

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>         | <b>i</b>       |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>         | <b>ii</b>      |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN.....</b>         | <b>iii</b>     |
| <b>ABSTRAK .....</b>                   | <b>iv</b>      |
| <b>ABSTRACT .....</b>                  | <b>v</b>       |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>            | <b>vi</b>      |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                | <b>xi</b>      |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>              | <b>xvii</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>              | <b>xviii</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>           | <b>xix</b>     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>          | <b>1</b>       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....       | 1              |
| 1.2 Rumusan Masalah .....              | 9              |
| 1.2.1 Rumusan Masalah Makro .....      | 9              |
| 1.2.2 Rumusan Masalah Mikro .....      | 9              |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... | 10             |
| 1.3.1 Maksud Penelitian .....          | 10             |
| 1.3.2 Tujuan Penelitian .....          | 11             |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....          | 12             |
| 1.4.1 Kegunaan Teoritis .....          | 12             |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis .....           | 12             |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....</b> | <b>15</b> |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                                  | 15        |
| 2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....                   | 15        |
| 2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi .....                     | 18        |
| 2.1.2.1 Pengertian Komunikasi .....                         | 18        |
| 2.1.2.2 Unsur-Unsur Komunikasi .....                        | 20        |
| 2.1.2.3 Proses Komunikasi .....                             | 22        |
| 2.1.2.4 Fungsi Komunikasi .....                             | 24        |
| 2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi .....          | 25        |
| 2.1.3.1 Pengertian Organisasi .....                         | 25        |
| 2.1.3.2 Pengertian Komunikasi Organisasi .....              | 25        |
| 2.1.3.3 Fungsi Komunikasi Organisasi .....                  | 27        |
| 2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Kesehatan .....           | 28        |
| 2.1.4.1 Pengertian Komunikasi Kesehatan .....               | 28        |
| 2.1.4.2 Manfaat Komunikasi Kesehatan .....                  | 29        |
| 2.1.4.3 Elemen Komunikasi Kesehatan .....                   | 30        |
| 2.1.5 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi .....            | 31        |
| 2.1.5.1 Pengertian Strategi Komunikasi .....                | 31        |
| 2.1.5.2 Tujuan Strategi Komunikasi .....                    | 32        |
| 2.1.6 Tinjauan Tentang Rumah Sakit .....                    | 32        |
| 2.1.6.1 Pengertian Rumah Sakit .....                        | 32        |
| 2.1.6.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....                  | 33        |
| 2.1.6.3 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit .....             | 35        |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.1.7 Tinjauan Tentang Kepuasan .....              | 38        |
| 2.1.7.1 Pengertian Kepuasan .....                  | 38        |
| 2.1.7.2 Manfaat Kepuasan .....                     | 38        |
| 2.1.7.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan ..... | 39        |
| 2.1.8 Tinjauan Tentang Pasien .....                | 40        |
| 2.1.8.1 Pengertian Pasien .....                    | 40        |
| 2.1.8.2 Hak Pasien .....                           | 41        |
| 2.1.8.3 Kewajiban Pasien .....                     | 41        |
| 2.1.9 Tinjauan Tentang Kepuasan Pasien .....       | 41        |
| 2.2 Kerangka Pemikiran .....                       | 42        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>             | <b>50</b> |
| 3.1 Desain Penelitian .....                        | 50        |
| 3.2 Informan Penelitian .....                      | 53        |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data .....                  | 56        |
| 3.3.1 Studi Pustaka .....                          | 56        |
| 3.3.2 Studi Lapangan .....                         | 57        |
| 3.4 Uji Keabsahan Data .....                       | 61        |
| 3.5 Teknik Analisa Data .....                      | 63        |
| 3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....              | 68        |
| 3.6.1 Lokasi Penelitian .....                      | 68        |
| 3.6.2 Waktu Penelitian .....                       | 68        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>70</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian.....   | 70        |
| 4.1.1 Gambaran Objek Penelitian .....   | 71        |
| 4.1.1.1 Sejarah RSKIA Kota Bandung .....  | 71        |
| 4.1.1.2 Visi, Misi serta Tugas Pokok dan Fungsi RSKIA Kota<br>Bandung .....   | 75        |
| 4.1.1.3 Struktur Organisasi RSKIA Kota Bandung .....  | 77        |
| 4.1.2 Deskripsi Identitas Informan Penelitian .....   | 80        |
| 4.1.2.1 Informan Kunci .....  | 80        |
| 4.1.2.2 Informan Pendukung.....   | 84        |
| 4.1.2.3 Deskriptif mengenai Survei Kepuasan Masyarakat .....  | 86        |
| 4.1.3 Analisis Hasil Penelitian.....  | 89        |
| 4.1.3.1 Perencanaan yang dilakukan Bagian Pelayanan dan Pengaduan<br>RSKIA Kota Bandung melalui Survei Kepuasan Masyarakat<br>dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai Kualitas<br>Pelayanan Rumah Sakit .....           | 94        |
| 4.1.3.2 Pelaksanaan yang dilakukan Bagian Pelayanan dan Pengaduan<br>RSKIA Kota Bandung melalui Survei Kepuasan Masyarakat<br>dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai Kualitas<br>Pelayanan Rumah Sakit .....           | 101       |
| 4.1.3.3 Pengukuran (Evaluasi) yang dilakukan Bagian Pelayanan dan<br>Pengaduan RSKIA Kota Bandung melalui Survei Kepuasan<br>Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai<br>Kualitas Pelayanan Rumah Sakit ..... | 110       |
| 4.1.3.4 Pelaporan yang dilakukan Bagian Pelayanan dan Pengaduan<br>RSKIA Kota Bandung melalui Survei Kepuasan Masyarakat<br>dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai Kualitas  |           |

|   |     |
|---|-----|
| Pelayanan Rumah Sakit .....   | 123 |
| 4.1.3.5 Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan<br>RSKIA Kota Bandung melalui Survei Kepuasan Masyarakat<br>dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai Kualitas<br>Pelayanan Rumah Sakit .....                | 130 |
| 4.2 Pembahasan .....  | 133 |
| 4.2.1 Perencanaan yang dilakukan Bagian Pelayanan dan Pengaduan<br>RSKIA Kota Bandung melalui Survei Kepuasan Masyarakat<br>dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai Kualitas<br>Pelayanan Rumah Sakit .....           | 135 |
| 4.2.2 Pelaksanaan yang dilakukan Bagian Pelayanan dan Pengaduan<br>RSKIA Kota Bandung melalui Survei Kepuasan Masyarakat<br>dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai Kualitas<br>Pelayanan Rumah Sakit .....           | 138 |
| 4.2.3 Pengukuran (Evaluasi) yang dilakukan Bagian Pelayanan dan<br>Pengaduan RSKIA Kota Bandung melalui Survei Kepuasan<br>Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai<br>Kualitas Pelayanan Rumah Sakit ..... | 141 |
| 4.2.4 Pelaporan yang dilakukan Bagian Pelayanan dan Pengaduan<br>RSKIA Kota Bandung melalui Survei Kepuasan Masyarakat<br>dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai Kualitas<br>Pelayanan Rumah Sakit .....             | 144 |
| 4.2.5 Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan<br>RSKIA Kota Bandung melalui Survei Kepuasan Masyarakat<br>dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai Kualitas<br>Pelayanan Rumah Sakit .....                  | 147 |

|   |            |
|---|------------|
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  | <b>151</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 151        |
| 5.2 Saran.....  | 154        |
| 5.2.1 Saran Bagi Bagian Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota<br>Bandung ..... | 154        |
| 5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....                                 | 156        |
| <br>  |            |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>157</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>  | <b>160</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>   | <b>226</b> |

## DAFTAR TABEL

|   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....       | 16      |
| Tabel 3.1 Informan Kunci .....                      | 55      |
| Tabel 3.2 Informan Pendukung .....                  | 55      |
| Tabel 3.3 Jadwal Penelitian .....                   | 69      |
| Tabel 4.1 Jadwal Wawancara Informan Kunci .....     | 90      |
| Tabel 4.2 Jadwal Wawancara Informan Pendukung ..... | 91      |

## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Model Perencanaan Komunikasi Lima Langkah .....                      | 45      |
| Gambar 2.2 Alur Kerangka Pemikiran .....  | 49      |
| Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Kualitatif .....                        | 64      |
| Gambar 4.1 Logo RSKIA Kota Bandung .....  | 74      |
| Gambar 4.2 Susunan Direksi RSKIA Kota Bandung .....                             | 77      |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi RSKIA Kota Bandung .....                         | 78      |
| Gambar 4.4 Struktur Bagian Pelayanan dan Pengaduan .....                        | 79      |
| Gambar 4.5 Informan Kunci-1 .....   | 81      |
| Gambar 4.6 Informan Kunci-2 .....   | 82      |
| Gambar 4.7 Informan Kunci-3 .....   | 83      |
| Gambar 4.8 Informan Pendukung-1 .....   | 84      |
| Gambar 4.9 Informan Pendukung-2 .....   | 85      |
| Gambar 4.10 Formulir Kepuasan Pasien.....                                       | 88      |
| Gambar 4.11 Model Perencanaan Bagian Pelayanan dan Pengaduan .....              | 137     |
| Gambar 4.12 Model Pelaksanaan Bagian Pelayanan dan Pengaduan.....               | 140     |
| Gambar 4.13 Model Pengukuran (Evaluasi) Bagian Pelayanan dan<br>Pengaduan ..... | 143     |
| Gambar 4.14 Model Pelaporan Bagian Pelayanan dan Pengaduan .....                | 146     |
| Gambar 4.15 Model Hasil Penelitian .....  | 150     |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian .....                           | 161     |
| Lampiran 2 : Surat Balasan Penelitian .....                              | 162     |
| Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Sidang Skripsi .....                 | 163     |
| Lampiran 4 : Surat Pengajuan Pendaftaran Seminar Usulan Penelitian ..... | 164     |
| Lampiran 5 : Surat Rekomendasi Mengikuti Seminar Usulan Penelitian ..... | 165     |
| Lampiran 6 : Lembar Revisi Usulan Penelitian .....                       | 166     |
| Lampiran 7 : Surat Rekomendasi Mengikuti Sidang Sarjana .....            | 167     |
| Lampiran 8 : Surat Pengajuan Pendaftaran Mengikuti Sidang Sarjana .....  | 168     |
| Lampiran 9 : Lembar Revisi Skripsi .....                                 | 169     |
| Lampiran 10 : Surat Keterangan Persetujuan Publikasi .....               | 170     |
| Lampiran 11 : Formulir Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat .....        | 171     |
| Lampiran 12 : Pedoman Observasi .....                                    | 172     |
| Lampiran 13 : Pedoman Wawancara .....                                    | 175     |
| Lampiran 14 : Hasil Observasi .....                                      | 180     |
| Lampiran 15 : Transkrip Wawancara .....                                  | 183     |
| Lampiran 16 : Dokumentasi .....  | 220     |
| Dokumentasi 1 : Wawancara dengan Informan Kunci-1 .....                  | 220     |
| Dokumentasi 2 : Wawancara dengan Informan Kunci-2 .....                  | 221     |
| Dokumentasi 3 : Wawancara dengan Informan Kunci-3 .....                  | 222     |
| Dokumentasi 4 : Wawancara dengan Informan Pendukung-1 ....               | 223     |

Dokumentasi 5 : Wawancara dengan Informan Pendukung-2 .... 224

Dokumentasi 6 : Suasana RSKIA Kota Bandung ..... 225