

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.2.1 Rumusan Masalah Makro .....	10
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro .....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	11
1.3.1. Maksud Penelitian.....	11
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Kegunaan Penelitian .....	12
1.4.1. Kegunaan Teoritis .....	12
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>14</b>
2.1. Tinjauan Pustaka.....	14
2.1.1. Penelitian Terdahulu .....	14

2.1.2.	Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi .....	21
2.1.2.1	Definisi Ilmu Komunikasi .....	21
2.1.2.2	Tujuan Komunikasi .....	22
2.1.2.3	Unsur-unsur Komunikasi .....	24
2.1.2.4	Fungsi Komunikasi .....	25
2.1.2.5	Fungsi Komunikasi .....	26
2.1.2.6	Proses Komunikasi .....	27
2.1.2.7	Jenis-jenis Komunikasi .....	29
2.1.3	Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi .....	30
2.1.3.1	Definisi Komunikasi Organisasi .....	30
2.1.3.2	Arah Aliran Komunikasi Organisasi .....	32
2.1.2.8	Fungsi Komunikasi Organisasi .....	34
2.1.4	Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal .....	36
2.1.4.1	Definisi Komunikasi Interpersonal .....	36
2.1.4.2	Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal .....	37
2.1.4.3	Fungsi Komunikasi Interpersonal .....	38
2.1.4.4	Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	39
2.1.5	Tinjauan Tentang Strategi Humas .....	41
2.1.5.1	Definisi Strategi Humas .....	41
2.1.5.2	Perencanaan Dalam Strategi Humas .....	43
2.1.5.3	Evaluasi dari Penerapan Perencanaan Strategi Humas .....	44
2.1.6	Tinjaun Tentang Humas .....	44
2.1.6.1	Definisi Humas .....	44

2.1.6.2 Ciri-Ciri Humas.....	45
2.1.6.3 Fungsi Humas.....	48
2.1.6.4 Manfaat Humas .....	48
2.1.7. Tinjauan Rumah Sakit.....	49
2.1.7.1 Definisi Citra .....	49
2.1.7.2 Jenis-Jenis Citra.....	51
2.1.7.3 Citra Perusahaan.....	52
2.1.8 Tinjauan Ibu dan Anak .....	53
2.1.8.1 Definisi Rumah Sakit .....	53
2.1.8.2 Fungsi Rumah Sakit .....	54
2.1.8.3 Klasifikasi Rumah Sakit.....	55
2.1.8.4 Jenis-Jenis Rumah Sakit.....	56
2.1.9 Tinjauan <b>Tentang Ibu dan Anak</b> .....	58
2.1.9.1 Definisi Ibu.....	58
2.1.9.2 Definisi Anak .....	59
2.1.10 Tinjauan Tentang Sosialisasi.....	59
2.1.11 Tinjauan Tentang BPJS Kesehatan .....	62
2.2. Kerangka Pemikiran.....	66
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>71</b>
3.1. Metode Penelitian .....	71
3.2. Desain Penelitian .....	71
3.3. Informan Penelitian.....	74
3.3.1. Informan Kunci .....	75

3.3.2	Informan Pendukung.....	76
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	77
3.4.1	Studi Pustaka.....	77
3.4.2	Studi Lapangan.....	79
3.5.	Uji Keabsahan Data.....	81
3.6.	Teknik Analisa Data.....	83
3.7.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	86
3.7.1.	Lokasi Penelitian.....	86
3.7.2.	Waktu Penelitian.....	87

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian.....	89
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian.....	91
4.1.1.1	Tentang Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung..	91
4.1.1.2	Visi dan Misi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung.....	92
4.1.1.3	Logo Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung.....	94
4.1.1.4	Struktur Organisasi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung.....	95
4.1.2	Deskripsi Identitas Informan Kunci dan Informan Pendukung.....	95
4.1.2.1	Informan Kunci.....	97
4.1.2.2	Informan Pendukung.....	100
4.1.3	Analisis Hasil Penelitian.....	104

4.1.3.1	Pengumpulan Informasi Humas Pemberian Informasi Publik Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung melalui kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” dalam meningkatkan citra dikalangan pasien BPJS Kesehatan .....	104
4.1.3.2	Perencanaanyang disampaikan Humas Pemberian Informasi Publik Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung melalui kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” dalam meningkatkan citra dikalangan pasien BPJS Kesehatan .....	110
4.1.3.3	Komunikasi yang digunakan Pemberian Informasi Publik Humas Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung melalui kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” dalam meningkatkan citra dikalangan pasien BPJS Kesehatan .....	115
4.1.3.4	Evaluasi yang digunakan Pemberian Informasi Publik Humas Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung melalui kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” dalam meningkatkan citra dikalangan pasien BPJS Kesehatan .....	118
4.2	Pembahasan.....	120
4.2.1	Pengumpulan Informasi Humas Pemberian Informasi Publik Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung melalui kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” dalam meningkatkan citra dikalangan pasien BPJS Kesehatan.....	121
4.2.2	Perencanaan Humas Pemberian Informasi Publik Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung melalui kegiatan	

“Sosialisasi Jaminan Kesehatan” dalam meningkatkan citra dikalangan pasien BPJS Kesehatan.....	123
4.2.3 Komunikasi Humas Pemberian Informasi Publik Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung melalui kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” dalam meningkatkan citra dikalangan pasien BPJS Kesehatan.....	126
4.2.4 Evaluasi Humas Pemberian Informasi Publik Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung melalui kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” dalam meningkatkan citra dikalangan pasien BPJS Kesehatan .....	128

## **BAB VKESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	133
----------------------	-----

5.2 Saran .....	134
-----------------	-----

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>136</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>138</b>
-----------------------	------------

<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>180</b>
-----------------------------------	------------