

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M.Linggar. 2008. *Teori dan profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Assumpta Rumanti, Sr Maria. 2002. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grasindo.
- Basrowi, Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relation :Teori dan praktik*. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada.
- Cutlip, Scot M., et al. 2007. *Effective Public Relations*. Jakarta:Kencana prenada Media Group
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Human Relation dan Public Relations*. Bandung:Mandar Maju.
- F.Rachmadi, (1996) PR dalam Teori Dan Praktek Aplikasi Dalam Badan Usaha Swasta Dan Lembaga Pemerintahan, PT.Gramedia.Jakarta.
- Fariani, Silvia Rita & Widodo Aryanto, Panduan Praktisi Public Relations, 2009, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Fearn-Banks, K. (2010). *Crisis Communications: A Casebook Approach*. Routledge.
- Gregory, Anne. 2004. *Perencanaan dan Manajemen Kampanye Public Relations*.Jakarta: Erlangga.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relatons Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro. 2005. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : PT. Remaja Rosda karya
- Jacobalis, S. *Menjaga Mutu Pelayanan di Rumah Sakit (Quality Assurance)*.

Jakarta: Persi; 1989.

Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Publicrelations: Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.

Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi& Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moore, H.Frazier. 2005. *Humas : Membangun Citra dengan komunikasi*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya.

Murray. 2001. *Public Relations*. Berkshire: Hodder & Stoughton Ltd

**Sumber Jurnal :**

Yuni Asnidar Sikumbang. 2013. 'Peranan Humas terhadap mutu pelayanan kesehatan rumah sakit jiwa tampan provinsi riau'.

Rika Nofriani. 2020. 'Strategi Humas dalam meningkatkan mutu layanan rumah sakit umum daerah kabupaten rokan hulu

**LAMPIRAN**  
**PEDOMAN WAWANCARA**

A. Identitas Kepala bagian Umum dan Humas Rumah Sakit Jaury Akademis:

1. Nama :
2. Periode menjabat di Rumah Sakit Jaury Akademis:
3. Lama bekerja di Rumah Sakit Jaury Akademis:

B. Identitas Kepala bagian pelayanan:

1. Nama :
2. Periode menjabat di Rumah Sakit Jaury Akademis:
3. Lama bekerja di Rumah Sakit Jaury Akademis:

C. Identitas Staf Humas Rumah Sakit Jaury Akademis:

1. Nama :
2. Lama bekerja di Rumah Sakit Jaury Akademis:

D. Pertanyaan untuk Kepala bagian Umum dan Humas Rumah Sakit Jaury Akademis:

1. Apa strategi anda dalam membangun kepercayaan publik?
2. Apa hambatan yang sering anda temui dalam meningkatkan kepercayaan publik?

3. Apa langkah yang anda lakukan jika terjadi krisis kepercayaan publik?  
Bisakah anda memberikan contoh kasus yang pernah terjadi ?
4. Bagaimana peran media dalam meningkatkan kepercayaan publik?
5. Bagaimana anda menjaga hubungan dengan stakeholder ?
6. Bagaimana cara anda mengatasi hambatan dalam strategi Humas ?

E. Pertanyaan untuk Kepala bagian pelayanan:

1. Apa sajakah yang anda lakukan untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit ?
2. Apa saja hambatan yang anda temui dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit ?
3. Bagaimana cara anda mengatasi hambatan dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit?

F. Pertanyaan untuk Kepala bagian pelayanan

1. Apa strategi anda dalam membangun kepercayaan publik?
2. Apa hambatan yang sering anda temui dalam meningkatkan kepercayaan publik?
3. Bagaimana anda menjalankan fungsi sebagai Humas Internal ?
4. Bagaimana cara anda mengatasi hambatan dalam strategi Humas ?

