

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

Dari hasil analisa yang telah dibahas pada bab sebelumnya, peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Interaksi sosial nampak ketika interaksi yang berbentuk pelayanan yang menjadi landasan Pos Kesehatan Siloam ternyata tidak sepenuhnya tepat. Perlakuan dokter dalam memberikan terapi dan pengobatan pada pasien, akibat perbedaan karakter dan skill (keterampilan) dokter dalam memeriksa pasien menjadi masalah serius.
2. Interaksi dokter-pasien di Pos Kesehatan Siloam juga menghadirkan konflik antara pandangan awam (pasien) dan pandangan ahli (dokter). Keawaman pasien seringkali membuat interaksi antara dokter dan pasien yang berlangsung selama proses pemeriksaan maupun pengobatan terhambat atau bahkan menemui jalan buntu. Keawaman yang dimaksud mencakup minimnya pengetahuan dasar pasien mengenai istilah kesehatan, pengetahuan mengenai penyakit yang diderita, serta ketidaktahuan pasien tentang hak dan kewajibannya sebagai pasien. Terkait dengan masalah ini adalah keengganan pasien untuk bertanya, sehingga masalah ini menjadi semakin mempersulit dokter yang memeriksanya untuk menegakkan diagnosa, karena pasien tidak bisa mengungkapkan dengan jelas keluhan yang dideritanya. Selain itu, Pos

Kesehatan Siloam yang setidaknya "didaulat" mengangani 15-30 pasien tiap hari dengan hanya satu dokter yang bertugas semakin mempersulit baginya untuk bisa meluangkan cukup waktu bagi setiap pasien dalam proses penyusunan anamnesis maupun pengobatan.

3. Sikap judes, cuek, atau pun kurang-perhatian dari dokter kepada pasiennya, membuat pasien kurang memiliki rasa kepercayaan terhadap dokter. Interaksi dokter dan pasien juga menghadirkan hubungan kepercayaan diantara keduanya (*self limited*) yang mampu memberi pengaruh dalam diri pasien dalam mencapai kesembuhannya. Hal ini dapat menimbulkan sugesti tertentu pada si pasien untuk sembuh.
4. Meskipun beberapa kali terjadi konflik dalam interaksi sosial dokter dan pasien di Pos Kesehatan Siloam, namun kerjasama diantara keduanya juga terlihat. Pasien yang patuh kepada semua aturan main dokter, dan dokter yang begitu ramah, menaruh perhatian dan memberikan penghormatan serta kesempatan kepada pasien untuk mengutarakan keluhan kesahnya secara jelas akan memudahkan bagi mereka untuk bekerjasama.

## 2. Saran

Beranjak dari kesimpulan, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran (rekomendasi), yang di tujukan kepada beberapa pihak, antara lain:

### 2.1 Dokter

- a. Ada baiknya jika dokter senantiasa berusaha memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada setiap pasien secara persuasif (melalui pendekatan emosional) dengan harapan pasien mau mentaati segala perintah dan saran dokter.
- b. Dokter hendaknya memberikan kelonggaran waktu bagi pasien untuk berkonsultasi di luar jam praktek, baik dengan cara tatap muka langsung maupun melalui telepon.
- c. Dokter juga memiliki kewajiban untuk membantu pasien dalam memahami seluk-beluk penyakitnya dan semua opsi yang bisa dipilihnya sehingga pasien dapat menetapkan suatu keputusan tentang apa yang harus diperbuat dokter padanya. Kalau pun nantinya sang pasien meminta dokter untuk memutuskan terapi apa yang terbaik untuknya, paling tidak pasien sudah mengetahui apa yang bisa ia harapkan dari tindakan medis yang akan dilakukan dokter terhadapnya beserta resiko apa saja yang harus dihadapinya sebagai akibat dari tindakan tersebut.

### 2.2 Pasien

- a. Ada baiknya setiap pasien berani mengemukakan keluhannya secara jelas dan sistematis kepada dokter, pasien juga harus berani menanyakan tentang

opsi terapi atau tindakan medis apa saja yang tersedia, lengkap dengan uraian tentang keuntungan dan resiko (*benefit and risk*) dari pengobatan yang diberikan dokter. Pasien harus berani bertanya kepada dokter apabila ia tidak mengerti.

- b. Pasien perlu menghindari tindakan pengobatan sendiri (*self medication*) mengingat banyak dari pasien Pos Kesehatan Siloam yang cenderung mengobati dirinya sendiri atau hanya meminta resep kepada apoteker tanpa berkonsultasi terlebih dahulu dengan dokter.

### **2.3 Pengurus Pos Kesehatan Siloam**

- a. Pengurus Pos Kesehatan Siloam sebaiknya mengkaji ulang dan memberikan penjelasan kepada setiap pasien mengenai batasan pelayanan apa yang disediakan oleh Pos Kesehatan tersebut melalui sosialisasi secara langsung kepada setiap pasien yang datang, atau pun melalui pemberian brosur, pamflet maupun pembuatan reklame secara tepat.
- b. Dengan jumlah pasien rata-rata 35 orang tiap hari dan dengan alokasi waktu praktek hanya 2 hingga 6 jam, tentu membutuhkan suatu kebijakan baru yakni *dengan menambah satu atau dua dokter* lagi yang bertugas tiap harinya. Hal ini berguna untuk memperlancar sekaligus membuat interaksi dokter dengan pasien lebih intensif.
- c. Ada baiknya jika lebih sering diadakan pelatihan (*training*) bagi tenaga medis, terutama bagi para dokter. Pelatihan ini bertujuan untuk yang melatih jiwa kepekaan sosial para dokter, agar terhindar dari jiwa ekonomis

semata yang dapat merugikan pasien. Misalnya dengan mengadakan bakti sosial, penyuluhan kesehatan maupun workshop/ seminar dengan menghadirkan praktisi-praktisi sosial, selain menghadirkan ahli kesehatan.

