

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	vi
MOTTO HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
RIWAYAT HIDUP	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Secara Teoritis	10
1.4.2. Secara Praktis	10
1.5 Landasan Pemikiran	11
1.5.1. Landasan Teoritis	11
1.5.2. Landasan Konseptual	14

1.5.3.	Hasil Penelitian yang Relevan	16
1.6	Langkah - Langkah Penelitian.....	22
1.6.1	Lokasi Penelitian.....	22
1.6.2	Paradigma Penelitian.....	22
1.6.3	Metode Penelitian	22
1.6.4	Jenis Data dan Sumber Data	23
1.6.5	Teknik Pengumpulan Data.....	24
1.6.6	Teknik Analisis Data	26
1.6.7	Teknik Penentuan Keabsahan Data	26
1.6.8	Waktu Penelitian	27
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	29
2.1	Kegiatan Humas	29
2.1.1.	Pengertian Kegiatan Humas	29
2.1.2.	Tipe-Tipe Kegiatan Humas.....	31
2.1.3.	Fungsi Kegiatan Humas	33
2.1.4.	Unsur-Unsur Kegiatan Humas	34
2.2	Pelayanan Publik	35
2.2.1.	Definisi Pelayanan Publik	35
2.2.2.	Dimensi Pelayanan Publik.....	36
2.2.3.	Jenis-Jenis Pelayanan Publik	37

2.2.4.	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	39
2.2.5.	Indikator Pelayanan Publik.....	40
2.3	Peningkatan Mutu Pelayanan Publik	42
2.4	Rumah Sakit	47
2.4.1.	Definisi Rumah Sakit	47
2.4.2.	Peran dan Fungsi Rumah Sakit	49
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....		51
3.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
3.1.1.	Letak Geografis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Subang	51
3.1.2.	Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Subang	52
3.1.3.	Visi Misi Rumah Sakit Umum Daerah Subang	55
3.1.4.	Struktur Organisasi RSUD Subang	57
3.1.5.	Struktur Organisasi Humas RSUD Subang	58
3.1.6.	Data Informan Humas RSUD Subang	59
3.2	Hasil Penelitian.....	59
3.2.1.	Proses dan Teknik Pengumpulan Fakta Kegiatan Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Subang.....	60
3.2.2.	Perencanaan dan Program Kegiatan Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Subang ..	64

3.2.3.	Aksi dan Komunikasi Kegiatan Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Subang.....	70
3.2.4.	Bagaimana Evaluasi Kegiatan Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Subang.....	75
3.3	Hasil Pembahasan.....	78
3.3.1.	Proses dan Teknik Pengumpulan Fakta Kegiatan Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di RSUD Subang.....	79
3.3.2.	Perencanaan dan Program Kegiatan Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di RSUD Subang.....	81
3.3.3.	Aksi dan Komunikasi Kegiatan Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di RSUD Subang	84
3.3.4.	Bagaimana Evaluasi Kegiatan Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Public Di RSUD Subang	86
BAB IV	KESIMPULAN.....	88
4.1.	Kesimpulan.....	88
4.2.	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....		94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		98