

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Kerangka Pemikiran	9
1.5.1 <i>Consumer Relations</i>	9
1.5.2 Manajemen Hubungan Masyarakat	13
1.5.3 Humas Rumah Sakit	16
1.6 Model Rencana Penelitian	19
1.7 Metodologi Penelitian	21
1.7.1 Paradigma Penelitian	21
1.7.2 Metode Penelitian	21
1.7.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	22
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data	22
1.7.5 Teknik Analisis Data	24
1.7.6 Teknik Validitas Data	25

BAB II MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM MENJALANKAN <i>CONSUMER RELATIONS</i>	26
2.1 Hubungan Masyarakat Rumah Sakit Pemerintah	26
2.2 Proses Manajemen Hubungan Masyarakat Empat Langkah Rumah Sakit Pemerintah	32
2.3 Konsumen Rumah Sakit	42
2.4 <i>Consumer Relations</i> Rumah Sakit Pemerintah di Era BPJS Kesehatan	45
BAB III GAMBARAN UMUM RSUD KOTA YOGYAKARTA	53
3.1 Sekilas RSUD Kota Yogyakarta	53
3.2 Visi dan Misi	54
3.3 Nilai-Nilai Dasar	55
3.4 Motto	55
3.5 Tujuan dan Sasaran	55
3.6 Struktur Organisasi	56
3.7 Fokus Pelayanan	58
3.8 Realisasi Kinerja Pelayanan	61
3.9 Profil Sub Bagian Hukum dan Pelayanan Pelanggan	62
BAB IV ANALISIS MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT RSUD KOTA YOGYAKARTA DALAM MENJALANKAN <i>CONSUMER RELATIONS</i> TAHUN 2016-2017	64
4.1 Manajemen Hubungan masyarakat RSUD Kota Yogyakarta dalam Menjalankan <i>Consumer Relations</i>	64
4.1.1 Mendefinisikan Masalah (atau peluang) pelaksanaan <i>Consumer Relations</i> RSUD Kota Yogyakarta	64
4.1.2 Perencanaan dan Pemrograman <i>Consumer Relations</i> RSUD Kota Yogyakarta	77
4.1.3 Aksi dan Komunikasi <i>Consumer Relations</i> RSUD Kota Yogyakarta	81
4.1.3.1 Kegiatan <i>Consumer Relations</i> RSUD Kota Yogyakarta	81

4.1.3.2 Pengelolaan Pengaduan Publik dan Pelayanan	
Informasi	90
4.1.4 Evaluasi.....	97
4.2 Analisis Manajemen Hubungan masyarakat RSUD Kota Yogyakarta dalam Menjalankan <i>Consumer Relations</i> di Era BPJS Kesehatan	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	133
5.1 Kesimpulan.....	133
5.2 Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Proses Manajemen Humas Empat Langkah	14
Bagan 1. 2 Model Rencana Penelitian	19
Bagan 3.1 Struktur Organisasi RSUD Kota Yogyakarta	58
Bagan 4.1 Alur pengelolaan aduan dan keluhan pelanggan RSUD Kota Yogyakarta	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Informan.....	23
Tabel 2.1 Analisa Perbedaan Sifat dan Karakteristik Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta	35
Tabel 2.2 Perbedaan <i>Consumer</i> dan <i>Customer</i>	44
Tabel 3.1 Tujuan dan Sasaran RSUD Kota Yogyakarta.....	56
Tabel 4.1 Rekap Aduan dan Keluhan RSUD Kota Yogyakarta Tahun 2017	95

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Grafik Perkembangan Jumlah Pasien Berdasarkan Cara Bayar.....	5
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Layanan 3 <i>in 1</i> RSUD Kota Yogyakarta.....	74
Gambar 4.2 Alternatif Pendaftaran Pasien.....	75
Gambar 4.3 Salah Satu Media Publikasi Penyampaian Informasi	79
Gambar 4.4 Kegiatan Temu Pelanggan	82
Gambar 4.5 Kegiatan <i>Public Hearing</i>	83
Gambar 4.6 Kegiatan Humas Menyapa	84
Gambar 4.7 Kegiatan Komunitas Binaan	85
Gambar 4.8 Kegiatan Senam Otak dan Relaksasi	86
Gambar 4.9 Kegiatan Sinden Siter	87
Gambar 4.10 Kegiatan <i>Talk Show</i>	88
Gambar 4.11 Kegiatan Seminar Sehari.....	89
Gambar 4.12 Tampilan Website RSUD Kota Yogyakarta	91
Gambar 4.13 Tampilan <i>Facebook</i> dan <i>Instagram</i> RSUD Kota Yogyakarta	91
Gambar 4.14 Form Aduan dan Keluhan	94
Gambar 4.15 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Yogyakarta	96