

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u>	ii
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	iii
<u>HALAMAN PERNYATAAN</u>	v
<u>HALAMAN MOTTO</u>	v
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u>	vi
<u>KATA PENGANTAR</u>	vii
<u>DAFTAR ISI</u>	ix
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xii
<u>DAFTAR TABEL</u>	xii
<u>ABSTRAK</u>	xiii
<u>ABSTRACT</u>	xiv
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	
<u>1.1. Latar Belakang</u>	1
<u>1.2. Rumusan Masalah</u>	14
<u>1.3. Tujuan Penelitian</u>	14
<u>1.4. Manfaat Penelitian</u>	15

1.4.1. <u>Manfaat Teoritis</u>	15
1.4.2. <u>Manfaat Praktis</u>	15
1.5. <u>Kerangka Teori</u>	15
1.5.1. <u>Teori Komunikasi Situasi Krisis</u>	15
1.5.2. <u>Teori Apologia</u>	23

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. <u>Rumah Sakit : Pengertian, Fungsi dan Perannya</u>	28
2.2. <u>Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta</u>	33
2.3. <u>Kualitas Pelayanan</u>	38
2.4. <u>Komunikasi Krisis</u>	42
2.5. <u>Penelitian Terdahulu</u>	61

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. <u>Jenis Penelitian</u>	64
3.2. <u>Obyek Penelitian</u>	65
3.3. <u>Subjek Penelitian</u>	66
3.4. <u>Lokasi Penelitian</u>	67
3.5. <u>Sumber Data</u>	68
3.5.1. <u>Data Primer</u>	68
3.5.2. <u>Data Sekunder</u>	69
3.6. <u>Teknik Pengumpulan Data</u>	70

3.6.1. <u>Observasi</u>	70
3.6.2. <u>Wawancara</u>	71
3.6.3. <u>Studi Pustaka</u>	72
3.7. <u>Teknik Analisis Data</u>	72
3.8. <u>Uji Keabsahan Data</u>	75

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. <u>Gambaran Umum Objek Penelitian</u>	77
4.1.1. <u>Sejarah Singkat RSUD Wonosari</u>	77
4.1.2. <u>Visi, Misi dan Motto RSUD Wonosari</u>	80
4.1.3. <u>Tugas Pokok RSUD Wonosari</u>	81
4.1.4. <u>Struktur Organisasi RSUD Wonosari</u>	82
4.1.5. <u>Sumber Daya Manusia di RSUD Wonosari</u>	85
4.1.6. <u>Sarana, Prasarana dan Fasilitas Pelayanan</u>	86
4.2. <u>Hasil Penelitian</u>	90
4.2.1. <u>Ciri Krisis dan Resikonya Terhadap RSUD Wonosari</u>	90
4.2.2. <u>Langkah-langkah Internal dalam Manajemen Krisis di RSUD Wonosari</u>	98
4.2.3. <u>Tindakan Komunikasi Krisis Pelayanan Pasien BPJS di RSUD Wonosari</u>	106
4.3. <u>Pembahasan</u>	124

<u>4.3.1. Bagan Alur Komunikasi Krisis Pelayanan Pasien BPJS di</u>	
<u>RSUD Wonosari</u>	150
<u>BAB V PENUTUP</u>	
<u>5.1. Kesimpulan</u>	151
<u>5.2. Saran</u>	153
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	155

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 1. 1 Warga Kembali Keluhkan Pelayanan di RSUD Wonosari</u>	5
<u>Gambar 1. 2 RSUD Wonosari Dituduh Tidak Profesional</u>	6
<u>Gambar 1. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Wonosari Semester I</u>	
<u>Tahun 2016.....</u>	8
<u>Gambar 1. 4 Kolom Komentar Mengenai Pelayanan di RSUD Wonosari</u>	12
<u>Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RSUD Wonosari</u>	84
<u>Gambar 4. 2 Bagan Alur Komunikasi Krisis Pelayanan Pasien BPJS di</u>	
<u>RSUD Wonosari.....</u>	150

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 2. 1 Krisis dan Manajemen Krisis</u>	48
<u>Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu</u>	61

<u>Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia di RSUD Wonosari</u>	85
<u>Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana di RSUD Wonosari</u>	87
<u>Tabel 4.3 Ciri Organisasi dalam Kondisi Krisis</u>	90