

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Yang Berjudul

**MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM PROSES PELAYANAN
KESEHATAN**
*(Studi Deskriptif Pada Puskesmas Bongomeme, Desa Dulamayo, Kec.
Bongomeme, Kab. Gorontalo)*

Oleh :

LIAN R. PUNU
NIM : 291 411 013

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



Yowan Tamu S.Ag.,MA
NIP. 19770806 200501 2 001

Pembimbing II



Zulaeha Laisa, S.Sos,M.Si.
NIP.19731214 200312 2 001

Mengetahui :

Ketua program Studi Ilmu Komunikasi



Zulaeha Laisa,S.Sos,M.Si.
NIP.19731214 200312 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Yang Berjudul

MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM PROSES PELAYANAN KESEHATAN

(Studi Deskriptif Pada Puskesmas Bongomeme Desa. Dulamayo, Kec Bongomeme, Kab. Gorontalo)

Oleh :

LIAN R. PUNU
NIM : 291 411 013

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji :

Hari/Tanggal : Selasa, 28 Agustus 2018

Waktu : 10.55 s/d 11.25

Dewan Penguji :

1. Dr. H. Sukarman Kamuli, M.Si
NIP. 196706062000031001
2. Yowan Tamu S.Ag., MA
NIP. 197708062005012001
3. Zulaeha Laisa, S.Sos, M.Si
NIP. 197312142003122001

1.
2.
3.



Gorontalo, 28 Agustus 2018

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO



DR. Sastro M. Wantu, SH., M.Si
NIP. 19660903 199603 1 001

ABSTRAK

Lian R. Punu. Nim 2914 11 013. “Manajemen Komunikasi Dalam Proses Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Pada Puskesmas Bongomeme, Desa Dulamayo, Kec. Bongomeme, Kab. Gorontalo)”. Skripsi Prodi Ilmu Komunikasi, fakultas ilmu sosial, universitas negeri gorontalo. Dibimbing oleh Yowan Tamu, S.Ag,MA, (Pembimbing I) Zulaeha Laisa, S.Sos, M.Si. (Pembimbing II).

Lian R. Punu. 2018. “Manajemen Komunikasi Dalam Proses Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Pada Puskesmas Bongomeme, Desa Dulamayo, Kec. Bongomeme, Kab. Gorontalo)”. permasalahan “Bagaimana manajemen komunikasi dalam proses pelayanan publik dan Faktor-faktor apa yang mempengaruhi proses pelayanan publik”.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian ini yaitu, Puskesmas Bongomeme Kabupaten Gorontalo, penelitian yang digunakan yakni, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data digunakan untuk mengolah hasil wawancara dari pihak-pihak yang diwawancarai.

Hasil penelitian mendeskripsikan mengenai Bagaimana manajemen komunikasi dalam proses pelayanan publik dan Faktor-faktor apa yang mempengaruhi proses pelayanan publik. proses pengelolaan sumber daya komunikasi yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pertukaran pesan yang terjadi dalam berbagai konteks komunikasi. Komunikasi harus tepat waktu dan tepat sasaran, Komunikasi harus lengkap, Komunikasi perlu memperhatikan situasi dan kondisi, Komunikasi perlu menghindarkan kata-kata yang tidak enak, dan adanya persuasi dalam komunikasi.

Kata kunci: *Manajemen, Komunikasi, Proses Pelayanan*

ABSTRACT

Lian R. Punu. Student's ID 291 411 013. "The Communication Management in Health Service Process". Skripsi, Communication Science Study Program, Faculty of Social Sciences, State University of Gorontalo. The Supervisor is Yowan Tamu, S.Ag, M.A., and the Co-supervisor is Zulaeha Laisa, S.Sos, M.Si.

Lian R. Punu, 2018 "The Communication Management in Health Service Process." The research questions are: how is the communication management in the health service process? And what are the influencing factors in health service process?

The research is a descriptive qualitative. The research site is Puskesmas Bongomeme, Village of Dulamayo, Sub-district Bongomeme, District of Gorontalo. The research is conducted through observation, interview, and documentation. Data analysis is used to process interview result from respondents.

The findings describe the communication management in health service process is based on the findings explained by the researcher and how the theoretical explanation about the communication management in health service process, so that the research objectives can be achieved. The implementation of communication management in health service process needs: leading, handling, arranging, or guiding in order to achieve a good communication management.

Keywords: *Management, Communication, Service Process*

