

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.2.1 Rumusan Masalah Makro	4
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7

2.1.2	Tinjauan Tentang Komunikasi	8
2.1.2.1	Pengertian Tentang komunikasi.....	8
2.1.3	Tinjauan Tentang Proses komunikasi	9
2.1.4	Tinjauan Fungsi Komunikasi.....	11
2.1.5	Tinjauan Komunikasi Pelayanan Publik.....	13
2.1.6	Tinjauan Komunikasi Organisasi	13
2.1.6.1	Pengertian Komunikasi Organisasi.....	13
2.1.6.2	Tujuan Komunikasi Organisasi.....	14
2.1.6.3	Arus Komunikasi Organisasi	14
2.1.7	Tinjauan Tentang Komunikasi Publik.....	16
2.1.7.1	Pengertian Komunikasi Publik	16
2.1.7.2	Ciri-ciri Komunikasi Publik.....	16
2.1.8	Tinjauan tentang Humas	17
2.1.8.1	Fungsi Humas	17
2.1.8.2	Tujuan Humas.....	18
2.1.8.3	Peranan Humas	19
2.1.9	Tinjauan Tentang Pasien.....	20
2.1.10	Tinjauan tentang Kepuasan Pasien	20
2.1.10.1	Kriteria Kualitas Pelayanan	21
2.1.10.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	22
2.2	Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Desain Penelitian	26

3.2 Informan Penelitian	27
3.2.1 Informan Kunci.....	28
3.2.2 Informan Pendukung	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.3.1 Studi Pustaka	30
3.3.2 Studi Lapangan	30
3.4 Uji Keabsahan Data	32
3.4.1 Triangulasi	32
3.5 Teknik Analisis Data	33
3.5.1 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	33
3.5.2 Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	33
3.5.3 Proses Penarikan Kesimpulan (<i>Conclusion</i> <i>Drawing/verification</i>)	34
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.6.1 Lokasi Penelitian	34
3.6.2 Waktu Penelitian.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Analisis Objek Penelitian	36
4.1.1 Sejarah RSUD Bayu Asih.....	37
4.1.2 Visi, Misi, Falsafah, dan Nilai RSUD Bayu Asih	39
4.1.3 Struktur Organisasi RSUD Bayu Asih	42
4.2 Deskripsi Informan Penelitian.....	43
4.1.1 Deskripsi Informan Kunci	44

4.1.2	Deskripsi Informan Pendukung	45
4.3	Analisis Hasil Penelitian.....	49
4.3.1	Peran Humas RSUD Bayu Asih Purwakarta sebagai penasehat ahli dalam meningkatkan kepuasan pasien	49
4.3.2	Peran Humas RSUD Bayu Asih Purwakarta sebagai Fasilitator Komunikasi dalam meningkatkan kepuasan Pasien	51
4.3.3	Peran Humas RSUD Bayu Asih Purwakarta sebagai Teknisi Komunikasi dalam meningkatkan kepuasan Pasien	53
4.3.4	Kepuasan Pasien	54
4.4	Pembahasan	55
4.4.1	Peran Humas RSUD Bayu Asih Purwakarta sebagai penasehat ahli dalam meningkatkan kepuasan pasien	56
4.4.2	Peran Humas RSUD Bayu Asih Purwakarta sebagai Fasilitator Komunikasi dalam meningkatkan kepuasan Pasien	57
4.4.3	Peran Humas RSUD Bayu Asih Purwakarta sebagai Teknisi Komunikasi dalam meningkatkan kepuasan Pasien	59
4.4.4	Kepuasan Pasien	60
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran.....	64
5.2.1	Saran Bagi Humas RSUD Bayu Asih.....	64
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65

LAMPIRAN.....	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	87