

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Landasan Pemikiran	7
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	7
1.5.2 Landasan Teoritis.....	12
1.5.3 Landasan Konseptual.....	17
1.6 Langkah- Langkah Penelitian	19
1.6.1 Objek Penelitian.....	19
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan	20
1.6.3 Metode Penelitian	22
1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data	22
1.6.5 Informan Penelitian	23

1.6.6	Teknik Pengumpulan Data.....	23
1.6.7	Analisis Data.....	24
1.6.8	Waktu dan Jadwal Penelitian.....	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		28
2.1	Pengelolaan Citra	28
2.1.1	Pengertian Citra	28
2.1.2	Jenis-jenis Citra	31
2.1.3	Proses Pembentukan Citra	33
2.1.4	Pengelolaan Citra Melalui <i>Four Step Public Relations</i>	37
2.2	Rumah Sakit.....	44
2.2.1	Pengertian Rumah Sakit	44
2.2.2	Fungsi Rumah Sakit.....	45
2.2.3	Klasifikasi dan Pengelolaan Rumah Sakit.....	46
2.2.4	Kewajiban Rumah Sakit	47
BAB III PEMBAHASAN		49
3.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
3.1.1	Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan	49
3.1.2	Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan	50
3.1.3	Struktur Lembaga Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan	51
3.1.4	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan.....	51
3.1.5	Logo Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan.....	52
3.1.6	Profil Informan	52
3.2	Hasil Penelitian	53
3.2.1	Analisis Kebutuhan Masyarakat.....	54
3.2.2	Perencanaan Program Aplikasi RSUD Al Ihsan (Mengurai Pendaftaran dengan Sistem Terpadu).....	57
3.2.3	<i>Actuating</i> dan <i>Communicating</i> Aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile sebagai Upaya Pengelolaan Citra RSUD Al Ihsan.....	63
3.2.4	Evaluasi Program.....	69
3.3	Hasil Pembahasan	73
3.3.1	<i>Defining Problem</i> Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan.....	74
3.3.2	<i>Planning</i> Aplikasi RSUD Al Ihsan sebagai Upaya Pengelolaan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan.....	76

3.3.3	<i>Actuating and Communicating</i> Aplikasi RSUD Al Ihsan sebagai Upaya Pengelolaan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan	79
3.3.4	<i>Evaluating</i> Aplikasi RSUD Al Ihsan sebagai Upaya Pengelolaan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan.....	81
BAB IV PENUTUP		87
4.1	Simpulan	87
4.2	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN		94

