

ABSTRAK

Harefa, Tipnov Misericordias. (2025). Analisis Kesenjangan Komunikasi Dan Interaksi Pegawai Di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa Dalam Pelayanan Publik. Dosen Pembimbing; Eliagus Telaumbanua, S.E.,M.M.

Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa, dengan tujuan menganalisis kesenjangan komunikasi dan interaksi pegawai dalam melakukan pelayanan publik. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mewawancarai beberapa informan terkait topik yang diangkat baik dari pegawai maupun pasien. Hasil penelitiann ini menunjukkan masih terjadinya kesenjangan komunikasi dan interaksi pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Ada beberapa faktor yang ditemukan yang mempengaruhi hal tersebut antara lain; beban kerja yang tinggi, keterbatasan tenaga medis, kurangnya pelatihan komunikasi, perbedaan latar belakang budaya dan bahasa, perbedaaan eksptasi antara pegawai dan masyarakat, keterbatasan waktu serta infrastruktur yang belum memadai. Ditemukan juga akibat dari hal tersebut berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pasien, meningkatnya jumlah keluhan, berkurangnya kepercayaan masyarakat, pasien kurang merasa dihargai, dan pasien kebingungan terhadap prosedur medis.

Kata Kunci : Kesenjangan Komunikasi dan Interaksi, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Harefa, Tipnov Misericordias. (2025). Analysis of Communication and Interaction Gap of Employees at UPTD Namohalu Esiwa Health Center in Public Services. Supervisor; Eliagus Telaumbanua, S.E., M.M.

This research was conducted at UPTD Namohalu Esiwa Health Center, with the aim of analyzing the weaknesses of employee communication and interaction in providing public services. The research method in this study used a qualitative approach by interviewing several informants related to the topics raised by both employees and patients. The results of this study indicate that there is still a gap in employee communication and interaction in providing services to the community. Several factors were found that influenced this, including; high workload, limited medical personnel, lack of communication training, differences in cultural and language backgrounds, differences in expectations between employees and the community, limited time and inadequate infrastructure. It was also found that the impact of this was on low levels of patient satisfaction, increasing the number of complaints, decreasing public trust, patients feeling less appreciated, and patient confusion about medical procedures.

Keywords : *Communication and Interaction Gap, Public Services.*