mencari tahu mengenai karakter seseorang, dan menjalin interaksi secara langsung dengan pasien tersebut. Tentunya hal ini akan mempengaruhi dalam hal pengurangan ketidakpastian pada pelayanan informasi obat di Apotek Kimia Farma Wisma Asri Kota Bekasi.

Dalam proses komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian dengan pasien di Apotek Kimia Farma Wisma Asri Kota Bekasi mencakup pertukaran pesan dan umpan balik dari tenaga kefarmasian ataupun pasien. Dimana informasi dari tenaga kefarmasian tersebut akan diterima oleh pasien. Adapun efektivitas komunikasi Menurut Joseph A. De Vito dalam Siti Rahmi (2021) yang digunakan dalam kegiatan pelayanan informasi obat di Apotek Kimia Farma Wisma Asri Bekasi, adalah :

1. Keterbukaan (Openness);

Tenaga kefarmasian secara keterbukaan membuka percakapan kepada pasien dengan sopan, santun, dan ramah tamah, sehingga menimbulkan kenyamanan untuk pasien dalam menceritakan permasalahan yang dialami secara jujur dan terbuka, serta mendapatkan solusi dari percakapan tersebut, dan tidak adanya rasa yang kurang menyenangkan bagi seorang pasien dan merasa kurang nyaman untuk mengungkapkan apa yang dikeluhkan kepada tenaga farmasi. Pengetahuan tentang komunikasi verbal dan non verbal ini penting bagi tenaga kefarmasian, karena membantu pasien untuk melakukan komunikasi secara efektif dan memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien.

2. Empati (Empathy);

Empati yang diberikan oleh tenaga kefarmasian dan pasien sangat besar. Tenaga kefarmasian menunjukkan empatinya dengan cara mendengarkan dan menerima pendapat yang diberikan oleh pasien, sehingga tidak menimbulkan perpecahan satu sama lain, serta membantu mencari solusi permasalahan yang dialami oleh pasien dengan baik. Dan pasien akan menunjukkan rasa empatinya setelah tenaga kefarmasian membantu melayani, serta membantu mencarikan obat yang diinginkan oleh pasien.

3. Dukungan (Supportives);

Agar terjadinya interaksi antara komunikator dan komunikan, seorang tenaga farmasi memulai terlebih dahulu pembicaraan, dimana seorang tenaga farmasi akan menawarkan bantuan serta bertanya kepada pasien mengenai obat yang sedang dicari. Ketika obat yang diinginkan oleh pasien tidak tersedia, maka tenaga kefarmasian memberikan solusi kepada pasien yaitu dengan memberikan obat lain, dimana isi kandungan obat tersebut sama dengan obat yang diinginkan oleh pasien, hanya saja berbeda dengan nama produknya. Ketika pasien merasa ragu-ragu dalam membeli obat tersebut dikarenakan nama produknya berbeda, maka sebagai seorang tenaga

kefarmasian membantu meyakinkan pasien, dengan menjelaskan secara detail mengenai obat yang akan dikonsumsi oleh pasien.

4. Rasa positif (Positiveness);

Dengan memberikan rasa positif kepada pasien, pasien dapat merasakan kesenangan dan kenyamanan, apabila sedang membeli obat, berobat, ataupun hanya sekedar berkonsultasi di Apotek Kimia Farma Wisma Asri Kota Bekasi. Rasa positif ditunjukkan seperti, menghargai perbedaan pendapat satu sama lain, bersikap ramah, memberikan pujian, serta memberikan saran yang bermanfaat kepada pasien. Rasa positif yang diberikan oleh tenaga kefarmasian dapat membuat pasien menjadi nyaman dan percaya untuk membeli obat, dan dikemudian harinya akan datang kembali untuk membeli obat di Apotek Kimia Farma Wisma Asri Kota Bekasi. Hal ini membuktikan bahwa pasien dapat merasakan rasa positif yang diberikan oleh tenaga kefarmasian ketika dalam memberikan pelayanan informasi obat.

5. Kesetaraan (Equality);

Tenaga kefarmasian dalam bertugas tidak membeda-bedakan pasien satu dengan pasien lainnya, adanya kesetaraan dalam komunikasi yang dilakukan dapat membuat kepercayaan yang didapatkan oleh pasien, sehingga saling memahami satu sama lain, serta menimbulkan rasa kenyamanan yang dirasakan oleh pasien, sehingga setara dengan tenaga kefarmasian, dan tidak ragu dalam mengambil keputusan.

Pelayanan informasi obat di Apotek Kimia Farma Wisma Asri menjadi salah satu program Apotek untuk menyampaikan informasi dan menjual obat. Kegiatan pelayanan informasi obat di Apotek Kimia Farma Wisma Asri Kota Bekasi telah melakukan apa yang sudah diatur oleh Peraturan Menteri Kesehatan No.73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek yaitu tentang Pelayanan Informasi Obat atau PIO. Dimana tenaga kefarmasian memberikan informasi tentang obat-obatan, seperti obat resep, obat bebas, dan obat herbal. Informasi meliputi dosis, bentuk sediaan, cara pemberian, farmakokinetik (penyimpanan serta cara kerja obat tersebut), farmakologi (fungsi dan kegunaan), terapeutik dan alternatif, keamanan penggunaan pada wanita hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan obat, harga, sifat fisik dari obat dan lain-lain

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada Apotek Kimia Farma Wisma Asri Kota Bekasi dengan judul komunikasi interpersonal tenaga kefarmasian dan pasien tetap dalam memberikan pelayanan informasi obat (studi deskriptif kualitatif pada tenaga kefarmasian dengan pasien tetap di Apotek Kimia Farma Wisma Asri Kota Bekasi), peneliti menyimpulkan bahwa proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara tenaga kefarmasian dan pasien di Apotek Kimia Farma Wisma Asri pada teori pengurangan ketidakpastian adalah adanya ketidaktahuan seorang mengenai karakter dari lawan bicaranya serta adanya keterbatasan informasi yang dimiliki oleh pasien. Dalam mengurangi pengurangan ketidakpastian diperlukan strategi komunikasi. Dalam melakukan komunikasi kesehatan mengenai pelayanan informasi obat dengan pasien, para tenaga kefarmasian di Apotek Kimia Farma Wisma Asri menggunakan

teknik-teknik komunikasi sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No.73 Tahun 2016, seperti menjawab pertanyaan baik lisan ataupun tertulis, serta memberikan informasi dan edukasi kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adjunct., & Marniati. (n.d.). (2022). *Komunikasi Kesehatan Berbasis Terapeutik*. Depok: Pt Rajagrafindo Persada.
- Amruddin., Ickhsanto Wahyudi., Darwin Damanik., (et al)). (n.d.). (2022). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Sumatera Barat: Pt. Global Eksekutif Teknologi.
- Ananta, Y. F. (2021). Hak Pasien dan Kewajiban Apoteker dalam Memberikan Pelayanan Informasi Obat di Apotek. *Jurnal Osf*.
- Anggito, Albi., & Johan Setiawan. (n.d.). (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Cv Jejak.
- Diana, Khusnul., Muhamad Rinaldhi Tanda., & Muhammad Basuki. (2019). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Palu. *As- Syifaa Jurnal Farmasi*.
- Fiantika, Feny Rita., Mohammad Wasil., Sri Jumiyati., (et al). (n.d.). (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sumatera Barat: Pt. Global Eksekutif Teknologi.
- Haleludin., & Hengki Wijaya. (n.d.). (2019). *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Sulawesi selatan: Sekolah Tinggi Theologi Jaffary.
- Hariyati, Nuria Reny. (n.d.). (2020). *Metodologi Penelitian Karya Ilmiah*. Gresik: Graniti.
- Hermawan, Sigit., & Amirullah. (n.d.). (2021). *Metode penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative.
- Ibrahim, Muhammad Buchori., Fifi Permata Sari., Lalu Puji Indra Kharisma., (etal). (n.d.). (2023). *Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan (Panduan & Referensi)*. Jambi: Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Koesomowidjojo, Suci R. Mar ' Ih. (n.d.). (2021). *Dasar-Dasar Komunikasi*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Kimiafarmaapotek.co.id. (2023). Outlet Kimia Farma Apotek. Diakses pada 08 Juni 2023, dari <https://kimiafarmaapotek.co.id/>
- Marlina., Eri Yusnita Arvianti., Abdullah Mitrin., (et al). (n.d.). (2022). *Buku Ajar Ilmu Komunikasi*. Sulawesi Tengah: Feniks Muda Sejahtera.
- Marwadani. (n.d.). (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Mirawati, Novi., & Wempi Eka Rusmana. (2022). Evaluasi Pelayanan Komunikasi, Informasi Dan Edukasi Swamedikasi Obat Terhadap Pasien Di Apotek Cicaheum Farma Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*.
- Mukhtazar. (n.d.). (2020). *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Absolute Media
- Ngalimun. (n.d.). (2020). *Buku Komunikasi Antar Pribadi*. Yogyakarta: Para Ilmu Yogyakarta.
- Ngalimun., & Zakiah (n.d.). (2020). *Buku Komunikasi Kesehatan Konseling dan Terapeutik*. Yogyakarta: Para Ilmu Yogyakarta.

- Ngalimun. (n.d.). (2020). *Buku Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Para Ilmu Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2017. Tentang Apotek. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Rahmi, Situ. (n.d.). (2021). *Komunikasi Interpersonal dan Hubungannya Dalam Konseling*. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Rukin. (n.d.). (2021). *Metodologi penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Surabaya: Cv. JakadMedia Publishing.
- Ruliana, Popy., & Puji Lestari. (n.d.). (2019). *Teori Komunikasi*. Depok: Pt Rajagrafindo Persada.
- Rohani, Tuti., Fiya Diniarti., & Desi Aulia Umami. (n.d.). (2022). *Komunikasi Kesehatan*. Pekalongan: Pt Nasya Expanding Management
- Roudhonah. (n.d.). (2019). *Ilmu Komunikasi*. Depok: Rajawali Pers.
- Santoso, Puji., Rudianto., & Siti Hajar. (n.d.). (2023). *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi (Teori dan praktek)*. Medan: Umsu Press.
- Sari, G. L. (2021). *Komunikasi Interpersonal Antara Dokter Dan pasien (Studi Deskriptif Kualitatif Aktivitas Komunikasi Interpersonal Antara Dokter dan Pasien Dalam Membantu Penyembuhan Pasien Pada RSUD Dr. Meowardi Surakarta)*. *Jurnal Komunikasi Masyarakat*.
- Suwandi, Edy. (n.d.). (2022). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Pt. Scifintech Andrew Wijaya.
- Umrati., & Hengki Wijaya. (n.d.). (2020). *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. Sulawesi selatan: Sekolah Tinggi Theologi Jaffary.
- Zakariah, M. Askari., Vivi Afriani., & M. Zakariah. (n.d.). (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research And Development (Rn D)*. Sulawesi tenggara: Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.