

## ABSTRAK

Nama mahasiswa : Agus Susanto  
NIM : 253160014  
Pembimbing I : Dr. Basuki Agus Suparno, M.Si  
Pembimbing II : Dr. Christina Rochayanti, M. Si

Tesis ini berjudul : Aktivitas Komunikasi terkait Budaya Organisasi dalam Membangun Reputasi Organisasi di Rumah Sakit Islam Klaten. Aktivitas komunikasi merupakan hal penting dalam membangun budaya organisasi. Nilai-nilai organisasi, visi, misi yang dikembangkan tidak terlepas dari peran komunikasi dalam mendukung suksesnya budaya organisasi. Budaya pelayanan prima merupakan pilar organisasi membangun reputasi. Nilai, keyakinan, visi dan misi organisasi ditanamkan ke anggota organisasi melalui komunikasi vertikal pada saat rapat, pembahasan rencana anggaran atau diagendakan secara khusus pada saat *event* tertentu serta pesan disampaikan melalui properti yang di tempel di masing-masing unit kerja, website dan media sosial. Sedangkan komunikasi ke bawahan dengan komunikasi vertikal melalui rapat, penyusunan Rencana Bisnis dan Anggaran, penerimaan karyawan baru dan acara seremonial lainnya. RS Islam Klaten mengkomunikasikan identitasnya secara eksternal dengan terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat dan media. RS Islam Klaten membangun budaya dengan menerapkan pelayanan prima dengan nilai-nilai Islami dalam pelayanannya. Pelayanan prima yang diupayakan mendapatkan respon dari pengguna pelayanan saat mereka memilih RS Islam Klaten menjadi alasan utama memilih RS Islam Klaten yakni ; 1) pelayanan yang baik. 2) fasilitas pelayanan lengkap. Identifikasi reputasi RS Islam Klaten belum sepenuhnya sesuai dengan misi dan visinya sebagai Rumah Sakit Islam Syariah yang unggul dan pelayanan dan teknologi dengan mengutamakan mutu dan keselamatan pasien.

Kata kunci : Aktivitas Komunikasi, Budaya Organisasi, Nilai, Visi, Misi, Reputasi

## **ABSTRACT**

Nama mahasiswa : Agus Susanto  
NIM : 253160014  
Supervisor : Dr. Basuki Agus Suparno, M.Si  
Co-Supervisor : Dr. Christina Rochayanti, M. Si

*This thesis is entitled : Communication Activities related to Organizational Culture in Building Organizational Reputation in Rumah Sakit Islam Klaten (RS Islam Klaten). Communication activities are important to in build organizational culture. Organizational values, vision, mission that are developed in supporting the success of organizational culture. Excellent service as organizational culture is an pillar of building a reputation. Values, beliefs, vision and mission of the organization are instilled to the members of the organization through vertical communication through meetings, discussion or agenda specifically at certain events as well as messages conveyed through property posted on each work unit, website and social media. Whereas communication to subordinates by vertical communication through meetings, preparation of Business Plans and Budgets, recruitment of new employees and other ceremonial events. RS Islam Klaten communicates its identity externally by engaging in activities that organized the by government, the community and the media. RS Islam Klaten builds culture by implementing excellent service with Islamic values in its service. The excellent service that is implemented to get a response from service users when they choose RS Islam Klaten it can be mentioned below ; 1) good service. 2) complete service facilities. The identification of the reputation of RS Islam Klaten is not fully in accordance with its mission and vision as syari hospital with good service and technology that prioritizes quality and patient safety.*

*Keywords: Communication Activities, Organizational Culture, Values, Vision, Mission, Reputation*