

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Identifikasi Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
1.5.1 Manfaat Praktis .....	11
1.5.2 Manfaat Sosial .....	12
1.5.3 Manfaat Akademis.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Komunikasi Interpersonal .....	18
2.2.1 Definisi Komunikasi Interpersonal .....	18
2.2.2 Model-model Komunikasi Interpersonal .....	20
2.2.3 Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	22
2.2.4 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal .....	24
2.3 Komunikasi Terapeutik.....	25
2.3.1 Prinsip Dasar Komunikasi Terapeutik .....	28
2.3.2 Unsur-unsur Komunikasi Terapeutik .....	29
2.3.3 Teknik Komunikasi Terapeutik .....	32
2.3.4 Fase Hubungan Komunikasi Terapeutik .....	37
2.3.5 Hambatan dalam Komunikasi Terapeutik .....	39
2.3.6 Batasan dalam Komunikasi Terapeutik .....	39
2.4 Public Relations .....	40
2.4.1 Ruang Lingkup Aktifitas Public Relations .....	42
2.4.2 Fungsi Public Relations .....	43
2.4.3 Peran Public Relations di Organisasi Profit dan Non Profit .....	44
2.5 Lembaga Kesehatan Masyarakat .....	45
2.5.1 Petugas Medis .....	49
2.5.2 Pasien Rawat Jalan .....	50
2.5.3 Hubungan Antara Petugas Medis dan Pasien .....	51
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Paradigma .....	55
3.2 Tipe Penelitian .....	57
3.3 Metode Penelitian .....	57
3.4 Subyek Penelitian .....	58

3.5 Teknik pengumpulan data.....	60
3.5.1 Data primer .....	61
3.5.2 Data sekunder .....	62
3.6 Tahapan Analisis Data .....	62
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	63
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	64
4.1.1 Sejarah Puskesmas Kecamatan Kalideres .....	64
4.1.2 Struktur Organisasi .....	66
4.1.3 Visi,Misi dan Kebijakan Mutu Puskesmas Kecamatan Kalideres .....	66
4.1.4 Budaya Kerja dan Tata nilai Puskesmas Kecamatan Kalideres .....	67
4.1.5 Poli Pelayanan Puskesmas Kecamatan Kalideres .....	68
4.2 Hasil Penelitian .....	69
4.2.1 Deskripsi Penelitian .....	69
4.2.2 Hasil Analisis Data .....	70
4.2.2.1 Aktifitas Komunikasi Terapeutik Antara Petugas Medis Dan Pasien .....	71
4.2.2.3 Tahapan Komunikasi Terapeutik Antara Petugas Medis Dan Pasien .....	77
4.2.2.4 Hambatan Komunikasi Terapeutik Antara Petugas Medis Dan Pasien .....	85
4.2.2.5 Hasil Observasi Non Partisipan .....	89
4.3 Pembahasan .....	91
4.3.1 Aktifitas Komunikasi Terapeutik Antara Petugas Medis Dan Pasien .....	91
4.3.2 Tahapan Komunikasi Terapeutik Antara Petugas Medis Dan Pasien .....	94
4.3.3 Pendekatan Komunikasi Terapeutik Antara Petugas Medis Dan Pasien .....	96
4.3.4 Hambatan .....	103
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	106
5.2 Saran .....	108
5.2.1 Saran Akademis .....	109
5.2.2 Saran Praktis .....	109

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN