

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI RUMAH SAKIT
LANCANG KUNING DALAM MENINGKATKAN DISIPLIN
KERJA KARYAWAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi (S. I. Kom)



Oleh

NOFRI WAHYUDI
NIM : 11840314198

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2023**

- 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Nofri Wahyudi
NIM : 11840314198
Judul : Strategi Komunikasi Organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning dalam Meningkatkan Disiplin Karyawan Kerja

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 01 November 2023

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.I.kom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 01 November 2023



Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A
NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Sekretaris/ Penguji II,

Firdaus El Hadi, S.Sos, M.Soc.Sc
NIP.19761212 200312 1004

Rosmita, S.Ag., M.Ag
NIP.19741113200501 2 005

Penguji III,

Penguji IV,

Julis Suriani, M.I.Kom
NIK. 130 417 019

Dr. Nurdin, M.A
NIP. 19660620 200604 1015



SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nofri Wahyudi
 NIM : 11840311941
 Tempat/ Tgl. Lahir : Paguh Duku, 28 November 1997
 Fakultas : Dakwah Dan Ilmu Kmunikas
 Prodi : Ilmu Komunikasi
 Judul Skripsi : **“Strateg Komunikasi Organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Karyawan”**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dari pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang- undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, September 2023

Yang membuat pernyataan,



Nofri Wahyudi
NIM. 11840314198

- 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Karya yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Nofri Wahyudi
NIM : 11840314198
Judul : Strategi Komunikasi Organisasi Dilingkungan Rumah Sakit Lancang Kuning Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai

Telah Diseminarkan Pada:

Hari :
Tanggal :

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 21 Maret 2023

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Penguji II,

Yustus, S. IP., M. Si
NIP. 1971012220070110167

Rusyda Fauzani, M. Si
NIP. 198405042019032011

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Segala kata tulus sebagai puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas akhir untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1). Shalawat beriring salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Karyawan”, merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan tangan terbuka dan hati yang lapang penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan dukungan dan juga menerima segala bantuan dari berbagai pihak demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Jadi pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan dengan penuh hormat ucapan terima kasih kepada : **AYAHANDA SUARDI** dan **IBUNDA NURMANIS (Almh)** yang selalu mendo’akan, memberi motivasi, serta memberi dukungan baik secara moril dan materil sehingga ananda dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag.
2. Bapak Prof. Imron Rosidi, S.Pd. MA. Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Bapak



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prof. Dr. Masduki, M.Ag, Bapak Dr.Toni Hartono, M.Si dan Dr. H.Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan I,II,III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Artis,M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Usman, S.Sos., M.I.Kom selaku Pembimbing. Terima kasih atas dukungan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir bimbingan.
5. Ibu Atjih Sukaesih, Dra., M.Si selaku Penasehat Akademik. Terima kasih atas dukungan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir bimbingan.
6. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga menjadi bekal dan berkah yang baik bagi penulis dalam menjalani kehidupan.
7. Kepada Kakak Rila Agustin, Mulyani Eka Fitri, Silmi Permatasari, dan Yuni Purnama Sari serta Abang Dasrul Dedi, Hariful Azmi,dan Joni Arnova hingga seluruh keluarga besar. Terima kasih atas do'anya, motivasinya, serta dukungannya baik secara moril maupun materil hingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Dr. Pradipta Suarsyaf, MMRS, FRSPH, FISQua sebagai Direktur Rumah Sakit Lancang Kuning yang telah memberikan izin dan informasi yang mendetail dalam penyelesaian skripsi ini
9. Ibu dr. Fifi Inef, E, Bapak Yoda Triadi, S.Kep, Ners, Ibu Silmi Permatasari, S. Psi, Ibu Nurul Hidayati Ramadhan, S. Psi, Ibu Kissi Amela Yulia Ningsih, S.T, Bapak Ahmad Rahbani SS, S.E, M. Ak, dan Ibu dr. Setia Hasti Saily sebagai staf pengurus Rumah Sakit Lancang Kuning yang telah meluangkan waktu dalam memberikan informasi seputar pertanyaan dalam skripsi ini.



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Sucitra Mujahida Haq sebagai *Support System* dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih untuk teman-teman sekelas Ilmu Komunikasi dan teman-teman kelas *Public Relations E* angkatan 2018 yang memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
12. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
Terakhir sebagai hamba yang memiliki keterbatasan, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan atau kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran pembaca bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Pekanbaru, 12 September 2023

Nofri Wahyudi



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© C.	Subjek Penelitian	34
D.	Sumber Data Penelitian.....	34
E.	Informan Penelitian.....	35
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
G.	Validasi Data.....	37
H.	Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV	39
A.	Profil Rumah Sakit Lancang Kuning	39
B.	Aktifitas Rumah Sakit.....	40
C.	Struktur Organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning.....	43
BAB V	46
A.	Hasil Penelitian	46
1.	Strategi Komunikasi Organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning.....	47
B.	Pembahasan.....	69
1.	Strategi Komunikasi Organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning.....	71
BAB VI	75
A.	Kesimpulan	75
B.	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Informan Penelitian	38
--	----



- 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	35
Gambar 4.1 Logo Rumah Sakit Lancang Kuning.....	42
Gambar 5.1 Rapat/Sosialisasi	55
Gambar 5.2 Peraturan Tertulis Rumah Sakit Lancang Kuning.....	63
Gambar 5.3 Sosialisai.....	69
Gambar 5.4 Contoh Rekap Absensi dalam Sebulan	71
Gambar 5.5 Sertifikat Penghargaan Kedisiplinan.....	82

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Nofri Wahyudi
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Komunikasi Organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Karyawan

Rumah sakit adalah organisasi yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Kualitas layanan yang baik dipengaruhi oleh kedisiplinan karyawan dalam rumah sakit. Sebagai Rumah Sakit swasta, Rumah Sakit Lancang Kuning dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing. Penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi organisasi terhadap kedisiplinan karyawan di Rumah Sakit Lancang Kuning, Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan teori konsep strategi komunikasi sebagai dasar penelitian. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu Rumah Sakit lancang kuning menciptakan lingkungan kerja yg jelas, transparan dan profesional. Meningkatkan kedisiplinan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, membentuk budaya kerja yang produktif dan efisien.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Strategi Komunikasi Organisasi, Disiplin Kerja, Rumah Sakit



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Nofri Wahyudi

Department : *Communication Science*

Title : *Lancang Kuning Hospital Organizational Communication Strategy in Improving Employee Work Discipline*

Hospitals are organisations that provide health services to the community. Good service quality is influenced by employee discipline in the hospital. As a private hospital, Lancang Kuning Hospital is required to improve service quality in order to compete. This research focuses on organisational communication strategy towards employee discipline in Lancang Kuning Hospital, Pekanbaru. This research uses the theory of communication strategy concept as the basis of research. The method used is descriptive with qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The result of this research is Lancang Kuning Hospital creates a clear, transparent and professional work environment. Improving discipline through planning, implementation, and evaluation, forming a productive and efficient work culture.

Keywords: *Communication Strategy, Organizational Communication Strategy, Work Discipline, Hospital.*

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia merupakan salah satu makhluk sosial, dimana manusia membutuhkan orang lain dalam suatu kehidupan, maka dari itu manusia membutuhkan komunikasi untuk saling menerima dan menyampaikan pesan. Komunikasi berguna untuk memahami diri sendiri dan memahami orang lain. Komunikasi sendiri berasal dari bahasa latin yaitu *communis*, yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih, akar kata *communis* adalah *communico*, yang artinya berbagi. Dalam hal ini, yang dibagi adalah pemahaman bersama melalui pertukaran pesan.¹

Dengan berkomunikasi maka setiap manusia dapat saling bertukar pesan dan informasi yang dibutuhkan, komunikasi tidak hanya dibutuhkan oleh setiap individu, tetapi komunikasi juga sangat dibutuhkan dalam suatu kelompok atau sebuah organisasi, dengan komunikasi yang baik maka suatu kelompok atau organisasi bisa mencapai tujuan secara bersama-sama, demikian juga sebaliknya dengan komunikasi yang buruk maka suatu kelompok atau organisasi tentu bisa mendapatkan masalah dalam mencapai suatu tujuannya.

Organisasi adalah alat yang digunakan orang-orang secara individu maupun kelompok untuk mencapai beberapa tujuan. Organisasi menggabungkan pengetahuan kolektif, nilai, dan visi orang-orang secara sadar dan terkadang tidak dalam keadaan sadar berusaha untuk memperoleh sesuatu yang mereka inginkan.²

Didalam suatu organisasi terdapat peraturan yang mengatur setiap anggota organisasi tersebut, peraturan tersebut dibentuk secara bersama-sama untuk dapat atau tidaknya menjalankan peraturan tersebut, maka dari

¹ Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), hlm. 55

² Dicky Wisnu, *Teori Organisasi Struktur dan Desain*, (Malang: UMM Press, 2019), hlm.



itu dibutuhkan komunikasi yang baik antar anggota organisasi agar peraturan yang telah disepakati bersama bisa terlaksana dengan baik.

Komunikasi organisasi memiliki definisi secara fungsional yaitu komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi dengan demikian terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarki antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan organisasi.³

Komunikasi organisasi yang baik sangat diperlukan dalam suatu perusahaan atau suatu lembaga, dengan komunikasi antar anggota organisasi yang baik, maka suatu perusahaan dan lembaga akan dengan mudah mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Salah satu organisasi atau lembaga yang membutuhkan komunikasi organisasi yang baik yaitu rumah sakit, rumah sakit bisa dikatakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang jasa yang melayani menyangkut kesehatan, dengan komunikasi organisasi yang baik maka kinerja pegawai dilingkungan rumah sakit akan meningkat. Dengan meningkatnya kinerja pegawai baik dari dokter, perawat, tim keamanan, tim konsumsi, dan lain sebagainya tentu akan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Komunikasi organisasi pada suatu organisasi akan berdampak pada disiplin kerja karyawan. Disiplin kerja merupakan salah satu hal penting yang harus dimiliki oleh setiap pegawai. Disiplin kerja dapat di jadikan indikator untuk menilai hasil pekerjaan setiap pegawai, baik buruknya kinerja suatu instansi dapat dilihat dari disiplin kerja para pegawainya. Pegawai yang memiliki disiplin kerja yang tinggi akan selalu berupaya untuk mentaati aturan-aturan yang telah ditetapkan, seperti masuk kerja tepat waktu, melakukan aktivitas kerja pada jam kerja, patuh pada prosedur serta loyal terhadap instansi. Sebaliknya, pegawai yang kurang disiplin cenderung melakukan pelanggaran-pelanggaran terhadap aturan-aturan yang

³ Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*, (Depok: Rajawali Pers, 2018), hlm. 25

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



telah ditetapkan misalnya, terlambat masuk kerja, mengisi jam kerja dengan aktivitas yang tidak berkaitan dengan pekerjaan kantor, misalnya pekerjaan pribadi atau pada jam kerja melakukan pekerjaan pribadi di luar kantor. Setiap instansi pasti mengharapkan kinerja yang baik dan terus mengalami peningkatan dalam kinerja pada karyawannya.

Tipe rumah sakit adalah kategori atau klasifikasi yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik, fasilitas, dan tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit. Dalam dunia kesehatan, rumah sakit memiliki berbagai macam tipe yang mencerminkan spektrum layanan medis yang mereka tawarkan. Pengelompokan ini bervariasi dari rumah sakit umum hingga spesialis, serta kelas-kelas yang mencerminkan tingkat fasilitas dan perawatan.

Rumah Sakit Kelas A adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis luas oleh pemerintah, rumah sakit ini telah ditetapkan sebagai tempat pelayanan rujukan tertinggi (top referral hospital) atau disebut juga rumah sakit pusat. Kita mengenal pelayanan BPJS menggunakan sistem berjenjang, jika tidak bisa ditangani di faskes tingkat 1 (puskesmas, poliklinik, doktr pribadi) maka akan dirujuk ke faskes tingkat 2 (rumah sakit kabupaten), jika di faskes tingkat 2 masih belum juga bisa ditangani maka pasien akan di rujuk ke faskes tingkat 3 yaitu rumah sakit tipe A.⁴

Rumah sakit Tipe B adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran medik spesialis luas dan subspecialis terbatas. Rumah sakit tipe B ini direncanakan akan didirikan di setiap ibukota propinsi (provincial hospital) yang dapat menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten. Rumah sakit pendidikan yang tidak termasuk tipe A juga diklasifikasikan sebagai rumah sakit tipe B.⁵

Rumah Sakit Kelas C adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran subspecialis terbatas. Terdapat empat macam

⁴ <http://www.pasienbpjs.com/2016/06/mengenal-perbedaan-tipe-rumah-sakit.html>.

Diakses 25 Agustus 2023, pukul 19:00 WIB

⁵ *Ibid.*

- 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



elayanan spesialis disediakan yakni pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak, serta pelayanan kebidanan dan kandungan. Rumah sakit kelas C ini adalah rumah sakit yang didirikan di Kota atau kabupaten-kapupaten sebagai faskes tingkat 2 yang menampung rujukan dari faskes tingkat 1 (puskesmas/poliklinik atau dokter pribadi).⁶

Rumah Sakit Kelas D adalah rumah Sakit ini bersifat transisi karena pada suatu saat akan ditingkatkan menjadi rumah sakit kelas C. Pada saat ini kemampuan rumah sakit tipe D hanyalah memberikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran gigi. Sama halnya dengan rumah sakit tipe C, rumah sakit tipe D juga menampung pelayanan yang berasal dari puskesmas⁷

Rumah Sakit Kelas E merupakan rumah sakit khusus (special hospital) yang menyelenggarakan hanya satu macam pelayanan kedokteran saja. Pada saat ini banyak tipe E yang didirikan pemerintah, misalnya rumah sakit jiwa, rumah sakit kusta, rumah sakit paru, rumah sakit jantung, dan rumah sakit ibu dan anak.⁸

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang menyediakan jasa dibidang kesehatan, yang memberilan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Saat ini banyak rumah sakit yang berdiri dengan fasilitas, gedung dan pelayanan yang baik. Semakin banyaknya rumah sakit menyebabkan persaingan yang lebih ketat, sehingga menuntut setiap rumah sakit untuk lebih memperhatikan setiap fasillitas dan pelayanan yang diberikan pada setiap masyarakat yang datang. Rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas agar berdampak baik bagi masyarakat. Faktor pendukung utama dalam pelayanan rumah sakit adalah komunikasi, dengan adanya kemampuan komunikasi yang baik akan berpengaruh terhadap pemecahan masalah yang terjadi, memudahkan

⁶ *Ibid.*

⁷ *Ibid.*

⁸ *Ibid.*

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dalam memberikan bantuan baik dalam pelayanan medis maupun psikologis.⁹

Rumah sakit di Provinsi Riau, Indonesia, merupakan pusat penting dalam penyediaan layanan kesehatan bagi penduduk setempat. Mereka menyediakan berbagai fasilitas medis dan perawatan untuk berbagai kondisi kesehatan. Rumah sakit di Provinsi Riau mencakup berbagai aspek perawatan medis, mulai dari layanan pencegahan dan diagnostik hingga perawatan intensif. Mereka memiliki fasilitas modern yang meliputi unit gawat darurat beroperasi 24 jam, unit perawatan inap untuk pemulihan jangka panjang, serta fasilitas diagnostik seperti laboratorium dan alat pencitraan canggih.¹⁰

Keberadaan rumah sakit di Provinsi Riau mencerminkan komitmen terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dan upaya untuk memenuhi beragam kebutuhan kesehatan masyarakat. Meskipun informasi ini bersifat umum, setiap rumah sakit mungkin memiliki ciri khasnya sendiri dalam hal spesialisasi, fasilitas, dan pendekatan pelayanan. Oleh karena itu, mencari informasi lebih lanjut dari sumber yang sah dan langsung dari rumah sakit yang bersangkutan sangat disarankan.

Rumah sakit Lancang Kuning merupakan rumah sakit yang terletak di Sail, Kota Pekanbaru, Riau. Rumah sakit ini didirikan atas dasar keinginan Gubernur Riau yang saat itu dijabat oleh Bapak R. Subrantas Siswanto dengan alasan untuk memiliki sebuah pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat Pekanbaru khususnya. Rumah sakit Lancang Kuning memiliki beberapa pelayanan kesehatan di antaranya pelayanan penyakit dalam, pelayanan kebidanan, pelayanan kesehatan anak, pelayanan bedah, dan pelayanan kandungan.

⁹ <https://aptika.kominfo.go.id/2023/06/rumah-sakit-di-pekanbaru-terapkan-rme-masuki-tahap-simulasi-sistem/> Diakses pada 25 Agustus 2023, pukul 17:00 WIB

¹⁰ <https://www.infopublik.id/kategori/nusantara/700838/gubri-pelayanan-rsud-arifin-achmad-dipuji-presiden-pelayanannya-dipertahankan> Diakses pada 25 Agustus 2023, pukul 17:00

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Rumah sakit Lancang Kuning merupakan sebuah instansi kesehatan yang mempunyai tanggung jawab atas kesehatan dan kelancaran dalam proses pengobatan dan merupakan rumah sakit tipe C. Pimpinan rumah sakit Lancang Kuning dituntut untuk memiliki pengetahuan, keterampilan dalam membina dan memimpin setiap petugas secara efektif serta dalam mempengaruhi perilaku-prilaku petugas yang bekerja di rumah sakit lancang kuning.

Pada saat ini banyak rumah sakit di kota pekanbaru yang memiliki fasilitas dan pelayanan yang mumpuni, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun yang dikelola oleh pihak swasta, maka dari itu rumah sakit Lancang Kuning yang merupakan salah satu rumah sakit swasta dituntut untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas, karena dari informasi yang didapatkan penulis bahwasannya rumah sakit Lancang Kuning masih kurang mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dikarekan banyaknya persaingan.

Dari banyaknya rumah sakit yang ada di Pekanbaru. Rumah Sakit Lancang Kuning adalah salah satu rumah sakit yang menjalankan fungsi strategi komunikasi untuk mendisiplinkan karyawan dan staffnya. Untuk melihat bagaimana Rumah Sakit Lancang Kuning menerapkan strategi komunikasi untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan dibutuhkan penelaahan yang lebih mendalam dalam bentuk penelitian. Maka dari itu berdasarkan uraian diatas peneliti akan menitik beratkan pada unsur komunikasi organisasi yang dapat meningkatkan disiplin kerja pegawai, yang dimaksud dengan komunikasi organisasi disini ialah meliputi bagaimana cara orang bereaksi terhadap aspek organisasi. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui “**Strategi Komunikasi Organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai**”.

B. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penelitian, maka penulis memberikan penegasan istilah yang termuat pada judul penelitian ini, yaitu:

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Strategi

Menurut Ismail Solihin, kata strategi berasal dari bahasa Yunani “*Strategos*” yang berasal dari “*Stratus*” yang berarti militer dan “*ag*” yang berarti memimpin. Strategi dalam konteks awalnya diartikan sebagai generalship atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jendral dalam membuat rencana menaklukkan dan memenangkan perang. Sementara Nanang Fatah berpendapat bahwa strategi adalah langkah-langkah yang sistematis dalam melakukan rencana secara menyeluruh (makro) dan berjangka panjang dalam mencapai tujuan.¹¹

2. Komunikasi

Menurut Carl. I. Hovland, komunikasi adalah suatu proses dimana seorang individu menyampaikan perangsang (bisa berupa lambang yang berbentuk kata-kata) untuk mengubah perilaku individu lainnya. Louis Forsdale menyatakan bahwa definisi komunikasi adalah proses memberikan tanda atau sinyal yang disesuaikan dengan aturan tertentu, hingga dengan cara ini sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah.¹²

3. Organisasi

Organisasi merupakan konsep untuk menerapkan ide agar suatu wadah manajerial bisa melaksanakan dan menghasilkan kinerja dalam menunjang sebuah perusahaan maupun individu mencapai target yang diinginkan.¹³ Organisasi adalah bentuk kerjasama formal antara dua orang atau lebih dengan tujuan bersama. Hubungan formal terjadi antara pimpinan dan bawahan, membentuk susunan orang yang memiliki tujuan serupa. Efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan tersebut dicapai melalui tindakan bersama, dengan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab bagi setiap individu yang terlibat dalam organisasi.¹⁴

¹¹ Ahmad, *Manajemen Strategis*, (Makassar: Nas Media Pustaka, 2020), hlm. 2

¹² Agus Hendrayady, dkk, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 2

¹³ Mahyuddin, dkk, *Teori Organisasi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 1

¹⁴ Hari Sulaksono, *Budaya Organisasi dan Kinerja*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 1-2



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah komunikasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik yang dilakukan oleh bawahan kepada bawahan, atau atasan dengan atasan, atau bahkan bawahan ke atasan. Dan ciri-ciri komunikasi organisasi antara lain adanya struktur yang jelas serta adanya batasan-batasan yang dipahami masing-masing anggota perusahaan.¹⁵

5. Rumah Sakit

Rumah sakit adalah jenis usaha di bidang jasa kesehatan dan merupakan organisasi unik serta kompleks. Dengan sifat-sifat dan fungsi-fungsi khususnya, rumah sakit merupakan instansi padat karya yang melibatkan berbagai kelompok profesi dalam penyediaan layanan medis. Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan sistem terdiri dari komponen-komponen yang saling terkait, tergantung, dan mempengaruhi satu sama lain.¹⁶

6. Disiplin Kerja

Disiplin kerja dapat diartikan menjadi dua diantaranya, disiplin kerja adalah peraturan dan tata tertib kerja yang harus dipatuhi, dan disiplin kerja adalah norma, etika, dan kebiasaan yang berlaku umum serta tata cara bertingkah laku dalam suasana dan dalam hubungannya dengan pekerjaan.¹⁷

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana Strategi komunikasi organisasi rumah sakit lancang kuning Pekanbaru dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai?

¹⁵ Irene Silviani, *Komunikasi Organisasi*, (Surabaya: PT. Scorpio Media Pustaka, 2020), hlm. 97

¹⁶ Wahit Iqbal Mubarak dan Nurul Chayatun, *Ilmu Keperawatan Komunikasi Pengantar dan Teori*, (Jakarta: Salemba Medika, 2009), hlm. 21

¹⁷ Sindu Muliato, dkk, *Panduan Lengkap Supervisi Diperkaya Perspektif Syariah*, (Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2006), hlm. 171



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana strategi komunikasi organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai.

E. Sistematika Penelitian

Agar mengetahui secara jelas keseluruhan penelitian ini, maka dapat ditulis sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR

Pada bab ini akan diuraikan tentang landasan teori, kajian terdahulu dan kerangka fikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi tentang Rumah Sakit Lancang Kuning, visi misi Rumah Sakit Lancang Kuning, dan Struktur organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai bagaimana Komunikasi organisasi rumah sakit lancang kuning dalam upaya meningkatkan disiplin kerja pegawai.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan mengenai komunikasi organisasi dalam upaya meningkatkan disiplin kerja pegawai, antara lain:

1. Nurul Fitriani yang berjudul "*Strategi Komunikasi Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*" tahun 2020. Yang membicarakan tentang rendahnya kinerja pegawai di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis. Diantaranya faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tersebut adalah rendahnya kemampuan komunikasi organisasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas tentang strategi komunikasi organisasi di salah satu lingkungan instansi. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu, penelitian sebelumnya menjadikan kantor sekretariat daerah Kabupaten Bengkalis sebagai objek penelitian, sedangkan penelitian ini menjadikan rumah sakit Lancang Kuning sebagai objek penelitian.¹⁸
2. Hadi Gunawan yang berjudul "*Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru*". Yang membicarakan tentang pengaruh komunikasi organisasi dan koordinasi terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas tentang komunikasi organisasi di salah satu lingkungan instansi. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu, penelitian

¹⁸ Nurul Fitriani, *Strategi Komunikasi Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*, (Repository Uin Suska, 2020)
<https://repository.uin-suska.ac.id/31251/>



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebelumnya menjadikan PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru sebagai objek penelitian, sedangkan penelitian ini menjadikan rumah sakit Lancang Kuning sebagai objek penelitian. Selain itu, analisis data yang digunakan pada penelitian sebelumnya yaitu metode kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dalam menganalisis data.¹⁹

3. Rendi Fadliansyah yang berjudul ”*Strategi Komunikasi Organisasi PT. Multazam Utama Tour dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Era New Normal*” tahun 2021. Teks tersebut membicarakan tentang strategi komunikasi yang digunakan oleh pimpinan PT. Multazam Utama Tour untuk meningkatkan kinerja karyawan di bidang travel umroh dan haji. Meskipun terkadang mengalami masalah dalam komunikasi, perusahaan ini berusaha menangani hal tersebut agar tidak menghambat kinerja karyawan. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis sebelumnya, yakni keduanya membahas komunikasi organisasi di lingkungan instansi dan menggunakan metode kualitatif dalam menganalisis data. Namun, perbedaan utamanya adalah objek penelitian; penelitian ini mengambil PT. Multazam Utama Tour sebagai objek, sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada Rumah Sakit Lancang Kuning.²⁰
4. Dedy Iskandar yang berjudul ”*Strategi Komunikasi Organisasi dalam Membangun Loyalitas Kerja Pegawai*”, tahun 2021. Studi ini meneliti komunikasi organisasi untuk membangun loyalitas pegawai di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sumatera Utara. Menggunakan metode kualitatif dengan triangulasi data, hasil menunjukkan loyalitas pegawai terbentuk melalui beragam

¹⁹ Hadi Gunawan, *Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru*, (Repository UIN SUSKA, 2021) <https://repository.uin-suska.ac.id/50772/1/FILE%20LENGKAP%20KECUALI%20HASIL%20PENELITIAN%20%28BAB%20V%29.pdf>

²⁰ Rendi Fadliansyah, *Strategi Komunikasi Organisasi PT. Multazam Utama Tour dalam Meningkatkan kinerja Karyawan di Era New Normal*, (Repository UINJKT, 2021) <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/59721>



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi internal. Setiap anggota memiliki peran penting dalam mencapai tujuan. Meskipun memiliki kesamaan dalam pentingnya komunikasi organisasi, penelitian ini berbeda dari penelitian yang dilakukan dalam konteks, subjek, dan metode yang digunakan.²¹

5. Faizal Hamzah Lubis, Fadhil Pahlevi Hidayat, dan Sigit Hardiyanto yang berjudul "*Strategi Komunikasi Organisasi PK IMM FISIP UMSU Dalam Melaksanakan Program Kerja di Masa Pandemi Covid-19*", tahun 2021. Studi ini melihat bagaimana PK IMM FISIP UMSU berkomunikasi saat pandemi COVID-19. Metode kualitatif digunakan dengan observasi dan wawancara. Hasilnya menunjukkan PK IMM menggunakan pendekatan online dan offline dalam program kerja, termasuk rapat, seminar, dan rekrutmen melalui media sosial. Program tatap muka mengikuti protokol kesehatan. Meskipun mirip dengan penelitian yang dilakukan dalam menyoroti strategi komunikasi organisasi, perbedaan utamanya terletak pada konteks dan objek studi. Penelitian ini berfokus pada PK IMM FISIP UMSU selama pandemi, sementara penelitian yang dilakukan berbicara tentang disiplin kerja di Rumah Sakit Lancang Kuning. Subjek, lingkungan, dan tantangan yang dihadapi oleh organisasi berbeda.²²
6. Fitria Putri Mahanani, Maria Febiana Christanti, dan Uljanatunnisa yang berjudul "*Strategi Komunikasi Organisasi Fungsi Hsse Pt Pertamina Patra Niaga Dalam Menjaga Citra Perusahaan*", tahun 2020. Penelitian ini memeriksa strategi komunikasi Fungsi HSSE PT Pertamina Patra Niaga untuk mencegah risiko dan menjaga citra. Metode kualitatif eksploratoris dengan pendekatan studi kasus digunakan, melibatkan dokumen, wawancara, dan observasi. Hasil menunjukkan Fungsi HSSE penting untuk keselamatan dalam

²¹ Dedy Iskandar, *Strategi Komunikasi Organisasi dalam Membangun Loyalitas Kerja Pegawai*, (PERSEPSI: Communication Journal, 2021) <https://doi.org/10.30596/persepsi.v4i1.5734>

²² Faizal Hamzah Lubis, Fadhil Pahlevi Hidayat, Sigit Hardiyanto, *Strategi Komunikasi Organisasi PK IMM FISIP UMSU Dalam Melaksanakan Program Kerja di Masa Pandemi Covid-19*, (CERED: Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial dan Humaniora, 2021) <https://doi.org/10.53695/sintesa.v1i1.464>



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan berisiko tinggi, dengan komunikasi internal untuk citra. Kesamaan dengan penelitian lain adalah fokus pada strategi komunikasi organisasi untuk citra dan tujuan. Namun, perbedaan terletak pada konteks dan objek studi, yaitu Fungsi HSSE PT Pertamina Patra Niaga di sini dan kedisiplinan kerja di Rumah Sakit Lancang Kuning dalam penelitian sebelumnya.²³

7. Anindya Pertiwi Helel dan Nurannafi Farni Syam Maela yang berjudul "*Peningkatan Pelayanan Berbasis Strategi Komunikasi Organisasi pada RSUD Luwu*", tahun 2018. Penelitian ini menggambarkan strategi komunikasi organisasi untuk meningkatkan pelayanan pasien di RSUD Luwu menggunakan metode kualitatif. Hasil menunjukkan strategi komunikasi belum efektif karena pesan kurang jelas, masalah identifikasi obat, dan tulisan dokter. Penetapan waktu penyampaian pesan juga belum optimal. Mirip dengan penelitian lain, fokus pada strategi komunikasi organisasi untuk pelayanan dan efektivitas komunikasi. Namun, perbedaan terletak pada objek studi dan konteks, dengan penelitian ini mengeksplorasi pelayanan pasien di RSUD Luwu dan penelitian lain membahas kedisiplinan kerja di Rumah Sakit Lancang Kuning.²⁴
8. April Laksana dan Noerma Kurnia Fajarwati yang berjudul "*Strategi Komunikasi Organisasi Serikat Pekerja Nasional Pt. Parkland World Indonesia Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan*", tahun 2021. Penelitian ini membahas peran dan strategi komunikasi Serikat Pekerja Nasional dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan di PT Parkland World Indonesia menggunakan metode studi kasus. Hasil menunjukkan strategi komunikasi efektif dengan negosiasi kenaikan upah tanpa demonstrasi. Tapi, ada kendala komunikasi yang harus

²³ Fitria Putri Mahanani, Maria Febiana Christanti, Uljanatunnisa, *Strategi Komunikasi Organisasi Fungsi Hsse Pt Pertamina Patra Niaga Dalam Menjaga Citra Perusahaan*, (Jurnal Pistaka Komunikasi, 2020) <https://doi.org/10.32509/pustakom.v3i1.998>

²⁴ Anindya Pertiwi Hele, Nurannafi Farni Syam Maela, *Peningkatan Pelayanan Berbasis Strategi Komunikasi Organisasi pada RSUD Luwu*, (Jurnal Komunikasi Profesional, 2018) <https://doi.org/10.25139/jkp.v2i1.910>

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diatasi oleh Serikat Pekerja Nasional. Mirip dengan penelitian sebelumnya, fokusnya pada strategi komunikasi organisasi untuk mencapai tujuan. Namun, perbedaan terletak pada konteks dan objek studi, dengan penelitian ini mengeksplorasi kesejahteraan karyawan dan penelitian sebelumnya membahas kedisiplinan kerja di Rumah Sakit Lancang Kuning.²⁵

9. Wiranadi Sang Ketut yang berjudul "*Strategi Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Di Rumah Sakit Siloam Mataram Dalam Menumbuhkan Sense Of Belonging*", tahun 2023. Kedua penelitian ini fokus pada strategi komunikasi organisasi, dengan penekanan pada pengaruhnya terhadap karyawan. Meskipun konteks dan tujuan berbeda, keduanya menyoroti pentingnya komunikasi efektif dalam organisasi. Penelitian yang dilakukan tentang kedisiplinan di Rumah Sakit Lancang Kuning, sementara penelitian Wiranadi tentang sense of belonging di Rumah Sakit Siloam Mataram. Keduanya menggunakan metode kualitatif, namun metodenya berbeda. Penelitian pertama menekankan pada komunikasi praktis, sementara penelitian Wirandi lebih pada wawancara dan dokumentasi. Secara keseluruhan, keduanya memberikan pemahaman tentang bagaimana strategi komunikasi organisasi mempengaruhi budaya kerja, motivasi, dan kinerja karyawan dalam berbagai konteks.²⁶
10. Alya Sukma Waty yang berjudul "*Strategi Komunikasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Citra Ananda Ciputat Dalam Meningkatkan Pelayanan Home Care*", tahun 2018. Kedua penelitian ini membahas strategi komunikasi dalam konteks layanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan fokus pada meningkatkan kedisiplinan karyawan di Rumah

²⁵ April Laksana, Noerma Kurnia Fajarwati, *Strategi Komunikasi Organisasi Serikat Pekerja Nasional Pt. Parkland World Indonesia Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan*, (Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance, 2021) <https://doi.org/10.53363/bureau.v1i2.28>

²⁶ Wiranadi Sang Ketut, *Strategi Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Di Rumah Sakit Siloam Mataram Dalam Menumbuhkan Sense Of Belonging*, (Repository Universitas Mataram, 2023) <http://eprints.unram.ac.id/39682/>



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sakit Lancang Kuning dengan aturan yang diperkuat dan evaluasi. Penelitian yang dilakukan wiranadi membahas bagaimana Rumah Sakit Ibu dan Anak Citra Ananda menggunakan strategi komunikasi untuk sosialisasi layanan home care. Meskipun tujuan berbeda, keduanya menekankan pentingnya komunikasi efektif dalam mencapai tujuan di lingkungan pelayanan kesehatan. Metode kualitatif digunakan dalam kedua penelitian, memungkinkan pemahaman mendalam tentang implementasi strategi komunikasi. Perbedaan terletak pada fokus dan tujuan strategi komunikasi: kedisiplinan internal (penelitian pertama) vs. sosialisasi layanan (penelitian kedua).²⁷

B. Landasan Teori

1. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa Inggris “*Communication*” secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa latin “*Comunis*” yang berarti “sama”. Sama disini maksudnya adalah sama.²⁸

Pengertian komunikasi dapat dikatakan sebagai pengertian komunikasi yang akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dibicarakan atau dipercakapkan. Kesamaan bahasa yang dipergunakan dalam suatu percakapan belum tentu menimbulkan kesamaan makna. Dengan kata lain, mengerti bahasanya saja belum tentu mengerti makna yang dibawakan oleh bahasa itu.²⁹

²⁷ Alya Sukma Waty, *Strategi Komunikasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Citra Ananda Ciputat Dalam Meningkatkan Pelayanan Home Care*, (Repositori UINJKT, 2018) <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/41358>

²⁸ Onong Uchjan Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya 2003), hlm. 9

²⁹ Edy Kurnia, *Komunikasi dalam Pusaran Kompetisi*, (Jakarta: Republika, 2010), hlm.



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setiap manusia membutuhkan komunikasi, karena komunikasi merupakan alat untuk bersosialisasi antara satu dengan yang lainnya. Komunikasi adalah suatu proses dalam mana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.³⁰ Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan melakukan gerakan-gerakan badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu, cara seperti ini disebut komunikasi dengan bahasa nonverbal.³¹

Selanjutnya, Deddy Mulyana menyebutkan pula komunikasi sebagai proses interaksi yang menyetarakan komunikasi dengan suatu proses sebab akibat atau aksi reaksi yang arahnya bergantian. Komunikasi sebagai interaksi sebagai interaksi dipandang sedikit lebih dinamis dari pada komunikasi sebagai tindakan satu arah. Unsur yang dapat ditambahkan dalam konsep ini adalah umpan balik (feed back), yaitu apa yang disampaikan penerima pesan kepada sumber pesan, yang sekaligus digunakan sumber pesan sebagai petunjuk mengenai efektivitas pesan yang disampaikan sebelumnya.³²

b. Unsur-unsur Komunikasi

Unsur-unsur komunikasi ada 5, diantaranya sebagai berikut:

1) Komunikator

Komunikator adalah pihak yang mengirim pesan kepada khalayak. Oleh karena itu, komunikator biasa disebut pengirim,

³⁰ Bernard, *Komunikasi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 30

³¹ Lukiati Kumala, *Ilmu Komunikasi : Perspektif, Proses dan Konteks*, (Bandung: Widya Padjajaran, 2009), hlm. 67

³² *Ibid*, hlm. 133



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sumber, *source* atau *encoder*.³³ Sebagai pelaku utama dalam proses komunikasi, komunikator memegang peranan yang sangat penting terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi. Untuk itu seorang komunikator harus terampil dalam berkomunikasi dan juga kaya ide serta penuh daya kreativitas.³⁴

2) Pesan

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda. Dalam bahasa Inggris pesan biasanya diterjemahkan dengan kata *message*, *content* atau *information*.³⁵

3) Media

Media yang dimaksud di sini ialah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.³⁶ Agar pesan yang disampaikan komunikator sampai pada komunikan, dibutuhkan saluran dan media komunikasi. Saluran komunikasi lebih identik dengan proses berjalannya pesan, sedangkan media komunikasi lebih identik dengan alat (benda) untuk menyampaikan.³⁷

4) Komunikan

Komunikan atau penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima biasanya disebut dengan berbagai macam istilah seperti halayak, sasaran,

³³ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi, Edisi Revisi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2007), hlm. 99

³⁴ *Ibid*, hlm. 99

³⁵ Hafied Cangara, *Op.Cit*, hlm. 24

³⁶ Hafied Cangara, *Op.Cit*, hlm. 25

³⁷ Nurani Soyomukti, *Loc.Cit*



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasikan, atau dalam bahasa Inggris disebut *audience* atau *receiver*.³⁸

5) Pengaruh/ Efek

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu, pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerima pesan.³⁹

c. Jenis dan Bentuk Komunikasi

Jenis dan bentuk komunikasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Jenis Komunikasi:

a) Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah tindak komunikasi yang menggunakan kata-kata.⁴⁰

b) Komunikasi Non-Verbal

Komunikasi non verbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Menurut Larry A. Samovar dan Richard E. Porter, komunikasi non verbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu *setting* komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan oleh individu yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima.⁴¹

2) Bentuk-bentuk Komunikasi

³⁸ *Ibid*, hlm. 26

³⁹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi, Edisi Revisi*, (Rajawali Pers: Jakarta, 2007), hlm. 27

⁴⁰ Daryanto dan Muljo Rahardjo, *Teori Komunikasi*, (Yogyakarta: Gava Media, 2016), hlm. 160

⁴¹ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), hlm. 343

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal (*intrapersonal communication*) adalah komunikasi yang terjadi dengan diri sendiri. Ini merupakan dialog internal dan bahkan dapat terjadi saat bersama dengan orang lain sekaligus.⁴²

b) Komunikasi Interpersonal (antar pribadi)

Secara umum komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang berkomunikasi. Komunikasi interpersonal juga merupakan suatu pertukaran, yaitu tindakan menyampaikan dan menerima pesan secara timbal balik.⁴³

c) Komunikasi Kelompok

Umumnya disepakati bahwa jika jumlah pelaku komunikasi lebih dari tiga orang, cenderung dianggap komunikasi kelompok kecil atau lazim disebut komunikasi kelompok saja. Dalam komunikasi kelompok, komunikator relative mengenal komunikan, dan demikian juga antar komunikan.⁴⁴

d) Komunikasi Massa

Komunikasi massa adalah salah satu konteks komunikasi antar manusia yang sangat besar perannya dalam perubahan sosial atau masyarakat. Sebagai salah satu konteks komunikasi, komunikasi massa adalah komunikasi antarmanusia yang memanfaatkan media massa sebagai alat komunikasi.⁴⁵

⁴² Richard West dan Lynn H Turner, *Pengantar Teori Komunikasi, Edisi Tiga*, (Jakarta Selatan: Salemba Humanika, 2008), hlm. 34

⁴³ Daryanto dan Muljo Rahardjo, *Op.Cit*, hlm. 37

⁴⁴ Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jogyakarta: Ar-ruzz Media, 2016), hlm. 176

⁴⁵ *Ibid*, hlm. 191



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Komunikasi Organisasi

a. Pengertian Organisasi

Secara Bahasa kata organisasi berasal dari Bahasa Yunani *organon* yang berarti alat atau instrument. Arti kata itu memberi isyarat bahwa organisasi adalah alat bantu organisasi. Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.⁴⁶

Organisasi adalah system peran, aliran aktivitas dan proses (pola hubungan kerja) dan menimbulkan beberapa orang sebagai pelaksana tugas yang didesain untuk mencapai tujuan bersama. Dapat dikatakan bahwa organisasi adalah etitas social yang dikoordinasikan secara sadar dengan batasan yang dapat diidentifikasi dan bekerja terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan.⁴⁷

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu wadah bagi setiap orang-orang yang memiliki tujuan yang sama, dimana didalam organisasi tersebut sudah diatur beberapa aturan yang bertujuan untuk mengatur setiap anggota organisasi agar dapat menjalankan visi dan misi organisasi tersebut.

b. Jaringan Komunikasi Organisasi

Di dalam organisasi pemerintah maupun swasta terdapat jenjang-jenjang jabatan yang menyebabkan adanya anggota organisasi yang memimpin dan yang dipimpin, maka di dalam organisasi tidak saja terjadi komunikasi antara anggota organisasi yang sama status atau jabatannya, tetapi juga antara anggota organisasi yang memimpin dan yang dipimpin, dan berbeda fungsi dan kedudukannya. Komunikasi internal terbagi menjadi tiga

⁴⁶ Irham Fahmi, *Managemen Kepemimpinan*, (Bandung: Alfabeta, 2003), hlm 152

⁴⁷ *Ibid*, hlm 25



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegiatan, yaitu komunikasi vertikal (*vertical communication*), komunikasi horizontal (*horizontal communication*), dan komunikasi diagonal (*diagonal communication*).⁴⁸ Komunikasi internal ini yang akan disajikan selanjutnya.

1) Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi dari atas ke bawah, yaitu komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik. Dalam komunikasi vertikal, pimpinan menyampaikan informasi berupa instruksi, petunjuk/arahan, aturan, penjelasan tentang pekerjaan kepada bawahan. Sedangkan bawahan menyampaikan pesan berupa laporan, saran, pengaduan, dan sebagainya kepada pimpinan. Komunikasi vertikal yang lancer, terbuka, dan saling mengisis merupakan pencerminan sikap kepemimpinan yang demokratis, yakni jenis kepemimpinan yang paling baik di antara jenis kepemimpinan yang lain. Karena komunikasi sekali lagi menyangkut masalah hubungan manusia dengan manusia secara harmonis dan timbal balik.⁴⁹

2) Komunikasi Horizontal

Komunikasi Horizontal merupakan komunikasi secara mendatar, antara anggota staf dengan anggota staf, karyawan dengan karyawan, dan sebagainya. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya formal, sedangkan komunikasi horizontal bersifat tidak formal. Mereka berkomunikasi dengan satu sama lain dalam keadaan istirahat, rekreasi, atau sepulang bekerja. Dalam situasi komunikasi seperti ini, terkadang desas-desus cepat sekali menyebar dan menjalar. Dan yang didesas-desuskan

⁴⁸ Onong Uchjana Efendy, *Human Relations dan Public relations*, (Bandung: Mandar Maju, 1993), hlm. 18

⁴⁹ Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foss, *Teori Komunikasi: Theories of Human Communication*, hlm 123-125



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sering kali mengenai hal-hal yang menyangkut pekerjaan atau Tindakan pimpinan yang merugikan mereka.⁵⁰

3) Komunikasi Diagonal

Komunikasi Diagonal atau komunikasi silang merupakan komunikasi antara pimpinan seksi dengan pegawai seksi lain. Yang mana terkadang muncul di anatar komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Contohnya seorang sopir yang merupajan seksi angkutan berkomunikasi dengan kepala bagian personel, yang secara structural tidak mencakup seksi angkutan tersebut.⁵¹

Tidak akan menimbulkan masalah jika komunikasi itu terjadi tidak normal. Akan tetapi, tidak jarang terjadi komunikasi antara kepala bagian personel lain dengan seorang karyawan di bagian dan seksi lain mengenai keluhan yang menyangkut nasibnya disebabkan oleh kurang memuaskannya informasi yang diperoleh langsung dari atasannya.

3. Disiplin Kerja

a. Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin berasal dari kata “ dispel” yang artinya “ patuh “ patuh baik pada pemimpin maupun pada aturan. Disiplin adalah kesanggupan menguasai diri yang diatur. Disiplin berasal dari latin yaitu diciplina yang berarti latihan atau pendidikan, kesopanan dan kerohanian serta pengembangan tabiat. Disiplin menitik beratakan pada bantuan kepada pegawai untuk mengembangkan sikap yang baik terhadap pekerjaan.⁵²

Disiplin kerja adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Disiplin kerja pada dasarnya selalu diharapkan menjadi ciri setiap sumber daya

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ *Ibid.*

⁵² T. Hadi Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: BPEE, 1995), hlm. 28



manusia dalam organisasi karena dengan kedisiplinan organisasi akan berjalan dengan baik dan bisa mencapai tujuannya dengan baik pula. Siagian mengemukakan bahwa disiplin adalah suatu bentuk pelatihan karyawan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga perilaku karyawan tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara koperatif dengan para karyawan lain serta meningkatkan prestasi kerja.⁵³

Berdasarkan dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu sikap yang harus dimiliki setiap orang yang bergabung didalam suatu organisasi, disiplin kerja tidak hanya tentang sikap tetapi juga tentang tingkah laku dan perbuatan, dimana setiap sikap, tingkah laku dan perbuatan hendaklah sesuai dengan peraturan yang telah disepakati secara bersama-sama, jika peraturan yang telah disepati ini dilanggar akan maka setiap yang melanggar akan mendapatkan sanksi.

a. Macam-macam Bentuk Disiplin

Mangkunegara menjelaskan macam-macam disiplin dalam organisasi, yaitu bersifat preventif dan bersifat korektif, sebagai berikut:

1) Disiplin Preventif

Pendekatan yang bersifat preventif adalah tindakan yang mendorong para pegawai untuk taat kepada berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang ditetapkan. Artinya melalui kejelasan dan penjelasan tentang pola sikap, tindakan dan perilaku yang diinginkan setiap anggota organisasi diusahakan pencegahan jangan sampai para pegawai berperilaku negatif. Keberhasilan penerapan pendisiplinan preventif terletak pada disiplin pribadi para pegawai instansi, akan tetapi agar disiplin

⁵³ Siagian Sondang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hlm. 305



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pribadi tersebut semakin kokoh, paling sedikit ada tiga hal yang harus diperhatikan, yaitu:

- a) Para anggota organisasi perlu didorong agar mempunyai rasa memiliki organisasi, karena secara logika seseorang tidak akan merusak yang merupakan miliknya.
- b) Para pegawai perlu diberikan penjelasan tentang berbagai ketentuan yang wajib ditaati dan standar yang harus dipenuhi. Penjelasan dimaksud seyogianya disertai informasi lengkap mengenai latar belakang berbagai ketentuan yang bersifat normatif tersebut.
- c) Para pegawai didorong untuk menertakan sendiri sikap disiplin diri dalam kerangka ketentuan yang berlaku umum bagi seluruh anggota organisasi.

2) Disiplin Korektif

Disiplin Korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyetujui suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada organisasi. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran bagi pelanggar.⁵⁴

b. Indikator-indikator Disiplin Kerja

Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai suatu Lembaga atau Instansi.

1) Kehadiran

Hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terhambat dalam bekerja.

⁵⁴ Melayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: CV Haji Masagung, 1994), hlm. 211



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Ketaatan pada peraturan kerja
Pegawai yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman serta peraturan kerjayang ditetapkan oleh perusahaan.
- 3) Ketaatan pada standar kerja
Hal ini dapat dilihat besarnya tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diamanahkan kepadanya.
- 4) Tingkat kewaspadaan tinggi
Karyawan yang memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.
- 5) Bekerja etis
Beberapa pegawai mungkin melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan etika sebagai seorang pegawai yang sesuai dengan pekerjaannya. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis menjadi salah satu wujud disiplin pegawai.⁵⁵

4. Strategi Komunikasi Organisasi

Strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai suatu tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda beda sewaktu waktu bergantung kepada situasi dan kondisi.⁵⁶

Anwar Arifin dalam bukunya Strategi Komunikasi menyatakan bahwa “sesungguhnya suatu strategi adalah keseluruhan keputusan

⁵⁵ Rivai, Veithal dan Basri, *Perfomanse Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 65

⁵⁶ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015) cet-9, 29.



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan untuk mencapai tujuan. Jadi, merumuskan strategi komunikasi berarti memperhitungkan kondisi dan situasi (ruang dan waktu) yang dihadapi dan yang akan mungkin dihadapi dimasa depan untuk mencapai efektivitas. Dengan strategi komunikasi ini berarti dapat ditempuh beberapa cara memakai komunikasi secara sadar untuk menciptakan perubahan pada diri khalayak dengan mudah dan cepat (1984:10).⁵⁷ Rogers (1982) memberi batasan pengertian strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala yang lebih besar melalui transfer ide-ide baru.⁵⁸

a. Sifat Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan sebuah bentuk perencanaan komunikasi yang ada didalamnya. Tentunya ketika direncanakan akan terlihat sumber pesan, pesan, proses pengolahan pesan, dan bagaimana pesan digunakan dalam proses komunikasi itu sendiri. Dengan demikian, berbicara sifat strategi komunikasi maka keberadaannya melekat atau terintegrasi dengan berbagai macam perencanaan komunikasi. Perencanaan komunikasi sendiri merupakan kajian dari organisasi komunikasi. Dengan demikian, sifat dari strategi komunikasi dapat dijelaskan diantaranya sebagai berikut:

- 1) Bagian terintegrasi dari kajian perencanaan komunikasi.
- 2) Membutuhkan peran dari kredibilitas komunikator
- 3) Membutuhkan *setting* komunikasi yang jelas.
- 4) Dapat digunakan sebagai salah satu proses komunikasi dalam berbagai situasi.
- 5) Banyak dirasakan implementasinya dalam kajian organisasi.

⁵⁷ Edi Suryadi. *Strategi Komunikasi Sebuah Analisis Teori dan Praktis Di Era Global* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), 5.

⁵⁸ Hafied Cangara, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2017)



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6) Memberikan yang sifatnya mengukur tingkat efektivitas pesan yang tersampaikan dan dimengerti oleh komunikan.⁵⁹

Dalam perkembangannya sejumlah pakar komunikasi melakukan diskusi bahwa strategi komunikasi erat sekali dengan organisasi komunikasi. Namun, strategi komunikasi lebih kepada bentuk dari sejumlah langkah strategis yang diambil oleh sebuah organisasi sehingga semua aktivitas komunikasi nya mampu mencapai sasaran secara efektif. Sifat strategi komunikasi pada dasarnya melekat pada semua pelaku komunikasi, tetapi awalnya didahului oleh sebuah pemikiran strategis yang dimiliki oleh para pimpinan dari sebuah organisasi tertentu.⁶⁰

b. Tahapan Strategi Komunikasi

Menurut Fred R. David dalam buku *Strategic Management Concepts and Cases* bahwa manajemen strategi merupakan seni dan ilmu dalam memformulasikan, melaksanakan, dan mengevaluasi pengambilan keputusan dalam suatu organisasi yang bersifat lintas fungsi untuk menunjang pencapaian tujuan organisasi. Masih dalam halaman yang sama, Fred juga menjelaskan “*The strategic-management process consists of three stages: strategy formulation, strategy implementation, and strategy evaluation*” bahwa proses manajemen strategis terdiri dari tiga tahapan, yaitu, perencanaan strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi.⁶¹

1) Perencanaan (*Planiang*)

Perumusan strategi meliputi kegiatan untuk mengembangkan visi dan misi organisasi, mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal organisasi, menentukan kekuatan dan kelemahan internal organisasi, menetapkan tujuan

⁵⁹ Edi Suryadi, *Loc. Cit.*, 10.

⁶⁰ Edi Suryadi, *Op. cit.*, 11.

⁶¹ Fred R. David, *Strategic Management Concepts And Cases 13th ed.*, (New Jersey: Pearson Education, Inc., 2007), hal. 6.



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jangka panjang organisasi, membuat sejumlah strategi alternatif untuk organisasi. serta memilih strategi tertentu untuk digunakan.⁶²

Dalam strategi komunikasi sendiri, tahapan dalam strategi perencanaan memiliki poin-poin yang berbeda. Strategi perencanaan yang digagaskan oleh Fred R. David merupakan langkah-langkah jitu menuju manajemen yang baik, akan tetapi tidak semua langkah bisa diimplementasikan dalam strategi komunikasi.

Penetapan strategi dalam perencanaan komunikasi, tentu saja tidak lepas dari elemen komunikasi. Pengertian komunikasi yang dibuat oleh Harold D. Lasswell menyatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says, What In Which Channel, To Whom, With What Effect?*⁶³

2) Pelaksanaan (*Implementation*)

Pelaksanaan strategi mengharuskan perusahaan untuk menetapkan sasaran tahunan, membuat kebijakan, memotivasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya sehingga perumusan strategis dapat dilaksanakan. Pelaksanaan strategis mencakup pengembangan budaya yang mendukung strategi, penciptaan struktur organisasi yang efektif, pengarahannya kembali usaha-usaha pemasaran, penyiapan anggaran, pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi, serta menghubungkan kompensasi untuk karyawan dengan kinerja organisasi.⁶⁴

⁶² *Ibid.*

⁶³ Onong Uchyana Effendi, *Ilmu, Teori, Dan Filsafat Komunikasi* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), 253.

⁶⁴ Fred R. David, *Strategic Management Concepts And Cases 13th ed.*, (New Jersey: Pearson Education, Inc., 2007), hal. 6.



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Beberapa masalah yang sering dihadapi masing organisasi maupun lembaga lainnya dalam masa implementasi strategi adalah sebagai berikut:

- Implementasi strategi sering kali memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan waktu yang dibutuhkan untuk membuat perencanaan.
 - Masalah-masalah besar yang sebelumnya tidak diantisipasi, muncul pada tahap implementasi strategi.
 - Berbagai kegiatan tidak terkoordinasi secara efektif.
 - Berbagai kegiatan yang bersaing serta krisis yang terjadi, menyita perhatian manajer dan mengakibatkan fokus perhatian mereka tidak tertuju pada persoalan implementasi strategi.
 - Sumber daya manusia yang terlibat tidak memiliki kemampuan yang memadai untuk melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepada mereka.
 - Karyawan pada level organisasi yang rendah tidak dilatih dengan memadai.
 - Berbagai faktor lingkungan eksternal yang tidak bisa dikendalikan mengakibatkan munculnya berbagai masalah.
 - Manajer yang mengepalai departemen tidak memberikan kepemimpinan dan pengarahan yang memadai kepada para bawahannya.
 - Berbagai tugas dan kegiatan yang merupakan kunci bagi implementasi strategi tidak dirumuskan dengan baik.⁶⁵
- 3) Evaluasi (*Evaluation*)
- Evaluasi strategi. Tahap ini merupakan tahap akhir dari manajemen strategis. Tiga kegiatan pokok dalam evaluasi strategi, adalah mengkaji ulang faktor-faktor eksternal dan

⁶⁵ Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, (Bandung: Penerbit Erlangga, 2012), h. 204.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

intemal yang menjadi landasan perumusan strategi yang diterapkan sekarang ini. kemudian mengukur kinerja, melakukan tindakan-tindakan korektif.⁶⁶

c. Bentuk strategi komunikasi

Dewasa ini bentuk komunikasi yang diterapkan oleh seseorang akan dipengaruhi oleh tujuan yang ingin dicapainya sehingga bentuk komunikasi akan berhubungan dengan desain-desain komunikasi. Desain komunikasi yang dirumuskan mulai dari tingkatan ide sampai pada kertas kerja dan praktik-praktik dalam bentuk perilaku individu hingga menghasilkan efek komunikasi. Kemudian dalam prosesnya memanfaatkan sejumlah media dan teknologi sehingga dapat dikatakan bahwa fenomena tersebut menghasilkan sebuah bentuk komunikasi.⁶⁷

d. Tujuan strategi komunikasi

Menurut R. wayne Pace, Brent D. Peterson dan M. Dallas Burnett dalam bukunya *Techniques for Effective Communication*, tujuan strategi komunikasi sebagai berikut.⁶⁸

1) *To Secure Understanding*

Untuk memastikan bahwa terjadi suatu pengertian dalam berkomunikasi.

2) *To Establish Acceptance*

Bagaimana cara penerimaan itu terus dibina dengan baik.

3) *To Motive Action*

Penggiatan untuk memotivasinya.

4) *The Goals Which the Communicator sought to Achieve*

⁶⁶ Fred R. David, *Strategic Management Concepts And Cases 13th ed.*, (New Jersey: Pearson Education, Inc., 2007), hal. 7.

⁶⁷ *Ibid*

⁶⁸ Rosady Ruslan. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*.(Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), 37



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan yang hendak dicapai oleh pihak komunikator dari proses komunikasi tersebut juga berhubungan dengan komunikasi publik.

Tujuan umum dari komunikasi public terutama sekali adalah untuk memberikan informasi kepada sejumlah besar orang mengenai organisasi misalnya mengenai aktivitas-aktivitas organisasi dan hasil produksi organisasi. Selain dari itu komunikasi public juga bertujuan untuk menjalin hubungan antara organisasi dengan masyarakat diluar organisasi seperti pemakai jasa organisasi, pemakai hasil produksi organisasi dan masyarakat umumnya. Komunikasi juga dapat digunakan untuk memberikan hiburan kepada sejumlah orang, seperti menceritakan pengalaman yang menyenangkan kepada orang banyak.⁶⁹ Penetapan strategi dalam perencanaan komunikasi kembali kepada elemen dari komunikasi, yakni: *who says what, To whom through, what channels, and what effects.*⁷⁰

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan kajian tentang bagaimana hubungan teori dengan konsep yang ada dalam perumusan masalah, jadi sebelum terjun ke lapangan dan melakukan pengumpulan data, peneliti diharapkan mampu menjawab secara teoritis permasalahan penelitian. Upaya menjawab masalah ini disebut kerangka pikir.⁷¹

Pada penelitian ini, kerangka pikir bertujuan untuk menganalisis Strategi Komunikasi Organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. Berikut ini adalah kerangka pikir yang peneliti gambarkan untuk memudahkan dalam memahami arahan tujuan penelitian ini:

⁶⁹ Arni Muhammad. *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), 197-198.

⁷⁰ Hafied Cangara, *Op.cit*, 133

⁷¹ Rachmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 81

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 2.1** Kerangka Berfikir



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif, yang mana menguraikan setiap informasi yang diperoleh dengan kalimat yang jelas, jenis pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan fakta dan data-data.⁷²

Ditinjau dari jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang diamati oleh subjek penelitian dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alami dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.⁷³

Pembahasan pada penelitian ini lebih menitik beratkan pada bagaimana Strategi Komunikasi Organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Karyawan, disajikan dan digambarkan apa adanya tanpa manipulasi data.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Lancang Kuning yang beralamat di Jl. Ronggowarsito, Ujung Gobah No. 5A, Suka Maju, Kec. Sail, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan, dimulai dari bulan Juni - Agustus 2023.

⁷² Jalaludin Rahmad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 24

⁷³ Lexy. J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung. PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 6



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Subjek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah karyawan di Rumah Sakit Lancang Kuning.

2. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini yaitu Strategi Komunikasi Organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Karyawan.

D. Sumber Data Penelitian

Sumber data pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media apapun. Data primer bisa berupa opini seseorang atau kelompok, sumber data didapatkan melalui wawancara secara langsung tentang strategi komunikasi organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain, yang berkaitan dengan masalah penelitian, data sekunder dapat diperoleh dari studi pustaka dan dokumen yang terkait dengan penelitian ini. Data sekunder bisa diperoleh secara manual, online atau keduanya.

Adapun data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari literatur-literatur buku pustaka, ebook, jurnal-jurnal online, dan catatan internal dari lembaga yang berkaitan dengan strategi komunikasi organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memiliki informasi yang lengkap mengenai objek penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purpose sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi social yang diteliti.⁷⁴

Dalam penelitian ini peneliti memilih beberapa informan yaitu orang-orang yang bekerja di Rumah Sakit Lancang Kuning yang dapat menjadi acuan dalam mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Tabel 3.1 Data Informan Penelitian

NO	Nama Informan	Jabatan
1	dr. Fifi Inef, E	Manager Pelayanan Medis (PLT Direktur)
2	Yoda Triadi, S.Kep, Ners	Manager Keperawatan
3	Silmi Permatasari, S. Psi	Koordinator SDM
4	Nurul Hidayati Ramadhan, S. Psi	STAF SDM
5	Kissi Amela Yulia Ningsih, S.T	Koordinator Marketing
6	Ahmad Rahbani SS, S.E, M. Ak	Koordinator Keuangan
7	dr. Setia Hasti Saily	Supervisor Pelayanan Medis

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada

⁷⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 54



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

responden. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung.

Wawancara yang digunakan pada penelitian kualitatif adalah wawancara yang dilakukan secara mendalam, dimana proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab secara tatap muka antar pewawancara dengan informan.⁷⁵

Dalam penelitian kali ini penulis akan melakukan wawancara terhadap karyawan yang bekerja Rumah Sakit Lancang Kuning.

Menurut Kerlinger ada tiga hal yang menjadi kekuatan dari wawancara yaitu:

- a. Mampu mendeteksi kadar pengertian subjek terhadap pertanyaan yang diajukan. Jika mereka tidak mengerti bisa diantisipasi oleh interviewer dengan memberikan penjelasan.
- b. Fleksibel, pelaksanaannya dapat disesuaikan dengan masing-masing individu.
- c. Menjadi satu-satunya hal yang dapat dilakukan disaat teknik lain sudah tidak dapat dilakukan.⁷⁶

2. Metode Observasi

Pengamatan dengan menggunakan indra penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Menurut Nawawi dan Martini observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Ada beberapa keunggulan dari metode observasi yaitu, data yang diperoleh adalah data yang segar artinya data yang didapat dari subjek pada saat terjadinya tingkah laku, dan keabsahan alat ukur dapat diketahui secara langsung.⁷⁷

Pada penelitian, penulis melakukan observasi di Rumah Sakit Lancang Kuning, dimana peneliti akan menanyakan informasi yang

⁷⁵ Maryam B. Gainau, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: PT Kanisius, 2016), hlm. 109

⁷⁶ *Ibid*, hlm. 112

⁷⁷ *Ibid*, hlm. 116



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dibutuhkan dalam penelitian ini. Selain itu, peneliti juga akan mendengarkan penjelasan dari informan, memperhatikan hal-hal yang terjadi di lapangan, dan mempelajari dokumen-dokumen yang sudah ada.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mengumpulkan data dalam bentuk rekaman, foto, video, dan dokumentasi tertulis (arsip-arsip), yang dapat memberikan data yang menjadi acuan dalam proses penelitian. Metode dokumentasi pada penelitian ini diperoleh dari pengumpulan data-data tertulis yang menerangkan dan menjelaskan tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian, kemudian penulis akan menafsirkan dan menghubungkannya dengan fenomena lain.

G. Validasi Data

Untuk menguji validitas yang telah dikumpulkan, penelitian akan menggunakan metode triangulasi, metode triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data tersebut. Triangulasi yang dilakukan adalah memeriksa kebenaran dan keaslian data yang diperoleh dari sumber dari sumber data yang berbeda dan instrument yang berbeda pula. Dalam kata lain, triangulasi data adalah teknik keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembandingan yaitu pengguna sumber, metode, penyidik dari teori.⁷⁸

Penelitian ini akan difokuskan pada strategi komunikasi organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan.

⁷⁸ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), edisi pertama, cetakan ketiga, hlm. 217



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pemecahan data menjadi komponen-komponen yang lebih kecil berdasarkan elemen dan struktur tertentu, semua aspek tersebut memiliki peran yang saling berkaitan satu sama yang lain.⁷⁹

Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan teknik miles dan huberman yaitu:

1. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kualitatif menggunakan teknik observasi partisipasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya,

3. Penyajian Data

Data yang tercatat dilapangan selanjutnya di kelompokkan dan disajikan dalam bentuk teks naratif, grafik, jaringan dan bagan. Semua dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun lengkap memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

4. Simpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan di akhir penelitian kualitatif. Penelitian harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran simpulan yang disepakati oleh subjek tempat penelitian berlangsung. Makna yang di rumuskan penelitian dari dari dat harus di uji kebenarannya, kecocokan dan kekokohnya.

⁷⁹ Albi Anggito, dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Suka Bumi: CV Jejak, 2018), hlm. 235

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN (Rumah Sakit Lancang Kuning)



Gambar 4.1 Logo Rumah Sakit Lancang Kuning

A. Profil Rumah Sakit Lancang Kuning

Berawal dari keinginan Gubernur Riau, saat itu dijabat oleh Bapak R. Subrantas Siswanto untuk memiliki sebuah layanan kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat Riau khususnya warga Pekanbaru. Dengan keinginan tersebut, maka pada tahun 1992 secara swadaya melalui gotong royong sumbangan dari Para Pengusaha Riau, dibangunlah sebuah Paviliun Kesehatan yang merupakan bagian dari Rumah Sakit Umum Daerah Pekanbaru dan diberi nama PAVILIUN LANCANG KUNING.

Seiring dengan kemajuan perkembangan yang terjadi dibidang kesehatan, maka muncul suatu gagasan untuk memperluas Paviliun Lancang Kuning ini, baik dibidang sarana dan prasarana serta pelayanan kesehatan. Pada tahun 2003 dibangunlah sebuah rumah sakit diatas tanah seluas 7.500 meter per segi ditengah kota Pekanbaru tepatnya di Kelurahan Sukamaju Kecamatan Sail yang diberi nama Rumah Sakit LANCANG KUNING yang berlokasi di jalan Ronggowarsito Ujung No.5, Gobah-Pekanbaru hingga saat sekarang ini.

Rumah Sakit Lancang Kuning mulai beroperasi pada tanggal 29 April 2005 dan berada dibawah naungan PT. MANTERA MEDIKA LESTARI, dengan susunan Komisaris hingga Direktur Utama merupakan Para Pemegang Saham dari Yayasan Subrantas Siswanto. Kemudian pada tahun



- 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2017, Yayasan Dompot Dhuafa Republika melalui PT. Daya Dinamika Medika bergabung sebagai pemilik Rumah Sakit Lancang Kuning. Sejak saat itu Rumah Sakit Lancang Kuning terus bebenah dan terus meningkatkan layanan kesehatan untuk masyarakat Pekanbaru Riau.

Bangunan Rumah Sakit Lancang Kuning terdiri dari 2 (dua) lantai dengan luas bangunan 3.925 meter per segi yang dilengkapi dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, antara lain : POLI Rawat Jalan, Ruang Rawat Inap, Ruang Bersalin, Kamar Operasi, Ruang Intensif/HCU & ICU, Unit Hemodialisa, Bangsal Jiwa dan Ketergantungan Obat, Instalasi Gawat Darurat/IGD, Laboratorium, Rongent serta Instalasi Farmasi.

Visi :

”Melayani Kesehatan Masyarakat Riau yang Berkualitas Dalam Lingkungan Nyaman”

Misi :

1. Mewujudkan Masyarakat Riau Sehat
2. Mengutamakan Keselamatan Pasien
3. Mengutamakan Mutu Pelayanan Kesehatan

Nilai :

1. Responsif
2. Amanah
3. Profesional
4. Ibadah

B. Aktifitas Rumah Sakit

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut RS Lancang Kuning mempunyai fungsi :

1. Pelayanan Medis
2. Pelayanan Penunjang Medis dan Non Medis;
3. Pelayanan Asuhan Keperawatan;



4. Pelayanan Rujukan
5. Pengelolaan Administrasi dan Keuangan.

Tugas instalasi adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan Medis, pelayanan medis terdiri dari instalasi rawat jalan dan instalasi rawat inap.
 - 1) Instalasi Rawat Jalan mempunyai tugas melaksanakan diagnosa, pengobatan, perawatan, pencegahan dan peningkatan pemeliharaan kesehatan serta penelitian penderita rawat jalan;
 - 2) Instalasi Rawat Inap mempunyai tugas melaksanakan diagnosa, pengobatan, perawatan, pencegahan dan peningkatan pemeliharaan kesehatan serta penelitian penderita rawat inap;
- b. Pelayanan Penunjang Medis dan Non Medis, terdiri dari:
 - 1) Instalasi Rehab Medik mempunyai tugas memberikan pelayanan terapi terhadap penderita sesuai dengan permintaan dokter;
 - 2) Instalasi Kamar Bedah mempunyai tugas melaksanakan diagnosa pengobatan, perawatan, pencegahan akibat penyakit, penyuluhan, peningkatan pemulihan kesehatan di bidang bedah dan rehabilitasi;
 - 3) Instalasi ICU mempunyai tugas melaksanakan dan memberikan pelayanan secara intensif dan khusus,
 - 4) Instalasi Gawat Darurat mempunyai tugas melaksanakan pelayanan rawat darurat medis, termasuk diagnosa, pengobatan, perawatan, pencegahan akibat penyakit dan peningkatan pemulihan kesehatan;
 - 5) Instalasi Laboratorium mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pemeriksaan di bidang laboratorium unit untuk keperluan diagnosa, penelitian dan pelayanan transfusi darah;
 - 6) Instalasi Farmasi mempunyai tugas :

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Melaksanakan kegiatan penyediaan, peracikan, penyimpanan, penyaluran, pengawasan dan penelitian penggunaan obat-obatan, gas medik dan bahan kimia yang dilakukan oleh tenaga / pegawai dalam jabatan non struktural;
 - b) Melaksanakan kegiatan penyimpanan dan penyaluran alat dan bahan kesehatan habis pakai.
- 7) Instalasi CSSD mempunyai tugas melaksanakan pencuci hamaan/sterilisasi alat kedokteran, alat kesehatan dan linen;
- 8) Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit mempunyai tugas :
- a) Melaksanakan pemeliharaan peralatan listrik, elektronik dan kesehatan;
 - b) Melaksanakan persediaan air minum, gas teknis dan listrik.
- c. Pelayanan Rujukan
- Program Jamkesda yang diperuntukkan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu ini juga harus melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan seperti rujukan surat miskin dari puskesmas yang melakukan rujukan kepada Rumah Sakit atau kepengurusan surat tidak mampu dari Dinas Kesehatan bagi pasien.
- d. Pengelolaan Administrasi dan Keuangan.
- 1) Menetapkan rumusan kebijakan teknis penyusunan program kerja pengelolaan dan pelayanan administrasi keuangan;
 - 2) Menetapkan rumusan kebijakan teknis penyusunan program dan anggaran RS Lancang Kuning;
 - 3) Menetapkan rumusan kebijakan penyusunan petunjuk teknis / prosedur tetap pengelolaan administrasi keuangan;
 - 4) Menetapkan rumusan kebijakan teknis pengelolaan administrasi keuangan;
 - 5) Menetapkan rumusan kebijakan teknis koordinasi penyusunan anggaran RS Lancang Kuning

- 6) Menetapkan rumusan kebijakan teknis pelayanan akuntansi dan verifikasi keuangan RS Lancang Kuning;

C. Struktur Organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning

Tugas Pokok dan Fungsi:

RS Lancang Kuning merupakan unsur penunjang tugas tertentu yang dipimpin oleh seorang Direktur Utama, dan secara teknis medis bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan. Tugas pokok dan fungsi RS Lancang Kuning yaitu: "Melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan sesuai dengan peraturan yang berlaku".

Susunan Organisasi RS Lancang Kuning terdiri dari :

1. Direktur Utama
2. Komite Medik
3. Komite Keperawatan
4. Komite Pemeriksaan Internal
5. Bagian Tata Usaha, terdiri dari :
 - 5.1. Sub Bagian Perencanaan
 - 5.2. Sub Bagian Keuangan
 - 5.3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
5. Bidang Pelayanan Medik, terdiri dari :
 - 6.1. Seksi Perencanaan Pelayanan Medik
 - 6.2. Seksi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Medik
6. Bidang Penunjang Medik, terdiri dari :
 - 7.1. Seksi Perencanaan Penunjang Medik
 - 7.2. Seksi Monitoring dan Evaluasi Penunjang Medik
7. Bidang Keperawatan, terdiri dari :
 - 8.1. Seksi Perencanaan Keperawatan
 - 8.2. Seksi Monitoring dan Evaluasi Keperawatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Instalasi Pelayanan Gawat Darurat
9. Instalasi Pelayanan Rawat Jalan
10. Instalasi Rawat Inap
11. Fasilitas Kebidanan
12. Fasilitas Operasi
13. Fasilitas IC
14. Radiologi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

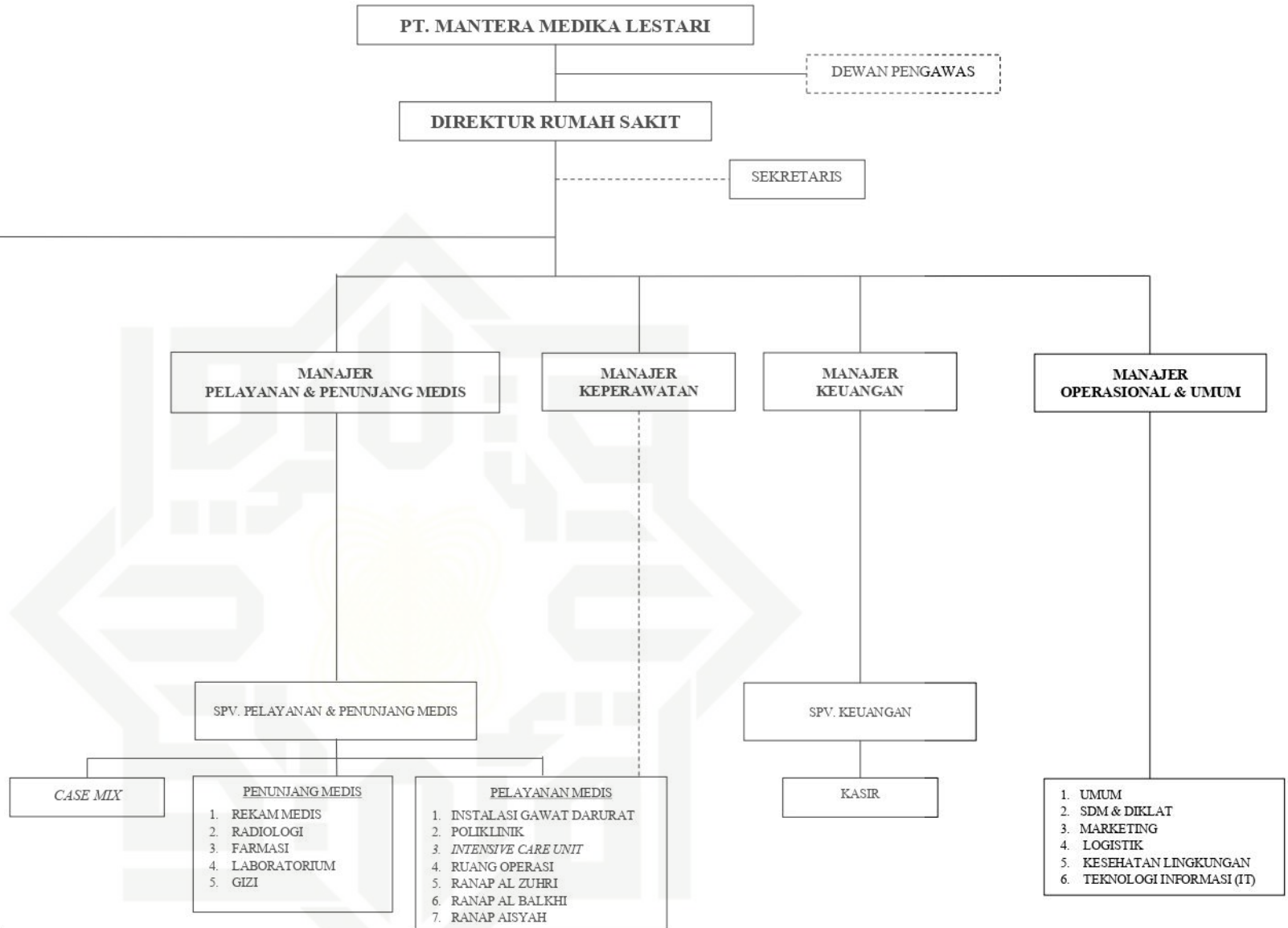
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT LANCANG KUNING



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau lain-lain yang diterbitkan atau tidak diterbitkan di media massa atau komunikasi elektronik atau any other form of mass communication, tanpa mengizinkan penyusun atau institusi ini untuk menyalin, memuat, mendistribusikan, mengutip, memperbanyak, menyiarkan, atau menjual dalam bentuk apa pun.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

RS Lancang Kuning

Jl. Renggowarsito Ujung No. 5A
Gobah, Suka Maju, Sail, Kota Pekanbaru, Riau - 28127

Telp: (0761) 8550000 / (0761) 8550001 / (0761) 8550002 / (0761) 8550003 / (0761) 8550004 / (0761) 8550005 / (0761) 8550006 / (0761) 8550007 / (0761) 8550008 / (0761) 8550009 / (0761) 8550010

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi organisasi memiliki peran yang krusial dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Anwar Arifin mengemukakan bahwa merumuskan strategi komunikasi mempertimbangkan kondisi dan situasi yang ada serta yang mungkin akan dihadapi dimasa depan. Adapun Strategi komunikasi Rumah Sakit Lancang Kuning yakni, menciptakan lingkungan kerja yang jelas l, transparan, dan profesional, dimana karyawan dapat memahami ekspektasi perusahaan terhadap mereka. Strategi komunikasi organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning Meningkatkan kedisiplinan kerja melalui pendekatan seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Melalui pendekatan ini, Rumah Sakit Lancang Kuning Berhasil merumuskan kebijakan dan aturan yang jelas, menyampaikan informasi dengan efektif melalui berbagai media, memberikan umpan balik konstruktif, dan memastikan akses terhadap informan. Strategi komunikasi organisasi Rumah Sakit Lancang Kuning membentuk budaya kerja yang produktif dan efisien di Rumah Sakit Lancang Kuning. Rumah Sakit Lancang Kuning memberikan reward terhadap karyawan yang berprestasi dan disiplin sebagai bentuk perhatian dan motivasi dari pihak rumah sakit.

B. Saran

Berdasarkan seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang tepat untuk Rumah Sakit Lancang Kuning dalam meningkatkan kedisiplinan melalui strategi komunikasi:

1. Diharapkan Rumah Sakit Lancang Kuning memperkuat hubungan komunikasi antar karyawan dengan saling menghargai dalam proses kinerja berlangsung.

2. Rumah Sakit Lancang Kuning diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan berkualitas dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pasien.
3. Rumah Sakit Lancang Kuning diharapkan lebih memperhatikan unsur-unsur kedisiplinan dari segi komunikasi organisasi seperti komunikasi berjenjang, komunikasi formal dan informal, serta melakukan evaluasi dan perbaikan untuk mengukur dan mengontrol kedisiplinan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Sobirin. 2007. *Budaya Organisasi, Pengertian, Makna dan Aplikasinya dalam Kehidupan Organisasi*. Jakarta: Unit Penerbit STM YKPN.
- Ahmad. 2020. *Manajemen Strategis*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Akadum. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ambarwati, Arie. 2018. *Perilaku dan Teori Organisasi*. Malang: Media Nusa Creative.
- Anggito, Albi, dkk. 2018 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Suka Bumi: CV Jejak
- B. Gainau, Maryam. 2016. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Bernard. 2005. *Komunikasi Suatu Pengantar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi, Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cangara, Hafied. 2017. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Daryanto dan Muljo Rahardjo. 2016. *Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fadliansyah, Rendi. 2021. *Strategi Komunikasi Organisasi PT. Multazam Utama Tour dalam Meningkatkan kinerja Karyawan di Era New Normal*.
Repository UINJKT
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/59721>
- Fahmi, Irham. 2003. *Managemen Kepemimpinan*. Bandung: Alfabeta.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fitriani, Nurul. 2020. *Strategi Komunikasi Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*. Repository Uin Suska <https://repository.uin-suska.ac.id/31251/>

Gunawan, Hadi. 2021. *Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Koordinasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru*. Repository UIN SUSKA. <https://repository.uin-suska.ac.id/50772/1/FILE%20LENGKAP%20KECUALI%20HASIL%20PENELITIAN%20%28BAB%20V%29.pdf>

Hadiati Koeswadji, Herman. 2002. *Hukum untuk Perumahan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Hamzah Lubis, Faizal. dkk. 2021. *Strategi Komunikasi Organisasi PK IMM FISIP UMSU Dalam Melaksanakan Program Kerja di Masa Pandemi Covid-19* CERED: Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial dan Humaniora. <https://doi.org/10.53695/sintesa.v1i1.464>

Handoko, Hadi, T. 1995. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.

Harun, Rochajat. Ardianto, Elvinaro. 2012. *Komunikasi Pembangunan & Perubahan Sosial Perspektif Dominan, Kaji Ulang dan Teori Kritik*. Jakarta: Rajawali Pers.

Hendrayady, Agus, dkk. 2021. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Media Sains Indonesia

<http://www.pasienbpjs.com/2016/06/mengenal-perbedaan-tipe-rumah-sakit.html>.

Diakses 25 Agustus 2023, pukul 19:00 WIB

<https://aptika.kominfo.go.id/2023/06/rumah-sakit-di-pekanbaru-terapkan-rme-masuki-tahap-simulasi-sistem/>

Diakses pada 25 Agustus 2023, pukul 17:00 WIB



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- <https://www.infopublik.id/kategori/nusantara/700838/gubri-pelayanan-rsud-arifin-achmad-dipuji-presiden-pelayanannya-dipertahankan> Diakses pada 25 Agustus 2023, pukul 17:00 WIB
- Igrisia, Ridwanto. 2022. *Kedudukan SK PNS Sebagai Jaminan Hutang*. Gorontalo: Cahaya Arsh Puplicher.
- Iskandar, Dedy. 2021. *Strategi Komunikasi Organisasi dalam Membangun Loyalitas Kerja Pegawai*. PERSEPSI: Communication Journal. <https://doi.org/10.30596/persepsi.v4i1.5734>
- J. Moeleong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Kosasih. 2021. *Manajemen Strategik*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kumala, Lukiaty. 2009. *Ilmu Komunikasi : Perspektif, Proses dan Konteks*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Kurnia, Edy. 2010. *Komunikasi dalam Pusaran Kompetisi*. Jakarta: Republika.
- Laksana, April. Kurnia Fajarwati, Noerma. 2021. *Strategi Komunikasi Organisasi Serikat Pekerja Nasional Pt. Parkland World Indonesia Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan*, Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance. <https://doi.org/10.53363/bureau.v1i2.28>
- Mahyuddin, dkk. 2021. *Teori Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Morissan. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta Timur: Kencana.
- Mubarak, Iqbal, Wahit dan Nurul Chayatin. 2009. *Ilmu Keperawatan Komunikasi Pengantar dan Teori*. Jakarta: Salemba Medika.



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Muhammad, Arni. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mulianto, Sindu dkk. 2006. *Panduan Lengkap Supervisi Diperkaya Perspektif Syariah*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2016. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2010. *Etika & Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pertiwi Hele, Anindya. Farni Syam Maela, Nurannafi. 2018. *Peningkatan Pelayanan Berbasis Strategi Komunikasi Organisasi pada RSUD Luwu*. Jurnal Komunikasi Profesional. <https://doi.org/10.25139/jkp.v2i1.910>
- Prabowo, Yusdianto. 2004. *Akuntansi Perpajakan Terapan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Purnomo, Setiawan. Zulkieflimansyah. 2016. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Putri Mahanani, Fitria. Dkk. 2020. *Strategi Komunikasi Organisasi Fungsi Hsse Pt Pertamina Patra Niaga Dalam Menjaga Citra Perusahaan* Jurnal Pistaka Komunikasi. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v3i1.998>
- R. David, Fred. 2007. *Strategic Management Concepts And Cases 13th ed*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Rahmad, Jalaludin. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahmat, Basuki dan Andi. 2022. *Dasar-dasar Komunikasi Organisasi*. Kabupaten Solok: Yayasan Pendidikan Cendikia Muslim.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Rivai, Veithal dan Basri. 2005. *Perfomanse Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grapindo Persada.
- Ruliana, Poppy. 2018. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Depok: Rajawali Press.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- S.P Hasibuan, Melayu. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Sang Ketut, Wiranadi. 2023. *Strategi Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Di Rumah Sakit Siloam Mataram Dalam Menumbuhkan Sense Of Belonging*. Repository Universitas Mataran. <http://eprints.unram.ac.id/39682/>
- Silviani, Irene. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: PT. Scorpendo Media Pustaka.
- Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Bandung: Penerbit Erlangga.
- Sondang, Siagian. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soyomukti, Nurani. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukma Waty, Alya. 2018. *Strategi Komunikasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Citra Ananda Ciputat Dalam Meningkatkan Pelayanan Home Care*. Repositori UINJKT, <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/41358>

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sulaksono, Hari. 2019. *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suryadi, Edi. 2018. *Strategi Komunikasi Sebuah Analisis Teori dan Praktis Di Era Global*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Torang, Syamsir. 2014. *Organisasi dan Manajemen (Prilaku, Struktur, Budaya dan Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Uchjan Effendy, Onong. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Uchjana Efendy, Onong. 1993. *Human Relations dan Public relations*. Bandung: Mandar Maju.
- Uchjana Effendy, Onong. 2015. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Uchyana Effendi, Onong. 2000. *Ilmu, Teori, Dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- W Neuman, Lawrence. 2003. *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Boston: Allyn and Bacon.
- W Littlejohn, Stephen. A. Foss, Karen. 2014. *Teori Komunikasi Theories of Human Communication. Edisi 9*. Jakarta: Salemba Humanika.
- West, Richard. H Turner, Lynn. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi, Edisi Tiga*. Jakarta Selatan: Salemba Humanika.
- Wiersma, William. 1986. *Research Methods In Education: An Introduction*. Massachusetts: Allyn and Baco, 1986.
- Wisnu, Dicky. 2019. *Teori Organisasi Struktur dan Desain*. Malang: UMM Press.
- Yustina, Wahyati, Endang. 2012. *Mengenal Hukum Rumah Sakit*. Bandung: Keni Media.

Yustinus, dkk. 2011. *Buku Pintar Menghitung Pajak Profesi, Badan Usaha dan Peristiwa Khusus*. Depok: Raih Asa Sukses.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

