

## **PERAN HUMAS DALAM PEMBERIAN INFORMASI TENTANG RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANGATTA KABUPATEN KUTAI TIMUR**

**SURYATI LESTARI<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini menjelaskan peranan humas dalam pemberian informasi tentang Rumah Sakit Umum Daerah Sangatta Kabupaten Kutai Timur. Fokus dalam penelitian ini adalah Pemberian Informasi tentang Rumah Sakit Umum Kudungga di Kabupaten Kutai Timur, Media yang digunakan dalam pemberian informasi tentang Rumah Sakit Umum Daerah Sangatta kabupaten Kutai Timur, Penerima Informasi tentang Rumah Sakit Umum Kudungga di Kabupaten Kutai Timur dan Hambatan Komunikasi Peranan Humas dalam Pemberian Informasi tentang Rumah Sakit Umum Daerah Sangatta di Kabupaten Kutai Timur.*

*Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dengan informan, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan focus penelitian. Sumber data diperoleh dengan menggunakan tehnik purposive sampling dan snow ball sampling. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif deskriptif.*

*Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa informasi yang diberikan mengenai Rumah Sakit yang dimana di informasikan oleh Humas Rumah Sakit Umum Daerah Sangatta itu sendiri, dalam pemberian informasi kepada masyarakat ada beberapa hambatan yang dihadapi pihak Humas mulai dari gangguan media atau alat yang akan digunakan dalam penyampaian informasi sampai bahasa yang digunakan dalam pemberian informasi kepada masyarakat. Masyarakat menerima informasi melalui berbagai media yaitu Televisi, Radio, Koran, Spanduk, Baliho, Banner, hingga Brousur.*

***Kata Kunci :*** Peranan, Tugas Humas, Informasi, Hambatan Komunikasi.

### **Pendahuluan**

#### **Latar Belakang Masalah**

Setiap lembaga atau instansi tentu ingin berhasil mencapai tujuannya, keberhasilan tersebut tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan yang ada pada lembaga itu saja. Disamping itu perlu adanya pengertian, penerimaan dan keikutsertaan publik internal maupun eksternal. Adanya unit kehumasan pada setiap instansi pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka penyebaran tentang aktifitas instansi tersebut baik ke dalam maupun keluar yaitu kepada masyarakat pada umumnya. Humas merupakan suatu alat untuk memperlancar jalannya interaksi serta penyebaran informasi melalui pers, radio, televisi, dan media lainnya.

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Suryatilestari07@yahoo.com

Humas di dalam menjalankan fungsinya mengembang tugas guna melayani kepentingan publik, memberikan informasi kepada public dengan kebenarannya, pada akhirnya membangun citra kantor, lembaga, organisasi dimana humas itu berada. Fungsi humas bertujuan guna memperoleh kepercayaan (*trust*), saling pengertian (*mutual understanding*) dan citra yang baik (*good Image*) dari masyarakat (*public opinion*). Sasaran humas adalah menciptakan opini publik yang favorable dan menguntungkan semua pihak. Tugas ini tentu tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Upaya-upaya yang dilakukan humas, haruslah usaha untu menciptakan hubungan harmonis antara suatu badan organisasi dengan publiknya dan masyarakat luas melalui suatu proses komunikasi timbal balik atau dua arah.

Dirumah sakit dengan kendala kurang adanya informasi yang didapatkan oleh pasien yang berobat disana membuat pelayanan rumah sakit tidak terlalu baik dirasakan pasien, kurangnya media yang digunakan dan dapat di ketahui oleh pasien membuat pasien kadang ketinggalan akan informasi baru kebijakan rumah sakit. Dilanjutkan juga dengan adanya tumpah tindih tugas yang harus dilakukan oleh seorang Humas dengan devisi staf yang lain. (Wawancara Staf Bidang Hukum Diklat dan Humas Bapak Jumran 07 Februari : 2015)

## **Kerangka Dasar Teori**

### **Teori**

#### **Teori Difusi Inovasi**

Peneliti menggunakan Teori Difusi Inovasi yang ditemukan oleh Everett M. Rogers. Rogers mendefinisikan difusi sebagai proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu diantara para anggota suatu sistem sosial. Difusi adalah suatu jenis khusus komunikasi yang berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan sebagai ide baru. Sedangkan komunikasi didefinisikan sebagai proses dimana para pelakunya menciptakan informasi dan saling pertukaran informasi tersebut untuk mencapai pengertian bersama.

#### **Teori Lasswell**

Dalam penelitian ini pula peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Harold Lasswell pada tahun 1948, Lasswell menyatakan bahwa cara terbaik untuk menerangkan proses komunikasi adalah menjawab pertanyaan : *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect* (siapa mengatakan apa kepada siapa dengan efek apa).

### **Konsep**

#### **Implementasi Peraturan Daerah**

Menurut Hanafih Harsono (2002:67) dalam bukunya yang berjudul Implementasi kebijakan dan politik mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut “ implementasi adalah suatu

proses untuk melaksanakan kebijakan untuk menjadi tindakan kebijakan dari politik kedalam administrasi.

## **Humas**

### **Pengertian Humas**

Humas memiliki banyak definisi, yang antar definisi memiliki beberapa persamaan. Menurut *The internasional public relation association (IPPPRA)*, yang merupakan organisasi profesi humas di tingkat internasional mendefinisikan sebagai berikut :

Sementara John E.Marston dalam *Modern public relation (1979)* memberikan definisi yang bersifat umum, yaitu, “ *public relation is planned, persuasive communication designed to influence significant public* “ (2004 : 14).

### **Peranan Humas**

Dalam menurut Dozzier (1992), peranan atau petugas/praktisi humas merupakan salah satu kunci penting untuk pemahaman fungsi humas dan komunikasi organisasi. (Kusumastuti 2004;24-25).

Peranan petugas humas dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yakni peranan manajerial dan peranan teknis. Peranan manajerial dikenal dengan peranan di tingkat manajemen dapat diuraikan menjadi 3 peranan , yakni expert preciber communication, problem solving process facilitator, dan communication facilitato.

### **Tugas dan Fungsi Humas**

Dalam sebuah organisasi atau lembaga, ada tida tugas humas yang berhubungan erat dengan fungsi humas, ketiga tugas humas tersebut adalah :

1. menginterpretasikan, menganalisis dan mengevaluasi kecendrungan perilaku publik, kemudian direkomendasikan kepada manajemen untuk merumuskan kebijakan organisasi atau lembaga.
2. Mempertemukan kepentingan organisasi/lembaga dengan kepentingan publik. Kepentingan organisasi/lembaga dapat jadi jauh berbeda dengan kepentingan publik dan sebaliknya, namun dapat juga kepentingan ini sedikit berbeda bahkan dapat juga kepentingannya sama.

Mengevaluasi program-program organisasi/lembaga, khususnya yang berkaitan dengan publik. Tugas mengevaluasi program manajemen ini mensyaratkan kedudukan dan wewenang humas yang tinggi dan luas. Karena tugas ini dapat berarti humas memiliki wewenang untuk member nasehat apakah sebuah program sebaiknya diteruskan atau dihentikan. Disini humas bertugas untuk senantiasa memonitor semua program. (Kusumastuti 25:2002)

### **Macam-macam Humas**

Ada 4 macam humas, diantaranya adalah humas industry dan bisnis, humas social, humas internasional dan humas pemerintahan. Karena pelaksanaan humas dalam penelitian di rumah sakit umum daerah dibawah

kelolan pemerintah maka mereka dikategorikan masuk dalam humas pemerintah.

### **Penggunaan Media Humas Dalam Kegiatan Publikasi**

Maria Assumpta Rumanti (2004:118) media dalam kegiatan humas mempunyai beberapa tujuan antara lain ;

1. Membenatu meningkatkan pemasaran suatu produk dan jasa
2. Menjalin komunikasi berkesinambungan
3. Meningkatkan kepercayaan publik
4. Meningkatkan citra baik perusahaan maupun organisasi.

Untuk mendukung tujuan tersebut, maka humas menggunakan media sebagai saran dalam mencapai tujuan. Linggar Anggoro (2008:212)

### **Komunikasi**

#### **Pengertian Komunikasi**

Istilah komunikasi atau dalam bahasa inggrisnya communication, berasal dari kata latin communication, dan bersumber dari kata communis yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna. Jadi, kalau dua orang terlibat dalam komunikasi, missal dalam bentuk percakapan, maka akan terjadi sebuah komunikasi selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan.

#### **Gangguan dan Rintangan Komunikasi**

Jika kita melihat hakikat komunikasi sebagai suatu sistem, gangguan komunikasi bisa terjadi pada semua element atau unsur-unsur yang mendukung, termasuk faktor lingkungan di mana komunikasi itu terjadi.

#### **Pelayanan Publik**

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. (keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara ( MenPAN ) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003).

#### **Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan merupakan pelaksanaan pemeliharaan kesehatan dalam rangka mencapai derajat kesehatan baik individu maupun masyarakat secara optimal. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan ini terdapat hubungan antara pasien, tenaga kesehatan dan sarana kesehatan. Hubungan yang timbul antara pasien, tenaga kesehatan, dan sarana kesehatan diatur dalam kaidah-kaidah tentang kesehatan yang baik hukum maupun non hukum, antara lain moral termasuk etika, kesopanan, kesusilaan, ketertiban.

### **2.3 Definisi Konseptual**

Definisi Konseptual merupakan pembatas pengertian tentang suatu konsep atau pengertian yang merupakan unsur pokok dari suatu penelitian. Sehubungan dengan itu maka penulis merumuskan definisi konseptual yang berhubungan dengan penelitian ini adalah :

Implementasi adalah suatu tindakan yang dimana dilakukan oleh suatu lembaga, institusi ataupun organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan seperti Peraturan daerah yang ada di Kabupaten Kutai Timur. Dalam hal ini mengenai tentang tugas humas dalam memberikan informasi pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kutai Timur merupakan suatu cara atau langkah-langkah pelaksanaan pemberian informasi yang diberikan kepada masyarakat yang berobatatau yang menjadi pasien yang ada di Rumah Sakit umum Daerah Kabupaten Kutai Timur. Sehingga apa yang ada dalam Perda betul-betul berjalan dengan baik di rumah sakit Umum daerah Kabupaten Kutai Timur.

### **Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan subyek atau obyek penelitian seseorang.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian adalah bertempat di Rumah Sakit Umum Sangatta Daerah Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur berlokasi di ibukota kabupaten tepatnya di jalan Soekarno Hatta Sangatta.

### **Fokus Penelitian**

Fokus Penelitiannya adalah bagaimana Tugas Humas Dalam Memberikan informasi tentang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kutai Timur, yang dirinci kedalam kualitas Humas menjalankan tugasnya sebagai humas dalam memberikan informasi tentang Rumah Sakit umum pada pasien Rumah Sakit adalah :

1. Pemberian Informasi tentang Rumah Sakit Umum Daerah Sangatta di Kabupaten Kutai Timur.
2. Media yang digunakan dalam pemberian informasi tentang Rumah Sakit Umum Daerah Sangatta di kabupaten Kutai Timur.
3. Penerima Informasi tentang Rumah Sakit Umum Daerah Sangatta di Kabupaten Kutai Timur.
4. Hambatan Komunikasi Peranan Humas dalam Pemberian Informasi tentang Rumah Sakit Umum Daerah Sangatta di Kabupaten Kutai Timur.

### **Sumber Data**

Sumber data yang akan digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Data Primerdipandu melalui pertanyaan yang sesuai dengan focus penelitian yang dipersiapkan oleh peneliti secara langsung. Dalam penelitian ini yang menjadi *Informan* dan *key informan* adalah :
  - A. Informan ; 11 orang Masyarakat yang melakukan pengobatan dan mendapatkan layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kutai Timur.
  - B. Key Informan :
    - a. Kepala Bagian Humas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kutai Timur.
    - b. 1 Staf Pelayanan Promosi Kesehatan dan 1 Kepala Bagian Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kutai Timur.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara itu dokumen resmi seperti peraturan dan kebijakan, profil Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kutai Timur, serta buku dan data-data yang diperlukan dan berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2005:89) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam katagori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **Pemberian Informasi tentang Rumah Sakit Umum Daerah Sangatta Kabupaten Kutai Timur**

Informasi yang diberikan oleh Humas yaitu ada informasi kepada internal Rumah Sakit dan ada juga informasi kepada Eksternal Rumah Sakit, disini kita mengetahui bahwa yang paling banyak membutuhkan informasi dari Rumah Sakit adalah masyarakat yaitu pihak dari Eksternal Rumah Sakit itu sendiri. Informasi yang diberikan kepada masyarakat melalui humas Rumah Sakit ada banyak, salah satunya tentang informasi Produk dan jasa yang ditawarkan Rumah Sakit kepada masyarakat agar masyarakat mau berobat di Rumah Sakit tersebut.

### **Informasi Tentang Produk dan Jasa Rumah Sakit**

#### **A. Rawat Jalan**

Untuk memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat tanpa memerlukan Rawat Inap. Ruang poliklinik terletak di lantai 1. Perawatan

rawat jalan terdiri dari beberapa poliklinik yang ditangani oleh Dokter Spesialis dan dibantu oleh tenaga Paramedis Profesional dan terlatih dibidangnya.

### **B. Rawat Inap**

Pelayanan yang dibutuhkan pula dalam Rumah Sakit adalah pelayanan Rawat inap yang dimana sudah dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang menunjang di Rumah Sakit Umum Kudungga dan juga beberapa pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Kudungga.

### **C. Pelayanan Instalasi Rawat Darurat**

Pelayanan pada instalasi Rawat Darurat dibedakan antara kasus bedah, kasus non bedah dan kasus kebidanan. Dalam hal ini RSUD Sangatta telah melaksanakan pengelolaan pada Instalasi Rawat Darurat sebagaimana tersebut dengan memberikan lambing Triage pada pintu awal kedatangan pasien de Instalasi Rawat Darurat tersebut.

### **D. Pelayanan Instalasi *Intensive Care Unit (ICU)***

RSUD Sangatta memiliki Ruang Rawat Intensif yang dikelola untuk merawat pasien sakit berat, kritis, cedera dengan penyakit yang mengancam nyawa dengan melibatkan Tim Dokter yang ahli dan Perawat yang terlatih dibidang intensif care serta didukung dengan kelengkapan peralatan khusus.

### **E. Pelayanan Medical Check Up**

Jangan Tunda, segera lakukan pemeriksaan kesehatan anda, sebelum jatuh sakit. Ingatlah bahwa pemeliharaan kesehatan bukan hanya tanggung jawab pemerintah atau perusahaan yang menjadi tempat anda kerja selama ini, tetapi kesehatan lebih menjadi tanggung jawab anda sendiri sebagai penikmatnya.

### **F. Pelayanan Kamar Operasi**

- a. Pelayanan operasi baik Emergency maupun Elective (terencana) dapat dilayani selama 24 jam.
- b. Ruangan sebanyak 3 kamar tindakan
- c. Melayani operasi dengan kasus bedah, obgyn dan mata.

### **G. Pelayanan Administrasi**

Pelayanan Administrasi adalah bagian hal yang mengurus Administrasi pasien yang berobat.

### **H. Pelayanan Instalasi Laboratorium**

Instalasi Laboratorium RSUD Sangatta yang ada sekarang baru melkukan pelayanan pemeriksaan kimia klinis, dimana instalasi Laboratorium RSUD Sangatta di pimpin oleh 1 orang Dokter sebagai epala Instalasi dan 1 orang

piñata Lab Kesehatan sebagai kepala Ruangan, dengan jumlah tenaga teknis laboratorium seluruhnya 8 orang.

### **I. Pelayanan Instalasi Radiologi**

Pelayanan radiologi adalah pelayanan medic spesialistik yang meliputi pelayanan radio diagnostic, imejing diagnostic, radiotherapy dan kedokteran nuklir. Dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan medic di Rumah Sakit serta dapat mendukung kegiatan pendidikan dan pelatihan.

#### **Informasi Fasilitas yang ada di Rumah Sakit.**

##### **Fasilitas Perawatan**

Berbagai fasilitas RSUD Sangatta terus ditingkatkan. Beberapa alat medis canggih didatngkan guna melengkapi fasilitas RSUD dijalan Soekarna Hatta Sangatta Kabupaten Kutai Timur. Selain itu fasilitas peralatan di RSUD Sangatta yang disusun perbagian pelayanan berikut manfaat/fungsi peralatan. Seperti Fasilitas Bagian Laboratorium, Fasilitas Bagian Radiologi, Fasilitas Bagian ICU, Fasilitas Bagian IGD, Fasilitas Bagian Penyakit Dalam, Fasilitas Bagian Poli Mata, Fasilitas Bagian Poli Gigi, Peralatan, Kendaraan, Pelayanan Rawat Inap, Fasilitas Tambahan.

##### **Komunikator Pemberian Informasi**

Komunikator adalah orang yang menyampaikan informasi yang dimana disini berperan paling penting dikarenakan apabila komunikatornya adalah HUMAS Rumah Sakit Umum Daerah Sangatta.

##### **Media Pemberian Informasi**

Media merupakan sarana atau alat untuk menyampaikan informasi kepada publik, berbagai masalah yang berhubungan dengan masyarakat luas diberitakan oleh media. Segala pilihan media yang ada, akan memudahkan masyarakat untuk menikmati dan mengakses sesuai kebutuhan masing-masing, termaksud mencari informasi yang berkembang secara tepat dan aktual.

##### **Komunikasikan Penerima Informasi**

Komunikasikan yang ada dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kutai Timur. Yang dimana mereka yang menerima informasi yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit.

##### **Hambatan-hambatan Pemberian Informasi**

1. Faktor utama yang paling berpengaruh adalah Gangguan teknis yang dimana dalam hal ini adalah jika alatatau media yang digunakan dalam pemberian informasi kepada masyarakatrusak maka hal ini membuat susahnya proses pemberian informasi terjadi.
2. Faktor kedua adalah bahasa yang digunakan dalam pemberian informasi yang kurang dipahami juga menjadi hambatan dalam pemberian



informasi, karena semakin jaranganya bahasa yang digunakan dalam sehari-hari digunakan untuk penyampain informasi maka semakin sulit masyarakat atau komunikan mencerna informasi yang diterima dari komunikator.

### **Penutup**

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Implementasi tugas humas memberikan informasi pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kutai Timur adalah sebagai berikut ;

1. Informasi yang diberikan mengenai tentang Rumah Sakit Umum Daerah sangatta Kabupaten Kutai Timur yaitu Produk dan jasa Rumah Sakit, Fasilitas Rumah Sakit, mengenai apa saja yang diberikan informasi tentang Rumah Sakit, yang diberitahukan langsung boleh pihak HUMAS Rumah Sakit langsung. Dimana informasi yang diberikan mengenai Rumah Sakit selalu diperbaharui selama 5 tahun sekali dan juga dapat diperbaharui apabila ada perubahan-perubahan baru.
2. Dalam menjalankan informasi humas melakukan penyebaran informasi melalui berbagai media seperti TV, Radio, Banner, Brousur, spanduk, dan mading yang dimana media tersebut sudah mulai digunakan dengan baik, pernah menggunakan Halaman Web tapi untuk saat ini halaman Web di nonaktifkan karna ingin memperbarui informasi yang ada di Rumah Sakit.
3. Beberapa hambatan yang terjadi saat pemberian informasi tentang rumah sakit umum daerah sangatta seperti gangguan sementic dan psikologis, gangguan teknis juga kadang terjadi.

### **Saran-saran**

1. Informasin yang diberitahukan diusahakn untuk tetap diperbaharui setiap tahunnya.
2. Mempertahankan Humas yang professional di Rumah Sakit sebagai Komunikator yang handal.
3. Menambah media pemberian informasi agar lebih mudah untuk diakses oleh masyarakat yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kutai Timur seperti cepat memperbaiki halaman Web yang digunakan oleh Rumah Sakit.
4. Memperbaiki proses pemberian informasi sehingga hambatan komunikasi dalam memberikan informasi tidak lagi terjadi di Rumah Sakit Umum Sangatta Kabupaten Kutai Timur dengan memeriksa alat-alat yang digunakan dalam penyampaian informasi, menggunakan bahasa yang gampang dimengerti oleh masyarakat.

### **Daftar Pustaka**

Adisasmito, Wiku. 2010. *Sistem Kesehatan* : PT. Raja Grafindo, Jakarta

- Anggoro, Linggar. 2008. *Teori dan Profesi Kehumasan*. : PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Ardianto, Elvinaro. 2008. *Dasar-dasar publicrelation*. : PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- \_\_\_\_\_,2009. *Komunikasi Massa* :Simbiosis Rekatama media, Bandung
- Bungin, Burhan. 2007. *Analisis data penelitian kualitatif*. : PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Cangara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi* :PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Fajar,Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. : Graha Ilmu , Yogyakarta
- Harsono , Hanifah. 2002. *Implementasi kebijakan dan Politik*. : Rhineka Karsa, Yogyakarta
- Islamy. 2001. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Edisi 2 Cet. 1 : Bina Aksara. Jakarta
- Kusumastuti, Frida . 2002. *Dasar-Dasar Humas* . : Ghalia Indonesia, Jakarta
- Kriyantono, Rahmat. 2006. *Teknik Praktis riset komunikasi*. : Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Morissan. 2008. *Manajemen Public Relations, strategi menjadi humas profesional* : Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Onong, Uchyana Effendy, 2013. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. : PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Rahmadi, F. 1994. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. : Gramedia. Jakarta
- Riswandi. 2009. *Ilmu Komunikasi*, : Graha Ilmu, Yogyakarta
- Ruslan, Rosady. 2003. *Public Relation dan komunikasi*. : PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Santoso, Edi. 2010. *Teori Komunikasi* : Graha Ilmu, Yogyakarta
- Wahab, Solichin Abdul. 1997. *Analisis Kebijakan Publik: dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan ( edisi II )*. : Bumi Aksara. Malang
- Widjaja.2008. *Komunikasi ( Komunikasi dan hubungan masyarakat* :PT. Bumi Aksara, Jakarta

#### **Dokumen-dokumen**

- Undang-undang republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan dalam Soeaidy ( 1996:33)
- Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 1 ayat 11
- Undang-undang Dasar No. 25 Tahun 2009, tentang *Pelayanan Publik* Indonesi. Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara ( MenPAN ) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013 Kabupaten Kutai Timur.