

## DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>iiError! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERNYATAAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.v</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
UCAPAN TERIMA KASIH.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	<b>x</b>
DAFTAR TABEL.....	<b>xii</b>

BAB 1 PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

BAB 2 KAJIAN LITERATUR.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Analisis Percakapan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pola Interaksi Percakapan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Pasangan Tuturan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Bagian Percakapan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Pola Alih Tutur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Alokasi Perpindahan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6 Isu Pergantian Alih Tutur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Koreksi Percakapan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Mekanisme Perbaikan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Posisi Perbaikan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Permintaan Klarifikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Tempat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Responden Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Sumber Data Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8 Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 4 TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Interaksi Percakapan pada Komunikasi <i>Front office</i> (FO) dengan Pasien .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Variasi Pembuka pada Percakapan FO dengan Pasien.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Variasi Penutup pada Percakapan FO dengan Pasien.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3 Pasangan Tutur pada Interaksi FO dengan Pasien	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4 Pola Alih Tutur pada Interaksi Percakapan FO dengan Pasien .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Pola Interaksi Percakapan <i>Front Office</i> (FO) dengan Pasien pada Pelayanan Administrasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Pengaruh Pola Interaksi yang Muncul terhadap Keefektifan dan Kejelasan Informasi dalam Komunikasi FO dengan pasien .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Kemunculan Pelanggaran Alih Tutur ( <i>Overlapping</i> ) dalam Komunikasi FO dengan Pasien.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2 Kemunculan Penundaan terhadap Pasangan Tutur Bagian Kedua ( <i>Delay SPP</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.3.3 Kemunculan Sikap Diam (*Silence*) terhadap Tuturan Sebelumnya

**Error! Bookmark not defined.**

4.3.4 Perpanjangan pada Pasangan Tutur Bagian Kedua

(*Insert Expansion FPP- SPP*).....**Error! Bookmark not defined.**

4.3.5 Skala Keteraturan Interaksi Percakapan FO dengan Pasien ..... **Error!  
Bookmark not defined.**

4.4 Jenis Mekanisme Perbaikan yang Muncul dalam Interaksi

Percakapan *Front Office* (FO) dengan Pasien..... **Error! Bookmark not  
defined.**

4.4.1 Mekanisme Perbaikan *Self –Initiated Self-Repair***Error! Bookmark not  
defined.**

4.4.2 Mekanisme Perbaikan *Other Initiated Self – Repair*..**Error! Bookmark  
not defined.**

4.4.3 Mekanisme Perbaikan *Other Initiated Other – Repair* ..... **Error!  
Bookmark not defined.**

4.5 Penutup.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....**Error! Bookmark not defined.**

5.1 Simpulan .....**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA .....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 1 Simbol Transkripsi.....120

Lampiran 2 Sampel Data.....121

Lampiran 3 Indikator.....122

Lampiran 4 Sampel Analisis .....126

Lampiran 5 Frekuensi Temuan .....153

Lampiran 7 SK.....	180
Lampiran 8 Surat Observasi.....	181
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....	182
	Hal
Tabel 3.1 Sampel Data .....	53
Tabel 3.2 Kontrol Sampel Reakaman.....	54
Tabel 3.3 Transkripsi Notasi.....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Pembuka Percakapan.....	58
Tabel 4.2 Jenis Penutup Percakapan.....	65
Tabel 4.3 Variasi Pasangan Tutur Bagian Pertengahan.....	68
Tabel 4.4 Pasangan Tutur <i>Preferred</i> .....	77
Tabel 4.5 Pasangan Tutur <i>Dispreferred</i> .....	78
Tabel 4.6 Frekuensi Penggunaan Pola alih tutur.....	79
Tabel .7 Frekuensi Penggunaan <i>Select Next speaker</i> .....	80
Tabel 4.8 Frekuensi Penggunaan <i>Next Speaker Self-Select as Next</i> .....	81
Tabel 4.9 Frekuensi Penggunaan <i>Current speaker continues</i> .....	83
Tabel 4.10 Pelanggaran Alih Tutur.....	88
Tabel 4.11 <i>Delay Second Pairs Part</i> .....	91
Tabel 4.12 Jenis <i>First Pairs Part</i> Sikap Diam.....	92