# DAFTAR ISI

**Hal**

**LEMBAR PENGESAHAN ..... i**

**LEMBAR PERNYATAAN ..... ii**

**LEMBAR PERSEMBAHAN ..... iii**

**ABSTRAK ..... iv**

***ABSTARCT* .....v**

**KATA PENGANTAR ..... vi**

**DAFTAR ISI .....x**

**DAFTAR TABEL ..... xiv**

**DAFTAR GAMBAR ..... xviii**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... xix**

**BAB I PENDAHULUAN .....1**

**1.1. Latar Belakang Masalah .....1**

**1.2. Identifikasi Masalah .....8**

**1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....9**

**1.3.1.** Maksud Penelitian **.....9**

**1.3.2.** Tujuan Penelitian **.....9**

**1.4. Kegunaan Penelitian .....10**

**1.4.1.** Kegunaan Toeritis **.....10**

**1.4.2.** Kegunaan Praktis **.....10**

**1.5. Kerangka Pemikiran .....11**
**1.5.1.** Kerangka Pemikiran Teoritis **.....11**
**1.5.2.** Kerangka Pemikiran Konseptual **.....15**
**1.6. Overasional Variabel .....17**
**1.7. Hipotesis .....19**
**1.8. Metode Penelitian .....21**
**1.9. Populasi dan Sampel .....22**
**1.9.1.** Populasi **.....22**
**1.9.2.** Sampel **.....22**
**1.10. Teknik Pengumpulan Data .....25**
**1.11. Model Penelitian .....26**
**1.12. Teknik Analisa Data .....27**
**1.13. Lokasi dan Waktu Penelitian .....29**
**1.13.1.** Lokasi Penelitian **.....29**
**1.13.2.** Waktu Penelitian **.....29**
**1.14. Sistematika Penulisan .....31**
**BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....33**
**2.1. Tinjauan Ilmu Komunikasi .....33**
**2.1.1.** Definisi Komunikasi **.....33**
**2.1.2.** Proses Komunikasi **.....35**
**2.1.3.** Fungsi Komunikasi **.....39**
**2.1.4.** Tujuan Komunikasi **.....39**
**2.2. Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi .....41**
**2.2.1.** Definisi Komunikasi Organisasi **.....41**
**2.2.2.** Aliran Informasi Dalam Organisasi **.....42**
**2.2.3.** Fungsi Komunikasi dalam Organisasi **.....44**
**2.2.4.** Hambatan Komunikasi Organisasi **.....45**
**2.3. Tinjauan Tentang Humas .....46**
**2.3.1.** Pengertian Humas **.....46**
**2.3.2.** Esensi Humas **.....48**
**2.3.3.** Fungsi Humas **.....49**

**2.3.4.** Tujuan Humas **.....49**
**2.3.5.** Khalayak Humas **.....50**
**2.4. Tinjauan Tentang Sumber Daya Manusia .....51**
**2.4.1.** Pengertian Sumber Daya Manusia **.....51**
**2.4.2.** Perencanaan Sumber Daya Manusia **.....51**
**2.5. Tinjauan Tentang Efektivitas .....53**
**2.6. Tinjauan tentang Kinerja .....53**
**2.6.1.** Pengertian Kinerja **.....53**
**2.6.2.** Penilaian Kinerja **.....54**
**2.6.3.** Evaluasi Kinerja **.....55**
**2.7. Tinjauan Tentang *Capacity Building* .....56**
**2.8. Tinajuan Tentang Karyawan .....57**
**2.8.1.** Definisi Karyawan **.....57**
**2.8.2.** Asas-asas Komunikasi Karyawan **.....57**
**BAB III OBJEK PENELITIAN .....60**
**3.1. Sejarah Rumah Sakit Mata Cicendo .....60**
**3.2. Visi, Misi Tujuan, dan Moto**
**Rumah Sakit Mata Cicendo .....63**
**3.2.1.** Visi Rumah Sakit Mata Cicendo **.....63**
**3.2.2.** Misi Rumah Sakit Mata Cicendo **.....62**
**3.2.3.** Tujuan Rumah Sakit Mata Cicendo **.....63**
**2.3.4.** Motto Rumah sakit Mata Cicendo **.....64**
**3.4. Tugas dan Fungsi .....64**
**3.5. Logo Rumah Sakit Mata Cicendo .....65**
**3.6. Struktur Organisasi**
**Rumah Sakit Mata Cicendo .....69**
**3.7. *Job Description* .....71**
**3.8. Tinjauan Kegiatan *Capacity Buliding* .....79**
**BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN .....81**
**4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....81**
**4.1.1. Uji Validitas .....82**

**4.1.2. Analisis Reliabilitas .....84**
**4.2. Analisis Deskriptif Data Responden .....84**
**4.3. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian .....88**
**4.3.1.** Efektivitas *Capacity building*
Bagian Sumber Daya Manusia
Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung **.....88**
**4.3.2.** Kinerja Karyawannya **.....98**
**4.4. Korelasional Antara Indikator dengan Variabel .....110**
**4.4.1.** Korelasi Antara Tujuan *Capacity building*
Bagian SDM Dengan Kinerja Karyawan **.....110**
**4.4.2.** Korelasi Antara Rencana *Capacity building*
Bagian SDM Dengan Kinerja Karyawan **.....115**
**4.4.3.** Korelasi Antara Kegiatan *Capacity building*
Bagian SDM Dengan Kinerja Karyawan **.....119**
**4.4.4.** Korelasi Antara Efektivitas *Capacity building*
Bagian SDM Dengan Kemampuan Karyawan **.....124**
**4.4.5.** Korelasi Antara Efektivitas *Capacity building*
Bagian SDM Dengan Motivasi Karyawan **.....128**
**4.5. Korelasi Antara Efektivitas *Capacity building***
**Bagian SDM Dengan Kinerja Karyawan .....133**
**4.6. Pembahasan Hasil Penelitian .....137**
**BAB V PENUTUP .....145**
**5.1. Kesimpulan .....145**
**5.2. Saran-saran .....146**
**5.2.1.** Saran Untuk Rumah Sakit Mata
Cicendo Bandung **.....146**
**5.2.3.** Saran Untuk Peneliti Selanjutnya **.....146**
**DAFTAR PUSTAKA .....147**
**LAMPIRAN-LAMPIRAN .....150**
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....177**