

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.2.1 Rumusan Masalah Makro.....	4
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Maksud Penelitian	5
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi.....	16
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi	16
2.1.2.2 Unsur-Unsur Komunikasi	16
2.1.2.3 Fungsi Komunikasi	18
2.1.2.4 Pengertian Komunikasi Verbal	21
2.1.2.5 Pengertian Komunikasi Nonverbal	22

2.1.3 Tinjauan Tentang Audit Komunikasi	23
2.1.3.1 Pengertian Audit Komunikasi	23
2.1.3.2 Fokus Utama Audit Komunikasi.....	23
2.1.3.3 Model Audit Komunikasi.....	24
2.1.4 Tinjauan Tentang Audit Komunikasi Kesehatan	26
2.1.4.1 Pengertian Audit Komunikasi Kesehatan	26
2.1.4.2 Prinsip Audit Komunikasi.....	27
2.1.5 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....	27
2.1.5.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	27
2.1.5.2 Dimensi-Dimensi Komunikasi Organisasi.....	28
2.1.6 Tinjauan Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	29
2.1.6.1 Pengertian BPJS	29
2.1.6.2 Tugas BPJS.....	30
2.1.6.3 Kewajiban BPJS	31
2.1.6.4 Dasar Hukum BPJS	32
2.1.6.5 Manfaat JKN-BPJS	33
2.1.6.6 Kepesertaan BPJS.....	35
2.1.6.7 Anggota Keluarga Yang Ditanggung BPJS	37
2.1.6.8 Iuran BPJS	38
2.1.6.9 Prosedur Pendaftaran Peserta BPJS	38
2.2 Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Metode Penelitian	43
3.1.1 Desain Penelitian	44
3.2 Teknik Pengumpulan Data	44

3.3 Teknik Analisa Data	46
3.4 Uji Keabsahan Data	47
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	50
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	50
3.5.2 Waktu Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	57
4.1.1.1 Sejarah Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung..	57
4.1.1.2 Sejarah Pelayanan dan Pengaduan	58
4.1.1.3 Visi dan Misi RSKIA Kota Bandung	59
4.1.1.4 Logo dan Arti Lambang RSKIA Kota Bandung	60
4.1.1.5 Struktur Organisasi RSKIA Kota Bandung	61
4.1.1.6 Struktur Organisasi Pelayanan dan Pengaduan	62
4.1.2 Deskripsi Identitas Informan.....	63
4.1.2.1 Informan Kunci	63
4.1.1.2 Informan Pendukung.....	64
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian.....	66
4.1.3.1 Proses Komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan Saat Melakukan Sosialisasi.....	67
4.1.3.2 Pemahaman Pasien Mengenai Sosialisasi Yang Sudah Disampaikan.....	71
4.1.3.3 Timbal Balik Yang Diterima Bagian Pelayanan dan	

Pengaduan Dari Pasien.....	72
4.2 Hasil Pembahasan	73
4.2.1 Proses Komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan Saat	
Melakukan Sosialisasi.....	74
4.2.2 Pemahaman Pasien Mengenai Sosialisasi Yang Sudah	
Disampaikan.....	75
4.2.3 Timbal Balik Yang Diterima Bagian Pelayanan dan Pengaduan	
Dari Pasien	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran.....	78
5.2.1 Saran Bagi Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota Bandung .	78
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	79
DAFTAR PUSTAKA	80