

## Pelatihan Keterampilan Berbicara bagi Mahasiswa Program Studi Profesi Apoteker Universitas Perintis Indonesia melalui Teknik *Role Play*

Iswadi Bahardur<sup>(1)\*</sup>, Putri Dian Afrinda<sup>(2)</sup>, Sri Mulyani Rusli<sup>(3)</sup>

<sup>(1), (3)</sup> Prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Universitas PGRI Sumatera Barat, Indonesia

<sup>(2)</sup> Program Studi Farmasi, Universitas Perintis Indonesia, Padang, Indonesia

Email : <sup>(1\*)</sup>[jiswadi70bahardur70@gmail.com](mailto:jiswadi70bahardur70@gmail.com)

Received: 21.07.2025

Revised: 30.07.2025

Accepted: 31.07.2025

### Abstrak

Keterampilan berbicara yang baik merupakan komponen penting dalam praktik kefarmasian, terutama ketika menyampaikan informasi obat dengan profesionalisme dan empati kepada pasien. Namun, pelatihan komunikasi lisan dalam pendidikan profesi apoteker sering kali masih terabaikan. Menanggapi kekosongan tersebut, program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kemampuan berbicara mahasiswa Program Studi Profesi Apoteker di Universitas Perintis Indonesia melalui teknik *role play*. Sepuluh mahasiswa mengikuti pelatihan yang dilaksanakan dalam dua sesi: sesi teori dan sesi praktik keterampilan berbicara dengan tema permasalahan kefarmasian menggunakan teknik *role play*. Dalam sesi praktik, mahasiswa merancang dan memerankan delapan skenario komunikasi antara apoteker dan pasien. Evaluasi dilakukan dengan lembar observasi yang mencakup lima indikator utama: struktur kalimat, diksi, intonasi, pesan terapeutik, dan respons terhadap pasien. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kemampuan mahasiswa menyampaikan informasi secara lisan dengan lebih komunikatif, jelas, dan penuh empati. Teknik *role play* terbukti efektif tidak hanya meningkatkan keterampilan berbicara secara teknis, tetapi juga menumbuhkan kesadaran mahasiswa akan pentingnya komunikasi yang humanis dan profesional dalam praktik kefarmasian. Oleh karena itu, integrasi metode ini ke dalam kurikulum menjadi strategi tepat untuk mempersiapkan calon apoteker yang tidak hanya tangguh secara klinis, tetapi juga peka terhadap kebutuhan pasien.

**Kata kunci:** Keterampilan berbicara, komunikasi kefarmasian, mahasiswa Profesi Apoteker, teknik *role play*

### Abstract

*Strong speaking skills are an essential component of pharmaceutical practice, particularly when delivering medication information with appropriate professionalism and empathy toward patients. However, oral communication training in pharmacist professional education often remains overlooked. In response to this gap, this community engagement program aimed to enhance the speaking abilities of students in the Apothecary Professional Program at Universitas Perintis Indonesia through the use of the role play technique. Ten students participated in the training, which was conducted in two sessions: a theoretical session and a practical session focusing on speaking skills related to pharmaceutical issues through role play. During the practice session, eight pharmacist-patient communication scenarios were designed and enacted by the participants. Evaluation was carried out using an observation checklist covering five main indicators: sentence structure, diction, intonation, therapeutic messaging, and patient responsiveness. The results demonstrated a significant improvement in the students' ability to convey information orally in a more communicative, clear, and empathetic manner. The role play technique proved effective not only in enhancing technical speaking skills but also in fostering students' awareness of the importance of humanistic and professional communication in pharmacy practice. Consequently, integrating this method into the curriculum emerges as a strategic approach to preparing future pharmacists who are both clinically competent and sensitive to patients' needs.*

**Keywords:** Apothecary professional education, pharmaceutical communication, role play technique, speaking skill

## PENDAHULUAN

Bahasa Indonesia ragam lisan adalah bentuk komunikasi verbal yang berlangsung secara langsung, spontan, dan terikat pada konteks situasi. Urgensi bahasa Indonesia lisan sama pentingnya dengan bahasa tulisan, terutama dalam bidang yang menuntut ketepatan komunikasi, seperti dunia medis. Dalam konteks farmasi, bahasa lisan menjadi sarana utama penyampaian informasi medis kepada pasien, rekan sejawat, maupun tenaga kesehatan lain. Efektivitas komunikasi lisan tidak hanya bergantung pada kemampuan menyampaikan pesan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh akurasi, kejelasan, serta etika kebahasaan (Btari Asa Sartana, 2023). Ketidaktepatan komunikasi lisan dapat menimbulkan risiko yang tidak dapat diabaikan, khususnya dalam hal keselamatan pasien (Howick et al., 2024). Kesalahan dalam pengucapan dosis, waktu konsumsi, atau efek samping obat berpotensi menyebabkan dampak negatif, baik secara langsung maupun jangka panjang. Oleh sebab itu, penggunaan bahasa lisan dalam praktik kefarmasian harus berlandaskan standar profesional dan kode etik yang ketat.

Dalam teori komunikasi interpersonal, dijelaskan bahwa komunikasi efektif di lingkungan medis harus mencakup kejelasan pesan, empati, keberanian memberikan dan menerima umpan balik, serta sensitivitas terhadap konteks sosial dan budaya (Foucault-Fruchard et al., 2024:3-4). Apoteker memiliki peran penting sebagai penghubung antara pengetahuan farmasi dan pemahaman pasien, sehingga dituntut mampu menyampaikan informasi secara sistematis dan mudah dimengerti. Dalam situasi klinis, kepekaan dalam memilih kata dan menyesuaikan gaya bicara dengan tingkat literasi kesehatan pasien menjadi sangat penting. Oleh karena itu, komunikasi antara apoteker dan pasien tidak semata bersifat teknis, tetapi juga menuntut kemampuan membangun hubungan interpersonal yang empatik dan responsif.

Secara konseptual, terdapat sejumlah elemen yang membentuk bahasa lisan yang ideal dalam dunia farmasi. Pertama, pemilihan istilah harus tepat dan sesuai konteks, karena kesalahan diksi dapat mengaburkan makna informasi medis (Heltiani, 2022). Kedua, struktur kalimat yang digunakan harus runtut, langsung, dan tidak menimbulkan multitafsir (Katarina, 2024). Ketiga, gaya komunikasi harus menunjukkan profesionalisme dan kepatuhan terhadap norma-norma etis, dengan menghindari bahasa santai atau humor yang tidak relevan dalam situasi medis. Keempat, komunikasi harus dilandasi oleh empati, mengingat pasien sering datang dalam kondisi fisik atau emosional yang rapuh. Kelima, penggunaan bahasa juga perlu mempertimbangkan latar belakang sosio-kultural pasien agar informasi yang disampaikan tetap akurat sekaligus mudah dipahami.

Namun, dalam realitas pendidikan profesi apoteker di banyak perguruan tinggi di Indonesia, implementasi komunikasi lisan ideal masih menemui hambatan. Penggunaan bahasa Indonesia lisan yang komunikatif dan empatik belum sepenuhnya menjadi bagian integral dalam proses pembelajaran. Hal ini disebabkan antara lain oleh minimnya pelatihan yang bersifat praktis dan berorientasi pada komunikasi pasien (Ponnusankar et al., 2024). Kurikulum pendidikan farmasi umumnya lebih fokus pada aspek pengetahuan teoritis dan keterampilan teknis, sementara pelatihan komunikasi interaktif untuk kebutuhan klinis sering terabaikan. Akibatnya, banyak mahasiswa yang merasa kurang percaya diri saat harus menjelaskan obat kepada pasien secara langsung, dan cenderung menggunakan bahasa medis yang kaku serta kurang komunikatif (Ponnusankar et al., 2024).

Selain kendala struktural tersebut, tantangan lain yang cukup signifikan adalah rendahnya kemampuan menyederhanakan istilah teknis menjadi bahasa awam. Banyak mahasiswa atau apoteker pemula yang belum terbiasa memeriksa sejauh mana pesan yang mereka sampaikan dapat dipahami oleh pasien (Nadarajah et al., 2021:5-6). Hal ini bertentangan dengan prinsip komunikasi yang berpusat pada pasien, yang menuntut adanya adaptasi pragmatis dari tenaga medis terhadap kondisi komunikasi. Tidak jarang, gaya komunikasi yang terlalu formal dan tidak akrab membuat pasien enggan bertanya atau merasa tidak nyaman (Claramita et al., 2011).

Permasalahan ini juga terlihat pada mahasiswa Program Studi Apoteker Universitas Perintis Indonesia. Berdasarkan observasi awal, ditemukan bahwa sebagian besar mahasiswa belum mendapatkan pelatihan intensif dalam menggunakan bahasa lisan yang komunikatif, adaptif, dan berorientasi pada kemanusiaan (Mulyono, 2019). Mahasiswa sering kali mengalami kesulitan dalam menyederhanakan istilah farmasi, atau menunjukkan kecanggungan saat membangun komunikasi dua arah. Selain itu, tekanan untuk menyampaikan informasi secara akurat, ditambah minimnya pengalaman berbicara langsung dengan pasien, turut memengaruhi rendahnya rasa percaya diri dalam berkomunikasi.

Untuk menjembatani kesenjangan antara pemahaman teoretis dan kemampuan praktik tersebut, pendekatan pembelajaran melalui teknik *role play*. Teknik *role play* dipilih karena terbukti mampu mensimulasikan situasi komunikasi klinis secara langsung, sehingga meningkatkan retensi dan efektivitas penguasaan keterampilan berbicara dalam konteks profesional. (Kerr, et al., 2021:5-7). Melalui skenario yang menyerupai situasi klinis, mahasiswa dapat mengasah kemampuan berbicara dengan mempertimbangkan penggunaan istilah yang tepat, intonasi yang sesuai, bahasa tubuh, serta tanggapan terhadap karakteristik pasien yang berbeda (Foucault, et al., 2024:2-3). Teknik ini juga memungkinkan pemberian umpan balik secara langsung, sehingga mahasiswa dapat melakukan perbaikan secara bertahap berdasarkan pengalaman konkret.

Lebih jauh, teknik *role play* berperan dalam menumbuhkan kesadaran akan pentingnya empati dalam komunikasi kefarmasian (Denvir & Briceland, 2023). Dengan latihan semacam ini, mahasiswa tidak hanya berlatih menyampaikan informasi, tetapi juga belajar untuk hadir secara emosional dalam interaksi dengan pasien. Pendekatan ini sejalan dengan nilai-nilai komunikasi yang berpusat pada pasien yang menekankan pentingnya kolaborasi, kejelasan, serta perhatian terhadap kebutuhan individual pasien (Kerr et al., 2021:6). Dalam jangka panjang, teknik *role play* diharapkan tidak hanya meningkatkan kompetensi berbicara mahasiswa, tetapi juga membentuk profesionalisme yang tangguh, komunikatif, dan memiliki kepedulian etis.

Oleh karena itu, integrasi teknik *role play* dalam pelatihan keterampilan berbicara bagi mahasiswa Profesi Apoteker Universitas Perintis Indonesia menjadi langkah konkret yang menjawab tantangan komunikasi di dunia medis. Strategi ini tidak hanya mengasah keterampilan teknis, tetapi juga merealisasikan konsep-konsep teoretis ke dalam praktik yang relevan dan kontekstual. Dengan pelatihan berbasis simulasi ini, mahasiswa akan lebih siap dalam menghadapi kompleksitas komunikasi dengan pasien di dunia nyata secara efektif, tanggap.

## METODE

Kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan pelatihan berbasis praktik dengan kombinasi metode ceramah dan teknik *role play*. Pelatihan dilaksanakan pada tanggal 30 Juni 2025 di Universitas Perintis Indonesia dan diikuti oleh 10 orang mahasiswa Program Studi Profesi Apoteker. Tiga orang dosen berperan sebagai fasilitator sekaligus evaluator dalam keseluruhan proses pelatihan. Teknik *role play* dipilih karena terbukti mampu mensimulasikan situasi komunikasi klinis secara langsung, sehingga meningkatkan retensi dan efektivitas penguasaan keterampilan berbicara dalam konteks profesional (Kurtz et al., 2005).

Tahap pertama pelatihan dilakukan melalui metode ceramah yang menyampaikan teori dasar mengenai ciri-ciri bahasa Indonesia ragam lisan untuk dunia medis, fungsi bahasa lisan dalam praktik kefarmasian, serta prinsip komunikasi empatik dan terapeutik. Selain itu, peserta juga diperkenalkan dengan teknik *role play* sebagai metode latihan keterampilan berbicara yang kontekstual dan berbasis simulasi. Tahapan ini bertujuan membangun pemahaman konseptual mahasiswa sebelum masuk ke praktik peran. Materi disampaikan secara interaktif selama satu sesi penuh.

Tahap kedua merupakan praktik keterampilan berbicara yang dilakukan oleh mahasiswa peserta pelatihan dengan teknik *role play*. Mahasiswa dibagi menjadi 5

kelompok, masing-masing terdiri atas dua orang. Setiap kelompok memainkan satu dari delapan skenario topik percakapan antara apoteker dan pasien yang telah disiapkan dan disesuaikan dengan situasi komunikasi medis yang umum dijumpai dalam pelayanan farmasi. Dialog dilakukan secara langsung dan direkam untuk keperluan observasi. Setelah praktik, masing-masing pasangan diberikan umpan balik oleh fasilitator.

Evaluasi performa dilakukan dengan menggunakan lembar observasi yang memuat 5 indikator utama: kejelasan struktur kalimat, ketepatan pilihan diksi, penggunaan intonasi empatik, penyampaian pesan terapeutik, dan kemampuan merespons pertanyaan pasien. Setiap indikator diberi skor 1–5 oleh tiga dosen evaluator, lalu dirata-ratakan. Teknik analisis data bersifat deskriptif kualitatif, untuk memetakan kecenderungan performa, kelebihan, dan kekurangan mahasiswa dalam menerapkan keterampilan berbicara sesuai tuntutan komunikasi medis. Evaluasi juga mempertimbangkan aspek afektif dan interpersonal dalam konteks profesional apoteker.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan keterampilan berbicara dengan menggunakan teknik *role play* terhadap mahasiswa Program Studi Profesi Apoteker dilakukan dalam beberapa tahap. Tahapan pelaksanaan kegiatan pelatihan tersebut beserta hasilnya diuraikan dalam bagian berikut.

### 1. Tinjauan Permasalahan di Lapangan

Program Studi Profesi Apoteker di Universitas Perintis Indonesia adalah program pendidikan yang bertujuan untuk menghasilkan apoteker yang kompeten. Program studi ini mempersiapkan lulusan untuk memberikan pelayanan kefarmasian di berbagai fasilitas kesehatan dan berperan aktif dalam berbagai aspek pengelolaan perbekalan farmasi. Secara lebih khusus program studi Profesi Apoteker di kampus ini menargetkan lulusannya mampu memberikan pelayanan klinis untuk memfasilitasi layanan kesehatan masyarakat. Selain itu, lulusan program studi ini juga ditargetkan berperan dalam perancangan, pengembangan, produksi, pengelolaan, pengawasan, dan penjaminan mutu sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.

Berpedoman pada target capaian kompetensi lulusannya, dapat dipahami bahwa seyogyanya dalam pelaksanaan pembelajaran di ruang akademik, mahasiswa program studi Profesi Apoteker di kampus Universitas Perintis Indonesia memiliki skills yang maksimal, tidak hanya di bidang kefarmasian, tetapi juga dalam *public speaking*. Dalam ruang lingkup yang lebih sederhana, kemampuan *public speaking* yang dimaksud di sini adalah memiliki skill dalam keterampilan berbicara yang baik di ruang publik.



**Gambar 1: Dokumentasi Peninjauan Awal Pelatihan**

Harus dipahami bahwa mahasiswa Program Studi Profesi Apoteker perlu memiliki kemampuan berbahasa lisan yang memadai karena komunikasi verbal merupakan aspek krusial dalam pelayanan kefarmasian. Kemampuan ini mencakup pemilihan diksi yang tepat dan kontekstual, di mana mahasiswa harus mampu menggunakan istilah farmasi yang benar saat berinteraksi dengan tenaga kesehatan lain, serta menyederhanakan istilah teknis menjadi bahasa awam ketika menjelaskan kepada pasien. Selain itu, struktur kalimat yang digunakan harus runtut, langsung pada inti pesan, dan bebas dari multitafsir, sehingga informasi dapat tersampaikan dengan jelas dan efisien. Aspek penting lainnya adalah penguasaan intonasi dan nada bicara yang empatik, karena nada yang terlalu datar atau kaku dapat menciptakan jarak emosional dengan pasien. Mahasiswa juga perlu menguasai kemampuan bertanya dan mendengarkan secara aktif, untuk menggali informasi pasien dengan sopan serta menunjukkan perhatian.

Terlepas dari tuntutan tersebut, berdasarkan observasi awal terhadap kemampuan berbahasa lisan mahasiswa program studi Profesi Apoteker di Universitas Perintis Indonesia masih belum sepenuhnya memadai. Banyak mahasiswa yang menunjukkan keterbatasan dalam menyederhanakan istilah teknis menjadi bahasa awam yang mudah dipahami pasien. Hal ini umumnya disebabkan oleh kurikulum yang lebih menitikberatkan pada aspek teoritis dan teknis kefarmasian, sementara pelatihan komunikasi—terutama komunikasi empatik dan kontekstual—masih kurang mendapat porsi yang proporsional.

Permasalahan lain yang memicu kurangnya kemampuan berbahasa lisan mahasiswa program studi Profesi Apoteker di kampus tersebut adalah krisis rasa percaya diri saat harus berbicara di depan umum, termasuk ketika harus melakukan simulasi penyuluhan obat, menjawab pertanyaan pasien, atau memberikan edukasi secara lisan. Dalam observasi awal berb agai permasalahan tersebut tidak hanya ditemukan pada mahasiswa semester awal, tetapi tidak jarang juga dialami oleh mahasiswa yang telah menempuh beberapa semester pembelajaran akademik di kelas. Bersumber dari informasi yang diperoleh tersebut maka disimpulkan bahwa mahasiswa program studi Profesi Apoteker di Universitas Perintis Indonesia memerlukan pelatihan yang instensif guna memecahkan permasalahan keterampilan berbicara sebagai kompetensi pendukung untuk menjadi apoteker.

## **2. Tahapan Pelatihan Keterampilan Berbicara Menggunakan Teknik *Role Play***

Setelah melakukan peninjauan awal, tahapan paling utama yang dilaksanakan oleh tim pengabdian adalah pelatihan keterampilan berbicara dengan topik permasalahan kefarmasian menggunakan teknik *role play* atau teknik bermain peran terhadap mahasiswa program studi Profesi Apoteker. Tahapan pelatihan ini dilaksanakan dengan dua metode, yaitu metode ceramah dan metode praktik. Metode ceramah dilakukan untuk memaparkan teori dasar keterampilan berbicara, teori dasar ciri dan fungsi bahasa Indonesia dalam ragam medis, serta teori dasar teknik *role play*. Setelah pemaparan teori-teori tersebut dilanjutkan dengan metode praktik atau simulasi untuk melatih masing-masing mahasiswa mahir berbicara dalam bahasa Indonesia yang baik dan benar dengan topik-topik yang relevan dengan profesi keapotekeran. Paparan teori di tahapan metode ceramah diuraikan pada bagian berikut.

### **a. Hakikat keterampilan berbicara**

Keterampilan berbicara merupakan salah satu kemampuan dasar dalam berbahasa yang mencerminkan kecakapan seseorang dalam menyampaikan pikiran, perasaan, dan gagasan secara lisan. Tarigan (dalam Wuryaningtyas, 2015) menjelaskan bahwa berbicara melibatkan proses mengucapkan bunyi-bunyi artikulasi atau kata-kata yang digunakan

untuk mengungkapkan isi pikiran. Lebih lanjut (Kallio, 2022:2) juga menekankan bahwa keterampilan berbicara mencakup penyampaian pesan melalui media bahasa lisan yang diterima pendengar melalui sistem bunyi dan unsur prosodik seperti intonasi dan tekanan. Ahli lain, Arsjad (dalam Maulinda, 2021) menambahkan bahwa kemampuan berbicara tidak hanya berkaitan dengan pelafalan, namun juga melibatkan ekspresi perasaan dan gagasan dalam bentuk kalimat-kalimat yang runtut dan logis.

Ciri-ciri keterampilan berbicara yang baik tidak hanya tercermin dalam penggunaan bahasa yang tepat, tetapi juga dari bagaimana seorang pembicara berinteraksi dengan audiensnya. Seorang pembicara efektif perlu memiliki semangat dalam bertutur, menyampaikan pesan dengan tujuan yang jelas, menjaga kontak mata, dan berbicara dengan intonasi serta artikulasi yang tegas (Setyonegoro et al., 2020:50; Jaini, 2025). Rusmiati (dalam Wuryaningtyas, 2015:30) juga menekankan pentingnya ketepatan dalam pemilihan kata, tekanan suara yang sesuai, serta kelancaran dalam menyampaikan gagasan secara runtut. Di sisi lain, Arsjad (dalam Maulinda, 2021) mengingatkan bahwa unsur nonverbal seperti bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan penguasaan topik juga berperan besar dalam keberhasilan berbicara. Oleh karena itu, keterampilan berbicara sejatinya merupakan kombinasi antara aspek kebahasaan dan nonkebahasaan yang harus dikembangkan secara seimbang.

Dalam praktiknya, keterampilan berbicara memiliki berbagai bentuk tergantung pada tujuan dan konteks komunikasi. Tarigan (dalam Katarina, 2024:22-23) mengelompokkan bentuk berbicara menjadi beberapa jenis seperti berbicara di depan umum, diskusi kelompok, debat, dan prosedur parlementer — masing-masing dengan ciri komunikasi yang berbeda. Kategori tersebut memperhatikan variabel situasional, seperti jumlah partisipan, jenis audiens, serta fungsi komunikasi yang ingin dicapai. Di samping itu, menurut beberapa sumber, berbicara juga dapat dibagi menjadi monolog (misalnya orasi atau pidato), dialog (percakapan dua arah), dan polilog (melibatkan lebih dari dua orang, seperti diskusi terbuka). Pemahaman atas ragam bentuk ini sangat penting bagi pembicara agar dapat menentukan pendekatan komunikasi yang paling tepat dan efektif sesuai dengan kebutuhan situasi.

## **b. Hakikat Teknik *Role Play***

Teknik *role-play* merupakan metode pembelajaran komunikatif yang menempatkan peserta didik dalam situasi bermain peran untuk menyampaikan ide, perasaan, dan pendapat secara verbal sesuai dengan konteks yang ditentukan (Hasiholan et al., 2025:4). Melalui proses ini, peserta didik tidak hanya mempraktikkan keterampilan bahasa, tetapi juga mengalami pembelajaran afektif dan sosial secara simultan dalam situasi yang disimulasikan. Xu, et al (2023) menegaskan bahwa *role-play* secara signifikan dapat meningkatkan keterampilan berbicara serta kompetensi komunikasi peserta melalui pendekatan pembelajaran yang kontekstual dan kolaboratif. Selain itu, teknik ini menciptakan lingkungan belajar yang aman dan bebas tekanan, sehingga dapat mengurangi kecemasan berbahasa dan meningkatkan rasa percaya diri siswa.

Dalam praktiknya, penerapan teknik *role-play* dimulai dengan pemberian penjelasan dari guru atau dosen mengenai situasi dan peran yang akan dimainkan, agar siswa atau mahasiswa memahami tujuan, konteks, serta karakter yang harus diperankan (Du et al., 2024:6 ; Kholili, 2024). Setelah itu, siswa atau mahasiswa dibagi ke dalam kelompok-kelompok kecil guna memastikan setiap individu memperoleh kesempatan berbicara yang optimal, sekaligus mengembangkan interaksi sosial dan kompetensi bahasa (Putri et al., 2024:7). Guru atau dosen kemudian menyediakan daftar kosakata atau model dialog yang sesuai dengan skenario yang berguna sebagai acuan siswa dalam menyusun respons verbal secara lebih terarah dan sistematis. Pada tahap berikutnya, siswa mempraktikkan dan menampilkan *role-play* di depan kelas, yang biasanya mencerminkan respons terhadap situasi komunikasi nyata atau konflik yang disimulasikan (Putri et al., 2024:8). Tahap akhir adalah sesi umpan balik (feedback) yang dilakukan secara bersama, baik dari guru atau dosen maupun teman sebaya yang bertujuan

untuk merefleksikan penggunaan bahasa, keefektifan komunikasi, serta kualitas representasi peran yang dimainkan.



**Gambar 2: Dokumentasi Pemaparan Materi**

### **c. Bahasa Indonesia dalam Komunikasi Keapotekeran**

Dalam ranah medis, bahasa bukan sekadar alat komunikasi biasa, melainkan sistem simbol yang dirancang khusus untuk menyampaikan informasi medis secara presisi. (Katarina, 2024) menyatakan bahwa bahasa medis mencakup simbol lisan maupun tulisan yang digunakan oleh tenaga kesehatan untuk menjelaskan proses diagnosis, tindakan terapi, dan edukasi pasien. Bahasa ini memuat kosakata klinis yang sangat teknis, struktur kalimat yang sistematis, dan terminologi yang terspesifikasi—semuanya bertujuan untuk menghindari ambiguitas yang bisa berdampak fatal. Sebagai contoh, penyebutan istilah seperti “hipotensi” atau “disfagia” harus tepat dan konsisten agar tidak menimbulkan interpretasi yang keliru.

Bahasa Indonesia yang digunakan dalam komunikasi kefarmasian, baik lisan maupun tertulis, memiliki karakteristik yang khas dan terstruktur. Ciri-cirinya meliputi intonasi yang tenang, diksi klinis yang akurat, serta kalimat instruksional yang mudah dipahami pasien. Di sisi lain, komunikasi tertulis seperti resep dan laporan medis mengutamakan konsistensi dalam terminologi, format standar, dan penggunaan ejaan yang tepat sesuai kaidah bahasa resmi (Noviyanti et al., 2023). Efisiensi dan kejelasan informasi dengan cepat juga dibutuhkan karena waktu pelayanan medis seringkali terbatas. Terakhir, ciri esensial lainnya adalah netralitas dan formalitas, yang menjaga etika profesional dan mencegah potensi multitafsir dalam komunikasi klinis (Sharkiya, 2023).

Fungsi bahasa dalam komunikasi medis mencakup dimensi informatif, edukatif, hingga terapeutik. Dalam interaksi lisan, bahasa digunakan untuk memberi penjelasan medis yang mudah dimengerti, misalnya saat dokter menjelaskan diagnosis dan rencana perawatan, sehingga pasien merasa dilibatkan dalam proses pengobatan. Lebih dari itu, bahasa juga menjadi alat komunikasi yang membangun hubungan empatik antara tenaga medis dan pasien, memperkuat kepercayaan dan memengaruhi kepatuhan pasien terhadap terapi. Dalam bentuk tertulis, seperti catatan medis, bahasa berfungsi sebagai dokumen hukum yang harus disusun dengan akurasi dan konsistensi tinggi. Di tingkat kolaboratif, bahasa menjadi jembatan koordinasi antart tenaga kesehatan—dari dokter hingga farmasis—untuk memastikan kesinambungan perawatan. Tidak kalah penting, bahasa tertulis yang baku juga menjadi fondasi bagi pengembangan ilmu melalui laporan klinis dan publikasi ilmiah.

### 3. Praktik Keterampilan Berbicara Menggunakan Teknik *Role Play*

Setelah tahapan paparan teori dasar tentang keterampilan berbicara, teknik *role play*, dan bahasa Indonesia dalam komunikasi keapoteran, kegiatan PKM di program studi Profesi Apoteker Universitas Perintis Indonesia dilanjutkan dengan tahapan pelatihan. Pelatihan keterampilan berbicara dengan teknik *role playing* dilaksanakan terhadap sepuluh orang mahasiswa Program Studi Apoteker Universitas Perintis Indonesia. Di bagian awal sesi ini dosen membagikan kepada mahasiswa contoh skenario bermain peran antara pasien dengan apoteker saat berkonsultasi obat-obatan. Setelah memahami 8 contoh topik percakapan tersebut, tim dosen membagi mahasiswa menjadi lima pasangan. Selanjutnya lima pasang mahasiswa diminta menulis skenario percakapan. Setiap pasangan memainkan peran secara bergiliran dan dipantau oleh tiga orang dosen fasilitator yang memberikan umpan balik langsung. Pada tahapan pelaksanaan praktik ini tugas dosen fasilitator adalah melakukan observasi melalui lembar observasi mahasiswa untuk menilai aspek pilihan diksi, struktur kalimat, gaya tutur, respons empatik, dan penggunaan istilah farmasi oleh setiap pasangan sesuai dengan kaidah bahasa lisan dunia medis.

Secara umum, hasil pelatihan menunjukkan bahwa mahasiswa telah mampu menyusun dialog dengan struktur yang jelas dan pilihan kata yang cukup tepat. Dalam rancangan dialog peran yang disusun sendiri oleh mahasiswa dengan topik seperti *Pengambilan Obat dengan Resep Dokter, Kunjungan Rawat Inap, dan Home Visit untuk Pasien Lansia*, mahasiswa dapat menggunakan kalimat-kalimat pendek, informatif, dan mudah dipahami oleh pasien awam. Kecenderungan mereka untuk menghindari istilah teknis dan menggantinya dengan parafrase yang lebih komunikatif menunjukkan pemahaman awal terhadap prinsip bahasa fungsional dalam praktik kefarmasian. Selain itu, gaya bicara mahasiswa dalam beberapa topik telah menunjukkan sensitivitas empatik melalui intonasi dan sapaan yang humanis.

Berdasarkan hasil observasi fasilitator dan analisis per dialog yang ditampilkan oleh setiap pasangan dalam sesi bermain peran bergantian apoteker-pasien, dapat diketahui bahwa persentase ketercapaian keterampilan berbicara mahasiswa dalam menyampaikan informasi medis mencapai 85%. Indikator tersebut mencakup kemampuan menyusun dialog sesuai konteks, penggunaan kalimat yang efektif, serta adanya kesadaran terhadap kebutuhan edukatif dan psikologis pasien. Dalam praktik keterampilan berbicara menggunakan teknik *role play* ternyata masih ditemukan beberapa kelemahan yang dihadapi oleh mahasiswa. Kelemahan tersebut yaitu belum konsistennya intonasi empatik yang ditampilkan oleh setiap pasangan dalam bermain peran sebagai pasien dan apoteker. Di antaranya dalam topik tentang *Pengambilan Obat dengan Resep Dokter* dan *Kunjungan Rawat Inap*; di sini mahasiswa masih menunjukkan keterbatasan variasi respons afirmatif dan reflektif terhadap kekhawatiran pasien. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan aspek afektif dalam komunikasi, bukan hanya kemampuan menyampaikan informasi medis.



**Gambar 3: Dokumentasi Pelatihan dengan Teknik *Role Play***

Dari hasil pelatihan keterampilan berbicara dengan topik-topik masalah kefarmasian antara pasien dengan apoteker menggunakan teknik *role play* ini dapat dipahami bahwa *role play* merupakan metode yang efektif dalam mengembangkan keterampilan berbicara mahasiswa apoteker, khususnya dalam membiasakan untuk menggunakan bahasa Indonesia ragam lisan yang sesuai untuk komunikasi kefarmasian. Selama sesi pelatihan mahasiswa telah dapat mengaplikasikan teori tentang ciri dan fungsi bahasa Indonesia lisan untuk kepentingan medis. Hal itu dibuktikan dengan pemakaian kalimat langsung, diksi yang disederhanakan, serta struktur dialog yang efisien. Hal ini sejalan dengan pendapat Kurtz dan Silverman (2005:49) yang menyatakan bahwa komunikasi medis yang efektif ditandai dengan kejelasan pesan, adaptasi terhadap tingkat pemahaman pasien, serta kepekaan terhadap respons non-verbal. Realisasinya, selama pelatihan berlangsung sebagian besar mahasiswa mampu mempraktikkan konsep tersebut dengan cukup baik.

Selanjutnya ditinjau dari sudut pandang fungsi bahasa lisan yang baik, konsep dialog yang dirancang oleh mahasiswa selama pelatihan berlangsung telah mengarah pada pelaksanaan tiga fungsi utama bahasa medis, yaitu fungsi informatif, edukatif, dan terapeutik. Hal ini sejalan dengan pendapat (Mulyono, 2019:76), komunikasi klinis tidak hanya bertujuan menyampaikan data medis, tetapi juga membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien. Dalam beberapa topik seperti topik tentang edukasi obat Clopidogrel oleh apoteker kepada pasien dan topik tentang penjelasan resistensi antibiotik, mahasiswa yang berperan sebagai apoteker telah mampu menunjukkan kemampuan menyampaikan kepada pasien penjelasan tentang risiko dan manfaat obat dengan ekspresi yang tenang, tidak menakut-nakuti, serta menyelipkan alternatif solusi. Gaya tutur seperti ini sangat mendukung pencapaian komunikasi terapeutik dalam praktik farmasi klinis.

Terlepas dari keberhasilan tersebut, selama sesi pelatihan memang masih ditemukan beberapa kekurangan yang menjadi catatan bagi fasilitator. Salah satunya adalah belum meratanya penggunaan bahasa yang empatik di semua topik. Misalnya, dalam topik ke-2 dan topik ke-4, mahasiswa yang berperan sebagai apoteker cenderung menyampaikan informasi dengan gaya monolog dan kurang memberi validasi terhadap kekhawatiran pasien. Hal ini menandakan perlunya penekanan kembali terhadap prinsip *patient-centered communication*--komunikasi dalam layanan kesehatan harus memberi ruang pada ekspresi emosional pasien, serta membangun suasana percakapan yang setara dan inklusif.

Secara umum, pelatihan keterampilan berbicara topik kefarmasian dengan menggunakan teknik bermain peran ini memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan kompetensi profesional mahasiswa apoteker, khususnya dalam membentuk sikap komunikatif, empatik, dan edukatif dalam interaksi klinis. Temuan dari pelatihan ini mendukung teori-teori komunikasi medis yang menyatakan bahwa keterampilan berbahasa adalah bagian tak terpisahkan dari kompetensi tenaga kesehatan yang berkualitas. Maka, pelatihan semacam ini dapat dijadikan sebagai model tetap dalam kurikulum profesi apoteker, tidak hanya sebagai aktivitas pengabdian masyarakat, tetapi juga sebagai strategi pembelajaran berkelanjutan yang relevan dan aplikatif.

## KESIMPULAN

Pelatihan keterampilan berbicara melalui dengan *role playing* yang ditujukan bagi mahasiswa Program Studi Profesi Apoteker Universitas Perintis Indonesia terbukti memberikan dampak positif yang signifikan. Melalui kegiatan ini, mahasiswa tidak hanya memperoleh pemahaman konseptual mengenai fungsi dan ciri bahasa dalam konteks medis, tetapi juga mendapatkan pengalaman langsung dalam menerapkan komunikasi yang bersifat empatik dan terapeutik. Latihan yang berbasis situasi nyata ini membuka ruang bagi mahasiswa untuk mengeksplorasi peran profesional mereka secara lebih otentik. Dari delapan topik percakapan yang diamati dan dievaluasi, mayoritas peserta menunjukkan performa komunikasi yang efektif, relevan, dan sesuai dengan standar praktik kefarmasian. Rata-rata capaian performa mahasiswa yang mencapai 85% menjadi indikator kuat bahwa

model *role playing* merupakan metode yang efisien dalam mengasah kecakapan berbicara profesional di bidang farmasi.

Keberhasilan pelatihan ini menjadi landasan penting bagi pengembangan program sejenis di masa mendatang. Agar dampaknya lebih luas dan berkelanjutan, pelatihan keterampilan berbicara berbasis simulasi sebaiknya diintegrasikan secara sistematis ke dalam kurikulum pembelajaran. Perlu juga dikembangkan skenario kasus yang lebih bervariasi dan menantang, misalnya komunikasi dengan pasien lansia, anak-anak, atau individu dengan kebutuhan khusus dalam berkomunikasi. Keterlibatan dosen lintas disiplin, khususnya dari bidang komunikasi kesehatan, serta praktisi apoteker berpengalaman, akan sangat berharga dalam memperkaya wawasan peserta terhadap dinamika komunikasi di dunia kerja yang sesungguhnya. Harapannya, model pelatihan ini dapat menjadi pendekatan pembelajaran yang tidak hanya inovatif dan aplikatif, tetapi juga membentuk apoteker masa depan yang tidak hanya unggul dalam kompetensi klinis, melainkan juga berjiwa humanis dalam melayani pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Btari Asa Sartana, H. P. D. L. I. (2023). Keterampilan Komunikasi Apoteker di Banyumas Terhadap Tingkat Kepercayaan dan Loyalitas Masyarakat Baturaden. *PHARMACEUTICAL JOURNAL OF INDONESIA*, 2023(2), 165–170. <http://pji.ub.ac.id>
- Claramita, M., Utarini, A., Soebono, H., van Dalen, J., & van der Vleuten, C. (2011). Doctor-patient communication in a Southeast Asian setting: The conflict between ideal and reality. *Advances in Health Sciences Education*, 16(1), 69–80. <https://doi.org/10.1007/s10459-010-9242-7>
- Denvir, P., & Briceland, L. L. (2023). Exploring the Impact of an Innovative Peer Role-Play Simulation to Cultivate Student Pharmacists' Motivational Interviewing Skills. *Pharmacy*, 11(4), 122. <https://doi.org/10.3390/pharmacy11040122>
- Du, M., Thi My Binh, L., Thi Mai, D., Thi Thom, T., & Thi Ngoc, N. (2024). *A Study On The Effectiveness Of Role-Play Technique In Enhancing Students' Speaking Skills*. 9(9), 5–15. <https://doi.org/10.70117/hdujs.E9.2024.625>
- Foucault-Fruchard, L., Michelet-Barbotin, V., Leichnam, A., Tching-Sin, M., Nizet, P., Tollec, S., Nativel, F., Vene, E., Fronteau, C., & Huon, J. F. (2024). The impact of using simulation-based learning to further develop communication skills of pharmacy students and pharmacists: a systematic review. *BMC Medical Education*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-024-06338-6>
- Hasiholan, J., Lumbantobing, A., Siburian, D. L., Hasibuan, M. P., Silalahi, P. A., Manullang, F. N., Juli, S., Girsang, K., Anggie, M., & Daulay, J. (2025). Peran Strategis Bahasa Indonesia sebagai Bahasa Persatuan dan Negara. *JCRD: Journal of Citizen Research and Development*, 2(1).
- Heini Kallio, A. S. J. S. (2022). Fluency-related Temporal Features and Syllable Prominence as Prosodic Proficiency Predictors for Learners of English with Different Language Backgrounds. *Language and Speech*, 65(3), 571–597. <https://doi.org/10.1177/00238309211040175>
- Howick, J., Bennett-Weston, A., Solomon, J., Nockels, K., Bostock, J., & Keshtkar, L. (2024). How does communication affect patient safety? Protocol for a systematic review and logic model. *BMJ Open*, 14(5). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2024-085312>
- Ika Mulyono, S. I. A. P. M. C. (2019). Pharmacist-patient communication in Indonesia: The Roter Interaction Analysis System (RIAS) in a socio-hierarchical context. *PHARMACY EDUCATION*, 19(1), 359–369. <http://orcid.org/0000-0002-4371-1721>
- Katarina, Y. T. (2024). Interaksi Dan Perilaku Komunikasi Tenaga Kefarmasian Dalam Memaknai Tulisan Pada Resep Obat. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 11–44.
- Kerr, A., Strawbridge, J., Kelleher, C., Barlow, J., Sullivan, C., & Pawlikowska, T. (2021). A realist evaluation exploring simulated patient role-play in pharmacist undergraduate communication training. *BMC Medical Education*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-021-02776-8>
- Kurtz, S. M. ., Silverman, Jonathan., & Draper, Juliet. (2005). *Teaching and learning communication skills in medicine*. Radcliffe Pub.

- Moh Iqbal Kholili Endah Tri Wisudaningsih Raudatul Islam. (2024). *Analyzing The Role Play Techniques Improving Students Competence*. 7(2), 3748–3757.
- Nadarajah, S., Azim, A., Yilmaz, D. U., & Sibbald, M. (2021). Talking the talk in junior interprofessional education: is healthcare terminology a barrier or facilitator? *BMC Medical Education*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-021-02564-4>
- Nofri Heltiani, A. K. M. F. A. (2022). Hubungan Ketepatan Penulisan Terminologi Medis Terhadap Keakuratan Kode Kasus Rawat Inap RSKJ Soeprapto Provinsi Bengkulu. *JURNAL INFORMASI KESEHATAN INDONESIA*, 8(2), 134–148.
- Noviyanti, A., Lita Sari, N., & Lestari, T. (2023). Literature Review : Komunikasi Efektif Dalam Pelaksanaan Interprofessional Kolaborasi Di Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 3(1), 1.
- Ponnusankar, S., Sakthivel, N. A. K., De Alex, R., Mugilraj, S., & Balasubramaniam, V. (2024). Assessment of students' pharmacist competency in dispensing cough medicines for self-medication: a simulated patient study. *Egyptian Pharmaceutical Journal*, 23(1), 28–34. [https://doi.org/10.4103/epj.epj\\_160\\_23](https://doi.org/10.4103/epj.epj_160_23)
- Putri, D. D., Susanti, R. H., Herlinda, H., & Aramudin, A. (2024). Enhancing Student Learning Engagement through Role-Play Method in 5th Grade Indonesian Language Primary Classroom. *Journal of Learning Improvement and Lesson Study*, 3(2), 14–21. <https://doi.org/10.24036/jlils.v3i2.57>
- Rerin Maulinda. (2021). Peningkatan Keterampilan Berbicara Dengan Pendekatan Komunikatif-Integratif Di SMK Nusantara Plus Tangerang Selatan. *GERAM*, 9(1), 47–55.
- Setyonegoro, A., Akhyaruddin, Mp., & Hilman Yusra, Mh. (2020). *Keterampilan Berbicara Komunitas Gemulun Indonesia*. Komunitas Gemulun Indonesia.
- Sharkiya, S. H. (2023). Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: a rapid review. *BMC Health Services Research*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09869-8>
- Wuryaningtyas, C. J. (2015). Peningkatan Keterampilan Berbicara Dengan Pendekatan Komunikatif-Integratif. *Jurnal Penelitian*, 19(1), 102–108.
- Xu, L., Liu, W., Jiang, X., & Li, Y. (2023). Impact of using peer role-playing on the clinical skills performance of pediatric trainees. *BMC Medical Education*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04554-0>