

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pola komunikasi antara dokter dan apoteker terhadap pasien yang diterapkan dalam pelayanan kesehatan di Klinik Wisata Kesehatan Jamu (WKJ) Kalibakung adalah pola komunikasi transaksional. Namun terdapat perbedaan dalam proses komunikasi antara dokter dan apoteker terhadap pasien.

Dalam hubungan komunikasi dokter dan pasien, komunikasi verbal dan nonverbal seimbang, terdapat pertukaran pesan yang berarti berupa proses diagnosa, konsultasi dan konseling sehingga menyebabkan timbal balik secara terus menerus. Pasien datang dengan penuh harapan akan kesembuhan dan dokter menjadi pihak yang diharapkan untuk dapat menyembuhkan penyakit yang diderita oleh pasien tersebut. Sehingga dalam pola komunikasi ini, dokter dan pasien terlibat secara aktif dalam komunikasi dua arah dan saling melengkapi. Dokter berusaha memenuhi kebutuhan pasien berupa informasi dan pemeriksaan dan pasien pun mendapatkan jasa pelayanan yang terbaik. Sedangkan komunikasi antara apoteker dan pasien lebih banyak dilakukan oleh apoteker karena sumber informasi ada pada apoteker, pasien cenderung hanya menerima informasi tersebut. Timbal balik sebagian besar hanya berupa ungkapan sebagai bentuk validasi, karena pada dasarnya komunikasi yang disampaikan oleh apoteker hanya berisi penegasan, pengulangan dan konfirmasi saja sehingga pasien hanya memberi respon secukupnya baik jika mereka paham maupun tidak paham.

## 5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Komunikasi yang baik antara tenaga medis dengan pasien harus selalu dijaga dengan baik agar dapat memberikan pelayanan secara efektif dan maksimal di Klinik Wisata Kesehatan Jamu (WKJ) Kalibakung.
2. Peneliti berharap tenaga medis dapat selalu menerapkan pola komunikasi yang tepat kepada setiap pasien yang memiliki karakteristik agar proses pelayanan kesehatan lebih efektif.
3. Peneliti berharap agar Klinik Wisata Kesehatan Jamu (WKJ) Kalibakung dapat semakin menunjukkan eksistensinya dikalangan masyarakat agar dapat meningkatkan minat masyarakat dalam melakukan pengobatan herbal sehingga dapat meminimalisir obat kimia yang berbahaya bagi tubuh.

