

STRATEGI HUMAS RSUD ABDUL WAHAB SJHRANIE DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF DI KOTA SAMARINDA

Muhammad Susanto¹

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang strategi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie dalam rangka Meningkatkan Citra Positif di Kota Samarinda. Dan untuk mengetahui hambatan humas Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie dalam rangka meningkatkan citra positif di Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan dan mendeskripsikan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada dilapangan dengan menggunakan informan sebagai sumber datanya. Data-data yang disajikan menggunakan data primer dan data sekunder melalui wawancara mendalam, obsevasi lapangan, dokumentasi kegiatan, referensi yang berkaitan dengan penelitian dan data dari internet. Kemudian teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif dengan model interaktif dari Metthew B. Miles dan Michael Huberman. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi humas RSUD A. Wahab Sjahranie berjalan seperti yang diinginkan, namun hambatan utamanya adalah humas di RSUD A. Wahab Sjahranie belum memiliki instalasi sendiri. Humas di RSUD A. Wahab Sjahranie juga belum sepenuhnya berasal dari orang humas, melainkan diambil dari kepala bagian keperawatan dan pelayanan medik.

Kata Kunci: Strategi Humas, Citra

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: santoblack89@gmail.com

Pendahuluan

Pembangunan pada dasarnya merupakan usaha untuk meningkatkan kesejahteraan manusia dengan memanfaatkan sumber daya yang ada, baik itu sumber daya alam maupun sumber daya manusia. Setiap negara berusaha keras untuk menciptakan kondisi kehidupan yang lebih baik dalam rangka meningkatkan taraf hidup bangsa. Untuk mencapai hal tersebut maka dibutuhkan partisipasi dan peran serta aktif dari seluruh elemen masyarakat agar tujuan pembangunan tercapai dan hasilnya dapat dirasakan oleh seluruh rakyat secara adil dan merata.

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan menjelaskan bahwa “Pembangunan Nasional diselenggarakan dalam rangka mencapai cita – cita bangsa disemua bidang kehidupan yang berkesinambungan dan merupakan suatu rangkaian yang menyeluruh terpadu dan terarah”

Untuk mengoptimalkan partisipasi masyarakat tersebut, pemerintah juga harus melaksanakan perannya dalam memenuhi hak sosial rakyat. Untuk itu prioritas terhadap pembangunan diletakkan pada 5 aspek, antara lain meliputi :

1. Peningkatan akses masyarakat terhadap pendidikan yang lebih berkualitas.
2. Peningkatan akses masyarakat terhadap kesehatan yang lebih berkualitas.
3. Peningkatan perlindungan dan kesejahteraan sosial.
4. Pertumbuhan penduduk.
5. Pembangunan kependudukan dan keluarga kecil berkualitas serta pemuda dan berolahraga.
6. Peningkatan kualitas hidup beragama.

Salah satu kelima prioritas pembangunan tersebut adalah akses kesehatan terhadap masyarakat yang lebih berkualitas. Akses kesehatan tersebut bisa masyarakat dapatkan dari beberapa instansi kesehatan, seperti rumah sakit, puskesmas, posyandu, praktek dokter dan sebagainya.

Rumah Sakit adalah salah satu akses kesehatan yang penting untuk masyarakat. Keberadaan rumah sakit menjadi sangat penting karena sudah menjadi kebutuhan utama masyarakat, walaupun mereka datang dengan terpaksa karena tidak ada orang yang senang hati datang ke rumah sakit. Rumah Sakit Umum Daerah adalah sebuah instansi umum milik pemerintah yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Didalamnya terdapat tenaga medis ataupun non – medis dan para medis yang saling mendukung dalam rangka pelayanan kesehatan terhadap pasiennya. Ditunjang pula oleh fasilitas seperti unit gawat darurat, radiologi, laboratorium, farmasi, dan fasilitas lain yang menjadikan pelayanan lebih berkualitas. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) merupakan rumah sakit milik pemerintah yang berfungsi melayani kebutuhan kesehatan masyarakat secara umum. Pemerintah dalam hal ini berupaya untuk memaksimalkan jasa layanan rumah

sakit terhadap publik. Di dalam banyak kasus RSUD yang notabene – nya adalah milik pemerintah ini banyak sekali memiliki masalah, karena pada dasarnya yang dijual adalah jasa. Indikator dari jasa inipun bisa dilihat dari segi pelayanan, melakukan inovasi dan pembenahan disegala bidang. Mengenai hal tersebut *public relations* atau humas memegang peranan penting dalam menjawab tantangan tersebut.

Salah satu fungsi humas adalah fungsi manajemen yang khas untuk menghadapi publik, aktivitas komunikasi terhadap publik dan menyelesaikan persoalan krisis pencitraan yang dialami oleh instansi atau perusahaan. Dalam hal ini rumah sakit seringkali mendapat kritikan dan keluhan atas pelayanan yang kurang memuaskan terhadap pasien khususnya dan masyarakat pada umumnya. Humas rumah sakit tentu perlu menyiapkan strategi dan program apa saja yang dapat membentuk citra yang positif, sehingga citra tersebut dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan untuk mendapatkan brand *top referral* atau rumah sakit rujukan pertama untuk masyarakat dalam mendapatkan akses kesehatan. Citra perlu dibangun guna meningkatkan reputasi dari rumah sakit itu sendiri di mata publik.

Sebagai rumah sakit umum daerah yang telah mendapatkan predikat *top referral* tentunya pelayanan, sarana prasarana serta pemberdayaan segi pengobatan harus lebih baik dari rumah sakit yang lain. Namun terkadang masih ada saja permasalahan yang timbul seperti, pelayanan yang lamban. Dari sedikit permasalahan itu juga pada dasarnya akan mempengaruhi citra yang positif.

Untuk itu pembenahan di segala bidang perlu dilakukan guna menjadikan RSUD Abdul Wahab Sjahranie semakin baik dan lebih baik di mata masyarakat Samarinda khususnya dan Kalimantan Timur pada umumnya. Karena pada kenyataannya pelayanan dan citra dalam konteks bidang korporat jasa tentu sangat berpengaruh pada citra yang terbentuk di masyarakat. Tentu tugas seorang *public relations* atau humas sebagai orang yang berperan penting meningkatkan citra yang telah baik tersebut menjadi lebih baik kedepannya. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul **Strategi Humas RSUD Abdul Wahab Sjahranie Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Di Kota Samarinda.**

Kerangka Dasar Teori

Teori Informasi Organisasi

Teori Informasi organisasi memiliki kedudukan yang penting dalam ilmu komunikasi karena menjadikan komunikasi sebagai basis atau dasar bagaimana mengatur atau mengorganisasi manusia dan memberikan pemikiran rasional dalam memahami bagaimana manusia berorganisasi (Morrisan, 2009:32). Menurut teori ini organisasi bukanlah struktur yang terdiri dari sejumlah posisi dan peran, tetapi merupakan kegiatan komunikasi

yang menunjukkan proses *organize* karena ingin mencapai suatu proses komunikasi yang berkelanjutan.

Fokus dari teori informasi organisasi ini sendiri adalah komunikasi informasi, hal yang sangat penting bagi organisasi untuk menentukan sejauh mana keberhasilan mereka. Bukan hanya menerima informasi tersebut namun juga mengenai pengelolaannya, memahami dan mendistribusikan informasi tersebut untuk ditindak lanjuti.

Teori Koorientasi Organisasi

Teori koorientasi organisasi menurut James Taylor (Morrisan,2009:45) adalah proses dimana ada dua orang berinteraksi disekitar suatu fokus perhatian tertentu. Proses ini disebut taylor sebagai proses koorientasi. Taylor juga mengibaratkan sebagai triad A-B-X yakni, A adalah orang ke 1 dan B orang ke 2 serta X sebagai objek yang menjadi fokus perhatiannya.

Dalam setiap pelaksanaan triad A-B-X ada 3 hal yang perlu diperhatikan sekurang – kurangnya dalam lingkup organisasi agar dapat membangun makna dan persepsi yang sama di antara mereka yaitu :

1. Mereka harus mencapai kesepakatan mengenai fakta yang mereka hadapi bersama.
2. Mereka harus mencapai kesepakatan siapa harus melakukan apa terkait denga fakta yang mereka hadapi.
3. Mereka harus membangun konteks atau basis untuk melakukan interaksi terus – menerus.

Ketiga hal tersebut harus selalu dilakukan agar pelaksanaan triad A-B-X dalam suatu organisasi bisa tercapai untuk mengurangi ketidaksamaan persepsi dan penyelesaian atas fakta masalah yang mereka hadapi.

Humas

Hubungan masyarakat (Humas) yang disebut juga *public relations* sudah tidak asing lagi, untuk memperjelas apa itu Humas, maka penulis mengutip beberapa pendapat para ahli tentang Humas.

Menurut Glenn dan Denny dalam Suhandang (2004:45). “Humas merupakan suatu fungsi manajemen yang menilai sikap publik, menyatakan kebijaksanaan dan prosedur seseorang atau suatu organisasi atas dasar kepentingan public, dan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan yang baik dari publik”.

Dalam Rumanti (2002:9) *Institute of Public Relations, United Kingdom* “Humas merupakan yang disengaja, direncanakan dan dilakukan terus menerus untuk membangun dan menjaga adanya saling pengertian antara organisasi dengan publik”. Dalam Abdurrachman (2001:25). Barney dalam Morrisan (2006:6) mendefinisikan “Humas sebagai alat untuk membujuk public untuk memiliki pengertian yang mendukung serta memiliki niat baik”. Menurut Broom dalam Morrisan (2006:7) “Humas sebagai usaha terencana untuk mempengaruhi pandangan melalui karakter yang baik serta tindakan

yang bertanggung jawab, didasarkan atas komunikasi dua arah yang saling memuaskan”. Sedangkan menurut Rivers (2003:265) “Humas adalah sebuah payung besar yang menaungi banyak bidang keahlian, dan jelas lebih luas daripada sekedar penghubung antara pers dan klien seperti dilakukan sebelumnya”.

Citra

Selain untuk mendapatkan pengertian dan dukungan dari publiknya ada hal lain yang menjadi sasaran jangka panjang sebuah perusahaan atau organisasi yaitu pembentukan citra. Citra memiliki pengertian sebagai refleksi dari realitas suatu organisasi, sebuah realitas yang dilihat dari sudut pandang publik organisasi (Argenti : 2007:66).

Jefkins (Soemirat & Ardianto, 2004:114) menyebutkan bahwa citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta – fakta atau kenyataan. Selain itu Jefkins mengatakan bahwa citra adalah kesan seseorang atau individu tentang seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil pengetahuan dan pengalamannya. Dimana menurut Rakhmat (Soemirat & Ardianto, 2004:114), citra adalah penggambaran tentang realitas dan tidak harus sesuai dengan realitas, citra adalah dunia menurut persepsi. Karena citra terbentuk berdasarkan persepsi yang dimiliki oleh publik dalam hal ini adalah individu – individu yang memiliki kepentingan terhadap perusahaan atau organisasi tersebut sehingga bagaimana perusahaan tersebut dapat merangkul dan menggiring persepsi dari publiknya sesuai dengan persepsi yang diinginkan perusahaan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan atau mendeskripsikan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada di lapangan (Soegiyono, 2009: 212). Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan atas pertimbangan dari data-data yang dikumpulkan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu berupa tulisan-tulisan yang terangkum dalam laporan-laporan bulanan maupun tahunan yang pembahasannya lebih ditekankan pada segi makna.

Fokus Penelitian

Pada penelitian ini yang akan menjadi fokus untuk meneliti strategi humas dalam rangka meningkatkan citra positif di RSUD Abdul Wahab Sjahranie di Samarinda adalah konsep – konsep pendekatan strategi humas dari Rosady Ruslan (2006:142) melalui beberapa aspek sebagai berikut :

1. Pendekatan Persuasif dan Edukatif

Humas RSUD A. Wahab Sjahranie dalam menciptakan komunikasi dua arah terhadap publiknya. Dengan penggunaan media atau alat humas

seperti Pers, Poster, Spanduk, Brosur dan *Leaflet* sebagai usaha pencitraan RSUD A. Wahab Sjahranie Samarinda.

2. Pendekatan Kerjasama

Internal : Humas RSUD A. Wahab Sjahranie bekerja sama dengan beberapa sub bidang di internal RSUD untuk membantu kerja kehumasan.

External : Humas RSUD A. Wahab Sjahranie bekerja sama dengan media massa dan beberapa pihak eksternal untuk membantu kerja humas.

Sumber Data

Dalam penelitian ini, pemilihan narasumber dilakukan melalui teknik *purposive sampling* yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu, dalam artian orang yang dapat memberikan data secara optimal. Sebagai langkah pertama penulis memilih *key informan* inti yaitu Bagian kehumasan dan yang menjadi informan adalah bagian umum yang berjumlah 3 orang dan 2 orang dari tim kemitraan serta 1 orang dari tim promosi kesehatan rumah sakit . Disamping itu peneliti juga memilih beberapa orang pasien pengguna jasa kesehatan di rumah sakit umum daerah A. Wahab Sjahranie sebagai data pendukung untuk memperkuat penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian lapangan (*field research*) dengan cara sebagai berikut:

- a. Observasi
- b. Wawancara mendalam
- c. Penelitian kepustakaan langsung

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yaitu:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Pendekatan Persuasif dan Edukatif

1.1 Pers

Berdasarkan hasil temuan yang ada di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Pers atau media sangat dilibatkan dalam pembentukan citra yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie. Namun, sayangnya media yang digunakan belum sampai menjangkau seluruh masyarakat karena masih ada masyarakat yang masih belum mengetahui tentang informasi – informasi yang ada di rumah sakit.

Media televisi juga sebenarnya sangat efektif untuk melakukan pencitraan karena dengan televisi, efek visual dan audio yang ditampilkan menjadi ketertarikan tersendiri bagi pemirsanya. Namun ada kelemahan

yang ditemukan disini. Dari penelitian yang dilakukan bahwa Iklan atau *talkshow* yang ditayangkan di TVRI bukan jam *prime time* sehingga tidak semua bahkan jarang sekali masyarakat yang mengetahui, ditambah lagi kegemaran masyarakat Kota Samarinda yang lebih memilih menonton televisi Swasta. Keadaan diperparah dengan jam tayang stasiun TVRI yang dibatasi dari jam 3 sore paling awal hingga jam 8 malam.

1.2 Leaflet

Leaflet atau bisa dikatakan brosur yang berupa selebaran ini dibagikan secara cuma – cuma dan biasa berisi tentang berbagai informasi. *Leaflet* sangat erat kaitannya dengan desain grafis, Menurut Taufik (2009:19) desain grafis adalah desain komunikasi visual, dengan wilayah jelajah yang relatif luas, mulai dari perencanaan *cover* buku fiksi dan nonfiksi.

Berdasarkan penelitian penggunaan *leaflet* pada unit rawat jalan dan poli anak di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie sebagai salah satu sarana untuk memberikan mengenai penggunaan obat agar kesehatan pasien tetap terjaga.

1.3 Spanduk

Spanduk adalah media publikasi yang dibuat dengan desain dan konsep yang menarik perhatian agar mudah dipahami oleh masyarakat. Menurut Fandy Tjiptono (2008:243) Media Luar ruangan adalah media yang berukuran besar dipasang ditempat-tempat terbuka seperti dipinggir jalan, dipusat keramaian atau tempat-tempat khusus lainnya, seperti di dalam bus kota, gedung, pagar tembok dan sebagainya. Spanduk termasuk salah satu contoh dari media luar ruangan yang berfungsi menarik perhatian masyarakat dengan bentuk yang paling sederhana agar mudah dipahami oleh masyarakat.

1.4 Poster

Berdasarkan hasil temuan di lapangan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie banyak sekali menggunakan poster yang dibingkai untuk menginformasikan hal – hal yang terkait dengan rumah sakit atau seputar kesehatan. Menurut Sudjana dan Rivai (2007:51), poster adalah sebagai kombinasi visual dari rancangan yang kuat, dengan warna, dan pesan dengan maksud untuk menangkap perhatian orang yang lewat tetapi cukup lama menanamkan gagasan yang berarti di dalam ingatannya.

1.5 Sms Pengaduan

Mengenai SMS Pengaduan ini mengikuti dari Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2013 tentang Badan Kepengawasan dan Informasi Rumah Sakit Pasal 4b menyebutkan bahwa badan pengawas dan pihak rumah sakit bertugas membentuk jaringan sistem pelaporan dan sistem informasi yang fungsinya sebagai bahan penilaian kinerja rumah sakit tersebut. banyak sekali ditempelkan di beberapa titik rumah sakit untuk mengajak masyarakat jika ada keluhan langsung mengirimkan SMS yang

sudah tertera di beberapa stiker yang ditempelkan di beberapa tempat di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie.

1.6 Special Event/Acara Khusus

Berdasarkan penelitian Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie juga cukup sering mengadakan *special event* utamanya dalam mengakrabkan para karyawan atau bersifat *gathering*. Namun yang cukup disayangkan masyarakat jarang sekali terlibat jika ada, sifatnya mengundang untuk masyarakat yang berada di sekitar lingkungan Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie.

2. Pendekatan Kerjasama Internal

Pendekatan kerja sama pada dasarnya merupakan cara tim humas dalam membina hubungan yang harmonis dengan khalayak dalam institusi tempat ia bekerja. Hal itu berlaku juga di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie juga demikian.

3. Pendekatan Kerjasama Eksternal

Aspek paling penting untuk meningkatkan citra positif ialah bagaimana pola

pendekatan kerja sama eksternal dapat terjalin sebagai salah satu strategi humas untuk meningkatkan citra Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Menurut Seitel dalam Soemirat dan Ardianto (2004:111) Peran pembentukan citra baik di masyarakat akan sangat membantu perusahaan untuk mendapatkan kepercayaan publiknya.

4. Hambatan Hambatan Humas dalam Melakukan Strategi Kehumasan dalam Meningkatkan Citra Positif di Kota Samarinda

Mengenai hambatan Humas di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie sendiri hampir tidak ada, karena humas bekerja secara tim, baik dalam melakukan pendekatan secara persuasif dan edukatif dengan media dan sosialisasi ataupun dengan pendekatan kerjasama secara internal dan eksternal.

Berdasarkan penelitian di lapangan humas dibantu oleh beberapa tim pembantu seperti tim Kemitraan yang mengurus soal kerjasama internal dan tim PKRS (Promosi Kesehatan Rumah Sakit) untuk mengurus hal – hal yang berkenaan dengan media. Sedangkan humas sendiri lebih kepada menjembatani dan mengurus hal – hal yang berkenaan dengan pasien atau pers.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat dirumuskan kesimpulan bahwa Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda telah melaksanakan beberapa strategi humas sebagai upaya untuk meningkatkan citra positifnya di mata publik adalah :

1. Pendekatan persuasif dan edukatif kehumasan sangat baik, apalagi ditambah dengan tim kemitraan untuk mengelola tugas kehumasan serta tim PKRS (Promosi Kesehatan Rumah Sakit) sebagai tim pengelolaan media sangat berperan untuk meningkatkan citra Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie. Namun, ketiadaan sumber daya yang khusus menangani kehumasan juga menghambat kerja humas itu sendiri, karena humas yang ada merangkap juga sebagai bagian keperawatan dan pelayanan serta tim humas juga terdiri dari dokter – dokter yang merangkap sebagai humas.
2. Pendekatan Kerjasama internal dibangun dengan sangat baik di lingkup internal Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie sehingga diharapkan kinerja yang dibangun akan maksimal dan dapat membentuk citra yang positif. Tapi sayangnya keluhan tentang dokter yang sering terlambat datang masih menjadi persoalan dan keluhan dari sebagian pasien.
3. Pendekatan kerjasama lingkup eksternal juga berjalan baik karena kerjasama mereka dibangun oleh kesepakatan dan sistem yang telah disepakati oleh kedua belah pihak baik pihak eksternal maupun pihak Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie. Namun dari beberapa kegiatan yang berbentuk kerjasama di lingkup eksternal juga belum seluruhnya menjangkau seluruh masyarakat, khususnya Kota Samarinda.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan penulis, maka saran dan masukan dapat diberikan dalam melaksanakan Strategi Humas RSUD Abdul Wahab Sjahranie dalam meningkatkan Citra Positif di Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

1. Dari segi pendekatan persuasif dan edukatif, hendaknya Humas harus lebih pro aktif dalam melakukan kampanye kehumasan dan melakukan tugas humas itu sendiri, sebenarnya Pengadaan tim kemitraan dan tim PKRS sebenarnya sangat bagus untuk membantu tugas kehumasan tapi humas juga harus bisa bertindak sebagai pengawas dan penasihat.
2. Tim PKRS dan Kemitraan perlu dijadikan satu wadah Instalasi Kehumasan sehingga fokus untuk menjalankan program kehumasan bisa terlaksana secara lebih baik.

Daftar Pustaka

- Anggoro, M Linggar. 2000. *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ardianto, Elvinaro dan Soemirat, Soleh. 2004. *Dasar – Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ardin. 2007. *Pengantar Manajemen Komunikasi*. Samarinda: Aceca Print
- Cutlip, M Scott, cs. 2000. *Effective Public Relations Edition*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Gregory, Anne. 2004. *Perencanaan Dan Manajemen Kampanye Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumastuti, Frida. 2002, *Dasar – Dasar Humas*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia dan UUM Press.
- Kriyantono, Rakhmat. 2007, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Morissan, 2006. *Pengantar Public Relations*. Surabaya: Ramdina Prakarsa.
- Malayu SP. Hasibuan. 1993. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta : PT. Haji Masagung
- Rumanti, Maria Assumpta. 2002. *Dasar – Dasar Public Relations*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ruslan, Rosady. 2002. *Manajemen Humas dan Komunikasi edisi revisi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sutajo, Sarwanto. 1983. *Kerangka Dasar Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Suryadi. 2007. *Metode Mengelola Public Relations Organisasi*. Jakarta: Edsa Mahkota.
- Wardhani, Diah. 2008. *Media Relations*. Jakarta : Pustaka Mercuri Buana.

Sumber Website :

- <http://www.sapos.co.id/index.php/berita/detail/Rubrik/15/45618>
- Belajaryoobelajar.blogspot.com/strategihumas.html
- www.anneahira.com
- Dinaamalia.blogspot.com/pengertian_manajemen.html
- Wikipedia.com