

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan pada bab sebelumnya tentang manajemen komunikasi dalam proses pelayanan publik (studi deskriptif pada puskesmas bongomeme, desa dulamayo, kec. bongomeme, kab. gorontalo). Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Publik. 1) Prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit. 2) Waktu penyelesaian yang tepat sesuai jadwal yang ditentukan. 3) Biaya pelayanan yang tidak memberatkan pengguna layanan.

4) Produk pelayanan yang berkualitas yaitu sesuai kebutuhan dan harapan pengguna jasa. 5) Sarana dan prasarana yang menunjang kelancaran proses pelayanan seperti formulir, surat keterangan, dan lain-lain. 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu kemampuan dan ketrampilan dari pegawai pemberi layanan dan sikap dalam melayani.

## 5.2 Saran

Adapun yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Puskesmas Bongomeme

Untuk petugas ataupun Dinas Pendidikan Kota Gorontalo dapat mengatasi kendala-kendala yang mereka hadapi serta dapat meningkatkan upaya-upaya untuk meningkatkan manajemen komunikasi dalam proses pelayanan kesehatan (Studi Deskriptif Pada Puskesmas Bongomeme, Desa Dulamayo, Kec. Bongomeme, Kab. Gorontalo).

### 2. Bagi Peneliti

Pada penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi isi dan materi untuk itu diharapkan bagi peneliti selanjutnya perlu mengembangkan kembali baik dari segi teori dan hasil penelitian yang terkait dengan manajemen komunikasi dalam proses pelayanan kesehatan (Studi Deskriptif Pada Puskesmas Bongomeme, Desa Dulamayo, Kec. Bongomeme, Kab. Gorontalo).

## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dhani, Rendro, *Centang Perenang Manajemen Komunikasi*, (Jakarta: IKAPI, 2004)
- Depdagri-LAN. 2007. *Modul 1 Prinsip Dasar Komunikasi. Diklat Teknis Hubungan Masyarakat (Public Relation)*. Jakarta: LAN RI.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fandy Tjiptono.1996. *Total Quality Manajemen*. Penerbit Andi Offset: Yogyakarta.
- George R Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, ( Jakarta: Bumi Aksara, 1993)
- Gugup Kismono, *Bisnis Pengantar*, (Yogyakarta: BPFY- Yogyakarta, 2001),
- Goetsch, D.L. & Davis, S. (1994). *Introduction to Total Quality : Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall International, Inc. p.4.
- H.A.S Moenir.1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- H. Lovelock Christoper & Laurent K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta, 2005.
- Joko Widodo. 2001. *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia: Surabaya.

- Lembaga Administrasi Negara. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance, Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)*: Jakarta.
- Mundakir, *Komunikasi Keprawatan Aplikasi dalam Pelayanan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006)
- Miftah Thoha. 2004. *Birokrasi dan Politik di Indonesia (cetakan ke-4)*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Napitupulu. 2007. *Seri Ilmu Pemerintahan: Menakar Urgensi Otonomi Daerah: Solusi Atas Ancaman Disintegrasi*. Jakarta : Alumni.
- Tjandra. 2005. *7 Prinsip Sukses Bisnis* . Yogyakarta : Andi
- Sastradipoera Komaruddin, *Pengantar Manajemen Perusahaan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada: 1994)
- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Canggara H. Hafied, *Pengantar ilmu komunikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004)
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Rosady Ruslan, SH, MM, 2005. *Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Vincent Gaspersz. 1997. *Manajemen Kualitas*. Gramedia: Jakarta.

W.J.S Poerwadarminto.1988. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*.Balai Pustaka:Jakarta.

Zulian Zamit.2001.*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*.Ekonosia:Yogyakarta.

**Sumber Lain :**

<http://sun-site.blogspot.com/2012/01/management-komunikasi.html>

Terry, Dasar-dasar Manajemen, (Jakarta: Grafika Off set, 1996)

<http://imamihsanudin94.blogspot.com/2012/10/definisi-manajemen-komunikasi-menurut.html>

<http://fahmulamiq.students.uui.ac.id/2012/03/29/manajemen-komunikasi/>