



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
KINERJA PEGAWAI RUMAH SAKIT UMUM TANGERANG**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi**

Disusun oleh

Nama : Sani Fitria
Nim : 4420412 – 034
Jurusan : Hubungan Masyarakat

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Sani Fitria
NIM : 4420412 – 034
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit
Umum Tangerang

Mengetahui,

Pembimbing

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Sani Fitria
NIM : 4420412 – 034
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit
Umum Tangerang

Disetujui dan Diterima Oleh :

Pembimbing

(Juwono Tri Atmodjo,S.Sos,M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Humas

(Dra.Diah Wardhani,M.Si)

(Marhaeni F.Kurniawati S.Sos,M.Si)

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Sani Fitria
NIM : 4420412 – 034
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit
Umum Tangerang

1. Ketua Sidang

Marhaeni F.Kurniawati S.Sos,M.Si

2. Penguji Ahli

Drs.A.Rahman HI.MM,M.Si

3. Pembimbing

Juwono Tri Atmodjo,S.Sos,M.Si

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum,wr,wb, segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga serta seluruh sahabatnya.

Dalam menyusun skripsi ini penulis banyak mengalami kesulitan, hambatan dan cobaan dikarenakan keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan yang penulis miliki sehingga kritik dan saran dari semua pihak yang bertujuan untuk membangun sangat penulis harapkan guna kesempurnaan di masa yang akan datang.

Alhamdulillah berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak maka penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Tangerang ini dapat terselesaikan dengan sebaik baiknya, oleh karena itu penulis sangat berterima kasih sekali kepada :

1. Bapak Juwono Triatmojo, S.Sos,M.Si sebagai dosen Fikom jurusan Humas selaku dosen pembimbing materi dan teknis dalam skripsi ini
2. Ibu Marhaeni F.Kurniawati S.Sos,M.Si sebagai dosen Fikom jurusan Humas selaku Ketua Jurusan Humas Universitas Mercu Buana
3. Bapak Aan Suryadarma sebagai dosen Fikom jurusan Humas selaku dosen pembimbing tekhnik penulisan dalam skripsi ini
4. Bapak Dr.H.MJN,Mamahit,SpOG,MARS, Direktur Rumah Sakit Umum Tangerang yang telah mengijinkan penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Tangerang
5. Segenap staf pengajar dan karyawan di Universitas Mercu Buana

6. Seluruh karyawan Rumah Sakit Umum Tangerang yang sudah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, karena tanpa dukungan, doa dan saran kalian, penulis tidak dapat merampungkan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap sekali agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kalangan manapun sampai kapanpun, Wassalamualaikum wr,wb.

Tangerang, Maret 2010

Sani Fitria

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
ABSTRAKSI.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	
1.4.1 Manfaat akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7

BAB II KERANGKA TEORI

2.1. Komunikasi Organisasi	8
2.2. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Organisasi	10
2.3. Komunikasi Interpersonal	13
2.4. Komunikasi menurut perilaku	13
2.5. Komunikasi Menurut Ruang Lingkup	14
2.6. Jaringan Komunikasi Informal	15
2.7. Faktor Terbentuknya Saluran Komunikasi Informal	17

2.8	Kesejahteraan Karyawan	18
2.9	Komunikasi Internal	19
2.9.1	Dimensi–Dimensi dari Komunikasi Internal	20
2.9.2	Komunikasi Menurut Cara Penyampaian	23
2.9.3	Pemilihan Metode dan Media	25
2.9.4	Jenis-Jenis Komunikasi Internal	26
2.10	Public Relations / Humas dalam Organisasi	28
2.11	Pengertian Kinerja	31
2.11.1	Faktor – Faktor Kinerja	34
2.12	Hubungan Komunikasi dalam Organisasi dengan Kinerja Pegawai	35
2.13	Hipotesis Penelitian	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Tipe Penelitian	36
3.2.	Metode Penelitian	36
3.3.	Populasi dan sampel	37
3.4.	Definisi konsep dan operasionalisasi konsep	37
3.4.1	Definisi konsep	37
3.4.2	Operasionalisasi konsep	39
3.5.	Validitas dan realibilitas	41
3.6.	Tekhnik pengumpulan data	42
3.6.1	Data primer	42
3.6.2	Data sekunder	42

3.7	Pengolahan data dan analisa data	43
-----	--	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

4.1.	Sejarah Rumah Sakit Umum Tangerang	46
4.2.	Hasil penelitian	50
4.1.2.	Uji validitas Variabel Komunikasi Internal	52
4.1.3	Uji validitas Variabel Kinerja Pegawai	53
4.1.4	Opini responden	55
4.1.5	Interpretasi Skor Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai	64
4.3.	Pembahasan	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	73
5.2.	Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

LAMPIRAN :

1. Struktur organisasi
2. Kuesioner
3. Penghitungan statistik
4. Surat ijin penelitian
5. Riwayat hidup