

DRAFT WAWANCARA PENELITIAN

Petunjuk:

1. Peneliti mengharapkan partisipasi dari Bapak/Ibu untuk memberi jawaban yang tepat dan relevan atas daftar pertanyaan penelitian yang telah tersedia.
2. Berikanlah jawaban yang menurut Bapak/Ibu benar atau mendekati jawaban dari pertanyaan sesuai dengan keadaan yang ada.
3. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan adalah bersifat rahasia, untuk itu peneliti mengharapkan jawaban yang sesungguhnya.
4. Data yang telah diperoleh dari Bapak/Ibu semata-mata hanya sebagai salah satu kelengkapan dalam menyusun Skripsi untuk menyelesaikan studi pada program strata satu.
5. Sebelum dan sesudah, peneliti mengucapkan terimakasih atas partisipasi dari Bapak/Ibu.

Pertanyaan :

PERTANYAAN YANG TERTUJU KEPADA KEPALA PUSKESMAS

1. Bagaimana Anda menilai komunikasi antara pegawai dan masyarakat di Puskesmas ini? Apakah ada kesenjangan yang Anda rasakan?
2. Apa saja kendala yang sering Anda temui dalam memastikan komunikasi yang efektif antara pegawai dan masyarakat?
3. Bagaimana Anda melihat interaksi pegawai dengan masyarakat dalam pelayanan sehari-hari? Apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan

publik?

4. Apa saja faktor utama yang menurut Anda menghambat kualitas pelayanan publik di Puskesmas ini?
5. Menurut Anda, apa dampak yang ditimbulkan jika komunikasi dan interaksi antara pegawai dan masyarakat tidak optimal?
6. Apa langkah-langkah yang sudah dilakukan untuk mengurangi kesenjangan komunikasi dan interaksi di Puskesmas ini?
7. Bagaimana Anda memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan komunikasi yang memadai dalam melayani masyarakat?
8. Bagaimana keterlibatan Anda sebagai pimpinan dalam menciptakan suasana kerja yang mendukung komunikasi yang baik?
9. Apakah ada program pelatihan atau evaluasi khusus untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan interaksi pegawai?

PERTANYAAN YANG TERTUJU KEPADA PEGAWAI STAF ATAU MEDIS

1. Bagaimana komunikasi Anda dengan masyarakat saat memberikan pelayanan? Apakah ada tantangan tertentu yang sering Anda hadapi?
2. Menurut Anda, apakah ada kesenjangan komunikasi antara pegawai di Puskesmas ini? Jika iya, apa yang menjadi penyebabnya?
3. Bagaimana Anda menilai interaksi Anda dengan pasien? Apakah ada kendala tertentu dalam menjalin hubungan yang baik dengan mereka?
4. Apa saja faktor yang menurut Anda menghambat kualitas pelayanan publik di Puskesmas ini?
5. Bagaimana Anda berkoordinasi dengan rekan kerja dari unit lain dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat?

6. Apakah Anda merasa memiliki dukungan yang cukup untuk meningkatkan keterampilan komunikasi Anda?
7. Bagaimana Anda menghadapi situasi ketika terjadi miskomunikasi atau salah paham dengan pasien atau rekan kerja?

PERTANYAAN YANG TERTUJU KEPADA MASYARAKAT ATAU PASIEN

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam berkomunikasi dengan pegawai di Puskesmas ini?
2. Apakah Anda merasa diperlakukan dengan ramah dan profesional selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas ini?
3. Apakah Anda merasa mudah mendapatkan informasi terkait prosedur atau layanan yang tersedia di Puskesmas?
4. Pernahkah Anda merasa kebingungan atau kurang mendapatkan informasi yang jelas saat berkunjung ke Puskesmas ini?
5. Apa yang menurut Anda perlu diperbaiki dalam komunikasi dan interaksi antara pegawai dan pasien di Puskesmas ini?
6. Apakah Anda merasa pendapat atau keluhan Anda diperhatikan oleh pegawai Puskesmas?
7. Menurut Anda, apa dampak dari komunikasi yang kurang baik terhadap kepuasan Anda sebagai pasien?

DATA CODING TRANSKIP WAWANCARA
UPTD PUSKESMAS NAMOHALU ESIWA

TABEL CODING PERTANYAAN DAN INFORMAN YANG MENJAWAB

Coding	Pertanyaan	Nama Informan Yang Menjawab
ET	1. Bagaimana Anda menilai komunikasi antara pegawai dan masyarakat di Puskesmas ini? Apakah ada kesenjangan yang Anda rasakan? 2. Apa saja kendala yang sering Anda temui dalam memastikan komunikasi yang efektif antara pegawai dan masyarakat? 3. Bagaimana Anda melihat interaksi pegawai dengan masyarakat dalam pelayanan sehari-hari? Apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan publik? 4. Apa saja faktor utama yang menurut Anda menghambat kualitas pelayanan publik di Puskesmas ini? 5. Menurut Anda, apa dampak yang ditimbulkan jika komunikasi dan interaksi antara pegawai dan masyarakat tidak optimal? 6. Apa langkah-langkah yang sudah dilakukan untuk mengurangi	Erniwati Telaumbanua, S.K.M

	kesenjangan komunikasi dan interaksi di Puskesmas ini? 7. Bagaimana Anda memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan komunikasi yang memadai dalam melayani masyarakat? 8. Bagaimana keterlibatan Anda sebagai pimpinan dalam menciptakan suasana kerja yang mendukung komunikasi yang baik? 9. Apakah ada program pelatihan atau evaluasi khusus untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan interaksi pegawai?	
JH	1. Bagaimana komunikasi Anda dengan masyarakat saat memberikan pelayanan? Apakah ada tantangan tertentu yang sering Anda hadapi? 2. Menurut Anda, apakah ada kesenjangan komunikasi antara pegawai di Puskesmas ini? Jika iya, apa yang menjadi penyebabnya? 3. Bagaimana Anda menilai interaksi Anda dengan pasien? Apakah ada kendala tertentu dalam menjalin hubungan yang baik dengan mereka?	Julianus Harefa, S.K.M
NJ	1. Apa saja faktor yang menurut Anda menghambat kualitas pelayanan publik di Puskesmas ini? 2. Bagaimana Anda berkoordinasi dengan rekan kerja dari unit lain	Natal Jelisman Harefa,. S.Kep

	dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	
OH	1. Apakah Anda merasa memiliki dukungan yang cukup untuk meningkatkan keterampilan komunikasi Anda? 2. Bagaimana Anda menghadapi situasi ketika terjadi miskomunikasi atau salah paham dengan pasien atau rekan kerja?	Oniati Harefa, S.Kep
PH	1. Bagaimana pengalaman Anda dalam berkomunikasi dengan pegawai di Puskesmas ini? 2. Apakah Anda merasa diperlakukan dengan ramah dan profesional selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas ini? 3. Apakah Anda merasa mudah mendapatkan informasi terkait prosedur atau layanan yang tersedia di Puskesmas? 4. Pernahkah Anda merasa kebingungan atau kurang mendapatkan informasi yang jelas saat berkunjung ke Puskesmas ini?	Parhan Harefa
NH	1. Apa yang menurut Anda perlu diperbaiki dalam komunikasi dan interaksi antara pegawai dan pasien di Puskesmas ini? 2. Apakah Anda merasa mendapat atau keluhan Anda diperhatikan oleh pegawai Puskesmas? 3. Menurut Anda, apa dampak dari komunikasi yang kurang baik terhadap kepuasan Anda sebagai pasien?	Nidar Harefa

LEMBAR WAWANCARA

Wawancara I

Hari/Tanggal : Kamis, 24 April 2025

Pukul : 10.00 – 10.45 WIB

Lokasi : UPTD Puskesmas Namohalu

Informan : Kepala UPTD Puskesmas Namohalu

Deskripsi	Catatan Pinggir	Coding	Kesimpulan
Tipnov : Selamat pagi Bu Erni. Terimakasih telah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara kepada saya. Sebagai permulaan, Bagaimana ibu menilai komunikasi antara pegawai dan masyarakat di Puskesmas ini? Apakah sudah efektif?	✓ Duduk dikursi ✓ Mengucapkan salam ✓ Menyampaikan tujuan ✓ Efisiensi waktu ✓ Langsung pada topik ✓ Kesenjangan komunikasi dan interaksi	✓ Adanya kesenjangan komunikasi dan interaksi antara pegawai dan masyarakat ✓ adanya kendala dalam melakukan pelayanan publik	✓ Komunikasi antar pegawai dan masyarakat di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa mengalami hambatan seperti kurangnya kejelasan dalam penyampaian informasi dan perbedaan persepsi tentang standar pelayanan. hal ini kadang menyebabkan kebingungan dan keluhan dari masyarakat.
Ibu Erni : Komunikasi antara pegawai dan masyarakat di Puskesmas Namohalu Esiwa cukup baik secara umum. Namun, ada beberapa yang perlu diperhatikan, seperti kurangnya kejelasan dalam penyampaian informasi dan perbedaan persepsi	✓ Pelayanan publik ✓ Faktor penyebab ✓ Strategi atau upaya penanganan	✓ Faktor penghambat kualitas pegawai ✓ Dampak kesenjangan komunikasi dan interaksi	✓ Penyebab terjadinya kesenjangan ini seperti beban kerja yang tinggi,

tentang standar pelayanan. hal ini kadang menyebabkan kebingungan dan keluhan dari masyarakat. Tipnov : Apa saja kendala yang sering di temui dalam memastikan komunikasi yang efektif antara pegawai dan masyarakat? Ibu Erni : Beberapa kendala utama adalah beban kerja yang tinggi, kurangnya pelatihan komunikasi, perbedaan latar belakang budaya, serta keterbatasan waktu dalam memberikan penjelasan secara menyeluruh kepada masyarakat. Tipnov : Bagaimana ibu melihat interaksi pegawai dengan masyarakat dalam pelayanan sehari-hari? apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan publik? Ibu Erni : Komunikasi antara pegawai dan masyarakat di Puskesmas Namohalu Esiwa cukup baik secara umum. Namun, ada beberapa yang perlu diperhatikan, seperti kurangnya kejelasan dalam penyampaian informasi dan perbedaan persepsi tentang standar pelayanan. hal ini kadang menyebabkan kebingungan dan keluhan dari masyarakat.	✓ Dampak kesenjangan komunikasi dan interaksi. ✓ Keterlibatan Kepala UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa dalam mengatasi kesenjangan komunikasi dan interaksi antara pegawai dan masyarakat.	pegawai terhadap masyarakat ✓ Startegi mengatasi kesenjangan komunikasi dan interaksi untuk meningkatkan pelayanan publik.	kurangnya pelatihan komunikasi, perbedaan latar belakang budaya, serta keterbatasan waktu dalam memberikan penjelasan. ✓ Faktor penghambat meliputi keterbatasan tenaga medis, kurangnya pelatihan komunikasi, perbedaan ekspektasi antara pegawai dan masyarakat, serta infrastruktur yang kadang kurang memadai. ✓ Dampak dari kesenjangan ini yaitu rendahnya tingkat kepuasan pasien, meningkatnya jumlah keluhan, dan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan. ✓ Startegi dalam mengatasi kesenjangan ini demi meningkatkan pelayanan publik meliputi pelatihan komunikasi, menerapkan budaya 3S, memanfaatkan teknologi komunikasi, workshop bersama, evaluasi kinerja,
---	--	--	---

Tipnov : Apa saja faktor utama yang menghambat kualitas pelayanan publik di Puskesmas ini? Ibu Erni : Beberapa faktor penghambat meliputi keterbatasan tenaga medis, kurangnya pelatihan komunikasi, perbedaan ekspektasi antara pegawai dan masyarakat, serta infrastruktur yang kadang kurang memadai. Tipnov : Apa dampak jika komunikasi dan interaksi antara pegawai dan masyarakat tidak optimal? Ibu Erni : Dampaknya bisa sangat serius, termasuk rendahnya tingkat kepuasan pasien, meningkatnya jumlah keluhan, dan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Tipnov : Langkah Apa yang sudah dilakukan untuk mengurangi kesenjangan komunikasi dan interaksi di Puskesmas ini? Ibu Erni : Kami telah melakukan beberapa langkah seperti pelatihan komunikasi, menerapkan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa), dan memanfaatkan teknologi komunikasi untuk mempercepat koordinasi internal.			dan memberikan umpan balik secara langsung untuk meningkatkan keterampilan komunikasi pegawai.
--	--	--	---

Tipnov : Bagaimana cara memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan komunikasi yang efektif dalam melayani masyarakat? Ibu Erni : Kami selalu melakukan pelatihan rutin atau workshop bersama, evaluasi kinerja, dan memberikan umpan balik secara langsung untuk meningkatkan keterampilan komunikasi pegawai. Tipnov : Bagaimana keterlibatan Anda sebagai pimpinan dalam menciptakan suasana kerja yang mendukung komunikasi yang baik? Ibu Erni : Saya sebagai pimpinan berusaha menciptakan suasana kerja yang positif dan terbuka, menyelesaikan masalah secara cepat, Melakukan pengawasan langsung terhadap pelayanan dan memberikan kesempatan kepada setiap pegawai untuk menyampaikan pendapat, serta mendorong komunikasi dua arah dalam setiap pertemuan atau rapat. Tipnov : Apakah ada program pelatihan atau evaluasi khusus untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan interaksi pegawai? Ibu Erni : Ya, kami secara berkala mengadakan pelatihan		
---	--	--

komunikasi pelayanan publik dan melakukan evaluasi untuk memastikan kualitas komunikasi terus meningkat.		
Tipnov : Terimakasih Bu, telah meluangkan waktu untuk wawancara ini. Semoga hasil wawancara ini dapat memberikan manfaat dalam penelitian ini.		

Wawancara II

Hari/Tanggal : Kamis, 24 April 2025
 Pukul : 11.00 – 12.15 WIB
 Lokasi : UPTD Puskesmas Namohalu
 Informan : Staf Adiministrator, Staf Pegawai dan Perawat

Deskripsi	Catatan Pinggir	Coding	Kesimpulan
Tipnov : Selamat siang Pak Julianus Harefa, terimakasih kesediaan bapak untuk diwawancarai pada siang hari ini. Langsung pada pertanyaan Pak, Bagaimana bapak berkomunikasi dengan masyarakat saat memberikan pelayanan? Apakah ada tantangan yang sering bapak hadapi?	✓ Duduk dikursi ✓ Mengucapkan salam ✓ Menyampaikan tujuan ✓ Efisiensi waktu ✓ Tantangan saat berkomunikasi kepada	✓ Tantangan saat berkomunikasi kepada pasien. ✓ Tidak ada kesenjangan kesenjangan antara pegawai.	✓ Komunikasi yang kita lakukan secara langsung dan terbuka, tetapi adapun tantangan yang sering dihadapi antara lain perbedaan pemahaman, keterbatasan waktu, dan kadang perbedaan bahasa yang menghambat

Pak Juli : Komunikasi yang kita lakukan secara langsung dan terbuka, tetapi adapun tantangan yang sering dihadapi antara lain perbedaan pemahaman, keterbatasan waktu, dan kadang perbedaan bahasa yang menghambat kelancaran komunikasi. Tipnov : Menurut bapak, apakah ada kesenjangan komunikasi antara pegawai di Puskesmas ini? apa yang menjadi penyebabnya? Pak Juli : Komunikasi antara staf administrasi dan tenaga medis di Puskesmas Namohalu Esiwa sudah berjalan dengan baik setiap proses pelayanan Staf administrasi dan tenaga medis selalu saling berkolaborasi dalam mengelola data pasien, jadwal layanan, serta kebutuhan administrasi lainnya yang mendukung kelancaran pelayanan medis. Tipnov : Bagaimana interaksi bapak dengan pasien? Apakah ada kendala tertentu dalam menjalin hubungan yang baik dengan mereka? Pak Juli : Secara umum, interaksi berjalan baik, namun kadang sulit untuk membangun hubungan yang baik dengan pasien yang memiliki ekspektasi	pasien. ✓ Penyebab kesenjangan antara pegawai. ✓ Interaksi kepada pasien	✓ Interaksi kepada pasien	kelancaran komunikasi. ✓ Kadang sulit untuk membangun hubungan yang baik dengan pasien yang memiliki ekspektasi tinggi atau kurang memahami prosedur pelayanan.
---	--	----------------------------------	--

tinggi atau kurang memahami prosedur pelayanan. Tipnov : Terimakasih Pak, telah meluangkan waktu untuk wawancara ini. Semoga hasil wawancara ini dapat memberikan manfaat dalam penelitian ini.			
Tipnov : Selamat siang Pak Jelis, izin pak untuk memulai langsung pada pertanyaannya, Apa saja faktor yang menurut bapak menghambat kualitas pelayanan publik di Puskesmas ini? Pak Jelis : Faktor penghambat kualitas layanan termasuk keterbatasan tenaga medis, dimana pasien ingin dilayani dengan cepat. kemudian tingginya beban kerja, dan kurangnya pelatihan dalam keterampilan komunikasi interpersonal. Tipnov : Bagaimana koordinasi bapak dengan rekan kerja dari unit lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Pak Jelis : Kami biasanya berkoordinasi melalui bricfing pagi, grup WhatsApp, atau langsung di tempat kerja untuk memastikan pelayanan tetap berjalan dengan baik. Tipnov : Terimakasih Pak, telah meluangkan waktu untuk wawancara ini. Semoga hasil wawancara ini dapat	✓ Duduk dikursi ✓ Mengucapkan salam ✓ Menyampaikan tujuan ✓ Efisiensi waktu	✓ Faktor penghambat kualitas pelayanan ✓ Koordinasi dengan rekan kerja dan unit lainnya	✓ Faktor penghambat kualitas layanan yaitu keterbatasan tenaga medis, tingginya beban kerja, dan kurangnya pelatihan dalam keterampilan komunikasi. ✓ Pegawai biasanya berkoordinasi melalui briefing pagi, grup WhatsApp, atau langsung di tempat kerja.

memberikan manfaat dalam penelitian ini.			
Tipnov : Selamat siang Bu Oniati, izin bu untuk memulai langsung pada pertanyaannya, Apakah ibu memiliki dukungan yang cukup dalam meningkatkan keterampilan komunikasi pegawai? Bu Oniati : Ya, namun masih perlu lebih banyak pelatihan dan evaluasi untuk terus meningkatkan keterampilan komunikasi dalam memberikan pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin. Tipnov : Bagaimana menghadapi situasi ketika terjadi miskomunikasi dengan pasien atau rekan kerja? Bu Oniati : Dalam situasi ini Saya berusaha untuk tetap tenang, mendengarkan setiap keluhan dengan baik, dan mencari solusi bersama untuk menghindari konflik lebih lanjut. Tipnov : Terimakasih Bu, telah meluangkan waktu untuk wawancara ini. Semoga hasil wawancara ini dapat	✓ Duduk dikursi ✓ Mengucapkan salam ✓ Menyampaikan tujuan ✓ Efisiensi waktu	✓ Dukungan untuk meningkatkan keterampilan ✓ Menghadapi situasi misskomunikasi	✓ Dalam meningkatkan keterampilan komunikasi perlu adanya pelatihan dan komunikasi. ✓ Dalam menghadapi misskomunikasi berusaha untuk tetap tenang, mendengarkan setiap keluhan dengan baik, dan mencari solusi bersama untuk menghindari konflik lebih lanjut.

Wawancara III

Hari/Tanggal : Kamis, 24 April 2025

Pukul : 13.00 – 13.45 WIB

Lokasi : UPTD Puskesmas Namohalu

Informan : Pasien atau Penerima pelayanan

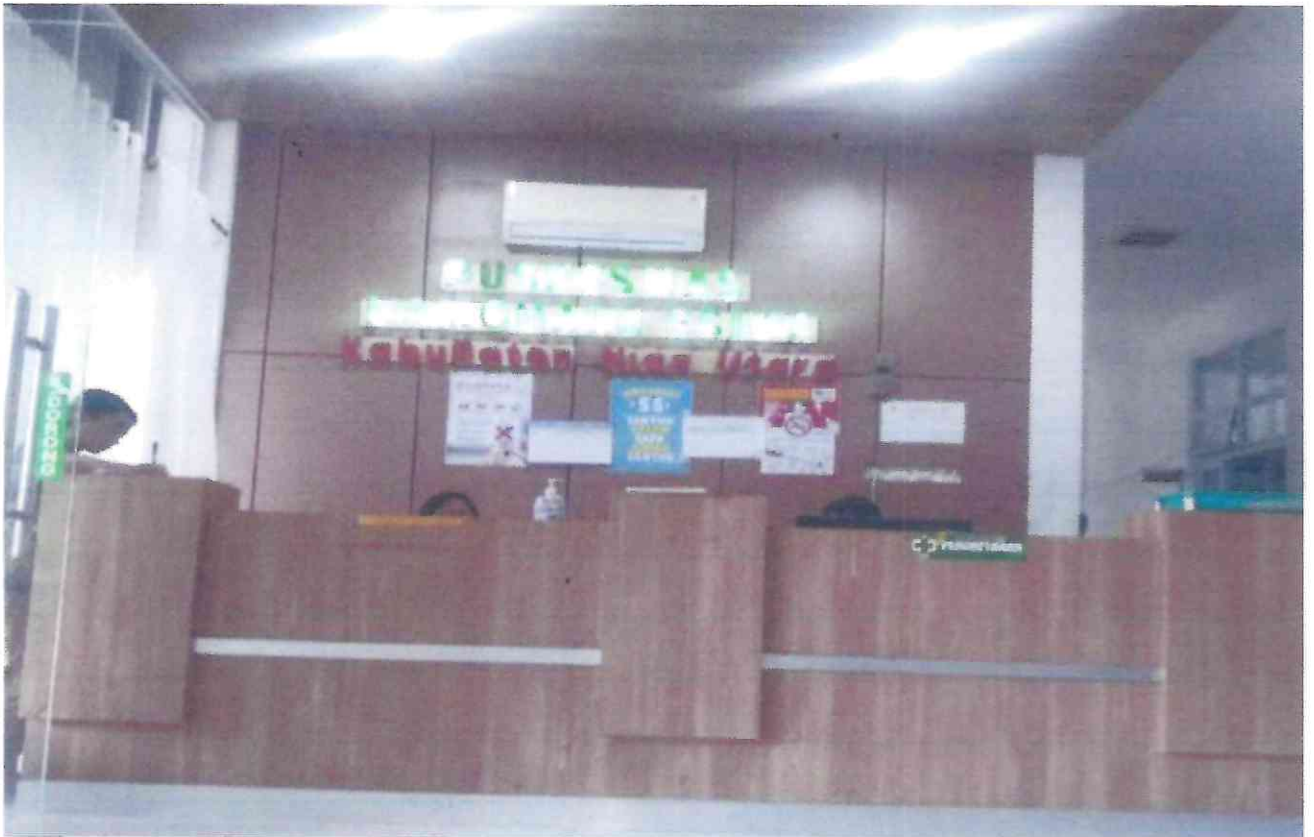
Deskripsi	Catatan Pinggir	Coding	Kesimpulan
Tipnov : Selamat siang Pak Parhan Harefa, terimakasih kesediaan bapak untuk diwawancarai pada siang hari ini. Langsung pada pertanyaan Pak, Bagaimana pengalaman bapak dalam mendapatkan pelayanan dengan pegawai di Puskesmas ini? Pak Parhan : Pengalaman saya di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa cukup positif. Saya merasa cukup mudah mendapatkan pelayanan di sini. Ketika datang, petugas langsung memberikan arahan dengan jelas tentang prosedur yang harus saya ikuti, mulai dari pendaftaran hingga pelayanan medis. Semua prosesnya berjalan lancar dan tidak memakan waktu lama saya merasa sangat terbantu. Tipnov : Apakah bapak merasa dipertakukan dengan baik	✓ Duduk dikursi ✓ Mengucapkan salam ✓ Menyampaikan tujuan ✓ Efesiensi waktu ✓ Informan (Pasien) masih dapat diwawancarai	✓ Pengalaman dalam mendapatkan layanan ✓ Kemudahan mendapatkan informasi	✓ Pengalaman pasien di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa cukup baik dan dilayani secara profesional. ✓ Pasien terkadang merasa kebingungan dalam mendapatkan informasi, terutama bila ada perubahan jadwal.

dan profesional selama mendapatkan pelayanan di Puskesmas ini? Pak Parhan : Sejahter ini Saya merasa diperlakukan dengan baik dan profesional. Tipnov : Apakah bapak merasa mudah dalam mendapatkan informasi terkait prosedur atau layanan yang tersedia di Puskesmas? Pak Parhan : Secara umum informasi cukup jelas, informasi biasanya disampaikan melalui papan informasi dan juga media online seperti (whatsapp, facebook, email dll) meskipun kadang perlu menanyakan lebih lanjut untuk memahami prosedur tertentu” Tipnov : Pernahkah Anda merasa kebingungan atau kurang mendapatkan informasi yang jelas saat berkunjung ke Puskesmas ini? Pak Parhan : Kadang-kadang, terutama jika ada perubahan jadwal atau aturan yang belum diinformasikan secara luas. Tipnov : Terimakasih Pak, telah meluangkan waktu untuk wawancara ini. Semoga hasil wawancara ini dapat memberikan manfaat dalam penelitian ini.		
---	--	--

Tipnov : Selamat siang Bu Nidar, izin pak untuk memulai langsung pada pertanyaannya, Menurut ibu apa yang perlu diperbaiki dalam komunikasi dan interaksi antara pegawai dan pasien di Puskesmas ini? Bu Nidar : Komunikasi perlu lebih terbuka dan jelas, terutama dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur dan pelayanan. Terkadang informasi yang diberikan terasa kurang lengkap, dan ada beberapa staf yang terlihat terburu-buru sehingga kurang responsif terhadap pertanyaan pasien. Selain itu, pendekatan yang lebih ramah dan empatik akan sangat membantu dalam menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi pasien. Tipnov : Apakah setiap keluhan Ibu diperhatikan oleh pegawai Puskesmas? Bu Nidar : Staf sangat peduli dan memperhatikan keluhan pasien, namun ada juga yang kurang responsif. Terkadang keluhan kami tidak langsung ditindaklanjuti, atau butuh waktu lama sebelum mendapat solusi. Saya berharap ada sistem yang lebih baik untuk menampung dan merespons keluhan pasien dengan cepat.	✓ Duduk dikursi ✓ Mengucapkan salam ✓ Menyampaikan tujuan ✓ Efisiensi waktu ✓ Informan (Pasien) masih dapat diwawancarai	✓ Perlu diperbaikinya komunikasi dan interaksi antara pegawai dengan pasien ✓ Terkadang pegawai tidak reponsif terhadap keluhan pasien	✓ Pasien berharap komunikasi perlu lebih terbuka dan jelas, terutama dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur dan pelayanan. ✓ Terkadang informasi yang diberikan terasa kurang lengkap, dan ada beberapa staf yang terlihat terburu-buru sehingga kurang responsif terhadap pertanyaan pasien. ✓ Terkadang keluhan pasien tidak langsung ditindaklanjuti, atau butuh waktu lama sebelum mendapat solusi. ✓ Pasien juga berharap ada sistem yang lebih baik untuk menampung dan merespons keluhan pasien dengan cepat.
---	--	---	--

keluhan pasien dengan cepat” Tipnov : Menurut Ibu, apa dampak dari komunikasi yang kurang baik terhadap kepuasan Anda sebagai pasien? Bu Nidar : Komunikasi yang kurang baik dapat membuat saya merasa kurang dihargai sebagai pasien. Ini juga bisa menyebabkan kebingungan tentang prosedur medis dan menurunkan tingkat kepercayaan saya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Jika komunikasi tidak optimal, saya mungkin ragu untuk kembali ke puskesmas ini untuk perawatan di masa mendatang. Tipnov : Terimakasih Bu, telah meluangkan waktu untuk wawancara ini. Semoga hasil wawancara ini dapat memberikan manfaat dalam penelitian ini.			
--	--	--	--

DOKUMENTASI







YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec.Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, 06 Februari 2025

Perihal : Pengajuan Judul Rancangan Penelitian

Kpd Yth. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing

Dengan hormat,

1. Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : TIPNOV MISERICORDIAS HAREFA

NIM : 2320270

Jumlah SKS yang sudah diselesaikan : 160 SKS

Dengan ini mengajukan Judul Rancangan Penelitian dan memohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat berkenan menyetujui salah satu judul yang saya ajukan di bawah ini :

No	Rancangan Judul Penelitian	Persetujuan	
		Tanggal	Paraf
1	Analisis komunikasi dan interaksi pegawai di Uptd Puskesmas Namohalu Esiwa		
2	Analisis komunikasi dan interaksi pelayanan publik di Uptd Uuskesmas Namohalu Esiwa		
3	Analisis kesenjangan komunikasi dan interaksi pegawai di Uptd Puskesmas Namohalu Esiwa dalam Pelayanan Publik		

2. Dengan permohonan ini saya ajukan dengan harapan semoga Bapak/Ibu dapat mempertimbangkannya.

Hormat saya,
Pemohon


TIPNOV MISERICORDIAS HAREFA
NIM. 2320270



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

OUTLINE TOPIK PENELITIAN SKRIPSI

Nama : TIPNOV MISERICORDIAS HAREFA
NIM : 2320270
Program : RANCANGAN PENELITIAN SKRIPSI
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI
Tema : BUDAYA ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN

Judul	Analisis Kesenjangan Komunikasi dan Interaksi Pegawai di Uptd Puskesmas Namohalu Esiwa dalam Pelayanan Publik
Lokasi Penelitian	Uptd Puskesmas Namohalu Esiwa
Alamat	Desa Lasara, Kecamatan Namohalu Esiwa
Fenomena	Keterlambatan atau ketidakakuratan informasi yang diberikan, (keterlambatan informasi seputar kesehatan)
Latar Belakang Masalah	Pelayanan publik adalah satu contoh fungsi utama dari pemerintahan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, seperti transportasi, pendidikan, kesehatan, serta hal-hal lainnya. Pelayanan publik merujuk pada segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dan lembaga publik lainnya untuk memberikan manfaat kepada masyarakat, seperti pelayanan yang tidak langsung ataupun langsung. Kualitas pelayanan publik yang baik adalah indikator penting dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. menurut (Robinson, M., & Brinkerhoff, D. W. 2020), Pelayanan publik

	dapat didefinisikan sebagai segala upaya atau tindakan yang dilaksanakan para aparatur pemerintah yang bertujuan memberi layanan yang adil, efisien, dan merata bagi para masyarakat dengan tujuan berupa pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut. Pelayanan ini terdiri dari berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, administrasi publik, transportasi, hingga pelayanan yang lebih spesifik seperti pemberian izin atau pengurusan dokumen penting. Menurut (Bourgon, J. 2020) Pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dan transparan tidak bisa dipandang sebelah mata. Namun, dalam kenyataannya, banyak masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses informasi, berinteraksi dengan pemerintah, atau mendapatkan pelayanan yang memadai. Kesenjangan dalam komunikasi, interaksi, dan pelayanan publik ini menjadi masalah serius yang berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan kualitas hidup mereka. menurut (Khan, S., & Islam, A. 2023), Kesenjangan dalam pelayanan publik mencakup perbedaan dalam kualitas dan akses terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah. Faktor geografis, sosial, dan ekonomi dapat memperburuk masalah ini, menyebabkan ketidaksetaraan dalam distribusi dan kualitas layanan yang diterima oleh warga di berbagai daerah. Komunikasi Merupakan elemen penting dalam kehidupan manusia, baik dalam hubungan pribadi maupun dalam konteks sosial yang lebih luas menurut (Haryanto, A. 2020). di dalam dunia pemerintahan dan pelayanan publik, komunikasi memegang peran yang sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik, efektif, dan efisien. komunikasi dalam pelayanan publik merujuk pada
--	---

	penyampaian informasi antara pemerintah atau penyedia layanan dengan masyarakat yang dilayani. dalam konteks ini, komunikasi lebih dari sekedar proses penyampaian informasi, yaitu tercangkupnya proses interaksi antara pihak yang terlibat. Kesenjangan Komunikasi antara pegawai dalam konteks pelayanan publik, di UPTD Puskesmas dapat berdampak signifikan kepada mutu pemberian layanan kepada masyarakat. di Indonesia, UPTD Puskesmas merupakan gardan terdepan dalam pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat, yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang setiap masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya. namun, kendala dalam komunikasi internal di antara pegawai Puskesmas sering kali menghambat proses kerja yang efisien, yang mempengaruhi koordinasi antara staf medis dan non-medis, serta menurunkan kualitas pelayanan publik yang seharusnya optimal. oleh (Raharjo, B., & Widodo, W. 2020). Menurut (Doyle, M. 2021). Kesenjangan Komunikasi juga terjadi ketika pesan atau informasi yang disampaikan oleh pemerintah tidak dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat, baik karena perbedaan bahasa, penggunaan istilah teknis yang rumit, atau kurangnya akses terhadap saluran informasi yang efektif. hal ini sering menyebabkan misinformasi atau ketidakpahaman yang meluas mengenai kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. menurut (Prabowo, T., & Sulastri, D. 2021). Kesenjangan Komunikasi ini bisa terjadi dalam berbagai bentuk, mulai dari komunikasi yang tidak jelas antar pegawai, Kemudian perbedaan pemahaman mengenai tugas dan kewajiban masing-masing, hingga ketidakmampuan dalam mengatasi konflik internal yang berujung pada pengurangan efektivitas tim. hal ini ini menjadi masalah yang harus ditangani secara serius oleh pimpinan Puskesmas agar pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat tetap terlaksana tanpa hambatan serta sejalan
--	--

dengan standar yang ada.

Menurut (Setiawan, B., & Kurniawan, M. 2021) Pentingnya komunikasi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai aspek. Pertama, komunikasi yang efektif dapat membantu membangun kepercayaan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Kepercayaan ini sangat penting karena masyarakat cenderung menilai kualitas pelayanan publik melalui interaksi yang mereka lakukan dengan petugas pelayanan. Kedua, komunikasi atau interaksi yang baik akan mempercepat pemecahan masalah yang muncul dalam pelayanan, memberikan penjelasan yang jelas tentang prosedur, dan mengurangi kesalahpahaman yang bisa terjadi. Ketiga, dengan adanya komunikasi yang efektif, pemerintah atau penyedia layanan dapat memperoleh masukan dari masyarakat terkait kebutuhan dan harapan mereka, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa, yang terletak di Kabupaten Nias Utara, Kecamatan Namohalu Esiwa, Merupakan salah satu lembaga kesehatan yang harapannya mampu memberi layanan kesehatan yang terbaik bagi penduduk setempat. Secara umum, komunikasi antar pegawai di Puskesmas Namohalu Esiwa sudah cukup baik, tetapi terdapat kendala-kendala atau fenomena yang terjadi terkait Keterlambatan atau ketidakakuratan informasi yang diberikan., sehingga menyebabkan beberapa informasi penting tidak tersampaikan secara optimal (misalnya, keterlambatan dalam penyampaian informasi vaksinasi). selain itu juga, Adanya komunikasi ketidakterbukaan antara pimpinan dan staf pegawai. dalam praktiknya masih banyak ditemukan hambatan-hambatan dalam komunikasi antara penyedia layanan publik dengan masyarakat. hambatan ini bisa berupa (kesalahan penyampaian informasi, ketidaksesuaian prosedur pelayanan yang di terima

	baik seputar kesehatan maupun pengurusan administrasi, atau bahkan penggunaan bahasa yang tidak dapat dipahami oleh masyarakat (Arifin, S. 2019). maka, bagi penyelenggara pelayanan publik, harapannya mereka memberi perhatian lebih terhadap kualitas komunikasi yang diterapkan, guna menciptakan hubungan yang harmonis serta mendorong tingkat mutu pelayanan masyarakat. Peneliti melakukan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan komunikasi dan interaksi pegawai di Uptd Puskesmas Namohalu Esiwa dalam memberikan pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Kesenjangan ini meliputi komunikasi antar pegawai dalam hal pembagian tugas, penanganan keluhan masyarakat, serta pengambilan keputusan dalam situasi mendesak yang memerlukan sinergi tim yang solid. Berdasarkan temuan-temuan dalam penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang dapat meningkatkan kualitas komunikasi internal yang pada gilirannya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta hasil penelitian ini harapannya mampu menyediakan rekomendasi yang bermanfaat untuk peningkatan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa, sekaligus berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang komunikasi kesehatan. maka, pada kesempatan ini peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kesenjangan Komunikasi Dan Interaksi Pegawai Di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa Dalam Pelayanan Publik”
Rumusan Masalah	Berdasarkan latar belakang yang ada, rumusan masalah untuk studi ini adalah sebagai berikut. 1. Bagaimana kesenjangan komunikasi terjadi antara

	pegawai UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa dengan masyarakat ? 2. Bagaimana kesenjangan interaksi antara pegawai UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa dengan masyarakat ? 3. Apa saja faktor yang Menghambat kualitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa? 4. Apa dampak kesenjangan komunikasi dan interaksi dalam pelayanan publik yang terjadi di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa?
Tujuan Penelitian	Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditulis, penelitian ini memiliki tujuan: 1. Untuk mengetahui sejauh mana kesenjangan interaksi mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Namohalu Esiwa. 2. Menganalisis faktor-faktor penyebab kesenjangan komunikasi dan interaksi pegawai di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa 3. Mengetahui dampak kesenjangan komunikasi dan interaksi dalam pelayanan publik di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa 4. Sebagai evaluasi terkait kualitas pelayanan publik di Puskesmas Namohalu Esiwa
Metode Penelitian	Kualitatif (pengumpulan data, observasi dan wawancara)

Daftar Pustaka	1. Nursalam, N. (2022). komunikasi dalam pelayanan kesehatan: teori dan praktik. Jurnal kesehatan masyarakat, 15(3), 215-225 2. Dewi, S. (2023). Peran komunikasi dalam meningkatkan kesadaran kesehatan masyarakat. Jurnal komunikasi kesehatan, 11(2), 150-162 3. Setiawan, R.(2023). Interaksi sosial dalam pelayanan kesehatan: studi kasus puskesmas. Jurnal pelayanan kesehatan, 16(2), 97-106 4. Arifin, Z. (2022) Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam pelayanan kesehatan. Jurnal penelitian kesehatan, 14(4), 200-210 5. Wibowo, A.(2023) Peran teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Jurnal informatika kesehatan, 12(1), 34-42 6. Riski, A. (2023) Adaptasi teknologi dalam Komunikasi kesehatan selama pandemi. Jurnal teknologi dan kesehatan, 9(3) 45-56 7. Stewart, M.A. (2023) effective physician-patient communication and healt outcomes : review. CMAJ,195(1) E34-E44 8. Haryanto, B. (2022). <i>Komunikasi Layanan Publik: Mengatasi Kesenjangan dalam Penyampaian Informasi kepada Masyarakat</i>. Jurnal Komunikasi & Pelayanan Publik, 11(2), 134-148. 9. Adi, S. (2021). <i>Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik</i>. Jurnal Teknologi & Manajemen, 15(3), 99-112. 10. Suryani, D., & Hidayah, N. (2020). <i>Ekspektasi dan Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik di Era Digital</i>. Jurnal Administrasi Publik, 8(4), 212-225. 11. Kurniawan, A. (2023). <i>Peningkatan Keterampilan Sosial Pegawai dalam Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat</i>. Jurnal Pelayanan & Kesejahteraan Sosial, 14(1), 45-59. 12. Pramudita, M., & Saraswati, T. (2022). <i>Transparansi dan Akuntabilitas dalam Layanan Publik</i>. Jurnal Administrasi Negara, 7(5), 101-113. 13. Fauziah, L. (2021). <i>Koordinasi Pegawai dalam Penyampaian Layanan Publik yang Efektif</i>. Jurnal Manajemen Pelayanan, 9(2), 75-89. 14. Astuti, R., & Taufik, M. (2020). <i>Penyederhanaan Prosedur dalam Pelayanan Publik: Dampaknya terhadap Kepuasan Masyarakat</i>. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 5(3), 45-58.
-----------------------	--

Gunungsitoli, 06 Februari 2025

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing Akademik



ELIAGUS TELAUMBANUA, S.E M.M
NIDN.0116088102

Disahkan oleh
Ketua Program Studi



IDARNI HAREFA S.E.,M.E.
NIDN. 0128129102

NIM :
2320270

NAMA MAHASISWA :
TIPNOV MISERICORDIAS HAREFA

PRODI :
Manajemen

JUDUL :
Analisis interaksi dan komunikasi pegawai di UPTD Puskesmas namohalu esiwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Dosen Pembimbing :
Eliagus Telaumbanua, S.E.,M.M.

Konsentrasi :
MSDM

Tema :
Budaya Organisasi dan Kepemimpinan

Riwayat Bimbingan Proposal

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	proposal skripsi 21 Dec 2024 14:39:28	bab 1 -bab3 Download File Skripsi	1. Perbaiki tulisan berwarna merah, bila masih tahap proposal maka mhsiswa ybs ditulis peneliti bukan penulis 2. Perjelas di latar belakang fenomena mengenai kesenjangan komunikasi apa contoh konkritnya yang sedang atau sudah terjadi demikian juga pada interaksi pegawai ada apa masalah sebenarnya sehingga penelitian ini urgen untuk diteliti 3. Perbaiki dan pertimbangkan kembali tujuan penelitian bila meniala dengan apa saudara menilai dan seterusnya. 4. Usahakan rumusan penelitian relevan dengan tujuan penelitian saudara 5. Selesaikan BAB per BAB jangan gelondongan sampai BAB III

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
			File Skripsi 03 Jan 2025 00:04:43
2	proposal penelitian 13 Jan 2025 15:47:51	bab 1 Download File Skripsi	1. Latar belakang masih sangat minim Ulas lagi mengenai Kesenjangan Komunikasi, Interaksi dan Pelayanan Publik. 2. Kosinsten dalam penggunaan kata UPTD 3. Tambahkan rumusan dan tujuan penelitian (Kesenjangan komunikas, interaksi dan pelayanan publik)
			File Skripsi 03 Feb 2025 16:00:53
3	proposal penelitian 04 Feb 2025 11:16:04	hasil Revisi BAB 1 Download File Skripsi	1. Deskripsi pada Latar Belakang silakan di modifikasi atau di paraprase karena terindikasi penggunaan AI 2. Silakan lanjutkan pada BAB II
			07 Feb 2025 23:38:21
4	proposal penelitian 09 Feb 2025 20:40:18	bab II Download File Skripsi	1. Fokuskan pada Teori yang dibahas semua elemen2 yang mencakup konsep dan defenisinya 2. Perbaiki hasil koreksi sesuaikan dengan topik permasalahan 3. Selaraskan kerangka berpikir 4. Tata tulis sesuaikan dengan PKTI download di WEB bila belum memiliki

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
			File Skripsi 15 Feb 2025 14:14:42
5	proposal penelitian 18 Feb 2025 23:09:03	hasil revisi bab II Download File Skripsi	1. Perhatikan penggunaan bahasa asing dimiringkan 2. Pastikan semua referensi kutipan ada referensinya dan tercatat di Daftar Pustaka yang tidak ada dilengkapi 3. Perhatikan spasi dan penulisan kata 4. Silakan lanjutkan ke BAB III 24 Feb 2025 14:44:04
6	proposal skripsi 25 Feb 2025 09:37:09	bab III Download File Skripsi	1. Buat tabel Informan bila sudah diketahui informannya untuk poin a dan b (informan utama dan informan kunci) dituliskan nama-namanya kecuali poin c (informan tambahan) 2. Perbaiki sesuai hasil koreksi File Skripsi 26 Feb 2025 11:59:01
7	proposal penelitian 01 Mar 2025 10:31:26	HASIL REVISI BAB III Download File Skripsi	1. Silakan lengkapi dan satukan seluruh draf proposal penelitian, mulai dari cover daftar isi dan BAB per BAB 2. Lmpirkan Daftar Isi dan Draft Pertanyaan Wawancara 01 Mar 2025 13:05:56

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
8	proposal penelitian <i>05 Mar 2025 04:11:43</i>	FILE DRAFT BAB 1 – 3 Download File Skripsi	1. Pertanyaan Penelitian masih sangat minim hubungkan dengan kerangka berpikir dan pertanyaan penelitian yang dapat mengarahkan informan untuk bisa menjawab rumusan maslaaha dan peneliti mendapatkan tujuan penelitian 2. Silakan persiapkan berkas dan mendaftar Ujian Seminar Proposal <i>05 Mar 2025 14:53:48</i>
9	Bimbingan skrlpsi <i>02 May 2025 01:35:13</i>	BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Download File Skripsi	1. Cek BAB 4.1.1 Dasar pendapat atau pernyataan ini dari mana? Tolak ukurnya apa? Ini karya ilmiah jgn membuat pernyataan yang tidak di dasari secara ilmiah 2. Perbaiki Gambar 4.1 Gunakan penulisan standar yang berlaku lihat buku pedoman 3. Lengkapi karakteristik Informan dengan menambahkan Pendidikan Terakhir, Lama Bekerja, Untuk keabsahan data 4. Yang dimasukan disini adalah hasil rangkuman daritopik wawancara dari berbagai informan bukan seperti ini dan tidak ditabelkan, Tabel wawancara ini masuk ke LAMPIRAN. Hasil wawancara coba baca lagi BAB III Pengumpulan data, reduksi data, display data dan kesimpulan pelajari lagi cara membuatnya 5. Pembahasan Hasil penelitian dari setiap aspek wawancara

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
			bandingkan dengan teori atau bagaimana yang seharusnya, itulah yang dianalisis dan menghasilkan kesimpulan, Misalnya Efektifitas komunikasi antar pegawai terdapat kesenjangan antara lain.... Dan ini berbeda dengan teori yang diungkapkan oleh.... Dimana efektifitas komunikasi seharusnya seperti.... 6. Hasil wawancara anda masih sangat minim silakan turun ke lapangan untuk melakukan wawancara sehingga hasil yang diperoleh dapat menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian secara akurat. Jangan lupa bukti2 saat melakukan wawancara, termasuk transkrip rekaman wawancara dengan informan
10	Bimbingan skripsi 13 May 2025 11:52:17	hasil Revisi bab 4 Download File Skripsi	File Skripsi 04 May 2025 23:05:46 1. Perbaiki tata tulis sesuai PUEBI penggunaan huruf besar dan kecil serta singkatan, penulisan lokasi atau wilayah dll 2. Buat struktur organisasi yang bisa dibaca sesuai standar huruf NTR minimal 10. Cukup jabatan untuk nama di tabelkan saja 3. Ini Hasil Penelitian bukan hasil Wawancara, untuk hasil wawancara detail masuk pada lampiran tidak dimasukkan ke BAB IV. Hasil Penelitian adalah

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
			rangkuman dari hasil wawancara yang sudah direduksi berdasarkan aspek-aspek yang diteliti. 4. Untuk BAB IV Hasil Penelitian bukan tanya jawab dari wawancara, tanya jawab masuk ke lampiran penelitian 5. Pelajari dan pahami metode dan teknik analisis data sesuai BAB III: Pengumpulan Data, Reduksi Data, Display Data dan Kesimpulan dari setiap aspek yang diteliti
			File Skripsi 15 May 2025 14:23:28
11	Bimbingan skripsi 26 May 2025 09:27:17	revisi bab 4 hasil penelitian dan pembahasan Download File Skripsi	1. Peneliti kualitatif menggunakan teknik analisis seperti coding, thematic analysis, dan narrative analysis untuk mengorganisasi dan menafsirkan data. Pada BAB IV jangan ada tanya jawab. (hasil wawancara masuk dilampiran), nama informan tidak perlu dicantumkan secara lengkap cukup dikoding. 2. Sajikan data wawancara secara sistematis berdasarkan tema atau kategori yang telah diidentifikasi. 3. Gunakan sub-bab atau sub-judul untuk setiap tema/kategori utama. Kutipan harus relevan dan mendukung poin yang Anda bahas. Gunakan narasi untuk menjelaskan konteks kutipan dan menghubungkannya dengan tema. 4. Diakhir setiap topik pembahasan tetap dibuat

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
			kesimpulan sementara, dengan memberiiikan ringkasan temuan utama dari yang diperoleh dari hasil wawancara.
			File Skripsi 30 May 2025 15:57:54
12	Bimbingan skripsi 06 Jun 2025 13:14:40	bab 4 hasil penelitian dan pembahasan	Okey, Silahkan kirim seluruh draft Skripsi Saudara
		Download File Skripsi	06 Jun 2025 19:40:37
13	Bimbingan skripsi 10 Jun 2025 19:21:36	DRAFT SKRIPSI	1. Perbaiki nomor halaman 2. Silakan Daftar Ujian Skripsi dan persiapkan dokumen yang dibutuhkan
		Download File Skripsi	16 Jun 2025 12:02:33

LEMBARAN PERSETUJUAN RANCANGAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh:

Nama : Tipnov Misericordias Harefa

NIM : 2320270

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Manajmen

Fakultas : Ekonomi

Judul : Analisis Kesenjangan Komunikasi Dan Interaksi Pegawai di
UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa Dalam Pelayanan Publik

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan.

Gunungsitoli, maret 2025

Pembimbing

Plt. Ketua Prodi Studi Manajmen



Eliagus Telaumbanua S,E.,M.M.

NIDN.0116088102



Idarni Harefa S,E.,M.E.

NIDN.0128129102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Pada hari ini Selasa tanggal Delapan belas bulan Maret tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : **TIPVON MISERICORDIAS HAREFA**
NIM : 2320270
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Kesenjangan Komunikasi dan Interaksi Pegawai di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa Dalam Pelayanan Publik

W a k t u Pelaksanaan : 13.00 wib-selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

1. Eliagus Telaumbanua, SE.,MM.
(Pembimbing)
2. Fatolosa Hulu, SE.,MM
(Penelaah)

Tanda Tangan

1. 
2. 

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Eliagus Telaumbanua, SE.,MM (Pembimbing)	75
2. Fatolosa Hulu, SE.,MM (Penelaah)	70
Total Nilai	145

Rata-rata nilai adalah: 72,5

Gunungsitoli, 18 Maret 2025
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,


Idarni Harefa, S.E., M.E.
NIDN. 0128129102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA KETERANGAN SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias
menerangkan bahwa :

Nama	: TIPVON MISERICORDIAS HAREFA
NIM	: 2320270
Jenjang Pendidikan	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi	: Analisis Kesenjangan Komunikasi dan Interaksi Pegawai di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa Dalam Pelayanan Publik

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :

hari / tanggal	: Selasa, 18 Maret 2025
Pukul	: 13.00 wib-selesai
tempat	: Ruang Rapat

Dengan hasil penilaian :

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | Rancangan penelitian telah cukup baik dan lengkap sehingga telah dapat dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(90-100) |
| ☐ | Rancangan penelitian telah cukup baik, namun masih perlu disempurnakan dan dilengkapi dengan instrumen sebelum dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(70-89) |
| ☐ | Rancangan rancangan penelitian masih perlu dikembangkan, namun masalah penelitian masih dianggap cukup baik untuk dijadikan topik permasalahan skripsi. Dianjurkan seminar perbaikan.
(55-69) |
| ☐ | Rancangan penelitian tidak memenuhi syarat untuk dikembangkan sebagai bahan skripsi. Mahasiswa perlu memikirkan untuk memilih topik lain dan wajib mengikuti seminar rancangan skripsi.
(0-5) |

Gunungsitoli, 18 Maret 2025
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,



Idarni Harefa, S.E., M.E
NIDN. 0128129102

Catatan:

Beri tanda centang (✓)
Pada salah satu kotak.



PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : TIPVON MISERICORDIAS HAREFA

NIM : 2320270

Judul Penelitian : Analisis Kesenjangan Komunikasi dan Interaksi Pegawai di UPTD
Puskesmas Namohalu Esiwa Dalam Pelayanan Publik

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
		- lengkapi / tambahkan referensi
		teori Kesenjangan Komunikasi &
		Interaksi Pegawai
		- Tambahkan Informasi layak
		untuk diwawancu,
		- Tambahkan draft pertanyaan

Gunungsitoli, 18 Maret 2025
Dosen Pembimbing,

Eliagus Telaumbanua, SE.,MM
NIDN. 0116088102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : TIPVON MISERICORDIAS HAREFA

NIM : 2320270

Judul Penelitian : Analisis Kesenjangan Komunikasi dan Interaksi Pegawai di UPTD
Puskesmas Namohalu Esiwa Dalam Pelayanan Publik

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
1.	Judul	→ Supaya lebih detail dan lebih lengkap lagi kepada analisis hubungan komunikasi terhadap pelayanan publik. → Diskusi dg pembimbing.
2.	lat. belakang	→ Harus lebih banyak detail dan terkait topik utama dan judul penelitian.
3.	Tinjauan pustaka	→ referensi terkait judul penelitian harus lebih banyak.
4.	penelitian terdahulu	→ Harus dg pembahasan yang lebih banyak dg judul penelitian.

Gunungsitoli, 18 Maret 2024

Dosen Penelaah,

Fatosula Hulu, SE., MM
NIDN. 0121107301

LEMBAR PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh:

Nama : TIPNOV MISERICORDIAS HAREFA
NIM : 2320270
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Rancangan : ANALISIS KESENJANGAN KOMUNIKASI DAN INTERAKSI
PEGAWAI DI UPTD PUSKESMAS NAMOHALU ESIWA
DALAM PELAYANAN PUBLIK

Telah diperiksa dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke tahap penelitian.

Disetujui oleh:

Gunungsitoli, April 2025

Dosen Penelaah,

Dosen Pembimbing,


Fatosola Hulu, S.E., M.M
NIDN. 0121107301


Eliagus Telaumbanua, S.E, M.M
NIDN. 0116088102

Mengetahui:

Plt. Ketua Prodi Manajemen,


Idarni Harefa, S.E., M.E
NIDN. 0128129102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

16 April 2025

Nomor : 575/UN11/PN.01.02/2025
Lampiran : 1 (set)
Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,
Kepala UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa
di
Tempat

1. Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :
Nama : **Tipnov Misericordias Harefa**
NIM : 2320270
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S-1)
Judul Skripsi : Analisis kesenjangan Komunikasi dan interaksi pegawai di UPD
Puskesmas Namohalu Esiwa dalam pelayanan publik
Lokasi Penelitian : UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa
Jadwal Penelitian : 16 April 2025 sampai selesai

Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberi izin kepada mahasiswa yang namanya tersebut di atas untuk melaksanakan Penelitian di lokasi penelitian tersebut di atas (Rancangan Skripsi Terlampir).

2. Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Dekan,

Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M
NIDN. 0111038208s

Tembusan :

- Yth.
1. Rektor Universitas Nias (sebagai laporan)
 2. Warek Lingkup Universitas Nias
 3. Kepala LPPM Universitas Nias
 4. Ketua Program Studi Manajemen
 5. Peneliti yang bersangkutan (**Tipnov Misericordias Harefa**)
 6. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN NIAS UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS NAMOHALU ESIWA



Alamat : Simpang Empat Desa Lasara Kecamatan Namohalu Esiwa Kode Pos : 22816

M e-mail : puskesmasnames21@gmail.com No.Telp/WA : 0822-7367-5852 f : [uptd Puskesmas Namohalu Esiwa](#)

Lasara, 24 April 2025

Nomor : 423.6/ *796* /PKM-NE/IV/2025

Lamp : -

Hal : **Balasan Permohonan Izin**

Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Universitas Nias
Fakultas Ekonomi
di
Tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Dekan Universitas Nias Fakultas Ekonomi Nomor : 575/UN11/PN.01.02/2025 tanggal 16 April 2025, perihal Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian sebagai salah satu syarat untuk melengkapi data penelitian Perlu kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan mengizinkan pelaksanaan penelitian di tempat yang kami pimpin.
2. Izin melaksanakan Penelitian diberikan semata-mata untuk keperluan sebagai salah satu Syarat untuk melengkapi Data Penelitian dalam penyusunan Skripsi yang bersangkutan.

Demikian kami sampaikan dan diucapkan terimakasih.

Kepala UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa



ERNI WATI TELAUMBANUA, SKM

Penata Tk I

NIP. 197107071992032005



PEMERINTAH KABUPATEN NIAS UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS NAMOHALU ESIWA



Alamat : Simpang Empat Desa Lasara Kecamatan Namohalu Esiwa Kode Pos : 22816

M e-mail : puskesmasnames21@gmail.com No.Telp/WA : 0822-7367-5852 f : [uptd Puskesmas Namohalu Esiwa](#)

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/1895 /Peg/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa menyatakan bahwa :

Nama : TIPNOV MISERICORDIAS HAREFA
NIM : 2320270
Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Mahasiswa tersebut telah selesai mengadakan penelitian di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa mulai 24 April s/d 05 Juni 2025, guna memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan Skripsi yang berjudul : "analisis kesenjangan komunikasi dan interaksi pegawai di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa dalam pelayanan publik".

Demikian surat persetujuan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lasara, 18 Juni 2025

Kepala UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa



ERNI WATI TELAUMBANUA, SKM
PENATA TK. I
NIP. 19710707 199203 2 005

NIM :

2320270

NAMA MAHASISWA :

TIPNOV MISERICORDIAS HAREFA

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

Analisis interaksi dan komunikasi pegawai di UPTD Puskesmas namohalu esiwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

LOKUS :

UPTD Puskesmas namohalu esiwa

Dosen Pembimbing :

Eliagus Telaumbanua, S.E.,M.M.

Konsentrasi :

MSDM

Tema :

Budaya Organisasi dan Kepemimpinan

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Skripsi

N	O		
	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	Bimbingan skrlpsi 02 May 2025 01:35:13	BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN File Skripsi	1. Cek BAB 4.1.1 Dasar pendapat atau pernyataan ini dari mana? Tolak ukurnya apa? Ini karya ilmiah jgn membuat pernyataan yang tidak di dasari secara ilmiah 2. Perbaiki Gambar 4.1 Gunakan penulisan standar yang berlaku lihat buku pedoman 3. Lengkapi karakteristik Informan dengan menambahkan Pendidikan Terakhir, Lama Bekerja, Untuk keabsahan data 4. Yang dimasukan disini adalah hasil rangkuman daritopik wawancara dari berbagai informan bukan seperti ini dan tidak ditabelkan, Tabel wawancara ini masuk ke LAMPIRAN. Hasil wawancara coba baca lagi BAB III Pengumpulan data, reduksi data, display data dan

kesimpulan pelajari lagi cara membuatnya

5. Pembahasan Hasil penelitian dari setiap aspek wawancara bandingkan dengan teori atau bagaimana yang seharusnya, itulah yang dianalisis dan menghasilkan kesimpulan, Misalnya Efektifitas komunikasi antar pegawai terdapat kesenjangan antara lain.... Dan ini berbeda dengan teori yang diungkapkan oleh.... Dimana efektifitas komunikasi seharusnya seperti....
6. Hasil wawancara anda masih sangat minim silakan turun ke lapangan untuk melakukan wawancara sehingga hasil yang diperoleh dapat menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian secara akurat.
Jangan lupa bukti2 saat melakukan wawancara, termasuk transkrip rekaman wawancara dengan informan

File Skripsi

04 May 2025 23:05:46

2 Bimbingan skripsi

13 May 2025 11:52:17

hasil Revisi bab 4

File Skripsi

1. Perbaiki tata tulis sesuai PUEBI penggunaan huruf besar dan kecil serta singkatan, penulisan lokasi atau wilayah dll
2. Buat struktur organisasi yang bisa dibaca sesuai standar huruf NTR minimal 10. Cukup jabatan untuk nama di tabelkan saja
3. Ini Hasil Penelitian bukan hasil Wawancara, untuk hasil wawancara detail masuk pada lampiran tidak dimasukkan ke BAB IV. Hasil Penelitian adalah rangkuman dari hasil wawancara yang sudah direduksi berdasarkan aspek-aspek yang diteliti.
4. Untuk BAB IV Hasil Penelitian bukan tanya jawab dari wawancara, tanya jawab masuk ke lampiran penelitian
5. Pelajari dan pahami metode dan teknik analisis data sesuai BAB III: Pengumpulan Data, Reduksi Data, Display Data dan Kesimpulan dari setiap aspek yang diteliti

File Skripsi

15 May 2025 14:23:28

3 Bimbingan skripsi
26 May 2025 09:27:17

revisi bab 4 hasil penelitian dan pembahasan

File Skripsi

1. Peneliti kualitatif menggunakan teknik analisis seperti coding, thematic analysis, dan narrative analysis untuk mengorganisasi dan menafsirkan data.
- * Pada BAB IV jangan ada tanya jawab. (hasil wawancara masuk dilampiran), nama informan tidak perlu dicantumkan secara lengkap cukup dikoding.
2. Sajikan data wawancara secara sistematis berdasarkan tema atau kategori yang telah diidentifikasi.
3. Gunakan sub-bab atau sub-judul untuk setiap tema/kategori utama. Kutipan harus relevan dan mendukung poin yang Anda bahas. Gunakan narasi untuk menjelaskan konteks kutipan dan menghubungkannya dengan tema.
4. Diakhir setiap topik pembahasan tetap dibuat kesimpulan sementara, dengan memberikan ringkasan temuan utama dari yang diperoleh dari hasil wawancara.

File Skripsi

30 May 2025 15:57:54

4 Bimbingan skripsi
06 Jun 2025 13:14:40

bab 4 hasil penelitian dan pembahasan

File Skripsi

Okey, Silahkan kirim seluruh draft Skripsi Saudara

06 Jun 2025 19:40:37

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
5	Bimbingan skripsi <i>10 Jun 2025 19:21:36</i>	DRAFT SKRIPSI File Skripsi	1. Perbaiki nomor halaman 2. Silakan Daftar Ujian Skripsi dan persiapkan dokumen yang dibutuhkan

16 Jun 2025 12:02:33

Selesai

Proses pembimbingan skripsi ini telah selesai



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi dengan Judul “Analisis Kesenjangan Komunikasi dan Interaksi Pegawai di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa Dalam Pelayanan Publik” yang disusun oleh Tipnov Misericordias Harefa NIM. 2320270 Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli, Juni 2025

Dosen Pembimbing,

Eliagus Telaumbanua, S.E., M.M.
NIDN. 0116088102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Rektorat : Jalan Pancasila No. 10 Kota Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias ✉ 22814
Homepage: <https://unias.ac.id> email: admin@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 115/UN06.01/TU.01.20/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Dr. Ayler Beniah Ndraha, S.STP., M.Si., C.PS.**
NIDK : 8934030021
Pangkat/Golongan : Penata/III/c
Jabatan : Plt. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Nias

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **Tipnov Misericordias Harefa**
NIM : 2320270
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS KESENJANGAN KOMUNIKASI DAN INTERAKSI
PEGAWAI DI UPTD PUSKESMAS NAMOHALU ESIWA
DALAM PELAYANAN PUBLIK

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme terhadap Skripsi mahasiswa tersebut di atas melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* 25% dan tingkat *Artificial Intelligence (AI)* 0%, sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi.

Gunungsitoli, 17 Juni 2025

Plt. Kepala LPPM,



Dr. Ayler Beniah Ndraha, S.STP., M.Si., C.PS.
NIDK. 8934030021

Tembusan:

1. Ketua Program Studi Manajemen
2. Mahasiswa an. **Tipnov Misericordias Harefa.**



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli.
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

No. 608/UAP.11.02/PP.09.01./2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Program Studi S1 Manajemen, Universitas Nias, menerangkan bahwa:

Nama : **Tipnov Misericordias Harefa**
NIM : 2320270
Judul Skripsi : Analisis Komunikasi dan Interaksi Pegawai di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa Dalam Pelayanan Publik.

Bahwa yang bersangkutan dinyatakan lulus semua Mata Kuliah di Program Studi S1 Manajemen, kecuali Mata Kuliah Penulisan Skripsi. Untuk itu, dimohon kiranya untuk diterbitkan Transkrip Nilai kepada yang bersangkutan.

Atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Gunungsitoli, 18 Juni 2025
Ketua Program Studi Manajemen,



Heniwati Gulo, S.E., M.E.
NUPTK. 2839774675230262



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, 25 Juni 2025

Hal : **Permohonan Ujian Skripsi**

Lampiran : **Satu Berkas**

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias

c.q. Ketua Program Studi Manajemen

Jalan Karet No.30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli

Kota Gunungsitoli

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Tipnov Misericordias Harefa**

NIM : 2320270

Program : Sarjana

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi (FE)

Mengajukan permohonan untuk diperkenankan menempuh ujian Skripsi.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan:

1. Surat Permohonan Ujian Skripsi
2. Surat Kesiapan Menghadiri Ujian Skripsi
3. Bukti Skripsi Telah Melewati Cek *Plagiat* Dari LPPM
4. Surat keterangan bebas mata kuliah
5. Surat pengesahan skripsi yang ditandatangani oleh pembimbing
6. Surat keterangan telah berakhir meneliti dari tempat penelitian
7. Surat pernyataan keaslian skripsi yang ditandatangani oleh mahasiswa
8. Menggandakan *Hardcopy* Skripsi Yang Telah di Jilid Sebanyak 3 (Tiga) Rangkap
9. Riwayat Bimbingan SKRIPSI di SIMAT Dari Dosen Pembimbing
10. Menunjukkan KRS/KHS Asli Semester 1 Sampai Terakhir
11. Fotokopi KHS Terakhir
12. Transkrip Nilai Sementara Dari SIMAT
13. Slip Pembayaran Uang Kuliah Terakhir
14. Map Merah 3 Buah

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya
Pemohon,

Tipnov Misericordias Harefa
NIM. 2320270

Tembusan disampaikan kepada
Rektor Universitas Nias
c.q. Wakil Rektor I



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat: Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Hal : Kesedian Menghadiri Sidang Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
c.q. Ketua Program Studi Manajemen
Jalan Karet No.30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli
Kota Gunungsitoli

Nama : **Tipnov Misericordias Harefa**
Nim : 2320270
Program : Sarjana
Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi (FE)

Manyatakan bahwa saya bersedia untuk menghadri ujian Skripsi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya Pemohon,

Tipnov Misericordias Harefa
NIM. 2320270

Tembusan disampaikan kepada
Rektor Universitas Nias
c.q. Wakil Rektor I



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

24 Juni 2025

Nomor : 643/UN11.02/PP.08.03/2025
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **TIPNOV MISERICORDIAS HAREFA**

Kepada Yth.

- | | |
|---|------------|
| 1. Fatolosa Hulu, SE., MM. | Penguji I |
| 2. Robin Markus putra waruwu S.AP., M.A.P | Penguji II |
| 3. Eliagus Telaumbanua, SE., MM | Pembimbing |

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **TIPNOV MISERICORDIAS HAREFA**
NIM : 2320270
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Kesejangan Komunikasi dan Interaksi Pegawai di
UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa Dalam Pelayanan Publik

diharapkan kehadiran Bapak pada acara dimaksud yang
diselenggarakan:

hari/tanggal : Kamis, 26 Juni 2025
pukul : 08.00 Wib s/d selesai
tempat : Ruang 5

Naskah skripsi yang diujikan, disampaikan langsung oleh Program Studi.
Atas perhatian Bapak, kami mengucapkan terima kasih.



Kaprodi Manajemen

Heniyati Gulo, S.E., M.E
NUPTK. 2839774675230262

Tembusan disampaikan kepada

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Dekan Fakultas Ekonomi
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

*NB. Diharapkan kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing/Penguji berpakaian rapi, khusus untuk Bapak Dosen
diwajibkan memakai kemeja non batik pakai dasi.*



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal Dua puluh enam Bulan Juni tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

N a m a : TIPNOV MISERICORDIAS HAREFA
NIM : 2320270
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Kesejangan Komunikasi dan Interaksi Pegawai di
UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa Dalam Pelayanan Publik

W a k t u Pelaksanaan : 08.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

1. Eliagus Telaumbanua, SE.,MM.
2. Fatolosa Hulu, SE.,MM
3. Robin Markus putra waruwu S.AP.,M.A.P

TandaTangan

1. 
2. 
3. 

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Eliagus Telaumbanua, SE.,MM.	85
2. Fatolosa Hulu, SE.,MM	75
3. Robin Markus putra waruwu S.AP.,M.A.P	78
Total Nilai	238

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah...79...

(...Tujuh puluh sembilan...)

Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/Tidak Lulus dengan Predikat Kelulusan...B.....

Keterangan:
Nilai Yudisium:

90.00-100. = A
85.00-89.99 = A-
80.00-84.99 = B+
75.00-79.99 = B
70.00-74.99 = B-
65.00-69.99 = C+
60.00-64.99 = C
55.00-59.99 = C-
50.00-54.99 = D
< 40.99 = E

Gunungsitoli, 26 Juni 2025

Ketua Program Studi,



Heniwati Gulo, S.E., M.E.
NUPTK. 2839774675230262



PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : TIPNOV MISERICORDIAS HAREFA

NIM : 2320270

Judul Penelitian : Analisis Kesejangan Komunikasi dan Interaksi Pegawai di UPTD
Puskesmas Namohalu Esiwa Dalam Pelayanan Publik

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
1.	lat keelaj	+ permasalahan terkait judul masih belum ada / tidak ada hal urgen yg harus diteliti.
2.	Rumusan	+ tambahkan aspek sign faktor penyebab kesenjangan komunikasi.
3.	kegiatan kegiatan	+ disempurnakan.
4.	Gab IV	+ harus terlihat dan ada fakta terkait kondisi di lokasi utamanya terkait kesenjangan komunikasi yg terjadi, penyebab dan dampaknya.
5.	kegiatan kegiatan	+ penulis harus fokus detail judulnya + disempurnakan lagi.

Gunungsitoli, 26 Juni 2025

Dosen Penguji I,

Fatolosa Hulu, SE.,MM

NIDN. 0121107301

BIODATA PENULIS



Tipnov misericordias harefa (Tipnov) dilahirkan di sisarahili, pada tanggal 30 November 2000, anak kedua dari 4 bersaudara dari pasangan Samagirang Harefa (alm) dan dameria Harefa. Saya menempuh pendidikan sekolah dasar di SDN. No. 071158 Tuhenakhe dan lulus pada tahun 2013. Kemudian Selanjutnya melanjutkan pendidikan di salah satu sekolah menengah pertama yang ada di Kecamatan

Namohalu Esiwa yaitu di SMP Negeri 4 Namohalu Esiwa dan lulus pada tahun 2016. dan setelah tamat, melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 3 Gunungsitoli dengan jurusan IPA dan lulus pada tahun 2019. Kemudian melanjutkan studi pendidikan di salah satu universitas yang ada di pulau Nias yaitu di UNIVESITAS NIAS dengan program studi S1 manajemen, Fakultas Ekonomi. yang dimana kampus ini sebelumnya bernama STIE Pembangunan Nasional Nias.

Pada awal bulan September 2024, mencoba memulai penelitian ilmiah di salah satu instansi Pemerintahan di Kabupaten Nias Utara yaitu di UPTD Puskesmas Namohalu Esiwa sebagai syarat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di universitas Nias. Setelah melaksanakan penelitian berkat dan pertolongan Tuhan akhirnya bisa mempertahankan ujian skripsi di depan dosen penguji dan dinyatakan "LULUS" pada tanggal 26 Juni 2025 dengan predikat memuaskan dan berhak menyandang Gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

selama menempuh pendidikan di universitas Nias banyak pengalaman dan pembelajaran yang didapatkan baik di bidang pendidikan, bidang penelitian dan juga pengabdian kepada masyarakat.