

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Umum.....	5
1.3 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Laporan	6
1.4.1 Bagi Rumah Sakit.....	6
1.4.2 Bagi Fakultas	6
1.4.1 Bagi Peserta Magang.....	6

BAB II KERANGKA TEORI dan KONSEP

2.1 Kerangka Teori.....	7
2.1.1 Humas	7
2.1.1.1 Definisi Humas	7
2.1.1.2 Peran Humas.....	10
2.1.1.3 Fungsi dan Tujuan Humas	12
2.1.1.4 Ruang Lingkup Tugas Humas	13
2.1.1.5 Sasaran Kegiatan Humas	14
2.1.2 Rumah Sakit.....	15
2.1.2.1 Pengertian Rumah Sakit	15

2.1.2.2 Fungsi Rumah Sakit.....	16
2.1.2.3 Tugas Rumah Sakit.....	17
2.1.2.4 Klasifikasi Rumah Sakit	18
2.1.3 <i>Customer Service</i>	20
2.1.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	20
2.1.3.2 Fungsi <i>Customer Service</i>	24
2.1.3.3 Sikap <i>Customer Service</i>	26
2.1.3.4 Peran <i>Customer Service</i>	29
2.2 Kerangka Konsep	33

BAB III PROSES KEGIATAN

3.1 Persiapan Magang	35
3.2 Pelaksanaan Magang	36
3.3 Tahap Akhir Magang.....	38
3.3.1 Penyusunan Laporan Kegiatan Magang	38
3.3.2 Sidang Magang	38

BAB IV HASIL MAGANG

4.1 Gambaran Umum RSAB Harapan Kita	39
4.1.1 Sejarah RSAB Harapan Kita.....	39
4.1.2 Visi RSAB Harapan Kita	41
4.1.3 Misi RSAB Harapan Kita	41
4.1.4 Tujuan RSAB Harapan Kita.....	42
4.1.5 Nilai RSAB Harapan Kita.....	42
4.1.6 Motto RSAB Harapan Kita	43
4.1.7 Fasilitas Pelayanan RSAB Harapan Kita	43
4.2 Gambaran Unit Instalansi Humas dan Pelayanan Pelanggan RSAB Harapan Kita	47
4.3 Gambaran Sub Bagian Pengelola Urusan	

Pelayanan Pelanggan RSAB Harapan Kita	50
4.4 Input.....	53
4.4.1 Sumber Daya Manusia (SDM).....	53
4.4.1.1 Jumlah Pegawai dan Jam Kerja	53
4.4.1.2 Latar Belakang Pendidikan dan Keterlampiran	54
4.4.1.3 Lama Kerja	57
4.4.2 Sarana dan Prasarana yang Menunjang	
Kegiatan <i>Customer Service</i>	58
4.4.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)	
Kegiatan <i>Customer Service</i>	61
4.5 Proses.....	65
4.5.1 Memberikan Pelayanan Informasi Rumah Sakit	68
4.5.2 Menangani Keluhan Pelanggan/Pasien Rumah Sakit	71
4.5.3 Mengantarkan Pasien Masuk	
Rawat Inap yang tidak melalui UGD.....	74
4.5.4 <i>Hospital Tour</i> untuk Pasien yang	
Rencana Masuk Rawat Inap.....	75
4.6 Output.....	75

BAB 5 PEMBAHASAN

5.1 Input	77
5.1.1 SDM (Sumber Daya Manusia).....	77
5.1.1.1 Jumlah Pegawai dan Jam Kerja	78
5.1.1.2 Latar Belakang Pendidikan dan Keterlampiran	79
5.1.1.3 Lama Kerja	81
5.1.2 Sarana dan Prasarana yang Menunjang	
Kegiatan <i>Customer Service</i>	82

5.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)	
<i>Kegiatan Customer Service</i>	83
5.2 Proses.....	84
5.2.1 Memberikan Pelayanan Informasi Rumah Sakit	84
5.2.2 Menangani Keluhan Pelanggan/Pasien Rumah Sakit	86
5.2.3 Mengantarkan Pasien Masuk	
Rawat Inap yang tidak melalui UGD.....	88
5.2.4 <i>Hospital Tour</i> untuk Pasien yang	
Rencana Masuk Rawat Inap	89
5.3 Output.....	90
 BAB 6 KESIMPULAN dan SARAN	
6.1 Kesimpulan	91
6.1.1 Input	91
6.1.2 Proses	92
6.1.3 Output	92
6.2 Saran	93
 DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tupoksi Pengelola Urusan Pelayanan Pelanggan	52
Tabel 4.2 Standar Pendidikan & Pelatihan Bagian Administrasi	55
Tabel 4.3 Standar Pendidikan & Pelatihan Bagian <i>Customer Service</i>	55
Tabel 4.4 Rata-rata Usia Pegawai Unit Pengelola Urusan Pelanggan	56
Tabel 4.5 Pendidikan Pegawai Unit Pengelola Urusan Pelanggan	56
Tabel 4.6 Status Pegawai Unit Pengelola Urusan Pelanggan	57
Tabel 4.7 Masa Kerja Pegawai Unit Pengelola Urusan	58
Tabel 4.8 Sarana dan Prasarana	60
Tabel 4.9 Standar Operasional Prosedur (SOP) Kegiatan <i>Customer Service</i>	62
Tabel 4.10 Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) <i>Customer Service</i>	66
Tabel 4.11 Laporan Kegiatan <i>Customer Service</i> Bulan Januari – September 2015	71
Tabel 4.12 Indikator Identifikasi Tingkat Masalah.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peran <i>Customer Service</i> dalam Suatu Perusahaan	32
Gambar 4.1 Struktur Instalansi Humas dan Pelayanan Pelanggan	50