

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, para psikolog klinis aktif di Halodoc menghadapi hambatan yang serupa dalam sesi konsultasi kesehatan mental daring. Hambatan ini meliputi keterbukaan pasien, kesalahan dalam penggunaan bahasa ataupun penulisan, keterbatasan ekspresi nonverbal, keterbatasan waktu, kepercayaan pasien terhadap psikolog, manajemen waktu yang baik dan pemberian diagnosis sementara.

1. Keterbukaan pasien menjadi hambatan karena ketidaknyamanan dalam berbagi informasi pribadinya. Dengan melakukan empati dan membangun suasana yang nyaman dan aman bagi pasiennya akan membuat pasien lebih terbuka terkait apa yang dirasakannya.
2. Kesalahan penggunaan bahasa ataupun penulisan juga dapat menyebabkan kesalahpahaman. Dalam komunikasi memerlukan bahasa komunikasi yang efektif untuk membangun komunikasi yang baik. Oleh karena itu, dilakukan penyesuaian gaya dan tata bahasa dengan pasien menggunakan bahasa yang jelas dan sederhana.
3. Keterbatasan komunikasi nonverbal, seperti yang dijelaskan DeVito dalam teori komunikasi interpersonal, juga menjadi salah satu hambatan dalam konteks telemedisin Halodoc. Hal ini karena pesan non-verbal sangat penting dalam komunikasi khususnya komunikasi kesehatan. Dengan dilakukannya penggunaan emotikon dan gambar berupa foto kondisi pasien, akan sangat memudahkan bagi psikolog untuk melihat secara konteks emosional dalam komunikasi nonverbal.
4. Menegakkan diagnosis juga menjadi hambatan, karena waktu yang terbatas dan kurangnya keterbukaan pasien yang membuat psikolog kesulitan dalam mendapatkan gambaran kondisi pasien yang akurat.

Hal ini dikarenakan adanya kebutuhan *assesment* yang hanya dapat dilakukan secara tatap muka untuk mendapatkan diagnosis tetap. Psikolog dapat memberikan evaluasi lebih lanjut dan menyarankan konsultasi lanjutan.

Oleh karena itu, untuk mengatasi hambatan ini, psikolog dapat menerapkan strategi komunikasi interpersonal yang efektif seperti penggunaan empati, mengikuti SOP, menggunakan bahasa yang jelas, membangun suasana konseling, meminta pasien untuk menggambarkan kondisinya, menyediakan informasi tambahan, dan memberikan evaluasi akhir. Penelitian ini menemukan keunikan bahwa penggunaan alat bantu visual seperti gambar dapat membantu dalam memperkaya informasi dan membuat komunikasi lebih efektif yang ternyata belum dilakukan oleh semua psikolog di Halodoc. Maka dari itu, meskipun terdapat banyak hambatan, strategi yang tepat berdasarkan teori dan komunikasi kesehatan, komunikasi interpersonal DeVito dalam komunikasi kesehatan, CMC, komunikasi dokter-pasien dan telemedisin dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan kualitas layanan kesehatan mental daring sekaligus membantu psikolog dalam memberikan kesejahteraan mental yang optimal bagi pasiennya.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Akademis**

Penelitian mengenai hambatan komunikasi interpersonal dokter dan pasien dalam melakukan konsultasi mental di Halodoc memiliki perhatian lebih lanjut terkait dengan komunikasi interpersonal dalam konteks telemedisin. Sebaiknya diperbanyak mengenai teori komunikasi yang dimediasi oleh komputer untuk mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana pesan atau isyarat nonverbal dapat digantikan pada komunikasi daring. Selain itu peneliti selanjutnya juga dapat melakukan studi komparatif terkait dengan komunikasi kesehatan dalam telemedisin, dimana ini dapat menentukan media mana yang paling efektif untuk konsultasi kesehatan mental secara daring.

### **5.2.2 Saran Praktis**

Melalui hasil penelitian ini, peneliti memiliki harapan bagi psikolog yang aktif melakukan konsultasi secara daring mengikuti beberapa pelatihan seperti teknik untuk meningkatkan keterbukaan pasien, penggunaan alat bantu visual berbentuk gambar ataupun diagram dalam menjelaskan kondisi atau gambaran medis, serta bagaimana psikolog dapat menggunakan waktunya dengan sebaik-baiknya untuk dapat mengeksplorasi kondisi pasien. Semoga penelitian ini dapat memberikan bantuan bagi psikolog yang aktif melakukan konsultasi kesehatan mental melalui telemedisin untuk mengoptimalkan komunikasi interpersonal yang efektif.

