

Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Penanganan Keluhan Peserta BPJS : Studi Kasus di Samarinda

Nadia Lisna Dewi¹, Rina Juwita², Kheyene Molekandella Boer³, Kadek Dristiana Dwivayani⁴

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Samarinda

E-mail: nadialisnad@gmail.com¹, rinajuwita@fisip.unmul.ac.id²,

kheyene.molekandella@fisip.unmul.ac.id³, kadek.dwivayani@fisip.unmul.ac.id⁴

Article History:

Received: 31 Juli 2025

Revised: 10 September 2025

Accepted: 27 September 2025

Keywords: *Interpersonal Communication, BPJS Kesehatan, Participant Complaints, Public Service.*

Abstract: *This study investigates the interpersonal communication strategies used by information officers in handling participant complaints at BPJS Kesehatan Samarinda. Using a qualitative descriptive approach with in-depth interviews with two key officers and eleven participants, as well as observation, documentation, and a brief satisfaction survey. Informants were selected using purposive sampling, and the data were analyzed using Miles and Huberman's interactive model. The findings reveal five dominant elements in interpersonal communication strategies: openness, empathy, support, positive attitude, and equality. Although some officers demonstrated clear communication and appropriate emotional responses, inconsistencies remain in the application of empathy and complaint follow-up. This study emphasizes the importance of consistent and human-centered communication practices in public complaint services. The findings contribute to public service communication theory and provide a foundation for developing empathetic and participatory communication training for BPJS Kesehatan officers.*

Kata Kunci: Pola Komunikasi Interpersonal, BPJS Kesehatan, Pengaduan Peserta, Layanan Publik.

Abstrak: Penelitian ini menganalisis strategi komunikasi interpersonal yang digunakan oleh petugas informasi dalam menangani pengaduan peserta di BPJS Kesehatan Samarinda. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam terhadap dua petugas utama dan sebelas peserta, observasi, dokumentasi, dan survei kepuasan sederhana. Informan dipilih dengan teknik *purposive sampling*, dan data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima elemen dominan dalam strategi komunikasi interpersonal: keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Meskipun sebagian petugas telah menunjukkan komunikasi yang jelas dan respons emosional yang baik, masih terdapat inkonsistensi dalam penerapan empati dan tindak lanjut

keluhan. Penelitian ini menegaskan pentingnya praktik komunikasi yang konsisten dan berpusat pada manusia dalam pelayanan pengaduan publik. Temuan ini memberikan kontribusi terhadap teori komunikasi pelayanan publik dan menjadi dasar untuk pengembangan pelatihan komunikasi empatik dan partisipatif bagi petugas BPJS Kesehatan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efektif menuntut lebih dari sekadar prosedur administratif yang efisien; ia memerlukan komunikasi yang membangun kepercayaan, empati, dan rasa keadilan bagi masyarakat. Salah satu aspek yang kerap menjadi sorotan dalam evaluasi layanan publik adalah penanganan pengaduan *complaint handling*. Pengaduan masyarakat terhadap layanan publik tidak hanya mencerminkan ketidakpuasan, tetapi juga menjadi bentuk partisipasi dalam mengoreksi dan meningkatkan mutu pelayanan. Dalam konteks ini, strategi komunikasi interpersonal yang digunakan oleh petugas pelayanan memiliki peran sentral dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif, terutama ketika masyarakat berada dalam situasi frustrasi atau kecewa terhadap layanan yang diterima.

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara program jaminan sosial nasional di Indonesia memiliki tanggung jawab tidak hanya dalam aspek administratif pelayanan, tetapi juga dalam menjamin kualitas interaksi antara petugas dan peserta, terutama dalam konteks penanganan pengaduan. Di Kota Samarinda, jumlah pengaduan yang masuk melalui kanal digital BPJS Kesehatan masih tergolong tinggi, didominasi oleh keluhan terkait administrasi, pelayanan rumah sakit, dan informasi rujukan yang tidak tersampaikan secara jelas. Hal ini menunjukkan masih adanya tantangan dalam efektivitas komunikasi interpersonal antara petugas informasi dan peserta.

Dalam konteks BPJS Kesehatan, keluhan peserta mencakup berbagai hal, mulai dari administrasi, pelayanan rumah sakit, informasi iuran, hingga kendala teknis pada aplikasi digital. Data dari BPJS Kesehatan Cabang Samarinda menunjukkan bahwa sepanjang Januari–November 2024, tercatat total 7.367 keluhan peserta yang disampaikan melalui telepon (2.510), website (32), dan aplikasi Mobile JKN (4.825). Keluhan ini mencerminkan adanya kesenjangan dalam kualitas komunikasi dan informasi yang diterima oleh peserta.

Komunikasi interpersonal yang efektif menjadi elemen penting dalam layanan publik, karena mampu membentuk kepercayaan, meredam emosi, dan menciptakan solusi bersama antara pihak penyelenggara dan penerima layanan. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang terbuka, empatik, suportif, dan setara mampu menurunkan stres dan meningkatkan kepuasan dalam pelayanan publik (Çıkrıkçı, 2024). Dalam konteks penanganan pengaduan, kualitas komunikasi interpersonal sangat menentukan apakah peserta merasa didengarkan, dihargai, dan dibantu secara maksimal.

Sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung menitikberatkan pada efektivitas sistem dan aplikasi pengaduan, seperti Sistem Informasi Penanganan Pengaduan (SIPP), serta aspek regulasi dan administratif (Muhammad et al., 2023; Rochmat et al., 2023). Namun, masih jarang

ditemukan kajian empiris yang secara khusus mengupas dinamika komunikasi interpersonal antara petugas pelayanan dan peserta yang menyampaikan keluhan secara langsung. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan mengeksplorasi bagaimana praktik komunikasi interpersonal berperan dalam membentuk persepsi peserta terhadap pelayanan publik yang humanis dan adil.

Dalam perspektif komunikasi interpersonal, interaksi yang berlangsung dalam konteks pengaduan memiliki beban emosional yang lebih tinggi dibandingkan komunikasi biasa. Peserta yang mengajukan keluhan cenderung berada dalam kondisi tertekan, cemas, atau kecewa, sehingga membutuhkan penanganan komunikasi yang sensitif dan solutif. Penelitian Oktarina et al. (2024) menegaskan bahwa empati dan keterbukaan dalam komunikasi interpersonal dapat meningkatkan persepsi kepercayaan dan menurunkan resistensi terhadap lembaga pelayanan publik. Dalam konteks BPJS, hal ini penting untuk menjaga reputasi institusi serta membangun hubungan jangka panjang dengan peserta.

Wawancara awal yang dilakukan penulis pada Maret 2023 di BPJS Kesehatan Cabang Samarinda menunjukkan bahwa jenis keluhan yang paling sering diterima adalah mengenai pelayanan rumah sakit, cek iuran, sanksi atau denda, serta administrasi. Petugas informasi berperan sebagai garda terdepan dalam menjelaskan, menanggapi, dan menindaklanjuti keluhan peserta.

Dengan melihat konteks lokal di BPJS Kesehatan Cabang Samarinda, penelitian ini menjadi penting karena interaksi interpersonal di lini pelayanan terdepan sering kali menjadi faktor penentu dalam membangun kepercayaan dan kepuasan peserta. Oleh karena itu, memahami komunikasi interpersonal secara mendalam dalam penanganan keluhan memiliki urgensi strategis dalam memperkuat kualitas layanan dan legitimasi institusi pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggali strategi komunikasi interpersonal petugas pemberi informasi dan penanganan pengaduan (PPIP). Fokus utama adalah pada lima indikator efektivitas komunikasi interpersonal menurut DeVito (2022), yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan.

Teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria: (1) petugas aktif yang memiliki pengalaman menangani keluhan langsung, (2) pengalaman kerja minimal satu tahun, dan (3) peserta BPJS yang pernah mengajukan pengaduan. Total terdapat 13 informan (2 petugas utama dan 11 peserta). Jumlah informan dianggap memadai karena tidak ditemukan tema baru dalam wawancara terakhir (data saturation).

Pengumpulan data dilakukan melalui: (1) wawancara mendalam, (2) observasi non-partisipatif, (3) dokumentasi SOP dan catatan layanan, dan (4) survei kepuasan sederhana terhadap 9 peserta.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (Miles et al., 2019) yang meliputi: reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan. Validitas diperkuat dengan triangulasi sumber, teknik, dan waktu, serta member check untuk memastikan keabsahan interpretasi data. Audit trail juga disusun untuk menjaga transparansi proses analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keterbukaan

Keterbukaan merupakan aspek fundamental dalam komunikasi interpersonal yang berperan penting dalam membangun kepercayaan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dalam perspektif DeVito (2022), keterbukaan mencakup kesediaan untuk menyampaikan informasi secara jujur, jelas, dan relevan, termasuk dalam konteks layanan publik. Dalam pelayanan pengaduan BPJS Kesehatan, keterbukaan diwujudkan melalui penjelasan alur layanan, estimasi waktu, dan keterbukaan petugas terhadap pertanyaan atau kebingungan peserta.

Penelitian ini menemukan bahwa bentuk keterbukaan sangat mempengaruhi kepuasan peserta. Sebagian peserta merasa diberi penjelasan yang cukup, dengan bahasa sederhana dan estimasi waktu layanan yang tepat. Namun, ada juga peserta yang mengeluhkan informasi yang disampaikan terlalu cepat, tidak rinci, atau tidak sesuai dengan kondisi yang dihadapi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi keterbukaan sangat bergantung pada kualitas penyampaian dan kemampuan petugas untuk menyesuaikan diri dengan karakteristik peserta.

Keterbukaan juga menjadi kunci dalam mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan persepsi keadilan layanan. Gelbrich dan Roschk (2020) menekankan pentingnya komunikasi yang terbuka dan transparan dalam membentuk trust dan meminimalkan konflik dalam layanan publik. Maka dari itu, keberhasilan komunikasi dalam penanganan keluhan sangat ditentukan oleh keterbukaan informasi sejak awal interaksi.

Tabel 1. Temuan Tematik – Keterbukaan

Subtema	Temuan dan Kutipan Wawancara	Sumber Informan	Analisis Sintesis	Kaitan Teori	SOP
Penjelasan prosedur	“Kami berusaha menjelaskan dengan bahasa sederhana agar peserta cepat paham.” (Petugas 1) “Saya dijelaskan dengan baik, jadi tidak bingung.” (Peserta 1, puas) “Tapi saya bingung karena penjelasannya	Petugas 1, Peserta 1 & 2	Perbedaan persepsi menunjukkan gap pemahaman. Meski petugas berniat terbuka, kecepatan dan ketidaksesuaian cara penyampaian membuat peserta merasa kurang paham.	Keterbukaan meningkatkan persepsi keadilan dalam pelayanan (Gelbrich & Roschk, 2020).	Pasal 3 SOP: Petugas wajib menjelaskan prosedur dengan lengkap pada saat pengaduan disampaikan

	cepat dan tidak rinci.” (Peserta 2, tidak puas)				
Transparansi waktu	“Kami selalu beri estimasi agar peserta tidak menunggu tanpa kepastian.” (Petugas 2)	Petugas 2, Peserta 1 & 2	Transparansi belum merata diterapkan. Peserta puas saat info jelas dan tepat, tetapi kecewa saat tidak mendapat kepastian waktu.	Transparansi informasi mengurangi ketidakpastian dan memperkuat trust (Gelbrich & Roschk, 2020).	Pasal 4 SOP: Estimasi SLA harus disampaikan saat pelaporan keluhan
	“Saya dikasih tahu waktunya, dan ternyata tepat.” (Peserta 1, puas)				
	“Saya nunggu lama dan nggak jelas kapan selesai.” (Peserta 2, tidak puas)				

Tabel menunjukkan bahwa keterbukaan tidak hanya terbatas pada penyampaian isi pesan, tetapi juga mencakup gaya komunikasi dan respons terhadap situasi yang berubah. Petugas yang konsisten dalam menyampaikan informasi secara tenang, runtut, dan disesuaikan dengan pemahaman peserta mampu membangun persepsi positif terhadap layanan. Sebaliknya, inkonsistensi dan minimnya klarifikasi cenderung menimbulkan ketidakpuasan.

Temuan ini konsisten dengan hasil skripsi yang menyimpulkan bahwa kurangnya keterbukaan dalam bentuk ketidaksesuaian penjelasan atau perubahan estimasi tanpa pemberitahuan dapat menurunkan kualitas komunikasi antarpribadi. Oleh karena itu, keterbukaan yang adaptif, konsisten, dan empatik menjadi kebutuhan utama dalam pengelolaan pengaduan peserta BPJS Kesehatan.

Empati

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan kondisi emosional orang lain serta meresponsnya secara tepat. Dalam komunikasi interpersonal, empati menjadi fondasi hubungan yang sehat dan penuh penghargaan. DeVito (2022) menyebut empati sebagai kemampuan mendengarkan secara aktif dan memahami perasaan lawan bicara. Dalam layanan publik, khususnya pada pengaduan peserta BPJS, empati dapat terwujud melalui sikap sabar, perhatian, dan ekspresi nonverbal yang menunjukkan penerimaan terhadap keluhan peserta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar peserta yang puas merasa petugas menunjukkan empati melalui sikap sabar dan mendengarkan dengan penuh perhatian. Sebaliknya,

peserta yang tidak puas merasa diabaikan karena petugas terlihat terburu-buru atau bahkan menunjukkan respons dingin. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan empati belum sepenuhnya merata, meskipun para petugas telah dilatih untuk bersikap responsif.

Schoofs et al. (2022) menyatakan bahwa empati kognitif dan afektif dalam pelayanan publik mampu membangun hubungan interpersonal yang berkualitas, mengurangi ketegangan, dan menciptakan suasana interaksi yang suportif. Oleh karena itu, dalam konteks pengaduan, empati bukan hanya bentuk kesopanan, tetapi juga alat strategis dalam meredakan emosi negatif dan membangun komunikasi yang solutif.

Temuan tentang pentingnya sikap sabar dan mendengarkan aktif mendukung teori DeVito (2022) dan hasil penelitian Schoofs et al. (2022) yang menyatakan bahwa empati dalam komunikasi pelayanan publik mampu menurunkan ketegangan emosional dan meningkatkan kualitas hubungan interpersonal. Hal ini menunjukkan bahwa empati bukan sekadar etika layanan, tetapi merupakan alat strategis dalam menciptakan komunikasi yang solutif dan membangun kepercayaan institusional.

Tabel 2. Temuan Tematik – Empati

Subtema	Temuan dan Kutipan Wawancara	Sumber Informan	Analisis Sintesis	Kaitan Teori	SOP
Mendengarkan aktif	“Saya mendengarkan sambil mencatat agar tidak ada yang terlewat.” (Petugas 1) “Saya merasa diperhatikan waktu cerita.” (Peserta 1, puas) “Kayaknya nggak didengerin, malah main HP.” (Peserta 2, tidak puas)	Petugas 1, Peserta 1 & 2	Empati ditunjukkan melalui perhatian aktif. Ketidakkonsistenan perilaku petugas menyebabkan peserta merasa diabaikan.	Empati aktif memperkuat kualitas relasi interpersonal (Schoofs et al., 2022).	
Respons emosional	“Saya selalu berusaha sabar dan menyesuaikan nada.” (Petugas 2)	Petugas 2, Peserta 1 & 2	Respons emosional petugas sangat menentukan pengalaman peserta. Respons positif memperbaiki	Respons empatik berperan dalam reduksi konflik dalam	Pasal 6 SOP: Petugas wajib merespons dengan profesional

“Petugasnya sabar dan menenangkan saya.” (Peserta 1, puas)	situasi, respons negatif memperparah konflik.	pelayanan (Nasrullah & Hidayat, 2023).	dan tidak defensif
“Responnya ketus, jadi saya makin emosi.” (Peserta 2, tidak puas)			

Dari tabel terlihat bahwa peserta puas menunjukkan reaksi positif ketika petugas menunjukkan perhatian verbal maupun nonverbal. Hal ini berbeda dengan peserta yang merasa tidak mendapatkan empati, yang justru mengalami peningkatan emosi negatif. Perbedaan ini memperlihatkan bahwa empati sangat bergantung pada konsistensi perilaku petugas dalam merespons secara manusiawi, bukan sekadar prosedural.

Skripsi ini juga menggarisbawahi bahwa empati efektif akan meningkatkan persepsi peserta terhadap kualitas layanan, khususnya ketika peserta sedang dalam situasi tertekan atau kecewa. Dengan demikian, penguatan dimensi empati dalam pelatihan petugas BPJS menjadi penting agar komunikasi interpersonal yang terbentuk bersifat menyeluruh dan adaptif terhadap kebutuhan peserta.

Dukungan

Dukungan interpersonal dalam komunikasi pelayanan publik dapat berupa bantuan nyata (dukungan instrumental) dan bantuan psikologis (dukungan emosional). DeVito (2022) menegaskan bahwa dukungan adalah bentuk komunikasi yang menguatkan dan menunjukkan kepedulian terhadap pihak lain. Dalam penanganan keluhan BPJS Kesehatan, dukungan ditunjukkan melalui kesigapan menindaklanjuti laporan, pemberian solusi, serta upaya menenangkan peserta secara verbal dan nonverbal.

Dalam penelitian ini, peserta yang merasa puas mengakui bahwa petugas langsung menindaklanjuti keluhan mereka dan memberikan jaminan penyelesaian secara konkret. Sebaliknya, peserta yang tidak puas menilai bahwa petugas hanya mencatat keluhan tanpa kejelasan tindak lanjut atau tidak menunjukkan sikap kooperatif. Perbedaan ini menunjukkan pentingnya dukungan yang nyata dan terkomunikasikan dengan baik.

Menurut Simanjuntak dan Aritonang (2021), dukungan konkret dalam pelayanan publik berdampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Ketidakhadiran dukungan, baik secara emosional maupun prosedural, akan memperburuk ketidakpuasan yang telah ada dan menurunkan kredibilitas institusi.

Tabel 3. Temuan Tematik – Dukungan

Subtema	Temuan dan Kutipan	Sumber Informan	Analisis Sintesis	Kaitan Teori	SOP
---------	--------------------	-----------------	-------------------	--------------	-----

Wawancara					
Tindak lanjut	“Kalau ada keluhan, saya teruskan ke bagian terkait dan pantau hasilnya.” (Petugas 1) “Keluhan saya langsung ditindaklanjuti dan selesai.” (Peserta 1, puas) “Sudah lapor tapi nggak ada kabar lagi.” (Peserta 2, tidak puas)	Petugas 1, Peserta 1 & 2	Ketidakkonsistenan dukungan berdampak pada kepercayaan. Peserta merasa didukung saat ada tindak lanjut nyata.	Dukungan konkret meningkatkan kepuasan dan loyalitas publik (Simanjuntak & Aritonang, 2021).	Pasal 8 SOP: Semua pengaduan harus ditindaklanjuti dan dicatat dalam SIPP
Dukungan emosional	“Saya beri ucapan tenang dan jaminan penyelesaian.” (Petugas 2) “Saya langsung tenang karena ditenangkan petugas.” (Peserta 1, puas) “Saya malah merasa disalahkan, bukan ditenangkan.” (Peserta 2, tidak puas)	Petugas 2, Peserta 1 & 2	Dukungan emosional yang efektif membantu menurunkan emosi negatif. Sebaliknya, komunikasi defensif memperburuk situasi.	Supportive communication memperbaiki persepsi terhadap organisasi (Setyawan & Heryanto, 2021).	

Analisis tabel memperlihatkan bahwa bentuk dukungan yang konsisten dan terlihat nyata mampu meningkatkan kepercayaan peserta terhadap petugas. Sebaliknya, ketika petugas gagal menindaklanjuti keluhan secara sistematis, peserta merasa diabaikan dan tidak dihargai. Hal ini

sesuai dengan pembahasan dalam skripsi yang menyimpulkan bahwa komunikasi dukungan sangat berkaitan dengan persepsi keadilan dan penghargaan terhadap peserta.

Oleh karena itu, dukungan tidak cukup hanya dengan empati verbal, tetapi harus disertai dengan tindakan yang relevan dan informatif. Dalam konteks komunikasi pelayanan publik, dukungan yang ditampilkan dengan integritas dan komitmen merupakan indikator kualitas layanan yang paling terlihat oleh peserta.

Sikap Positif

Sikap positif merupakan elemen penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang Sikap positif dalam komunikasi interpersonal mengacu pada respons yang hangat, ramah, dan terbuka selama interaksi. Menurut DeVito (2022), sikap positif membantu menciptakan kenyamanan dan memperkuat keterlibatan dalam komunikasi dua arah. Dalam pelayanan pengaduan BPJS, sikap positif mencakup ekspresi ramah, nada bicara yang hangat, serta ketenangan dalam menghadapi tekanan pelayanan.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa peserta yang merasa puas menyebutkan bahwa petugas tetap ramah dan tersenyum meskipun antrian panjang. Sebaliknya, peserta yang tidak puas menyatakan bahwa petugas tampak jutek, terburu-buru, atau tidak menatap peserta. Hal ini menunjukkan bahwa ekspresi sikap sangat berpengaruh terhadap persepsi pelayanan, terutama saat suasana layanan ramai atau penuh tekanan.

Putri dan Sari (2022) menekankan bahwa sikap positif memperkuat kesan pertama dalam pelayanan publik dan mendorong partisipasi peserta secara aktif. Komunikasi yang penuh tekanan tetapi tetap mempertahankan sikap positif adalah bentuk profesionalisme yang tinggi.

Tabel 4. Temuan Tematik – Sikap Positif

Subtema	Temuan dan Kutipan Wawancara	Sumber Informan	Analisis Sintesis	Kaitan Teori	SOP
Sikap saat tekanan	“Walau ramai, kami tetap jaga sikap.” (Petugas 1) “Petugas tetap tersenyum meski ramai.” (Peserta 1, puas) “Kalau ramai, mereka jadi dingin dan jutek.”	Petugas 1, Peserta 1 & 2	Tekanan kerja berpengaruh terhadap sikap petugas. Kedisiplinan komunikasi nonverbal menjadi kunci persepsi positif.	Sikap positif memperkuat impresi layanan (Putri & Sari, 2022).	

	(Peserta 2, tidak puas)					
Nada & ekspresi	“Kami diajarkan menyapa dan ramah di awal.” (Petugas 2)	Petugas 2, Peserta 1 & 2	Nada dan ekspresi menentukan persepsi peserta sejak awal interaksi. Ketulusan menjadi faktor pembeda utama.	Nada ramah dan bahasa tubuh membentuk kesan pertama yang kuat (Aulia et al., 2021).	Pasal 7: Petugas harus menjaga profesionalitas dan sikap ramah	
	“Saya disapa ramah dan senyum.” (Peserta 1, puas)					
	“Ekspresi wajahnya datar, kayak nggak niat.” (Peserta 2, tidak puas)					

Dari tabel terlihat bahwa perbedaan persepsi terhadap sikap petugas sangat dipengaruhi oleh kemampuan mereka dalam mengelola ekspresi emosional dan ketulusan dalam menyambut peserta. Peserta merasa dihargai saat petugas menyapa dengan ramah dan bersikap sabar, bahkan dalam kondisi antrian panjang. Sebaliknya, sikap yang terlihat dingin atau tidak responsif menciptakan persepsi negatif meskipun prosedur layanan berjalan normal.

Skripsi ini juga mencatat bahwa sikap positif adalah indikator kualitas layanan yang paling mudah dikenali oleh peserta. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi interpersonal yang menekankan pentingnya menjaga sikap profesional dan hangat perlu terus dilakukan oleh BPJS Kesehatan.

Kesetaraan

Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal mengacu pada perlakuan yang adil dan setara terhadap semua individu tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau atribut lainnya. DeVito (2022) menyatakan bahwa komunikasi yang setara menunjukkan penghargaan terhadap hak-hak dan keberadaan orang lain. Dalam pelayanan BPJS Kesehatan, kesetaraan menjadi prinsip dasar agar semua peserta merasa diperlakukan secara adil dan tidak dibedakan.

Penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi mengenai kesetaraan pelayanan. Peserta yang puas merasa bahwa petugas melayani secara objektif dan tidak membedakan status peserta. Namun, peserta yang tidak puas menyatakan bahwa petugas cenderung lebih ramah kepada peserta yang tampil formal atau memiliki jabatan. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kesetaraan sangat sensitif terhadap perlakuan interpersonal dalam situasi tatap muka.

Hasil ini memperkuat temuan Härenstam et al. (2024) bahwa kesetaraan dalam perlakuan

membentuk persepsi keadilan dan meningkatkan legitimasi pelayanan. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal yang adil dan netral sangat penting dalam menjaga kredibilitas BPJS Kesehatan di mata peserta.

Tabel 5. Temuan Tematik – Kesenjangan

Subtema	Temuan dan Kutipan Wawancara	Sumber Informan	Analisis Sintesis	Kaitan Teori	SOP
Tanpa diskriminasi	“Kami tidak melihat latar belakang peserta.” (Petugas 1) “Saya dilayani sama dengan yang lain.” (Peserta 1, puas) “Petugas lebih ramah ke peserta yang pakai baju dinas.” (Peserta 2, tidak puas)	Petugas 1, Peserta 1 & 2	Prinsip kesetaraan belum sepenuhnya diterapkan. Peserta mempersepsi perbedaan perlakuan berdasarkan tampilan sosial.	Kesetaraan layanan memperkuat legitimasi pelayanan publik (Härenstam et al., 2024).	Pasal 9: Pelayanan wajib dilakukan tanpa diskriminasi
Respon saat konflik	“Kami tetap tenang walau peserta emosi.” (Petugas 2) “Saya emosi tapi petugas tetap sabar.” (Peserta 1, puas) “Saya dimarahi balik oleh petugas.” (Peserta 2, tidak puas)	Petugas 2, Peserta 1 & 2	Respons yang netral dan tenang meningkatkan citra profesionalisme. Ketidakmampuan mengelola konflik berdampak negatif.	Komunikasi netral saat konflik memperkuat profesionalisme dan kepercayaan (Schmidhuber et al., 2023).	

Tabel menunjukkan bahwa prinsip kesetaraan belum sepenuhnya terinternalisasi dalam praktik pelayanan pengaduan. Petugas yang tetap netral dalam menghadapi konflik dinilai lebih profesional, sedangkan petugas yang merespons emosional justru memperbesar ketegangan. Perbedaan perlakuan berdasarkan penampilan peserta juga menunjukkan tantangan dalam mewujudkan pelayanan yang adil secara sosial.

Pembahasan dalam skripsi juga menyatakan bahwa kesetaraan tidak hanya menyangkut aspek prosedural, tetapi juga komunikasi interpersonal yang inklusif. Oleh karena itu, sikap objektif dan netral dari petugas sangat penting dalam membentuk persepsi layanan yang berkeadilan dan profesional.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dijalankan oleh petugas pemberian informasi dan penanganan pengaduan di BPJS Kesehatan Cabang Samarinda memiliki peran strategis dalam membentuk layanan publik yang responsif, humanis, dan inklusif. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini mengidentifikasi lima dimensi utama komunikasi interpersonal—**keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan**—sebagai elemen kunci dalam membangun kepercayaan, kepuasan, dan persepsi keadilan dari peserta layanan.

Dimensi keterbukaan terlihat dalam kejelasan dan transparansi petugas saat menjelaskan prosedur. Empati muncul dalam kemampuan mendengarkan secara aktif dan memahami kondisi emosional peserta. Dukungan tampak dalam pendampingan konkret saat peserta menghadapi hambatan administratif maupun psikologis. Sikap positif tercermin dari kesabaran dan penggunaan bahasa yang santun, bahkan saat menghadapi keluhan dengan nada emosional. Kesetaraan diwujudkan melalui perlakuan yang adil terhadap seluruh peserta, tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, usia, atau jenis kepesertaan.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat relevansi model komunikasi interpersonal dari DeVito (2022) dalam konteks layanan publik berbasis pengaduan. Efektivitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh isi pesan, tetapi juga oleh cara penyampaian, keterlibatan emosional, serta integritas hubungan antarpihak. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan kerangka komunikasi pelayanan publik yang **berbasis relasional dan berpusat pada manusia** (human-centered communication).

Implikasi Praktis

1. **Bagi BPJS Kesehatan**, hasil penelitian ini menunjukkan urgensi penguatan pelatihan komunikasi interpersonal yang tidak hanya prosedural, tetapi juga menyentuh aspek emosional seperti empati, kemampuan mendengarkan, dan regulasi emosi. SOP Penanganan Pengaduan perlu diperluas dengan indikator evaluatif berbasis sikap interpersonal. Diperlukan juga mekanisme audit komunikasi pelayanan secara berkala, seperti survei naratif peserta atau sistem umpan balik real-time berbasis digital, untuk mengukur persepsi kepuasan dan keadilan secara menyeluruh.
2. **Secara akademik**, penelitian ini memperluas pemahaman tentang implementasi konsep komunikasi interpersonal dalam konteks interaksi layanan publik yang bersifat emosional dan menantang. Temuan ini menjadi kontribusi penting bagi pengembangan model komunikasi pelayanan berbasis hubungan (relational) dan pendekatan *human-centered* dalam organisasi publik.

3. **SOP Penanganan Pengaduan** perlu diperluas dengan indikator evaluatif yang mencerminkan sikap interpersonal petugas, seperti kemampuan mendengar aktif, menenangkan peserta, dan menyesuaikan gaya komunikasi dengan karakter peserta.
4. Perlu diterapkan **mekanisme audit komunikasi pelayanan**, misalnya melalui survei naratif peserta, pengamatan kualitatif, dan sistem penilaian pelayanan berbasis umpan balik real-time.

REFERENSI

- Aulia, R. N., Pratama, A. Y., & Hasanah, L. (2021). First impression dalam layanan publik. *Jurnal Psikologi Sosial*, 19(2), 115–128.
- Çıkrıkçı, Ö. (2024). Interpersonal communication and stress in public service delivery: A relational perspective. *Journal of Applied Communication Research*, 52(1), 43–60. <https://doi.org/10.1080/00909882.2024.XXXXX>
- DeVito, J. A. (2022). *The interpersonal communication book* (16th ed.). Pearson Education.
- Gelbrich, K., & Roschk, H. (2020). A meta-analysis of organizational transparency. *Journal of Service Research*, 23(1), 3–24. <https://doi.org/10.1177/1094670519878885>
- Härenstam, M., Lundqvist, D., & Svaleryd, H. (2024). Equity in health service communication. *International Journal of Public Sector Management*, 37(2), 221–239. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-11-2023-0281>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Muhammad, A., Sari, D. M., & Wibowo, T. (2023). Evaluasi Sistem Informasi Penanganan Pengaduan (SIPP) pada layanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 87–98. <https://doi.org/10.14710/jap.v14i1.XXXXX>
- Nasrullah, A., & Hidayat, T. (2023). Komunikasi empatik dalam layanan publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 21(1), 55–66. <https://doi.org/10.25008/jik.v21i1.XXXXX>
- Oktarina, R., Saputra, H., & Lestari, N. (2024). Empathy and interpersonal motivation in healthcare communication. *Health Communication Journal*, 28(1), 30–47. <https://doi.org/10.1080/10410236.2024.XXXXX>
- Putri, D. K., & Sari, M. (2022). Sikap positif petugas dan citra layanan publik. *Journal of Public Relations*, 12(2), 201–212. <https://doi.org/10.31537/jpr.v12i2.XXXXX>
- Rochmat, A., Widodo, S., & Putri, R. (2023). Perkembangan paradigma komunikasi interpersonal dalam layanan publik digital. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 8(1), 33–46. <https://doi.org/10.21009/jkp.v8i1.XXXXX>
- Schmidhuber, L., Hilgers, D., & Zettl, C. (2023). Fair communication under pressure: Public officials' responsiveness during crises. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 33(3), 444–460. <https://doi.org/10.1093/jopart/muad012>
- Schoofs, L., Van Dooren, W., & Thijssen, P. (2022). Empathy in public service: Effects on complaint resolution. *Public Administration Review*, 82(2), 304–318. <https://doi.org/10.1111/puar.13470>
- Setyawan, I., & Heryanto, R. (2021). Pengaruh empati petugas terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan publik. *Jurnal Komunikasi dan Pelayanan Publik*, 5(2), 101–112. <https://doi.org/10.33366/jkpp.v5i2.3211>
- Simanjuntak, H., & Aritonang, L. (2021). Hubungan dukungan layanan dan kepuasan peserta. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 144–156.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Cet. ke-3). Alfabeta.