

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Praktis	9
1.4.2 Manfaat Akademis	9
1.5 Kerangka Teori dan Pemikiran.....	10
1.5.1 Peran Humas	10
1.5.2 Proses Manajemen Humas	14
1.5.2 Teori Kepuasan	16
BAB II TINJUAN PUSTAKA	
2.1 Humas.....	20

2.1.1 Pengertian Humas	20
2.1.2 Fungsi dan Tujuan Humas	21
2.1.3 Ciri-Ciri Kerja Humas.....	23
2.1.4 Ruang Lingkup Tugas dan Sasaran Kegiatan Humas	23
2.2 Kepuasan Pasien.....	25
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien	25
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	25
2.3 Rumah Sakit	28
2.3.1 Pengertian Rumah Sakit	28
2.3.2 Tujuan dan Fungsi Rumah Sakit	29
2.3.3 Rumah Sakit Sebagai Pelayan Kesehatan	30
2.4 Penelitian Sebelumnya	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	34
3.2 Lokasi Penelitian	34
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian	35
3.3.1 Subyek Penelitian.....	35
3.3.2 Obyek Penelitian	35
3.4 Sumber Data	36
3.4.1 Data Primer	36
3.4.2 Data Sekunder	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.1 Observasi.....	38
3.5.2 Wawancara Mendalam.....	39
3.5.3 Dokumen	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1 Analisis Sebelum di Lapangan.....	42

3.6.2 Analisis Selama di Lapangan	42
3.7 Uji Keabsahan Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum	47
4.1.1 Sejarah PKU	47
4.1.2 Dasar Keyakinan PKU.....	49
4.1.3 Fasilitas Pelayanan PKU	52
4.1.4 Sumber Daya Manusia PKU.....	57
4.1.5 Struktur Organisasi PKU	59
4.1.6 Prestasi PKU	61
4.1.7 Deskripsi Subyek Penelitian	61
4.2 Hasil Penelitian	63
4.2.1 Humas PKU	64
4.2.1.1 Kedudukan Humas PKU	64
4.2.1.2 Ruang Lingkup Humas	65
4.2.1.3 Tugas dan Fungsi Humas PKU	67
4.2.1.4 Fasilitas dan Peralatan	68
4.2.1.5 Peran Humas PKU.....	69
4.2.1.5.1 Peran Teknisi	71
4.2.1.5.2 Peran Manajerial.....	77
4.2.1.6 Proses Manajemen Humas.....	78
4.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	95
4.2.2.1 Dimensi Tangibles	96
4.2.2.2 Dimensi Emphaty	102
4.2.2.3 Dimensi Responsiveness	105
4.2.2.4 Dimensi Reliability.....	108
4.2.2.5 Dimensi Assurance	110

4.2.2.6 Peningkatan Pelayanan	113
4.3 Pembahasan	114
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	127
5.2 Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kasus Debora	2
Gambar 1.2 Artikel Keluhan Pelanggan PKU	6
Gambar 1.3 Peran-Peran Humas	11
Gambar 1.4 Proses Manajemen Humas	15
Gambar 3.1 Triangulasi Sumber Data.....	46
Gambar 4.1 Kapasitas Tempat Tidur PKU	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PKU.....	60
Gambar 4.3 Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit.....	61
Gambar 4.4 Piagam Penghargaan RSSIB	61
Gambar 4.5 Struktur Organisasi Humas	65
Gambar 4.6 Denah Ruangan Humas	69
Gambar 4.7 Poster Alur Pasien Rawat Jalan.....	74
Gambar 4.8 Poster Alur Pelayanan Pasien.....	75
Gambar 4.9 Poster Hak dan Kewajiban Pasien.....	75
Gambar 4.10 Brosur Pendaftaran Online	76
Gambar 4.11 Leaflet Artikel Kesehatan.....	76
Gambar 4.12 Kotak Saran dan Kepuasan Pasien	83
Gambar 4.13 Daftar Kerjasama dengan Instansi.....	85
Gambar 4.14 Alur Pemikiran Hasil Penelitian.....	126

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit di DIY	4
Tabel 3.1 Karakteristik Humas	37
Tabel 3.2 Karakteristik Pelanggan	37
Tabel 4.1 Kamar Perawatan PKU	54
Tabel 4.2 Pegawai Tetap PKU	57
Tabel 4.3 Pegawai Tidak Tetap PKU.....	58
Tabel 4.4 Tenaga Penunjang Medis PKU	58
Tabel 4.5 Dokter Spesialis PKU	59
Tabel 4.6 Deskripsi Humas PKU	62
Tabel 4.7 Deskripsi Pelanggan PKU.....	62
Tabel 4.8 Kliping Pemberitaan PKU	72