



Sumber: www.rspondokindah.co.id

Judul Skripsi:

**KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENCIPTAAN KEUNGGULAN
RUMAH SAKIT BERSKALA INTERNASIONAL (Studi Fenomenologi
Pada Peran *Public Relations* Rumah Sakit Pondok Indah)**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan
Dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Selju Ermusi
NIM : 1510411028
Konsentrasi : *Public Relations*



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

2019



**KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENCIPTAAN KEUNGGULAN RUMAH
SAKIT BERSKALA INTERNASIONAL
(Studi Fenomenologi Pada Peran *Public Relations* Rumah Sakit Pondok Indah)**

Skripsi

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial Pada Program Studi Ilmu Komunikasi**

Selju Ermusi

1510411028

**ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2019**

LEMBAR PERSEMBAHAN

*Untuk Amak, Paktuo, Maktuo dan kakak – kakak serta keluarga yang selalu
memberikan support dan cintanya...*

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Selju Ermusi
NRP : 1510411028
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini. Maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 30 Januari 2019

Yang menyatakan,

The image shows a green revenue stamp (Meterai Tempel) with a value of 6000 Rupiah. The stamp features the Garuda Pancasila emblem at the top right, the text 'METERAI TEMPEL' at the top, and '6000 ENAM RIBU RUPIAH' at the bottom. A unique identification number 'DCD12AFF596179424' is printed in the center. A handwritten signature in black ink is written over the stamp. To the right of the stamp, the name 'Selju Ermusi' is printed.

Selju Ermusi

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Selju Ermusi

NRP : 1510411028

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : **KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
PENCIPTAAN KEUNGGULAN RUMAH SAKIT
BERSKALA INTERNASIONAL (Studi Fenomenologi
Pada Peran *Public Relations* Rumah Sakit Pondok
Indah).**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Pembimbing Utama



Yani Hendrayani, Ph. D

Pembimbing Pendamping



Dra. Wahidah R. Bulan, M.Si

KETUA PROGRAM STUDI



Azwar, SS, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal ujian : 17 Januari 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dari Program Studi Ilmu Komunikasi, konsentrasi Public Relations FISIP Universitas Pembangunan “Veteran” Jakarta yang berjudul **“KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENCIPTAAN KEUNGGULAN RUMAH SAKIT (Studi Fenomenologi Pada Peran *Public Relations* Rumah Sakit Pondok Indah)”**.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kemajuan ilmu pada umumnya dan kemajuan ilmu komunikasi khususnya. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih dan rasa hormat kepada Ibu Yani Hendrayani, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi dan Ibu Dr. Wahidah R. Bulan, M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping. Manajer Public Relations RS Pondok Indah yaitu Ibu Hestia Amriyani serta tim HRD, Dokter, Frontliner, Security RS Pondok Indah serta seluruh individu yang telah bersedia menjadi informan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Terakhir peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada saudara – saudara peneliti, semua teman – teman peneliti.

Jakarta, 30 Januari 2019

Peneliti,



Selju Ermusi

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Selju Ermusi

NRP : 1510411028

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENCIPTAAN KEUNGGULAN
RUMAH SAKIT BERSKALA INTERNASIONAL (Studi Fenomenologi
Pada Peran *Public Relations* Rumah Sakit Pondok Indah).**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Januari 2019

Yang menyatakan,



Selju Ermusi

**KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENCIPTAAN KEUNGGULAN
RUMAH SAKIT BERSKALA INTERNASIONAL
(STUDI FENOMENOLOGI PADA PERAN *PUBLIC RELATIONS* RUMAH
SAKIT PONDOK INDAH)**

SELJU ERMUSI

Abstrak

Dilatar belakangi oleh keinginan peneliti dalam mengetahui bagaimana penciptaan keunggulan Rumah Sakit Pondok Indah sehingga menjadi rumah sakit berstandar internasional, penelitian ini membahas tentang bagaimana RS Pondok Indah menjalankan komunikasi organisasi dalam penciptaan keunggulan dan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh RS Pondok Indah kepada pasiennya yang membuat rumah sakit ini menjadi rumah sakit yang dipandang di Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan menggunakan metode penelitian fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui metode wawancara mendalam, studi dokumen dan observasi. Hasil temuan yang didapat adalah Rumah Sakit Pondok Indah dalam penciptaan keunggulannya memanfaatkan komunikasi organisasi yang baik disamping itu komunikasi organisasi ini yang mendukung RS Pondok Indah dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pasien yang didukung oleh teknologi medis terkini. Dalam menghadapi persaingan dengan rumah sakit elit lainnya RS Pondok Indah membentuk ciri khas tersendiri yang membentuk sebuah budaya bagi RS Pondok Indah, dengan demikian masyarakat merasakan kenyamanan atas pelayanan yang diberikan oleh RS Pondok Indah.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Penciptaan Keunggulan, Rumah Sakit Pondok Indah, Pelayanan, Budaya Organisasi.

**ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN CREATING EXCELLENCE IN
INTERNATIONAL SCALE HOSPITAL
(PHENOMENOLOGY STUDY ON THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS OF
PONDOK INDAH HOSPITAL)**

SELJU ERMUSI

Abstract

This research is motivated by the researchers' desire to know how to creating the excellence of Pondok Indah Hospital thus becoming an international standard hospital, this study discusses how Pondok Indah Hospital implement the organizational communication in creating of excellence and how the services provided by Pondok Indah Hospital to the patients who made this hospital become reputable in Indonesia. This research is a qualitative research and uses phenomenological research methods. Data collection techniques used are through in-depth interviews, document studies and observations. As the result, Pondok Indah Hospital in the creating of excellence utilizing the good organizational communication besides that the communication of this organization that supports Pondok Indah Hospital can provide the best service to patients supported by the up to date medical technology. In the up against of competition from the other elite hospitals, RS Pondok Indah forms its own characteristic that forms a culture for Pondok Indah Hospital, thus people feel comfortable with the services provided by Pondok Indah Hospital.

Keywords: *Organizational Communication, Creating The Excellence, Pondok Indah Hospital, Services, Organizational Culture.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1. Signifikansi Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian.....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep-Konsep Penelitian.....	12
2.2.1 Komunikasi Organisasi	12
2.2.1.1 Ruang Lingkup Komunikasi Organisasi....	14
2.2.1.2 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	16
2.2.1.3 Hambatan Komunikasi Organisasi	18
2.2.2 <i>Public Relations</i>	20
2.2.2.1 Fungsi <i>Public Relations</i>	21
2.2.2.2 Peran <i>Public Relations</i>	22
2.2.3 Budaya Organisasi	24
2.2.4 Konsep Pelayanan	26
2.2.5 Rumah Sakit.....	27

2.2.5.1 Klasifikasi Rumah Sakit	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan & Metode Penelitian.....	32
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3 Penentuan Informan	36
3.4 Teknik Analisis Data.....	37
3.5 Teknik Keabsahan Data	39
3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian	41
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	42
4.1.1 Profil RS Pondok Indah	42
4.1.2 Sejarah RS Pondok Indah	44
4.1.3 Visi dan Misi RS Pondok Indah.....	46
4.1.4 Logo RS Pondok Indah	47
4.1.5 Nilai RS Pondok Indah	47
4.1.6 Struktur Organisasi RSPI.....	48
4.1.7 Profil Informan.....	49
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1 Penciptan Keunggulan RSPI.....	53
4.2.1.1 Pentingnya Komunikasi Internal Harmonis	53
4.2.1.2 Fungsi Informatif Pelayanan RSPI	55
4.2.1.3 Fungsi Regulatif sebagai pengawasan kinerja internal RSPI.....	57
4.2.1.4 Implementasi fungsi Persuasi.....	58
4.2.1.5 Hambatan Komunikasi Internal	59
4.2.1.6 Nilai Budaya Membentuk Ciri Khas RSPI	60

4.2.1.7 Meningkatkan Motivasi Persaingan.....	66
4.2.1.8 Inovasi Memberikan Pelayanan kepada Pasien ..	71
4.2.1.9 Pihak yang Berperan Dalam Penciptaan Keunggulan RSPI.....	74
4.2.2 Tanggapan Pasien Terhadap Pelayanan RSPI	75
4.3 Pembahasan.....	85
4.3.1 Penciptaan Keunggulan RSPI	85
4.3.2 Pihak yang Berperan dalam Penciptaan Keunggulan RSPI.....	87
4.3.3 Nilai Budaya yang membentuk ciri khas	89
4.3.4 Analisis Kualitas Pelayanan RS Pondok Indah	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	xv

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1	<i>Timeline</i> Penelitian.....	41
Tabel 4.1	Hasil Temuan Tema	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Komentar pasien di Instagram RSPI	3
Gambar 1.2	RS Pondok Indah Go Digital.....	4
Gambar 4.1	Website RS Pondok Indah.....	43
Gambar 4.2	Instagram RS Pondok Indah.....	44
Gambar 4.3	Logo RS Pondok Indah Group	47
Gambar 4.4	Majalah RS Pondok Indah.....	57
Gambar 4.5	Pameran Foto di Lorong RS Pondok Indah.....	65
Gambar 4.6	Rumah sakit Best E-corp 2015.....	70
Gamabr 4.7	Aplikasi RSPI Mobile	73
Gambar 4.8	Testimoni Pasien RS Pondok Indah	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Riset penelitian	A1
Lampiran B Transkrip Wawancara	B1
Lampiran C Daftar Riwayat Hidup	C1
Lampiran D Dokumentasi Penelitian	D1