DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL..... i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA..... ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING..... iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI..... iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... v
KATA PENGANTAR..... vi
ABSTRAK..... vii
DAFTAR ISI..... viii
DAFTAR TABEL..... xi
DAFTAR GAMBAR..... xii
DAFTAR BAGAN..... xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian..... 1
B. Fokus Penelitian 6
C. Tujuan Penelitian..... 6
D. Manfaat Penelitian..... 6
E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu..... 7
F. Definisi Konsep..... 9
G. Kerangka Teoritik..... 12
H. Metode Penelitian..... 15
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... 16
2. Sumber, Obyek dan Lokasi Penelitian..... 17
3. Jenis dan Sumber Data..... 17
4. Tahap-Tahap Penelitian..... 19
5. Teknik Pengampunan Data..... 22
6. Teknik Analisis Data..... 25
7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data..... 27

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Sistematika Pembahasan..... 29
I. Jadwal Penelitian..... 31

BAB II : KAJIAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka..... 32
1. Komunikasi Interpersonal..... 32
a. *Pengertian Komunikasi Interpersonal*..... 32
b. Komponen-Komponen Komunikasi Interpersonal..... 34
c. Proses Komunikasi Interpersonal..... 38
d. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal..... 41
e. Tujuan Komunikasi Interpersonal..... 43
f. Komunikasi Interpersonal Secara Lisan dan Tertulis... 47
2. Tenaga Medis (dokter dan perawat) dan Pasien..... 48
a. Pengertian dan Komunikasi Dokter..... 48
b. Pengertian dan Tujuan Komunikasi Perawat..... 51
c. Faktor Penghambat Komunikasi Perawat Dengan Pasien..... 56
d. Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Proses Komunikasi Perawat Dengan Pasien..... 60
e. Pengertian Pasien..... 64
3. Komunikasi Interpersonal Antara Tenaga Medis Dengan Pasien..... 65
B. Kajian Teori
1. Teori S-O-R..... 66

BAB III : PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian..... 75
1. Deskripsi Subyek Penelitian..... 75
2. Deskripsi Obyek Penelitian..... 76
3. Deskripsi Lokasi Penelitian..... 77
a. Gambaran Umum Puskesmas..... 77
1) Sejarah..... 77

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Data Umum Puskesmas..... 80
3) Data Wilayah..... 80
4) Data Ketenagaan..... 81
5) Struktur Organisasi..... 83
6) Sarana Puskesmas..... 84
b. Puskesmas Balongsari..... 85
1) Visi dan Misi..... 85
2) Kebijakan Mutu..... 85
3) Strategi..... 85
4) Motto..... 86
5) Budaya Kerja..... 86
6) Upaya Kesehatan Wajib..... 86
7) Upaya Kesehatan Pengembangan..... 87
8) Upaya Kesehatan Inovatif..... 87
9) Jenis Unit Pelayanan Puskesmas..... 88
10) Alur Pelayanan..... 95
B. Deskripsi Data Penelitian..... 96
1. Komunikasi Interpersonal Antara Tenaga Medis Dengan Pasien..... 96
2. Faktor Penghambat Komunikasi Bagi Tenaga Medis..... 108
3. Komunikasi Interpersonal Antara Pasien Dengan Tenaga Medis..... 110

BAB IV : ANALISIS DATA

A. Temuan Peneliti..... 122
B. Konfirmasi Temuan dengan Teori..... 140

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan..... 147
B. Rekomendasi..... 149

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1. Daftar Nama Informan..... 75
2. Tabel 3.2. Data Ketenagaan di Puskesmas Balongsari Tahun 2011 (PNS, Non PNS)..... 81
3. Tabel 3.3. Data Sarana Pelayanan Kesehatan Masyarakat Balongsari Tahun 2011..... 84
4. Tabel 3.4. Data Sarana Transportasi Puskesmas Balongsari Tahun 2011..... 84

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1. Ekspresi Wajah..... 70

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR BAGAN

1. Bagan 1.1. Teori S.O.R..... 14
2. Bagan 1.2. Kerangka Pikir Penelitian..... 16
3. Bagan 1.3. Proses Analisis Data..... 28
4. Bagan 2.1. Proses Komunikasi Interpersonal..... 39
5. Bagan 3.1. Struktur Organisasi Puskesmas Balongsari..... 83
6. Bagan 3.2. Alur Pelayanan Puskesmas Balongsari 95

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id