

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Lokasi Penelitian	12
1.6 Waktu Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Konsep Hubungan Masyarakat.....	14
2.1.1 Pengertian Humas	14
2.1.2 Peran Humas	18
2.1.3 Humas dalam Konteks Pelayanan Kesehatan	22
2.2 Konsep <i>Handling Complaint</i>	24
2.2.1 Pengertian <i>Handling Complaint</i>	24
2.2.2 <i>Handling complaint</i> dalam Pelayanan Kesehatan.....	26
2.2.3 Strategi Humas dalam Handling Complaint di Rumah Sakit	28
2.3 Penelitian Terdahulu.....	31
2.4 Kerangka Pemikiran	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Paradigma Penelitian	50
3.2 Metode Penelitian.....	50
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	51
3.3.1 Subjek Penelitian.....	51
3.3.2 Objek Penelitian	51
3.4 Alat Analisis Penelitian	52

3.5	Informan Peneliti	54
3.6	Metode Pengumpulan Data	55
3.7	Teknik Analisis Data	58
	3.7.1 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	59
	3.7.2 Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	59
	3.7.3 Penarikan Kesimpulan	59
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	61
	4.1.1 Sejarah Singkat tentang RSUD Gambiran Kota Kediri	61
	4.1.2 Visi dan Misi	62
	4.1.3 Struktur Organisasi	63
4.2	Hasil Penelitian.....	67
	4.2.1 Jenis Keluhan yang Diterima dari Masyarakat	68
	4.2.2 Proses <i>Handling Complaint</i> oleh Humas RSUD Gambiran Kota Kediri	76
4.3	Pembahasan Penelitian	91
	4.3.1 Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan di RSUD Gambiran Kota Kediri.....	92
	4.3.2 <i>Handling Complaint</i> Humas di Rumah Sakit.....	102
BAB V PENUTUP.....		115
5.1	Kesimpulan.....	115
5.2	Saran	115
DAFTAR PUSTAKA		117
LAMPIRAN.....		122