

**KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PELAKSANAAN PROGRAM  
UNGGULAN *SERVICE EXCELLENT***  
(Studi Kasus Pada Organisasi Pendidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Nurul  
Ilmi *Bilingual Integrated Islamic School*, Kota Pariaman)

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata Satu Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Andalas**

**Oleh:**  
**Yudellia Wira Permata**  
**1710863008**

**Pembimbing:**  
**Dr. Sarmiati, M.Si**  
**Annisa Anindya, S.I.Kom., M.Si**



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2022**

## ABSTRAK

### KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PELAKSANAAN PROGRAM UNGGULAN *SERVICE EXCELLENT* (Studi Kasus Pada Organisasi Pendidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Nurul Ilmi *Bilingual Integrated Islamic School*, Kota Pariaman)

Oleh:

Yudellia Wira Permata  
1710863008

Pembimbing:

Dr. Sarmiati, M.Si  
Annisa Anindya, S.I.Kom., M.Si

Perhatian terhadap *service excellent* dalam dunia pendidikan dinilai masih sangat minim dibandingkan dengan pemerintah ataupun pada perusahaan komersil. Pelaksanaan *service excellent* pada pendidikan dapat meningkatkan mutu sekolah dengan pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana proses komunikasi organisasi internal dan eksternal NIBIIS Pariaman dalam pelaksanaan program unggulan *service excellent*. Selain itu, untuk mengetahui bagaimana peran anggota organisasi NIBIIS dalam pelaksanaan program unggulan *service excellent*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan pendekatan studi kasus dan paradigma konstruktivis. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam memilih informan penelitian. Teori yang digunakan yaitu teori proses berorganisasi Karl Weick dengan teknik pengumpulan data diperoleh dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teknik dari Miles dan Huberman yang membagi analisis data menjadi tiga tahapan di antaranya reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan program unggulan *service excellent* NIBIIS Pariaman, didukung dengan keseriusan dari pihak internal serta eksternal organisasi pendidikan NIBIIS. Adapun untuk proses pengurangan ketidakpastian berorganisasi, NIBIIS melakukan berbagai kegiatan, pertemuan, dan penyebaran informasi baik melalui lisan, tulisan, ataupun media sosial NIBIIS. Selanjutnya mengenai peranan komunikator pendidikan dalam memberikan pelayanan *service excellent*, NIBIIS menuangkan aturan tersebut ke dalam sebuah regulasi bernama NIBIIS *Regulation* yang di dalamnya sudah meliputi konsep *A6 service excellent*.

**Kata Kunci:** Komunikasi Organisasi, NIBIIS Pariaman, Pelayanan Prima, Proses Berorganisasi.

## **ABSTRACT**

### **ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN THE IMPLEMENTATION OF EXCELLENT SERVICE PROGRAM (Case Study on Educational Organizations at the Nurul Ilmi Bilingual Integrated Islamic School, Pariaman City)**

**By:**

**Yudellia Wira Permata  
1710863008**

**Supervisor:**

**Dr. Sarmiati, M.Si  
Annisa Anindya, S.I.Kom., M.Si**

*Attention to service excellence in the world of education is still considered very minimal compared to the government or commercial companies. The implementation of service excellence in education can improve the quality of schools with quality services. This study aims to describe how the internal and external organizational communication processes of NIBIIS Pariaman in the implementation of service excellent flagship program. In addition, to find out how the role of NIBIIS organization in the implementation of the service excellent program. This study uses a qualitative descriptive research method, with a case study approach and a constructivist paradigm. This research uses purposive sampling technique in selecting research informants. The theory used is Karl Weick's organizational process theory with data collection techniques obtained by interview, observation and documentation. The data analysis technique uses the technique of Miles and Huberman which divides data analysis into three stages including data reduction, data presentation, conclusion drawing and verification. Test the validity of the data using source triangulation. The results showed that in the implementation of the service excellent NIBIIS Pariaman program, it was supported by the seriousness of the internal and external parties of the NIBIIS educational organization. As for the process of reducing organizational uncertainty, NIBIIS conducts various activities, meetings, and information dissemination either through oral, written, or NIBIIS social media. Furthermore, regarding the role of educational communicators in providing service excellent services, NIBIIS puts these rules into a regulation called the NIBIIS Regulation which includes the concept of A6 service excellent.*

**Keyword:** NIBIIS Pariaman, Organizational Communication, Organizational Process, Service excellent.