

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Tujuan Penelitian .....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Fokus Penelitian.....	6
1.6 Waktu dan Periode Penelitian .....	6
BAB II .....	8
TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Komunikasi Kesehatan.....	8
2.1.2 Komunikasi Terapeutik .....	9
2.1.3 Computer Mediated Communication (CMC) .....	14
2.1.4 Kecemasan .....	16
2.1.5 Pasien.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran .....	25
BAB III .....	26
METODE PENELITIAN .....	26
3.1 Paradigma Penelitian .....	26
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	27
3.3 Unit Analisis Penelitian.....	27
3.4 Informan Penelitian .....	29

3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6	Teknik Analisis Data .....	31
3.7	Teknik Keabsahan Data.....	32
BAB 4	34	
4.1	Karakteristik Informan .....	34
4.2	Hasil Penelitian .....	34
4.2.1	Mendengarkan ( <i>Listening</i> ) .....	35
4.2.2	Pertanyaan terbuka ( <i>Broad Opening</i> ).....	38
4.2.3	Mengklarifikasi ( <i>Clarification</i> ).....	40
4.2.4	Refleksi ( <i>Reflection</i> ) .....	41
4.2.5	Menawarkan Informasi.....	42
4.2.6	Hasil Konsultasi .....	44
4.3	Pembahasan.....	45
4.3.1	Mendengarkan ( <i>Listening</i> ) .....	45
4.3.2	Pertanyaan Terbuka ( <i>Broad Opening</i> ).....	46
4.3.3	Mengklarifikasi ( <i>Clarification</i> ).....	47
4.3.4	Refleksi ( <i>Reflection</i> ) .....	48
4.3.5	Menawarkan Informasi.....	48
4.4	Matriks Penelitian .....	50
BAB 5	.....	51
KESIMPULAN	.....	51
5.1	Kesimpulan .....	51
5.2	Saran .....	52
5.2.1	Saran Akademis .....	52
5.2.2	Saran Praktis .....	52
DAFTAR PUSTAKA	.....	53
LAMPIRAN	.....	55