

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI FORMAL ANTAR UNIT
DALAM LAYANAN RAWAT JALAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT KARANG TENGAH MEDIKA
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT KARANG TENGAH MEDIKA)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun oleh :

JULIANTI NATALIA PASARIBU

051503503125137

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

2020

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI FORMAL ANTAR UNIT
DALAM LAYANAN RAWAT JALAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT KARANG TENGAH MEDIKA
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT KARANG TENGAH MEDIKA)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun oleh :

JULIANTI NATALIA PASARIBU

051503503125137

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2020

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAMA : Julianti Natalia Pasaribu
NIM : 051503503125137
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Humas
Implementasi Komunikasi Formal Antar Unit Dalam Layanan Rawat Jalan Pasien
Di Rumah Sakit Karang Tengah Medika (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Karang
Tengah Medika)

Jumlah halaman : 88 + Lampiran
Bibliografi : 15 Buku (2009-2018); 1 Jurnal; Internet: 2 Media

ABSTRAK

Komunikasi formal sangat diperlukan untuk mewujudkan informasi yang ada di setiap unit agar tersampaikan. Hal ini melihat bagaimana implementasi komunikasi formal antar unit, berjalan sesuai dengan SOP yang ada atau tidak. Penelitian ini bertujuan mengetahui implementasi komunikasi formal atasan ke bawahan dalam layanan rawat jalan pasien, mengetahui rapat atau pertemuan yang dilakukan dalam penyampaian pesan mengenai layanan rawat jalan di Rumah Sakit Karang Tengah Medika.

Landasan teori yang digunakan adalah teori informasi organisasi, dan menggunakan landasan konseptual pengertian komunikasi, komunikasi organisasi, public relations, internal relations, komunikasi formal, implementasi.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif. Paradigma konstruktivis. Metode penelitian studi kasus. Penelitian ini memiliki sifat kualitatif deskriptif. Menggunakan alat pengumpulan data berupa observasi partisipan pasif, wawancara semi terstruktur, dokumen.

Hasil penelitian ini yaitu implementasi komunikasi formal atasan ke bawahan berjalan sesuai dengan aturan yang ada dan rapat atau pertemuan dilakukan setiap seminggu sekali pada hari kamis.

Adanya kegiatan komunikasi efektif untuk meningkatkan komunikasi antar unit dan bagian, membawa pada kondisi kinerja karyawan, mampu menyikapi respon dengan baik, mewujudkan kerjasama yang efektif di dalam perusahaan.

Kata Kunci : **Implementasi, Komunikasi Formal, Internal Public Relations**

Pembimbing I : **Agus Budiana, S.Sos., M.Ikom**

Pembimbing II : **Dr.Radita Gora Tayibnapis, S.Sos.,MM**

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAME : Julianti Natalia Pasaribu
NIM : 051503503125137
STUDY PROGRAM : Communication Major
Specialization : Public Relations
Formal Communication Implementation Between Units In Service Ambulatory Patient at Karang Tengah Medika Hospital (Case study at Karang Tengah Medika Hospital)
Number of pages : 88 + Attachment
Bibliography : 15 Books (2009-2018); 1 Journal; Internet: 2 Media

ABSTRACT

Formal communication is very important to realize the information in each unit to be delivered. It is seen how the implementation of formal communication between the units, works in accordance with SOP or not. This study aims to determine the implementation of formal communication superiors to subordinates in the outpatient care of patients, knowing the meetings held in the delivery of messages regarding outpatient services at Karang Tengah Medika Hospital.

The theoretical foundation used is the theory of organizational information, and uses the conceptual foundation of understanding communication, organizational communication, public relations, internal relations, formal communication, implementation.

The approach used in this study a qualitative approach. Constructivist paradigm. The case study method. This study has a descriptive qualitative nature. Using data collection tools in the form of a passive participant observation, semi-structured interviews, document.

The result of this research is the implementation of formal communication superiors to subordinates run in accordance with existing rules and do any meeting or meetings once a week on Thursday.

The existence of effective communication activities to improve communication between the units and sections, carrying on condition employees performance, capable of addressing repson well, create effective cooperation within the company.

Keywords : **Implementation, Formal Communication, Internal Public Relations**
Supervisor I : **Agus Budiana, S. Sos., M.Ikom**
Supervisor II : **Dr.Radita Gora Tayibnapis, Sos., .MM**