

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Rahma Liasa Zaini

Nim : 11343203989

Judul : Komunikasi Organisasi Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Pengadilan Agama Pekanbaru

Komunikasi organisasi merupakan aspek penting dalam sebuah organisasi, termasuk instansi pemerintah. Kantor Pengadilan Agama Pekanbaru merupakan sebuah instansi pemerintah yang memberikan pelayanan hukum terhadap masyarakat pencari keadilan berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Pengadilan Agama Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi di Pengadilan Agama Pekanbaru. Pengolahan data dalam penelitian ini berdasarkan teknik *Purposive Sampling*. Hasil penelitian penulis dari data wawancara yang telah penulis lakukan adalah terdapat tiga indikator komunikasi organisasi dalam hal komunikasi organisasi berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Pengadilan Agama Pekanbaru yakni (1) Komunikasi Vertikal terdiri atas komunikasi vertikal kebawah dan keatas, (2) Komunikasi Horizontal, (3) Komunikasi Diagonal. Dalam hal ini organisasi yang telah menerapkan ISO 9001:2008 akan memberikan empat kepastian yakni ketepatan waktu, ketepatan petugas, ketepatan biaya dan ketepatan layanan.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Rahma Lisa Zaini
Department : Communication
Title : The Organization Communication of ISO 9001:2008 Quality Management System Base in Pekanbaru Religious Court.

The organization communication is an important aspect in an organization, including government institutions. The office of Pekanbaru religious court is a government institution providing the law service to the community. It uses ISO 9001: 2008 quality management system. This research aims to know how the Organization Communication of ISO 9001:2008 Quality Management System Base in Pekanbaru Religious Court is. Research method used is a descriptive-qualitative method. Data is obtained from observation, interview, and documentation. Informants are selected based on purposive sampling technique. This thesis finds that there are three indicators of the organization communication of ISO 9001:2008 quality management system base in Pekanbaru religious court. The first is vertical communication which consists of downward and upward vertical communications. The second is Horizontal Communication. The third is diagonal communication. In this case, the organization which applies ISO 9001:2008 provides four certainties; time, employee, budget, and service.

Keywords : Organization Communication, Quality Management System of ISO 9001:2008, Pekanbaru Religious Court.