

**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.*