

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.5. Kerangka Pemikiran dan Teori	13
1.5.1. Teori Perencanaan (<i>Theory of Planning</i>).....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1. Humas atau <i>Public Relations</i>	17

2.1.1.	Peran dan Fungsi <i>Public Relations</i>	20
2.2.	Strategi Humas atau <i>Public Relations</i>	22
2.3.	Citra.....	25
2.3.1.	Jenis Citra.....	27
2.3.2.	Proses Pembentukan Citra.....	29
2.4.	Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN.....		33
3.1.	Pendekatan Penelitian	33
3.2.	Tempat Penelitian.....	34
3.3.	Subjek Penelitian.....	34
3.4.	Objek Penelitian.....	35
3.5.	Jenis dan Sumber Data	35
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7.	Teknik Analisis Data.....	37
3.8.	Uji Keabsahan Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41
4.1.	Deskripsi Rumah Sakit Umum Islam Klaten	41
4.1.1.	Profil Rumah Sakit Umum Islam Klaten	41
4.1.2.	Struktur Organisasi Humas RS Umum Islam Klaten.....	49
4.1.3.	<i>Job Description</i> Humas RS Umum Islam Klaten	50
4.2.	Hasil Penelitian	53
4.2.1.	Peran Humas di RS Umum Islam Klaten.....	54
4.2.1.1	Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)	55

4.2.1.2	Humas dan Pemasaran.....	56
4.2.2.	Strategi Humas dalam Mempertahankan Citra Positif RS Umum Islam Klaten di Masa Pandemi	62
4.2.2.1	Mendefinisikan Masalah	63
4.2.2.2	Perencanaan dan Pemograman	66
4.2.2.3	Aksi dan Komunikasi.....	66
4.2.2.4	Evaluasi Program	82
4.2.3.	Pendapat Masyarakat Mengenai Citra RS Umum Islam Klaten	83
4.3.	Pembahasan.....	89
BAB V	PENUTUP.....	93
5.1.	Kesimpulan	93
5.2.	Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Survei Kepuasan Pasien RS Umum Islam Klaten	8
4.1. Jumlah Ruang Perawatan Intensif RSI Klaten.....	46
4.2. Pelayanan Spesialis RSI Klaten.....	46
4.3. Pelayanan Non-Spesialis RSI Klaten	47
4.4. Jumlah Ruang Kelas Perawatan Inap RSI Klaten.....	47
4.5. Pelayanan Penunjang Medis dan Non-Medis RSI Klaten	48
4.6. <i>Grading</i> Keluhan Pasien RSI Klaten.....	57
4.7. Data Jumlah Pasien RSI Klaten Tahun 2019-2021	62
4.8. Survei Pasien RSI Klaten Tahun 2020	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Grafik Pertumbuhan Kasus Harian Covid-19 di Indonesia	2
1.2. Hoaks Berita Rumah Sakit di Masa Pandemi Covid-19.....	3
1.3. Berita Ketakutan Masyarakat untuk Mengunjungi Rumah Sakit di Masa Pandemi Covid-19	3
1.4. Berita Ketakutan Masyarakat untuk Mengunjungi Rumah Sakit di Masa Pandemi Covid-19	3
1.5. Kerangka Pemikiran	14
2.1. Model Pembentukan Citra	29
3.1. Model Analisis Data Interaktif oleh Miles dan Huberman.....	38
3.2. Model Triangulasi Metode	40
4.1. Struktur Organisasi RSI Klaten	49
4.2. Kegiatan CSR Khitanan Massal RSI Klaten	71
4.3. Kegiatan CSR Memperingati Hari Gizi Nasional RSI Klaten.....	72
4.4. Webinar Sehat Bersama Probiotik di Masa Pandemi Covid-19.....	74
4.5. Webinar <i>Let's Help to Saving Life from Mortality for Our STEMI Patient in Klaten City</i>	75
4.6. Webinar Kupas Tuntas Persalinan Metode Eracs.....	76
4.7. Webinar <i>Update on Management of Cardiovascular Disease</i>	77
4.8. Peluncuran Pandusakti sebagai Bentuk Kerjasama Disdukcapil dengan RSI Klaten.....	78

4.9. Bentuk Kerjasama dengan Disdukcapil.....	78
4.10. Bentuk Kerjasama dengan Kemenkes RI	79
4.11. Bentuk Kerjasama dengan Masjid Al-Aqsha Klaten.....	80
4.12. Bentuk Kerjasama dengan Yakult	81