

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b>	
<b>PENGESAHAN</b> .....	i
<b>PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Struktur Organisasi Skripsi .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Teori dan Konsep Komunikasi.....	9
2.1.1 Proses Komunikasi .....	11
2.1.2 Bentuk Komunikasi.....	11
2.1.2.1 Komunikasi Verbal .....	11
2.1.2.2 Komunikasi Nonverbal .....	12
2.1.3 Hambatan komunikasi .....	14
2.2 Pengertian Komunikasi Terapeutik .....	15
2.2.1 Tujuan Komunikasi Terapeutik.....	16
2.2.2 Manfaat Komunikasi Terapeutik.....	16
2.2.3 Karakteristik Komunikasi Terapeutik .....	17
2.2.4 Perbedaan komunikasi Terapeutik degan komunikasi social.....	17
2.2.4.1 Komunikasi Terapeutik.....	18
2.2.4.2 Komunikasi Sosial .....	18
2.3 Strategi Komunikasi.....	18
2.3.1 Strategi Komunikasi Terapeutik Bagi Tenaga Kesehatan Gigi.....	19
2.3.2 Strategi Komunikasi Antar Pribadi .....	20
2.3.3 Strategi Komunikasi Instrumental .....	22
2.3.4 Komunikasi Nonverbal.....	22
2.3.5 Komunikasi Verbal.....	26

2.4 Komunikasi Antara dokter dan pasien .....	27
2.4.1 Hubungan Terapeutik Perawat-Klien .....	27
2.5 Komunikasi Terapeutik Pada anak .....	28
2.5.1 Komunikasi Terapeutik Berdasarkan Tingkat Perkembangan anak .....	29
2.6 Penelitian Terdahulu .....	30
2.7 Kerangka Pemikiran.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Desain Penelitian .....	36
3.1.1 Pendekatan Penelitian .....	36
3.1.2 Metode dan Strategi Penelitian .....	36
3.2 Partisipan, Tempat Penelitian dan Jadwal Penelitian.....	37
3.2.1 Partisipan .....	37
3.2.2 Tempat Penelitian .....	39
3.2.3 Jadwal Penelitian .....	39
3.3 Instrumen Penelitian .....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4.1 Observasi Partisipatif.....	40
3.4.2 Wawancara Mendalam .....	40
3.4.3 Studi Documentasi.....	41
3.5 Prosedur Penelitian .....	41
3.5.1 Tahap Pra Penelitian .....	41
3.5.2 Tahap Persiapan .....	41
3.5.3 Tahap Pelaksanaan.....	42
3.6 Penyusunan Alat Pengumpulan Data .....	42
3.6.1 Penyusunan Kisi-kisi Penelitian .....	42
3.6.2 Penyusunan Alat Pengumpulan Data.....	42
3.6.3 Penyusunan Pendoman Wawancara.....	42
3.7 Teknik Analisis Data.....	43
3.7.1 Reduksi Data.....	43
3.7.2 Penyajian Data .....	44
3.7.3 Penarikan Kesimpulan .....	44
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Profil Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung .....	46
4.2 Profil Informan .....	47
4.2.1 Profil Informan Utama.....	47
4.2.1.1. Drg Edi Suanto, Sp,KGA.....	47
4.2.1.2. Drg Marlyn Artalina, Sp.KGA .....	48
4.2.1.3. Drg Hizromaita, Sp.KGA .....	48
4.2.2 Profil Informan Tambahan.....	49
4.2.2.1 Winda Kristianti.....	49
4.2.2.2 Hilma.....	49
4.2.2.3 Sarimana .....	50
4.2.2.4 Eca.....	50

4.2.2.5 Dinda.....	50
4.2.2.6 Renaldi .....	50
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian .....	51
4.3.1 Jenis Komunikasi Verbal Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung.....	51
4.3.2 Fungsi Komunikasi Verbal Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung.....	57
4.3.3 Jenis Komunikasi Nonverbal Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung.....	69
4.3.4 Fungsi Komunikasi Nonverbal Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung.....	84
4.3.5 Bagaimana Fungsi dan Peran Komunikasi Terapeutik Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung .....	92
4.4 Pembahasan.....	93
4.4.1 Jenis Komunikasi Verbal Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung.....	93
4.4.2 Fungsi Komunikasi Verbal Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung.....	98
4.4.3 Jenis Komunikasi Nonverbal Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung.....	107
4.4.4 Fungsi Komunikasi Nonverbal Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung.....	113
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>117</b>
5.1 Simpulan.....	117
5.2 Implikasi .....	122
5.2.1 Implikasi Akademis.....	122
5.2.2 Implikasi Praktis.....	122
5.3 Rekomendasi .....	124
5.3.1 Rekomendasi Akademis .....	124
5.3.2 Rekomendasi Praktis .....	124
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>127</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran .....	29
Tabel 4.1 Bahasa yang Sering Digunakan Dokter Gigi RSKGM Untuk Berkomunikasi dengan Pasien atau Pendamping Pasien .....	46
Tabel 4.2 Bahasa yang Sering Digunakan Dokter Gigi RSKGM Untuk Berkomunikasi dengan Pasien .....	47
Tabel 4.3 Pemilihan Kata yang Sering Digunakan Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung.....	48
Tabel 4.4 Bentuk Komunikasi yang dilakukan Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung.....	49
Tabel 4.5 Tanggapan Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung Mengenai Kewajiban Berhubungan dengan Pasien .....	51
Tabel 4.6 Jawaban Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung Mengenai Pengalaman Dirinya Melakukan Kesalahan Komunikasi .....	52
Tabel 4.7 Kesalahan Komunikasi dan Terjadinya Konflik Antara Dokter Gigi RSKGM Bandung.....	53
Tabel 4.8 Tema Pembicaraan yang Sering Ditanya Kepada pasien dan Pendamping Pasien Serta Tindakan yang Dilakukan Jika Tidak Mengerti .....	56
Tabel 4.9 Jawaban mengenai Topik yang Dibahas Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung .....	58
Tabel 4.10 Jawaban Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung Mengenai Intensitas Menceritakan Kehidupan Pribadi .....	60
Tabel 4.11 Jawaban mengenai Pengalaman D Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung .....	60
Tabel 4.12 Penggunaan Pesan Kinesik .....	62
Tabel 4.13 Jawaban Subjek Pendukung Mengenai Pengalaman Dokter yang diceritakan Kepada Pasien .....	63
Tabel 4.14 Penggunaan Pesan Paralinguistik .....	65
Tabel 4.15 Penggunaan Pesan Proksemik .....	66
Tabel 4.16 Jawaban Subjek Pendukung Mengenai Penggunaan Pesan Proksemik Dokter Gigi Terhadap Pasien .....	67
Tabel 4.17 Penggunaan Pesan Olfaksi .....	69
Tabel 4.18 Jawaban Subjek Pendukung Mengenai Penggunaan Bau-bauan dan minyak wangi /Pesan Olfaksi.....	69
Tabel 4.19 Penggunaan Pesan Taktil .....	71
Tabel 4.20 Jawaban Subjek Pendukung Mengenai Penggunaan Pesan Taktil .....	72
Tabel 4.21 Penggunaan Pesan Artifaktual .....	73
Tabel 4.22 Jawaban Subjek Pendukung Mengenai Penggunaan Pesan Artifaktual..	74
Tabel 4.23 Penggunaan Fungsi Menekankan dalam Komunikasi Nonverbal..	75
Tabel 4.24 Penggunaan Fungsi Melengkapi dalam Komunikasi Nonverbal.....	77
Tabel 4.25 Penggunaan Fungsi Menunjukkan Kontradiksi dalam Komunikasi Nonverbal.....	78
Tabel 4.26 Penggunaan Fungsi Mengatur dalam Komunikasi Nonverbal..	79

Tabel 4.27 Penggunaan Fungsi Mengulangi dalam Komunikasi Nonverbal.....	81
Tabel 4.28 Penggunaan Fungsi Menggantikan dalam Komunikasi Nonverbal.....	82
Tabel 4.29 Penggunaan Fungsi dan Peran dari Komunikasi Terapeutik Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung .....	83
Tabel 4.30 Tipologi Bahasa yang Digunakan kepada Pasien.. .....	85
Tabel 4.31 Tipologi Kata Formal dan Nonformal.. .....	87
Tabel 4.32 Penggunaan Fungsi Komunikasi Fungsi Komunikasi Verbal Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung.. .....	88
Tabel 4.33 Tipologi Topik Sering Dibahas dan Jarang Dibahas.. .....	90
Tabel 4.34 Tipologi Menghindari Konflik.....	91
Tabel 4.35 Tipologi Tindakan Suportif dan Tidak Suportif.. .....	94
Tabel 4.36 Tipologi Berbagi Pengalaman.. .....	96
Tabel 4.37 Penggunaan Fungsi Komunikasi Verbal Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM .....	96
Tabel 4.38 Tipologi Intensitas Penggunaan Pesan Kinesik.. .....	99
Tabel 4.39 Tipologi Intensitas Penggunaan Pesan Paralinguistik.. .....	100
Tabel 4.40 Tipologi Intensitas Penggunaan Pesan Proksemik.. .....	100
Tabel 4.41 Tipologi Intensitas Penggunaan Pesan Taktil.....	101
Tabel 4.42 Tipologi Intensitas Penggunaan Pesan Artifaktual .....	102
Tabel 4.43 Penggunaan Fungsi Komunikasi Nonverbal Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM.. .....	103
Tabel 4.4.4 Penggunaan Fungsi Komunikasi Nonverbal Dokter Gigi Spesialis Anak RSKGM Bandung .....	106

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Perijinan .....	
Lampiran 2 Panduan Wawancara .....	
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Subjek Utama .....	
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan Tambahan .....	
Lampiran 5 Display Data .....	
Lampiran 6 Matriks Penelitian.....	
Lampiran 7 Riwayat Hidup.....	
Lampiran 8 Foto Dokumentasi.....	