

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	6

1.3.2.	Manfaat Penelitian	7
1.4	Teori dan Kerangka Pemikiran	8
1.4..1.	Teori Sistem Terbuka	8
1.4..2.	<i>Boundary Spanning Role</i>	11
1.4..3.	Humas Rumah Sakit	13
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
2.1	Rumah Sakit	20
2.1.1	Pengertian Rumah Sakit	20
2.1.2	Rumah Sakit Sebagai Pelayan Kesehatan.....	21
2.1.3	Peranan dan Fungsi Rumah Sakit	22
2.2	Humas Rumah Sakit	25
2.2.1.	Pengertian Humas	25
2.2.2.	Fungsi dan Tujuan Humas	26
2.2.3.	Peran Humas	28
2.2.4.	Ciri-ciri Kerja Humas	31
2.3	Reputasi	31
2.3.1	Pengertian Reputasi	31
2.3.2	Pembentukan Reputasi	32
2.4	Penelitian Sebelumnya	34
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Metode Penelitian	37
3.2	Jenis Penelitian	37
3.3	Objek Penelitian	37

3.4	Jenis Data	38
3.4.1.	Data Primer	38
3.4.2.	Data Sekunder	39
3.5	Teknik Analisis Data	39
3.6	Uji Validitas	41
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta	43
4.1.1.	Sejarah Rumah Sakit	43
4.1.2.	Lokasi Rumah Sakit	43
4.1.3.	Dasar Keyakinan Rumah Sakit Bethesda	44
4.1.4.	Peran Humas Rumah Sakit Bethesda	46
4.1.5.	Tujuan Rumah Sakit Bethesda	46
4.1.6.	Prestasi Rumah Sakit Bethesda	47
4.1.7.	Struktur Organisasi Rumah Sakit Bethesda	49
4.1.8.	Struktur Hubungan Kerja Humas	50
4.1.9.	Jumlah Pasien Rumah Sakit Bethesda	57
4.2	Hasil Penelitian	57
4.2.1.	Peran Humas Rumah Sakit	57
4.2.2.	Strategi Humas Rumah Sakit Bethesda	60
4.2.3.	Tantangan dalam Mempertahankan Reputasi	70
4.3	Pembahasan	74
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	82

5.2 Saran	83
5.2.1. Humas Rumah Sakit Bethesda	83
5.2.2. Penelitian Selanjutnya	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 KAMAR RUMAH SAKIT KOTA YOGYAKARTA	4
Tabel 4.1 KEGIATAN RUTIN HUMAS RUMAH SAKIT	56
Tabel 4.2 DATA JUMLAH PASIEN TAHUN 2011-2016	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 PERAN <i>BOUNDARY SPANNING ROLE</i>	12
Gambar 1.2 PROSES MANAJEMEN <i>PUBLIC RELATIONS</i>	17
Gambar 1.3 ALUR BERPIKIR PENELITIAN	19
Gambar 4.1 STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT	49
Gambar 4.2 BAGAN HUBUNGAN KERJA	50
Gambar 4.3 PERAN HUMAS RUMAH SAKIT BETHESDA	60
Gambar 4.4 BAGAN STRATEGI HUMAS RUMAH SAKIT	68
Gambar 4.5 KEGIATAN CSR PELAYANAN PENGOBATAN	68
Gambar 4.6 KEGIATAN CSR DONOR DARAH	69
Gambar 4.7 KEGIATAN CSR TEMU PELANGGAN	69
Gambar 4.8 BAGAN TANTANGAN HUMAS	74