DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

***ABSTRACT* .....v**

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR.....xv

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang Masalah.....1

1.2 Identifikasi Masalah 9

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....9

1.3.1 Maksud Penelitian 9

1.3.2 Tujuan Penelitian.....10

1.4 Kegunaan Penelitian.....10

1.4.1 Kegunaan Teoritis 10

1.4.2 Kegunaan Praktis.....11

1.5 Kerangka Pemikiran.....12

1.5.1 Kerangka Teoritis.....12

1.5.2 Kerangka Konseptual 14
1.6 Pertanyaan Penelitian 19
1.7 Metode Penelitian.....21
1.8 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data.....22
1.8.1 Teknik Pengumpulan Data 22
1.8.2 Teknik Analisis Data.....24
1.9 Subjek Dan Informan Penelitian 25
1.9.1 Subjek Penelitian.....25
1.9.2 Informan Penelitian.....26
1.10 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....28
1.10.1 Lokasi Penelitian 28
1.10.2 Waktu Penelitian 29
1.11 Sistematika Penelitian 30

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....32

2.1 Tinjauan Tentang (Humas).....33
2.1.1 Definsi Humas.....32
2.1.2 Humas Sebagai Bagian Dari Lembaga.....34
2.1.3 Sejarah Humas.....36
2.1.3.1 Sejarah Humas di dunia 36
2.1.3.2 Sejarah Humas Di Indonesia 37
2.1.4 Ciri- Ciri Humas.....37
2.1.5 Fungsi Humas.....38
2.1.6 Tujuan Humas 42

2.2 Tinjauan Tentang Publik Eksternal 43
2.2.1 Definisi Publik.....43
2.2.2 Publik Eksternal 45
2.2.3 Tinjauan Tentang *Eksternal Relations* 47
2.3 Tinjauan Tentang Peranan.....48
2.4 Tinjauan Tentang Informasi 50
2.5 Tinjauan Tentang *Customer Service* 51

BAB III OBJEK PENELITIAN 53

3.1 Sejarah Perusahaan.....53
3.1.1 Sejarah RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung 54
3.1.2 Perkembangan Status Kelembagaan RSUP.
Dr. Hasan Sadikin Bandung 56
3.1.3 Rumah Sakit Pendidikan 58
3.1.4 RSHS Dalam Pengembangan Konsep *Teaching Hospital* 59
3.2 Visi , Misi, Tujuan & Motto RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung.....60
3.2.1 Visi RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung.....60
3.2.2 Misi 60
3.2.3 Tujuan 60
3.2.4 Motto.....61
3.3 Logo RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.....61
3.4 Divisi Humas Dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung 63
3.4.1 Sejarah Humas Dan Protokoler 63
3.4.2 Struktur Organisasi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung 66

3.4.3 Struktur Divisi Humas Dan Protokoler.....69

3.4.3.1 Ketenagaan 69

3.4.3.2 Tugas dan Fungsi Humas.....70

3.5 *Job Description* Humas Dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung 72

3.5.1 Tata laksana Kegiatan.....72

3.5.2 Kegiatan / Tugas Pokok Individu 75

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....82

4.1 Deskriptif Data Informan 82

4.1.1 Kepala Humas dan Protokoler.....84

4.1.2 Staff *Customer Service*.....85

4.1.3 Staff *Customer Service* 85

4.1.4 Kerabat Pasien Rawat Inap 86

4.1.5 Pasien Rawat Jalan.....87

4.2 Hasil Penelitian 88

4.2.1 Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal Melalui *Customer service* 88

4.2.2 Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Sebagai Teknisi Komunikasi Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal Melalui *Customer Service*.....102

4.2.3 Peranan Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal Melalui *Customer Service* 106

4.3 Pembahasan.....109

BAB V PENUTUP.....125

5.1 Kesimpulan.....125

5.2 Saran.....126

DAFTAR PUSTAKA.....128

LAMPIRAN.....130

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 157