

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.2.1 Rumusan Masalah Makro.....	6
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro .....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Maksud Penelitian .....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	11
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Tinjauan Studi Literatur .....	13
2.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi .....	13
2.2.1.1 Fungsi Komunikasi .....	15
2.2.1.2 Tujuan Komunikasi .....	18
2.2.1.3 Unsur-Unsur Komunikasi .....	19
2.2.1.4 Model-Model Komunikasi .....	23
2.2.1.5 Konteks Komunikasi .....	27
2.2.1.6 Proses Komunikasi .....	29
2.2.1.7 Hambatan Komunikasi .....	31
2.2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Kesehatan.....	32
2.2.3 Tinjauan Tentang Perilaku Komunikasi .....	35
2.2.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Verbal .....	36
2.2.5 Tinjauan Tentang Komunikasi Non Verbal .....	37
2.2.6 Tinjauan Tentang Simpati dan Empati .....	41
2.2.7 Tinjauan Tentang Bidan .....	42
2.2.8 Tinjauan Tentang Puskesmas .....	42
2.2.9 Tinjauan Tentang Ibu Hamil .....	43
2.2.10 Tinjauan Tentang Pelayanan .....	43
2.3 Kerangka Pemikiran .....	44

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1 Metode Penelitian.....	48
3.1.2 Desain Penelitian .....	49
3.2 Informan Penelitian .....	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.3.1 Studi Lapangan.....	53
3.3.2 Studi Pustaka .....	54
3.4 Uji Keabsahan Data.....	55
3.5 Teknik Analisis Data.....	57
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	59
3.6.1 Lokasi Penelitian .....	59
3.6.2 Waktu Penelitian .....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	62
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	62
4.1.1.1 Visi & Misi Puskesmas Sukamulya .....	64
4.1.1.2 Struktur Organisasi.....	66
4.1.1.3 Aktivitas & Kegiatan Puskesmas Sukamulya .....	67
4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian .....	69
4.1.2.1 Informan Kunci .....	69
4.1.2.2 Informan Pendukung .....	72
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian.....	74

4.1.3.1	Komunikasi verbal yang dilakukan Bidan dalam memberikan pelayanan kepada Ibu Hamil di Puskesmas Sukamulya.....	77
4.1.3.2	Komunikasi Nonverbal yang dilakukan Bidan dalam memberikan pelayanan kepada Ibu Hamil di Puskesmas Sukamulya.....	80
4.1.3.3	Hambatan Komunikasi yang dilakukan Bidan dalam memberikan pelayanan kepada Ibu Hamil di Puskesmas Sukamulya.....	83
4.2	Pembahasan.....	85
4.2.1	Komunikasi verbal yang dilakukan Bidan kepada Ibu Hamil untuk memberikan rasa nyaman ketika persalinan di Puskesmas Sukamulya.....	87
4.2.2	Komunikasi nonverbal yang dilakukan Bidan kepada Ibu Hamil untuk memberikan rasa nyaman ketika persalinan di Puskesmas Sukamulya.....	91
4.2.3	Hambatan komunikasi yang dilakukan Bidan kepada Ibu Hamil untuk memberikan rasa nyaman ketika persalinan di Puskesmas Sukamulya.....	97
4.2.4	Perilaku Komunikasi yang dilakukan Bidan dalam memberikan pelayanan kepada Ibu Hamil untuk memberi rasa nyaman dalam persalinan di Puskesmas Sukamulya.....	99

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>104</b>
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran	106
5.2.1 Saran Bagi Bidan.....	107
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>110</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>145</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	51
Tabel 3. 2 Informan Pendukung.....	52
Tabel 3. 3 Waktu Penelitian .....	61
Tabel 4. 1 Jadwal Wawancara Informan Kunci .....	75
Tabel 4. 2 Jadwal Wawancara Informan Pendukung.....	75

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model Komunikasi Menurut Claude Shannon dan Warren Weaver .....	23
Gambar 2. 2 Model interaksional.....	25
Gambar 2. 3 Alur Pikir Peneliti.....	47
Gambar 3. 1 Komponen dalam analisis data (interactive model) .....	58
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian .....	59
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Puskesmas Sukamulya .....	66
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Bidan Puskesmas Sukamulya.....	67
Gambar 4. 3 Informan Kunci I.....	70
Gambar 4. 4 Informan Kunci II.....	71
Gambar 4. 5 Informan Kunci III .....	72
Gambar 4. 6 Informan Pendukung I.....	73
Gambar 4. 7 Informan Pendukung II .....	74
Gambar 4. 8 Komunikasi Verbal (Lisan).....	87
Gambar 4. 9 Komunikasi Verbal (Tulisan).....	89
Gambar 4. 10 Model Komunikasi Verbal Bidan .....	90
Gambar 4. 11 Komunikasi Nonverbal .....	91
Gambar 4. 12 Model Komunikasi Nonverbal Bidan .....	97
Gambar 4. 13 Model Hambatan Komunikasi Bidan.....	99
Gambar 4. 14 Model Hasil Penelitian .....	101

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian.....	111
Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan .....	112
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Seminar Usulan Penelitian .....	113
Lampiran 4 Lembar Revisi Usulan Penelitian .....	114
Lampiran 5 Surat Rekomendasi Sidang Skripsi .....	115
Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian .....	116
Lampiran 7 Pedoman Observasi .....	117
Lampiran 8 Hasil Observasi.....	119
Lampiran 9 Pedoman Wawancara Informan Kunci.....	121
Lampiran 10 Pedoman Wawancara Informan Pendukung.....	123
Lampiran 11 Transkrip Wawancara Informan Kunci I.....	125
Lampiran 12 Transkrip Wawancara Informan Kunci II .....	128
Lampiran 13 Transkrip Wawancara Informan Kunci III.....	131
Lampiran 14 Transkrip Wawancara Informan Pendukung I.....	134
Lampiran 15 Transkrip Wawancara Informan Pendukung II .....	137
Lampiran 16 Dokumentasi.....	140