

DAFTAR ISI

| | HAL |
|---|------------|
| Abstract | i |
| Abstraksi | ii |
| Lembar Persetujuan Sidang Tesis | iii |
| Lembar Tanda Lulus Sidang | iv |
| Lembar Pengesahan Perbaikan Tesis | v |
| Lembar Pengesahan Tesis | vi |
| Pernyataan | vii |
| Kata Pengantar | viii |
| Daftar Isi | x |
| Daftar Tabel | xvi |
| Daftar Gambar | xv |
| Daftar Lampiran | xvii. |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2. Fokus Penelitian..... | 6 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.3.1 Maksud Penelitian | 7 |
| 1.3.2 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4. Signifikansi/Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.4.1 Signifikansi Teoritis/Akademis | 7 |
| 1.4.2 Signifikansi Praktis | 8 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN | 9 |
| 2.1 Kajian Pusaka | 9 |
| 2.1.1 Penelitian Terdahulu..... | 9 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 2.1.2 | Teori Pendukung..... | 15 |
| 2.1.2.1 | Komunikasi Terapeutik..... | 15 |
| 2.1.2.1.1 | Model dan Karakteristik Komunikasi Terapeutik | 18 |
| 2.1.2.1.2 | Pola Komunikasi Terapeutik..... | 27 |
| 2.1.2.2.3 | Bentuk Komunikasi Terapeutik..... | 29 |
| 2.1.2.2.4 | Proses Utama Komunikasi Terapeutik..... | 38 |
| 2.1.2.2 | Komunikasi Efektif Dokter-Pasien..... | 42 |
| 2.1.2.2.1 | Empati..... | 44 |
| 2.1.2.2.2 | Kepercayaan (<i>trust</i>)..... | 46 |
| 2.1.2.2.3 | Sugesti..... | 49 |
| 2.1.2.3 | Teori Interaksi Simbolik..... | 51 |
| 2.1.2.4 | Fenomenologi Alfred Schuzt..... | 57 |
| 2.2. | Kerangka Pemikiran | 62 |
| BAB III | METODOLOGI PENELITIAN..... | 63 |
| 3.1 | Objek Penelitian..... | 63 |
| 3.2 | Paradigma Penelitian | 63 |
| 3.3 | Metode Penelitian | 64 |
| 3.4 | Key Informan..... | 66 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data | 66 |
| 3.5.1 | Data Primer..... | 66 |
| 3.5.2 | Data Sekunder..... | 69 |
| 3.6 | Teknik Analisa Data | 69 |
| 3.7 | Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data | 70 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 72 |
| 4.1 | Gambaran Umum Daerah dan Masyarakat Rawakalong Bekasi..... | 72 |
| 4.1.1 | Karakteristik Masyarakat Rawakalong..... | 73 |
| 4.1.1.1 | Masyarakat Pribumi-Betawi..... | 73 |
| 4.1.1.2 | Kaum Pendatang- Urban..... | 75 |

| | | |
|--------------|--|------------|
| 4.1.1.3 | Masyarakat non-pribumi (warga keturunan Cina)..... | 78 |
| 4.2 | Gambaran Umum Profil dr. Jonny BS..... | 80 |
| 4.3 | Gambaran Umum Profil dr. Yudhit..... | 83 |
| 4.4 | Hasil Penelitian..... | 88 |
| 4.4.1 | Identitas Informan..... | 88 |
| 4.4.2 | Karakteristik Pasien..... | 88 |
| 4.4.2.1 | Tipe Pasien..... | 89 |
| 4.4.2.2 | Maksud Kedatangan Pasien | 113 |
| 4.4.2.3 | Kebutuhan Psikologi Pasien..... | 118 |
| 4.4.2.4 | Sikap dan Perilaku Pasien..... | 122 |
| 4.4.3 | Karakteristik dokter di mata pasien..... | 126 |
| 4.4.3.1 | <i>Empathy Doctor</i> | 127 |
| 4.4.3.2 | <i>Family Doctor</i> | 129 |
| 4.4.3.3 | <i>Mature Look Doctor</i> | 133 |
| 4.4.3.4 | <i>Fresh Graduate Doctor</i> | 135 |
| 4.4.3.5 | <i>Rumble Doctor</i> | 138 |
| 4.4.4 | Aspek Pendukung Kepercayaan Pasien Rawakalong..... | 142 |
| 4.4.5 | Pola Komunikasi Dokter-Pasien di Rawakalong..... | 150 |
| 4.5 | Analisa Pembahasan..... | 159 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 181 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 181 |
| 5.2 | Saran..... | 183 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 184 |
| | LAMPIRAN..... | 186 |
| | Riwayat Hidup/ Biodata Peneliti | 201 |

DAFTAR TABEL

Hal

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel. 2.1 | Hasil Penelitian Terdahulu Yang Berkaitan dengan Komunikasi Terapeutik..... | 12 |
| Tabel. 2.2 | Model Transaksional Antara Dokter- Pasien Bentuk “SAJP”..... | 26 |
| Tabel. 2.3 | Makna Perilaku Nonverbal dalam Komunikasi Terapeutik..... | 36 |
| Tabel. 2.4 | Topik-Topik Anamnesis Dalam Proses Komunikasi Terapeutik..... | 39 |
| Tabel. 2.5 | Urutan-urutan proses transaksi Terapeutik dan Maknanya. | 41 |
| Tabel. 2.6 | Level Aplikasi empati terkait dengan komunikasi efektif dokter pasien. | 45 |
| Tabel. 4.1 | Klasifikasi Karakteristik Penduduk Rawakalong. | 80 |
| Tabel. 4.2 | Identitas Informan..... | 88 |

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Hal

| | |
|---|-----|
| Gambar. 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran..... | 62 |
| Gambar. 4.1 Ciri tipe pasien fanatik..... | 98 |
| Gambar. 4.2 Ciri tipe Pasien tertutup..... | 100 |
| Gambar. 4.3 Ciri tipe Pasien emosional | 102 |
| Gambar. 4.4 Ciri tipe Pasien sinis..... | 105 |
| Gambar. 4.5 Ciri tipe Pasien merasa dirinya penting..... | 106 |
| Gambar. 4.6 Ciri tipe Pasien penggerutu..... | 108 |
| Gambar. 4.7 Ciri tipe Pasien angkuh..... | 109 |
| Gambar. 4.8 Ciri tipe Pasien linglung..... | 111 |
| Gambar. 4.9 Tipe Pasien..... | 112 |
| Gambar. 4.10 Maksud kedatangan pasien..... | 117 |
| Gambar. 4.11 Kebutuhan Psikologi Pasien..... | 122 |
| Gambar. 4.12 Sikap dan Perilaku Pasien..... | 125 |
| Gambar. 4.13 Keseluruhan Pemahaman pasien yang harus dipahami dokter..... | 126 |
| Gambar. 4.14 Karakteristik ” <i>Empathy Doctor</i> ”..... | 129 |
| Gambar. 4.15 Karakteristik ” <i>Family Doctor</i> ”..... | 133 |
| Gambar. 4.16. Karakteristik ” <i>Mature Look Doctor</i> ”..... | 135 |
| Gambar. 4.17. Karakter ” <i>Fresh Graduate Doctor</i> ”..... | 138 |
| Gambar 4.18 Karakter ” <i>Rumble Doctor</i> ”..... | 141 |
| Gambar. 4.19 Bagan Dokter Dari Sudut Penilaian Pasien..... | 141 |
| Gambar. 4.20 Aspek Pendukung Kepercayaan Pasien..... | 149 |

| | |
|--|------------|
| Gambar. 4.21 Ciri Pola Komunikasi <i>Ask & Answer</i> | 154 |
| Gambar. 4.22 Bagan Pola Komunikasi Keekerabatan..... | 158 |
| Gambar. 4.23 Keterkaitan Pola Hubungan Dengan Pola Komunikasi Dokter-Pasien Dalam Komunikasi Terapeutik. | 166 |





UNIVERSITAS
MERCU BUANA