

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.2.1 Rumusan Masalah Makro	7
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro	7
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
1.4.2.1 Kegunaan Bagi Peneliti	9
1.4.2.2 Kegunaan Bagi Akademik	10
1.4.2.3 Kegunaan Bagi Puskesmas	10
1.4.2.4 Kegunaan Bagi Masyarakat.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Penelitian Terdahulu	11
2.1.2 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi	16
2.1.2.1 Definisi Komunikasi	18
2.1.2.2 Proses Komunikasi	20
2.1.2.3 Fungsi Komunikasi	23
2.1.2.4 Tujuan Komunikasi	25
2.1.2.5 Fenomena Komunikasi	31
2.1.3 Tinjauan Tentang Perilaku	33
2.1.3.1 Definisi Tentang Perilaku	33
2.1.3.2 Bentuk Perilaku	34
2.1.4 Tinjauan Tentang Perilaku Komunikasi	34
2.1.4.1 Definisi Perilaku Komunikasi	34
2.1.5 Tinjauan Tentang Komunikasi Verbal	35
2.1.5.1 Definisi Komunikasi Verbal	35
2.1.5.2 Macam-Macam Bahasa Verbal	36
2.1.5.3 Tatabahasa Verbal	36
2.1.5.4 Fungsi Bahasa	37
2.1.6 Tinjauan Tentang Komunikasi Non Verbal	38
2.1.6.1 Definisi Komunikasi Non Verbal	38
2.1.6.2 Ciri-Ciri Umum Pesan Non Verbal	39
2.1.6.3 Klasifikasi Pesan Nonverbal	39

2.1.6.4 Fungsi Komunikasi Non Verbal	42
2.1.6.5 Tujuan Komunikasi Non Verbal	43
2.1.6.6 Jenis Komunikasi Non Verbal	44
2.1.7 Tinjauan Tentang Hambatan	45
2.1.7.1 Definisi Hambatan	45
2.1.7.2 Faktor Penghambat Komunikasi	47
2.1.7.3 Cara Mengatasi Hambatan Komunikasi	49
2.1.4 Tinjauan Tentang Dokter	51
2.1.4.1 Definisi Dokter	51
2.1.4.2 Pengetahuan Dokter Tentang Pelayanan Pasien	52
2.1.5 Tinjauan Tentang Pasien	52
2.1.5.1 Definisi Pasien	52
2.1.5.2 Hak-Hak Pasien	53
2.1.5.3 Kewajiban-Kewajiban Pasien	53
2.1.6 Tinjauan Tentang Pelayanan	54
2.1.7 Tinjauan Tentang Puskesmas	54
2.1.7.1 Tujuan Puskesmas	55
2.1.7.2 Fungsi Puskesmas	55
2.2 Kerangka Pemikiran	56
2.2 Kerangka Pemikiran	56
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	60
3.2 Desain Penelitian	61

3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.3.1	Studi Pustaka.....	62
3.3.2	Studi Lapangan	64
3.4	Teknik Penentuan Informan	66
3.5	Teknik Analisa Data.....	68
3.6	Uji Keabsahan Data	71
3.7	Lokasi dan Waktu Penelitian	73
3.7.1.	Lokasi Penelitian.....	73
3.7.2	Waktu Penelitian.....	73

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	75
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian	79
4.1.1.1	Sejarah UPT Puskesmas Sukajadi Bandung	79
4.1.1.2	Visi Dan Misi	82
4.1.1.3	Tata Nilai UPT Puskesmas Sukajadi “KIAT”.....	83
4.1.2	Deskripsi Identitas Informan.....	83
4.1.3	Analisa Hasil Penelitian	88
4.1.3.1	Komunikasi verbal yang dilakukan Dokter dalam memberikan pelayanan medis pada Pasien	89
4.1.3.2	Komunikasi non verbal yang dilakukan Dokter dalam memberikan pelayanan medis pada Pasien	93
4.1.3.3	Hambatan Komunikasi Dokter Dalam Memberikan Pelayanan medis Pada Pasien.....	97

4.2 Pembahasan	100
----------------------	-----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	106
----------------------	-----

5.2 Saran	107
-----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA	109
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1	Informan Kunci	67
Tabel 3.2	Informan Pendukung	68
Table 3.3	Jadwal Kegiatan Penelitian	74
Tabel 4.1	Jadwal Wawancara.....	79
Tabel 4.2	Jumlah Rukun Warga dan Rukun Tetangga di Wilayah kerja UPT Puskesmas Sukajadi.....	81
Tabel 4.3	Jumlah Tenaga Kesehatan	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Alur Pikir Peneliti	57
Gambar 3.1	Komponen-komponen Analisis Data : Model Kualitatif.....	70
Gambar 4.1	Informan Kunci Dedi Suherdi.....	84
Gambar 4.2	Informan Kunci Wati	85
Gambar 4.3	Informan Pendukung Liah Halimah	86
Gambar 4.4	Informan Pendukung Nike Nandya	87
Gambar 4.5	Model Komunikasi Verbal Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien	92
Gambar 4.6	Model Komunikasi NonVerbal Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien.....	96
Gambar 4.7	Model Hambatan Komunikasi Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Kesbangpol	111
Lampiran 2 Surat Balasan Kesbangpol	112
Lampiran 3 Surat Izin Pra Penelitian Dinas Kesehatan	113
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Pembimbing	114
Lampiran 5 Surat Balasan Dinas Kesehatan	115
Lampiran 6 Surat Pengajuan Pendaftaran Sidang	116
Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan	117
Lampiran 8 Lembar Revisi Usulan Penelitian	118
Lampiran 9 Surat Keterangan Publikasi	119
Lampiran 10 Lembar Revisi Skripsi.....	120