

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
KETENAGAKERJAAN CABANG  
PALEMBANG DAN MASYARAKAT DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK**



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu  
pada  
Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Disusun Oleh :**

**Vonny Ayu Elintiya  
191910041**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
2023**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
KETENAGAKERJAAN CABANG  
PALEMBANG DAN MASYARAKAT DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK**

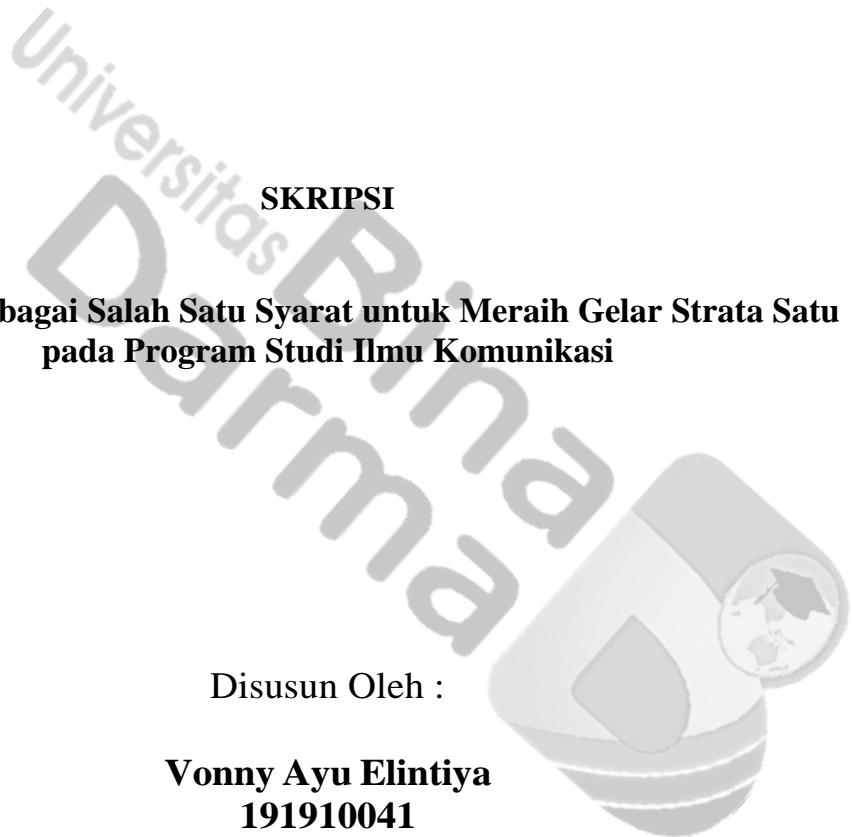
**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu  
pada Program Studi Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh :

**Vonny Ayu Elintiya  
191910041**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
2023**



**HALAMAN PENGESAHAN**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN  
SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG  
PALEMBANG DAN MASYARAKAT DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK**

**VONNY AYU ELINTIYA**

**191910041**

**SKRIPSI**

Telah Diterima Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1)  
Ilmu Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Menyetujui,

Palembang, September 2023

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Dekan Fakultas Sosial Humaniora

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



**Nuzsep Almigo, S.Psi., M.si., Ph.D.**



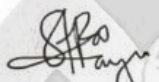
  


**Dr. Desy Misnawati S.Sos., M.I.Kom**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG PALEMBANG DAN MASYARAKAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK "Disusun oleh "Vonny Ayu Elintiya" telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Senin tanggal 18 September 2023.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Prof. Isnawijayani, M.Si., Ph,D (  )
2. Anggota : Dr. Rahma Santhi Zinaida, M.I.Kom (  )
3. Anggota : Siti Rahayu Pratami L, M.I.Kom (  )

Mengetahui.

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vonny Ayu Elintiya

NIM : 191910041

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar di Universitas Bina Sarana atau diperguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Didalam Skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarm checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, 2 Oktober 2023  
Yang membuat pernyataan

  
Vonny Ayu Elintiya  
191910041

## ABSTRAK

Komunikasi interpersonal yang terjalin baik antara petugas BPJS Ketenagakerjaan dan masyarakat merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui proses Komunikasi Interpersonal petugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Palembang dan Masyarakat dalam memberikan pelayanan publik dan untuk mengetahui terdapat keluhan apa dari masyarakat terkait informasi yang diberikan, untuk mengetahui mengapa petugas BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang kurang terbuka dalam memberikan sikap positif dalam melayani masyarakat, untuk mengetahui mengapa petugas BPJS Ketenagakerjaan kurang memberikan sikap positif dalam melayani masyarakat. Metode penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang ilmiah, dimana penelitian ini juga sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan). Keterbukaan, Empati, mendukung, Sikap positif, kesetaraan bersatu untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS dan hubungan positif antara lembaga ini dengan peserta.

**Kata Kunci:** Komunikasi; BPJS; Pelayanan Publik

## ABSTRACT

*Good interpersonal communication between BPJS Employment officers and the community is one of the competencies that BPJS Employment officers must have. The aim of this research is to find out the interpersonal communication process of officers from the Social Security Administering Agency (BPJS) for Employment, Palembang Branch and the Community in providing public services and to find out what complaints there are from the public regarding the information provided, to find out why BPJS Employment officers at the Palembang Branch are less open. in providing a positive attitude in serving the community, to find out why BPJS Employment officers do not provide a positive attitude in serving the community. This research method is qualitative research which is used to examine the condition of scientific objects, where this research is also a key instrument, data collection techniques are carried out using triangulation (combination). Openness, empathy, support, positive attitude, equality unite to improve the quality of BPJS services and positive relationships between this institution and participants*

**Keywords:** *Communication; BPJS; Public Service*

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*"Jika Seseorang manusia meninggal, terputuslah amalnya, kecuali dari tiga hal: sedekah jariyah, ilmu yang bermanfaat atau anak shaleh yang berdoa untuknya."*

**(HR Muslim)**

*"Kita harus berarti untuk diri kita sendiri dulu sebelum kita menjadi orang yang berharga bagi orang lain."*

**(Ralph Waldo Emerson)**

*"if you've got your mother's prayers, you have got everything, and more"*

**(Vonny Ayu Elintiya)**

### **Kupersembahkan Kepada:**

- ❖ Ayah Amanul Ihwan dan Mama Sumiati, Mba Pipit, Mas Rega, Ade Fadil, dan keponakanku Kenzo terkasih dan tersayang untuk dukungan menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Prof. Hj. Isnawijayani M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing dan selalu memberikan motivasi dan semangat.
- ❖ Muhammad Robiullah Partner Mengerjakan Skripsi.
- ❖ Teman-teman ilmu komunikasi Angkatan 2019.
- ❖ Almamater dan Dosen Universitas Bina Darma Palembang.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Vonny Ayu Elintiya  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal/Lahir : Palembang, 30 Mei 2001  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat Rumah : Jl. Letnan Murod Lr. Masjid Asy Syakirin No 3380  
Email : vonnyatya@gmail.com

### **Pendidikan Formal**

SD	(2007-2013)	MIN 2 Negeri Palembang
SMP	(2013-2016)	MTs Negeri 2 Palembang
SMA	(2016-2019)	SMA Muhammadiyah 1 Palembang
SI	(2019-2023)	Universitas Bina Darma

### **Pengalaman Magang**

- PMMB Communication, Relation & CSR Pertamina MOR II Palembang

### **Sertifikat**

- Sertifikat Character Building Program “Self Identification” (2019)
- Sertifikat Webinar "Sosialisasi Program Merdeka Belajar" (2020)
- Sertifikat "Komersialisasi Produk di Era Visual Marketing" (2021)
- Sertifikat Webinar "Safety and Health bagi para Pelaku UMKM" (2021)
- Sertifikat Webinar "Optimalisasi Branding Strategis Pemasaran Produk UMKM Godigital" (2021)
- Sertifikat Webinar "Seni Sinematografi & Editing" KOMIK (2021)
- Sertifikat Webinar "The Synergy of Science and Technology Innovation for sustainable development goal" (2021)
- Sertifikat Seminar "Broadcasting : A Road Map to new era of broadcasting" (2021)
- Sertifikat Webinar "Jurnalistik : New Media Pada Era Pandemi dan Jurnalistik Era New Normal" (2021)
- Sertifikat Webinar " The Challenge Of Being A Journalist" KOMIK (2021)
- Sertifikat PMMB Pertamina MOR II Palembang (2022)
- Sertifikat Pelatihan Kelas Bahasa Isyarat Indonesia Goes To Campus Level 1
- Toefl ITP Universitas Bina Darma (2023)

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Petugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Palembang dan Masyarakat dalam memberikan Pelayanan Publik” Skripsi ini merupakan tugas yang harus diselesaikan guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana S1 Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam proses pembuatan skripsi ini tak lupa saya sampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang sudah membantu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Isnawijayani, Ph.D. selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini yang sudah banyak memberikan masukan.
2. Ibu Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan kelancaran pelayanan dan urusan akademik.
3. Ibu Rahma Shanti Zinaida, M.I.Kom selaku Dosen Penguji yang meluangkan waktu untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini
4. Orang tua saya yang telah banyak sekali memberikan dorongan semangat dan motivasi dari awal hingga selesainya laporan ini.

5. Teman-teman di kampus yang telah memberikan semangat, dorongan moril, material, dan juga informasi.
6. Bapak dan Ibu dosen di Universitas Bina Darma sehingga penulis dapat menerapkan ilmu yang sudah diberikan selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan dari proposal penelitian ini. Akhir kata penulis berharap, semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa/i dan pembaca sekaligus dapat menambah pengetahuan tentang skripsi.

Palembang Maret 2023

Vonny Ayu Elintiya

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.5.2 Manfaat Praktis.....	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Kajian Literatur .....	8
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Komunikasi .....	11
2.2.2 Komunikasi Interpersonal .....	12
2.2.3 Model Komunikasi Interpersonal .....	13
2.2.4 Teori Interaksi Simbolik.....	13
2.2.5 Elemen-Element Komunikasi Interpersonal.....	15
2.2.6 Pelayanan Publik .....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Objek dan Subjek Penelitian .....	21
3.2.1 Objek Penelitian .....	21
3.2.2 Subjek Penelitian .....	21
3.3 Informan Penelitian.....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5 Metode Analisis Data.....	24
3.6 Sumber Data.....	25
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	26
3.7.1 Lokasi Penelitian .....	26

3.7.2 Jadwal Penelitian .....	26
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	28
4.1.1 Sejarah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	28
4.1.2 Visi dan Misi .....	30
4.1.3 Makna Logo Instansi .....	31
4.1.4 Nilai-Nilai dan Moto Instansi.....	32
4.1.5 Etika Kerja.....	32
4.1.6 Uraian Tugas .....	33
4.1.7 Struktur Organisasi .....	44
4.2 Hasil Penelitian .....	45
4.3 Pembahasan Penelitian.....	57
4.3.1 Keterbukaan ( <i>Openness</i> ) .....	57
4.3.2 <i>Emphaty</i> (Empati).....	59
4.3.3 Mendukung ( <i>Supportiveness</i> ).....	61
4.3.4 Sikap positif ( <i>Positiveness</i> ) .....	64
4.3.5 Kesetaraan ( <i>Equality</i> ) .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	70
5.2.1 Saran untuk BPJS .....	71
5.2.2 Saran untuk Masyarakat .....	71
5.2.3 Saran untuk Peneliti Selanjutnya.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN- LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	19
Gambar 4.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan .....	31
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang .....	44



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 PenelitianTerdahulu .....	9
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	22
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian .....	27





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing
- Lampiran 2. ACC Judul
- Lampiran 3. Bukti LOA
- Lampiran 4. Surat Keterangan Lulus Seminar Hasil
- Lampiran 5. Lembar Perbaikan Seminar Hasil Lampiran 6.
- Lampiran 6. Lembar Perbaikan Proposal Penelitian Lampiran 7.
- Lampiran 7. Lembar Konsultasi Proposal dan Skripsi
- Lampiran 8. Surat Pengantar Penelitian Di BPJS Ketenagakerjaan Cab Palembang
- Lampiran 9. Surat Balasan Penelitian Di BPJS Ketenagakerjaan Cab Palembang
- Lampiran 10. ACC Artikel
- Lampiran 11. Turnitin Artikel
- Lampiran 12. Turnitin Skripsi
- Lampiran 13. Hasil Wawancara BPJS Ketenagakerjaan Cab Palembang