

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9

2.1	Penelitian Terdahulu	9
2.2	Komunikasi	15
2.3	Komunikasi Interpersonal	17
2.3.1	Definisi Komunikasi Interpersonal	17
2.3.2	Karakteristik Komunikasi Interpersonal	19
2.3.3	Prinsip-Prinsip Komunikasi Interpersonal	21
2.3.4	Tahapan Hubungan Interpersonal	23
2.3.5	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Hubungan Interpersonal	26
2.4	Komunikasi Terapeutik	27
2.4.1	Definisi Komunikasi Terapeutik	27
2.4.2	Tujuan Komunikasi Terapeutik	28
2.4.3	Prinsip Komunikasi Terapeutik	29
2.4.4	Teknik-teknik Komunikasi Terapeutik	30
2.4.5	Tahap-tahap Komunikasi Terapeutik	32
2.4.6	Rahasia Kedokteran	33
2.5	Telepon	34
2.6	Voice Over IP	34
2.7	Dokter	35
2.7.1	Hak dan Kewajiban Dokter	36
2.8	Pasien	37
2.8.1	Hak dan Kewajiban Pasien	37
BAB III	39
METODOLOGI PENELITIAN	39

3.1	Paradigma Penelitian.....	39
3.2	Metode Penelitian.....	40
3.3	Subyek Penelitian.....	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.1	Data Primer	44
3.4.1	Data Sekunder	45
3.5	Teknik Analisis Data.....	46
3.6	Teknik Keabsahan Data	47
BAB IV	49
	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	49
4.1.1	Gambaran Umum DocDoc.....	49
4.1.2	Logo Perusahaan DocDoc.....	50
4.1.3	Lingkungan Kerja DocDoc	50
4.1.4	<i>Hotline</i> DocDoc	51
4.1.5	Visi dan Misi Perusahaan.....	51
4.1.6	Struktur Organisasi DocDoc	52
4.1.7	Gambaran Subyek Penelitian	52
4.2	Hasil Penelitian	55
4.2.1	Deskripsi Temuan	55
4.2.2	Hasil Analisis Data.....	55
4.2.2.1.	Hubungan Interpersonal Dokter dengan Pasien Melalui Media Telepon di DocDoc	56

4.2.2.2	Aktivitas Komunikasi Terapeutik Dokter dengan Pasien Melalui Media Telepon di Kantor DocDoc Jakarta	74
4.2.2.3	Teknik Komunikasi Terapeutik Dokter dengan Pasien Melalui Media Telepon di Kantor DocDoc Jakarta.....	84
4.2.2.4	Tahapan Komunikasi Terapeutik Dokter dengan Pasien Melalui Media Telepon di Kantor DocDoc Jakarta	96
4.2.2.5	Hambatan Komunikasi Terapeutik Dokter dengan Pasien Melalui Media Telepon di Kantor DocDoc Jakarta	98
4.2.2.6	Hasil Observasi Non-Partisipan di Kantor DocDoc Jakarta .	99
4.3	Pembahasan.....	100
4.3.1	Hubungan Interpersonal Dokter dengan Pasien Melalui Media Telepon di Kantor DocDoc Jakarta.....	100
4.3.2	Aktivitas Komunikasi Terapeutik Dokter dengan Pasien Melalui Media Telepon di Kantor DocDoc Jakarta.....	101
4.3.3	Isi Komunikasi Komunikasi Terapeutik Dokter dengan Pasien Melalui Media Telepon di DocDoc Jakarta	103
4.3.4	Prinsip-Prinsip Komunikasi Terapeutik Dokter dengan Pasien Melalui Media Telepon di Kantor DocDoc Jakarta	104
4.3.5	Teknik-teknik Komunikasi Terapeutik Dokter dengan Pasien Melalui Media Telepon di Kantor DocDoc Jakarta	105
4.3.6	Tahapan Komunikasi Terapeutik Dokter dengan Pasien Melalui Media Telepon di Kantor DocDoc Jakarta.....	108

4.3.7 Hambatan Komunikasi Terapeutik Dokter dengan Pasien Melalui Media Telepon di Kantor DocDoc Jakarta.....	109
BAB V.....	111
KESIMPULAN DAN SARAN.....	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran.....	113
5.2.1 Saran Akademis	113
5.2.2 Saran Praktis.....	114
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	115

