

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan judul Komunikasi dokter dengan pasien dalam konsultasi online diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi yang efektif merupakan salah satu faktor yang penting dalam proses konsultasi online di klinik drg.Anggraeni puspitasaki. Saat berkonsultasi, baik pasien dari dokter drg.Anggraeni maupun drg.Anggraeni sendiri saling menghormati dan menghargai dalam berkomunikasi, selain itu mudah didengar (audible), jelas dalam menyampaikan dan dapat dimengerti dengan baik (clarity), dan rendah hati (humble) merupakan aspek penting dalam mendukung terjadinya komunikasi yang efektif dalam komunikasi dokter dan pasien.
2. Dalam konsultasi online antara drg.Anggraeni dan pasiennya, terdapat empat tahapan yang terjadi diantaranya adalah tahapan memulai wawancara atau konsultasi, mengumpulkan informasi mengenai keluhan pasien, penjelasan mengenai keluhan pasien dan perencanaan mengenai tindakan medis yang perlu dilakukan, dan kemudian menutup konsultasi dengan menanyakan sekali lagi apakah pasien sudah sepenuhnya mengerti mengenai hasil dari konsultasi yang terjadi.

3. Dengan adanya konsultasi online hal ini membantu memudahkan baik dokter maupun pasien, jarak tidak menjadi penghalang ketika pasien ingin berkonsultasi mengenai masalah kesehatan yang sedang di alami oleh pasien, begitu pula dokter yang ingin memberikan diagnosis dengan melihat keadaan pasien melalui gambar maupun video.
4. Hambatan yang terjadi selama konsultasi online terjadi karena tidak adanya admin khusus untuk membalasa pesan dari pasien sehingga apabila kondisi klinik sedang ramai membutuhkan waktu sedikit lama untuk drg.Anggraeni untuk dapat membalas pesan atau konsultasi yang masuk.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan oleh peneliti di atas, maka peneliti memiliki saran untuk disampaikan sebagai berikut

1. Mempertimbangkan bagi drg.Anggraeni untuk memiliki admin khusus yang *standby* di klinik untuk membalas pesan konsultasi dari pasien sehingga tidak menimbulkan penumpukan pesan yang masuk dan dapat menambah efisiensi dokter untuk memberikan jawaban kepada pasien tanpa perlu terlalu sering mengecek pesan masuk karena admin akan menginfokan kepada dokter.