

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.2.1 Rumusan Masalah Makro	7
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	11

2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Tinjauan Terdahulu	11
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi	13
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi	13
2.1.2.2 Fungsi Komunikasi	15
2.1.2.3 Tujuan Komunikasi	16
2.1.3 Tinjauan Tentang Hubungan Masyarakat (<i>Public Relation</i>)	17
2.1.3.1 Pengertian Hubungan Masyarakat (<i>Public Relation</i>)	17
2.1.3.2 Fungsi Hubungan Masyarakat (<i>Public Relation</i>)	18
2.1.3.3 Tujuan Hubungan Masyarakat (<i>Public Relation</i>)	19
2.1.4 Peranan Hubungan Masyarakat (<i>Public Relation</i>)	22
2.1.4.1 Peran Hubungan Masyarakat (<i>Public Relation</i>)	22
2.1.5 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi	23
2.1.5.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	23
2.1.5.2 Fungsi Komunikasi Organisasi	23
2.1.5.3 Bentuk-Bentuk Komunikasi Organisasi	25
2.1.6 Tinjauan Tentang Rumah Sakit	26
2.1.6.1 Pengertian Rumah Sakit	26
2.1.6.2 Fungsi Rumah Sakit	27
2.1.6.3 Jenis-Jenis Rumah Sakit	28
2.1.7 Tinjauan Tentang Keluhan	29
2.1.7.1 Pengertian Keluhan	29
2.1.7.2 Jenis Jenis Keluhan	29

2.1.8 Tinjauan Tentang Pelayanan	30
2.1.8.1 Perngertian Pelayanan	30
2.1.8.2 Tujuan Pelayanan	31
2.2 Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Metode Penelitian	38
3.2 Desain Penelitian	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.3.1 Studi Pustaka	41
3.3.2 Studi Lapangan	42
3.4 Teknik Penentuan Informan	44
3.4.1 Informan Kunci	46
3.4.2 Informan Pendukung	47
3.5 Uji Keabsahan Data	48
3.6 Teknik Analisis Data	49
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	51
3.7.1 Lokasi Penelitian	52
3.7.2 Waktu Penelitian	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	59
4.1.1.1 Sejarah Singkat RSUD Cikalong Wetan	59
4.1.1.2 Visi dan Misi RSUD Cikalong Wetan	60

4.1.1.3 Moto RSUD Cikalong Wetan	61
4.1.1.4 Logo RSUD Cikalong Wetan.....	62
4.1.1.5 Struktur RSUD Cikalong Wetan	62
4.1.2 Deskripsi Profile Informan.....	63
4.1.2.1 Deskripsi Informan Kunci	63
4.1.2.2 Deskripsi Informan Pendukung.....	69
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian	77
4.1.3.1 Penelitian yang Dilakukan oleh Humas RSUD Cikalong Wetan dalam Menangani Keluhan Pelayanan.....	77
4.1.3.2 Perencanaan Humas RSUD Cikalong Wetan dalam Menangani Keluhan Pelayanan	82
4.1.3.3 Pelaksanaan oleh Humas RSUD Cikalong Wetan dalam Menangani Keluhan Pelayanan	89
4.1.3.4 Evaluasi yang Dilakukan oleh Humas RSUD Cikalong Wetan dalam Menangani Keluhan Pelayanan.....	95
4.2 Pembahasan Penelitian	100
4.2.1 Penelitian yang Dilakukan oleh Humas RSUD Cikalong Wetan dalam Menangani Keluhan Pelayanan	100
4.2.2 Perencanaan Humas RSUD Cikalong Wetan dalam Menangani Keluhan Pelayanan.....	107
4.2.3 Pelaksanaan oleh Humas RSUD Cikalong Wetan dalam Menangani Keluhan Pelayanan.....	113

4.2.4 Evaluasi yang Dilakukan oleh Humas RSUD Cikalong Wetan	
dalam Menangani Keluhan Pelayanan	116
4.2.5 Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Rsud Cikalongwetan	
Dalam Menangani Keluhan Pelayanan	121
BAB V PENUTUP.....	126
5.1 Kesimpulan.....	126
5.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA.....	131
LAMPIRAN.....	133
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	175