DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii

ABSTRAK iii

***ABSTRACT* ..... iv**

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah..... 8

1.2.1 Pertanyaan Makro 8

1.2.2 Pertanyaan Mikro 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.3.1 Maksud Penelitian 9

1.3.2 Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Teoritis..... 9

1.4.2 Kegunaan Praktis 10

1.4.2.1 Kegunaan Bagi Peneliti 10

1.4.2.2 Kegunaan Bagi Universitas 10

1.4.2.3 Kegunaan Bagi Masyarakat/Pemerintah 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 11

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 11

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 13

2.1.2.1 Komponen-komponen Komunikasi 15

2.1.2.2 Konteks Komunikasi 16

2.1.2.3 Proses Komunikasi 18

2.1.2.4 Karakteristik Komunikasi 19

2.1.2.5 Fungsi Komunikasi 20

2.1.2.6 Tujuan Komunikasi 22

2.1.3 Tinjauan Tentang Perilaku 23

2.1.3.1 Pengertian Perilaku 23

2.1.3.2 Bentuk Perilaku 24

2.1.3.3 Klasifikasi Perilaku 24

2.1.4 Tinjauan Tentang Perilaku Komunikasi 25

2.1.4.1 Pengertian Perilaku Komunikasi.....25

2.1.5 Tinjauan Tentang Komunikasi Antar Pribadi 27

2.1.5.1 Definisi Komunikasi Antar Pribadi..... 27

2.1.5.2 Tujuan Komunikasi Antar Pribadi 28

2.1.5.3 Komunikasi Antar Pribadi Sebagai Proses 29

2.1.5.4 Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi 30
2.1.6 Faktor yang mempengaruhi Perilaku Komunikasi 33
2.1.6.1 Faktor Personal 33
2.1.6.2 Faktor Situasional 34
2.1.7 Tinjauan Tentang Komunikasi Verbal 35
2.1.7.1 Definisi Komunikasi Verbal.....35
2.1.7.2 Jenis Bahasa Verbal 36
2.1.7.3 Tatabahasa Verbal 37
2.1.7.4 Fungsi Bahasa 37
2.1.7.5 Keterbatasan Bahasa 38
2.1.8 Tinjauan Tentang Komunikasi Nonverbal 40
2.1.8.1 Definisi 40
2.1.8.2 Ciri-Ciri Umum 41
2.1.8.3 Klasifikasi 42
2.1.8.4 Fungsi 45
2.1.8.5 Tujuan 46
2.1.8.6 Jenis 47
2.1.9 Tinjauan Tentang Fenomenologi 47
2.1.9.1 Pengertian Fenomenologi 47
2.1.9.2 Keragaman Fenomenologi 48
2.2 Kerangka Pemikiran 49
2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis 49
2.2.2 Model Alur Kerangka Pemikiran 52

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 56

3.1.1 Sejarah RSUD Cibabat 56

3.1.2 Visi Misi RSUD Cibabat 57

3.1.3 Dasar Hukum RSUD Cibabat 57

3.1.4 Makna Lambang RSUD Cibabat 58

3.1.5 Pengertian Perawat 60

3.1.5.1 Peran Perawat 60

3.1.5.2 Pengertian Pasien 66

3.2 Metode Penelitian.....66

3.2.1 Desain Penelitian 67

3.3 Teknik Pengumpulan Data 69

3.3.1 Studi Lapangan 69

3.3.2 Studi Kepustakaan 72

3.3.3 Penentuan Informan 73

3.3.4 Teknik Analisis Data 75

3.3.5 Uji Keabsahan Data 79

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian 80

3.4.1 Lokasi Penelitian 80

3.4.2 Waktu Penelitian 80

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Profil Informan 90

4.1.1 Informan Inti 91

4.1.2 Informan pendukung 92

4.2. Hasil Penelitian 93

4.2.1 Penggunaan Penggunaan Komunikasi Verbal Perawat RSUD Cibabat Kota Cimahi 94

4.2.2 Penggunaan Komunikasi Nonverbal Perawat RSUD Kota Cimahi.....104

4.2.2.1 Penampilan Fisik Perawat di RSUD Cibabat.....106

4.2.2.2 Penggunaan Bahasa Tubuh Perawat RSUD Cibabat.....107

4.3 Pembahasan 111

4.3.1 Penggunaan Komunikasi Verbal yang di lakukan Perawat Dalam Melayani Pasien Kelas VIP 111

4.3.2 Penggunaan Komunikasi Nonverbal yang di lakukan Perawat Dalam Melayani Pasien Kelas VIP 113

4.3.3 Perilaku Komunikasi yang dilakukan Perawat Dalam Melayani Pasien kelas VIP 116

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 117

5.2 Saran 118

DAFTAR PUSTAKA.....119

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Alur Kerangka Pemikiran 54

Gambar 3.1 Lambang Rumah Sakit 58

Gambar 3.2 Denah Rumah Sakit Uum Daerah Cibabat..... 60

Gambar 3.3 Komponen-Komponen Analisis Data : Model Kualitatif 77

Gambar 4.1 Model Komunikasi Verbal Perawat di RSUD Cibabat.....112

Gambar 4.2 Model Penggunaan Komunikasi Non Verbal 114

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 15

Tabel 3.1 Tabel Informan.....75

Table 3.2 Tabel Informan Pendukung.....75

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....81

Tabel 4.1 Tabel lokasi dan Waktu Pengamatan.....84

Tabel 4.2 Tabel lokasi dan waktu wawancara informan pendukung.....84

Tabel 4.3 Hasil Observasi terhadap Perawat Kelas VIP RSUD Cibabat 85