

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

¹Isnawijayani, ²Vonny Ayu Elintiya

Universitas Bina Darma

Email: isnawijayani@binadarma.ac.id, vonnyatya@gmail.com

Tersedia Online di

[http://www.jurnal.unublitar.ac.id/
index.php/briliant](http://www.jurnal.unublitar.ac.id/index.php/briliant)

Sejarah Artikel

Diterima pada

Disetujui pada

Dipublikasikan pada

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 komplain 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

PENDAHULUAN

Interaksi antar manusia menunjukkan bahwa setiap orang membutuhkan bantuan orang-orang disekitarnya untuk dapat terhubung. Banyak orang merasa mudah berkomunikasi dengan orang yang makan dan minum. Bukankah berbicara, makan, dan minum merupakan hal yang dilakukan orang setiap hari? Di sini, penting untuk mengingat seberapa sering perselisihan dan pertengkaran terjadi di masyarakat. Salah satu penyebabnya adalah masyarakat kurang komunikasi satu sama lain sehingga dapat menimbulkan kesalahan (Suranto, 2011).

Komunikasi interpersonal adalah pertukaran informasi, pemikiran, dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih (Ghofar, 2020). Pesan dibagikan baik sebagai komunikator maupun sebagai komunikator untuk membantu kedua belah pihak memahami masalah yang ada, yang harus mengubah perilaku efektif (Handayani & Suryani, 2019). Konflik dalam hubungan, seperti konflik dalam rumah tangga, menyulitkan orang untuk berbicara satu sama lain. Untuk

membangun dan memperkuat hubungan dengan orang lain, penting untuk meningkatkan kualitas dialog dengan mempermudah orang-orang untuk bergaul dan bekerja sama (Ngalimun, 2018).

Komunikasi interpersonal adalah cara paling dasar untuk berbicara dengan seseorang. Masyarakat dan petugas BPJS Ketenagakerjaan harus bisa saling berkomunikasi dengan baik. Inilah salah satu keterampilan yang harus dimiliki petugas BPJS Ketenagakerjaan (Hoerudin et al., 2020). Membantu memecahkan masalah tergantung pada seberapa baik dalam berkomunikasi (Hardjana, 2003, 2016). Hal ini juga akan memudahkan organisasi dalam memberikan pelayanan publik sebaik mungkin. Komunikasi yang efektif antar manusia akan sangat baik jika menghasilkan hasil yang baik, seperti pengetahuan, kebahagiaan, dan perubahan suasana hati yang positif, serta dapat memotivasi orang untuk bekerja secara nyata dan positif (Abdussamad, 2019). Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Khariri & Suryani, 2020). Meliputi barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan public (Mahmudi, 2007). Oleh karena itu, komunikasi menjadi bagian yang sangat penting dalam pelayanan publik. Hardiansyah mengatakan bahwa komunikasi merupakan bagian yang sangat penting dan vital dalam pelayanan publik karena semua pelayanan datang dalam bentuk benda atau jasa (Hardiansyah, 2018).

Berbicara mengenai pelayanan publik, para pekerja BPJS Ketenagakerjaan yang berupaya mendaftarkan anggota baru merupakan komunikator yang tugasnya membantu setiap masyarakat yang mendaftar menjadi anggota BPJS Ketenagakerjaan (Nugrahani, 2014). Petugas pelayanan harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan orang lain. Karena secara langsung, petugas pelayanan dan masyarakat yang ingin bergabung dalam kelompok akan saling berbagi informasi, pandangan, ide, dan pengalaman (Mulyana, 2015).

Salah satu bagian terpenting dari menjadi pekerja layanan publik adalah mampu berbicara dan terhubung dengan orang-orang yang mereka bantu. Komunikasi merupakan hal yang paling sering terjadi pada saat pelayanan diberikan (Prasetyo & Anwar, 2021; Ruffiah & Muhsin, 2018). Kontak yang baik dan efektif antara badan publik pemberi pelayanan dengan masyarakat akan menciptakan lingkungan yang baik, yang akan memberikan reputasi yang baik bagi badan publik pemberi pelayanan (Raharjo, 2015).

Oleh karena itu, komunikator dalam hal ini petugas layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang harus bisa memperhatikan bagaimana mereka mengemas bahasa dan simbol yang digunakannya. Hal ini untuk memastikan masyarakat (publik) sebagai penerima layanan tidak ketinggalan atau salah memahami pesan.

Menurut Ferdiant (2017), salah satu bagian terpenting dalam penyampaian pelayanan publik adalah petugas pelayanan dapat berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. Selain itu komunikasi pelayanan publik merupakan suatu praktik komunikasi yang membantu dalam penyampaian pelayanan publik, yang terbaik bagi pelanggan suatu organisasi untuk membangun koneksi berdasarkan pemahaman dan keselarasan bersama, yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya (Setiawan et al., 2019).

Cara para pekerja BPJS Ketenagakerjaan berkomunikasi interpersonal pasti berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikannya. Jika pengelola BPJS Ketenagakerjaan tidak saling berkomunikasi dengan baik, maka pelayanan publik tidak akan sebaik yang diharapkan. Masyarakat khawatir jika hal ini terjadi, maka masyarakat akan merasa tidak enak terhadap program pemerintah, seperti program yang membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya. Perlindungan sosial terhadap pekerja merupakan salah satu hal yang perlu dilakukan Masyarakat (Sinambela, 2014). Kepedulian pekerja adalah ketika kebutuhan fisik dan mental pekerja terpenuhi di dalam atau di luar pekerjaan (Shienlia, 2022). Hal ini dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas pekerja, menjadikan tempat kerja menjadi tempat yang lebih sehat dan nyaman.

Pemerintah membentuk badan khusus untuk melindungi pekerja agar hal ini bisa terjadi. BPJS Ketenagakerjaan merupakan layanan di Indonesia yang berfungsi untuk melindungi pekerja. BPJS Ketenagakerjaan merupakan sebuah organisasi hukum yang didirikan oleh masyarakat dengan tujuan untuk melindungi seluruh pekerja Indonesia. Penanggung jawab Jaminan Sosial. Pada tanggal 1 Januari 2014, telah dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Ketenagakerjaan).

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal adalah kemampuan untuk berbagi pikiran, perasaan, dan informasi dengan jujur dan terbuka kepada orang lain tanpa ada rasa takut atau penilaian negative (Solalia, 2018). Ini menciptakan lingkungan komunikasi yang penuh kepercayaan dan memungkinkan pertukaran ide yang lebih efektif, pemahaman yang lebih baik, dan hubungan yang lebih dalam antara individu. Keterbukaan juga berperan penting dalam memecahkan konflik, mengatasi perbedaan, dan membangun kerjasama yang kuat dalam berbagai aspek kehidupan, baik dalam konteks pribadi maupun profesional.

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal, seperti yang diilustrasikan oleh pernyataan Rio Saputra dan Diki Rangga, melibatkan upaya untuk memberikan informasi dengan jujur, terbuka, dan transparan kepada orang lain. Keterbukaan ini mencakup berbagi informasi yang lengkap, akurat, dan relevan kepada peserta BPJS, yang merupakan aspek penting dalam layanan publik yang efektif. Dalam hal ini, keterbukaan mencakup memberikan contoh konkret, langkah-langkah praktis, dan penggunaan sumber-sumber resmi BPJS untuk memastikan bahwa peserta memahami program, manfaat, dan prosedur dengan baik.

Selain itu, baik Rio Saputra maupun Diki Rangga mengakui bahwa dalam beberapa situasi sebelumnya, mereka mungkin tidak memberikan informasi yang cukup transparan atau lengkap. Namun, pentingnya keterbukaan tercermin dalam komitmen mereka untuk memperbaiki aspek-aspek ini dalam komunikasi mereka. Mereka berencana untuk lebih banyak berbagi informasi, memberikan klarifikasi jika ada ketidakjelasan, dan lebih berhati-hati dalam menyampaikan informasi ke depannya.

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal, seperti yang ditunjukkan oleh kedua petugas BPJS ini, bukan hanya tentang memberikan informasi, tetapi juga tentang kesediaan untuk mengakui kesalahan, belajar dari pengalaman, dan terus meningkatkan kualitas komunikasi. Ini menciptakan lingkungan yang transparan, berbasis kepercayaan, dan menghargai kebutuhan peserta untuk mendapatkan informasi yang akurat dan relevan.

METODE

Metode penelitian ini yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini. Metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif analisis (Sugiyono, 2017). Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk menggambarkan yang lebih luas.

Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara melalui wawancara, observasi dan dokumentasi pada Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang. Studi yang diambil dengan cara wawancara kepada pihak Staff Pelayanan. Peneliti memberikan 7 pertanyaan kepada staff pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal adalah kemampuan untuk berbagi pikiran, perasaan, dan informasi dengan jujur dan terbuka kepada orang lain tanpa ada rasa takut atau penilaian negatif. Ini menciptakan lingkungan komunikasi yang penuh kepercayaan dan memungkinkan pertukaran ide yang lebih efektif, pemahaman yang lebih baik, dan hubungan yang lebih dalam antara individu. Keterbukaan juga berperan penting dalam memecahkan konflik, mengatasi perbedaan, dan membangun kerjasama yang kuat dalam berbagai aspek kehidupan, baik dalam konteks pribadi maupun profesional (Widiyawati, 2013).

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal, seperti yang ditunjukkan oleh kedua petugas BPJS ini, bukan hanya tentang memberikan informasi, tetapi juga tentang kesediaan untuk mengakui kesalahan, belajar dari pengalaman, dan terus meningkatkan kualitas komunikasi. Ini menciptakan lingkungan yang transparan, berbasis kepercayaan, dan menghargai kebutuhan peserta untuk mendapatkan informasi yang akurat dan relevan. Dalam konteks pelayanan publik seperti BPJS, keterbukaan adalah salah satu kunci dalam membangun hubungan yang kuat antara lembaga dan masyarakat yang dilayani. Dengan keterbukaan yang lebih besar dalam memberikan informasi, peserta merasa lebih didengar, terinformasi dengan baik, dan lebih nyaman dalam berinteraksi dengan BPJS. Dengan demikian, keterbukaan dalam komunikasi interpersonal merupakan landasan penting dalam meningkatkan kepuasan peserta dan kualitas pelayanan.

***Emphaty* (Empati)**

Empati dalam komunikasi interpersonal adalah kemampuan untuk sepenuhnya mendengarkan dan memahami perasaan, pandangan, dan pengalaman orang lain, menciptakan hubungan yang lebih dekat dan saling pengertian. Hasil penelitian ini menggambarkan pentingnya empati dalam hubungan antara petugas BPJS dan peserta. Empati adalah kemampuan untuk memahami perasaan dan masalah orang lain serta memberikan perhatian yang tulus terhadap mereka. Dalam konteks layanan publik seperti BPJS, kemampuan mendengarkan dengan empati dan merespons dengan penuh perhatian menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Zakiah, 2020).

Pernyataan dari informan, seperti Ahmad Gozali, Rusmala Dewi, dan Harianto, yang merasa bahwa petugas BPJS mendengarkan keluhan dan masalah mereka dengan baik serta memberikan perhatian yang memadai, mencerminkan tingkat empati petugas BPJS. Ketika peserta merasa didengar dan dipahami, mereka merasa dihargai dan dihormati dalam proses interaksi dengan BPJS. Hal ini menciptakan lingkungan yang aman dan positif untuk berbicara, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas interaksi antara petugas dan peserta.

Mendukung (*Supportiveness*)

Mendukung dalam komunikasi interpersonal mencakup memberikan dukungan emosional, pengertian, dan kepedulian kepada orang lain. Ini menciptakan lingkungan di mana individu merasa didukung dan diterima tanpa ada rasa penilaian atau kritik yang berlebihan. Mendukung berarti mendengarkan dengan empati, menawarkan bantuan atau dukungan ketika dibutuhkan, dan menunjukkan kepedulian terhadap perasaan dan kebutuhan orang lain.

Hasil penelitian ini menggambarkan bagaimana keterbukaan dalam memberikan informasi oleh petugas BPJS dapat mendukung komunikasi interpersonal yang efektif dan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Keterbukaan dalam memberikan informasi mencakup transparansi, kemauan untuk berbagi informasi secara jujur, dan kesediaan untuk membantu masyarakat memahami berbagai kebijakan dan prosedur BPJS.

Dalam konteks komunikasi interpersonal, keterbukaan dalam memberikan informasi menciptakan dasar yang kuat untuk membangun kepercayaan antara petugas BPJS dan peserta. Ketika petugas BPJS secara aktif menjelaskan kebijakan dan prosedur dengan tegas, seperti yang disampaikan oleh Rio Saputra dan Diki Rangga, ini menciptakan lingkungan komunikasi yang transparan dan terpercaya. Peserta merasa bahwa mereka mendapatkan informasi yang jelas dan jujur, yang berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang program BPJS.

Sikap positif (*Positiveness*)

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal melibatkan penekanan pada aspek-aspek yang baik, pujian, dan mendukung suasana yang optimis dan baik. Ini menciptakan energi positif dalam interaksi dan membantu menjaga suasana yang menyenangkan. Sikap positif melibatkan cara berbicara yang memancarkan optimisme dan kegembiraan, serta menghindari komentar yang merendahkan atau negatif. Ini dapat memperkuat hubungan, meningkatkan motivasi, dan membuat orang merasa dihargai dan dihormati dalam percakapan.

Hasil penelitian ini menyoroti pentingnya sikap positif dalam komunikasi interpersonal dalam konteks layanan publik seperti BPJS. Sikap positif ini mencakup sikap kesopanan, keramahan, dan etika kerja yang baik, yang semuanya berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi peserta BPJS.

Pertama-tama, sikap kesopanan dan keramahan yang ditunjukkan oleh petugas BPJS, seperti yang disampaikan oleh Ahmad Gozali, Rusmala Dewi, dan Harianto, memberikan fondasi yang kuat untuk interaksi interpersonal yang baik. Sikap ramah, sopan, dan menghormati peserta menciptakan lingkungan pelayanan yang positif. Ini memungkinkan peserta merasa dihargai, didengar, dan dihormati dalam setiap pertemuan dengan petugas BPJS. Sikap positif ini memperkuat hubungan antara petugas dan peserta, yang dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan peserta terhadap layanan BPJS.

KESIMPULAN

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal adalah kunci penting dalam pelayanan publik seperti BPJS, menciptakan dasar yang memungkinkan hubungan yang kuat antara petugas dan peserta, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Empati memainkan peran sentral dalam membangun hubungan positif antara petugas BPJS dan peserta, dengan kemampuan untuk mendengarkan dan memahami perasaan dan pandangan peserta. Dalam konteks komunikasi interpersonal, mendukung dengan keterbukaan dalam memberikan informasi merupakan cara efektif untuk memberikan pelayanan yang baik dan memastikan

bahwa peserta merasa didukung, terinformasi, dan puas dengan layanan BPJS. Sikap positif dalam komunikasi interpersonal, termasuk kesopanan, keramahan, dan etika kerja yang baik, menciptakan lingkungan yang mendukung dan optimis, meningkatkan kepercayaan, serta memperkuat hubungan antara petugas dan peserta. Terakhir, kesetaraan dalam komunikasi interpersonal adalah prinsip fundamental yang memastikan hak setiap individu untuk berbicara, didengar, dan dihormati, yang menjadi dasar dalam memastikan kelengkapan informasi dan efektivitas umpan balik dalam layanan BPJS. Semua elemen ini bersatu untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS dan hubungan positif antara lembaga ini dengan peserta.

SARAN

1. Saran untuk BPJS

Pihak BPJS dapat terus meningkatkan transparansi dan keterbukaan dalam komunikasi dengan peserta. Menyediakan informasi yang lebih lengkap, mudah diakses, dan jelas tentang program, manfaat, dan prosedur akan membantu peserta merasa lebih terinformasi dan percaya. Selain itu, mempertahankan sikap positif dan empati dalam setiap interaksi dengan peserta adalah kunci untuk membangun hubungan yang kuat dan memastikan pelayanan yang berkualitas.

2. Saran untuk Masyarakat

Masyarakat dapat aktif berpartisipasi dalam memberikan umpan balik kepada BPJS. Jika ada masalah atau perubahan yang perlu disampaikan, jangan ragu untuk berkomunikasi dengan petugas BPJS. Dengan memberikan umpan balik yang konstruktif, kita dapat membantu BPJS dalam memperbaiki layanan mereka. Selain itu, kita juga dapat berperan aktif dalam memahami hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS agar dapat memanfaatkan program ini secara maksimal.

3. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat menggali lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas komunikasi interpersonal antara petugas BPJS dan peserta. Hal ini meliputi aspek-aspek seperti pelatihan yang diberikan kepada petugas, perbedaan dalam persepsi peserta dari berbagai wilayah, dan dampak dari komunikasi yang efektif terhadap kepatuhan peserta terhadap program BPJS. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat melibatkan sampel yang lebih besar atau beragam untuk memahami dinamika yang lebih luas dalam layanan publik ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. Retrieved from <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/download/6/1>
- Ferdiant, R. (2017). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Kopertis Wilayah VII Jawa Timur Surabaya)*. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

- Ghofar, A. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Nasional Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Studi Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Pelayanan Publik)*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardjana, A. M. (2003). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hardjana, A. M. (2016). *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Perkasa.
- Hoerudin, C. W., Maolani, D. Y., Abdal, A., & Laksana, M. W. (2020). Komunikasi Pelayanan Publik Perspektif Psikologi Komunikasi. *Komunikasi Pelayanan Publik Perspektif Psikologi Komunikasi*, 1(2), 1–7. Retrieved from <http://digilib.uinsgd.ac.id/30679/>
- Khariri, L. E., & Suryani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 258–264. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46434>
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ngalimun. (2018). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- Pemerintah RI. (2009). *Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah RI.
- Prasetyo, M. A. M., & Anwar, K. (2021). Karakteristik Komunikasi Interpersonal serta Relevansinya dengan Kepemimpinan Transformasional. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 5(1), 25–39. <https://doi.org/10.32585/jkp.v5i1.1042>
- Raharjo, D. A. (2015). Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Publik (Telaah Teoritis pada Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kota Bengkulu). *AL MUNIR: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 6(1), 69–83. <https://doi.org/10.15548/amj-kpi.v0i0.623>
- Ruffiah, R., & Muhsin, M. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1163–1177. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28347>
- Setiawan, N., Hasibuan, H. A., & Setiawan, A. (2019). Pengaruh Hubungan Interpersonal Dan Efektivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Empiris Pada Kantor Basarnas Medan). *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 1(2), 77–84. Retrieved from <https://www.methonomi.net/index.php/jm/article/view/90>
- Shienlia, M. (2022). *Aktivitas Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Masa Pandemi Di Museum Negeri Sri Baduga (Studi Deskriptif Komunikasi Berbasis Pelayanan Publik)*. Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solalia, G. (2018). *Komunikasi Interpersonal Humas Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Pengadilan Tata Usaha Negara (Ptun) Pekanbaru*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sugiyono. (2017). *Teknik Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Rosdakarya.
- Suranto, W. A. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widiyawati, E. (2013). Strategi Komunikasi Humas Eksternal Dalam Pelayanan Publik Di Korpri Kelurahan Bugis Kecamatan Samarinda Ulu. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 1(3), 425 – 436. Retrieved from [https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/E-journal-Elis-\(09-05-13-06-30-09\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/09/E-journal-Elis-(09-05-13-06-30-09).pdf)
- Zakiyah, N. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690–703. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.3164>



BRILIANT: JURNAL RISET DAN KONSEPTUAL
E-ISSN: 2541-4224, P-ISSN: 2541-4216
Diterbitkan oleh
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA BLITAR
www.jurnal.unublitar.ac.id/index.php/briliant

BUKTI PENERIMAAN ARTIKEL

Nomor: 098/Briliant/LoA/IX/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini pengelola Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual yang diterbitkan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Universitas Nahdlatul Ulama Blitar, menerangkan bahwa artikel atas nama:

Nama Penulis : Vonny Ayu Elintiya
Isnawijayani
Instansi : Universitas Bina Darma
Judul Artikel : Komunikasi Interpersonal Petugas Badan
Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
Ketenagakerjaan Cabang Palembang dalam
Memberikan Pelayanan Publik

Artikel yang dimaksudkan di atas telah diserahkan kepada Dewan Editorial dan akan diterbitkan pada Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual Volume 9 Nomor 2, Mei 2024. Adapun artikel tersebut akan tersedia secara gratis pada laman <http://www.jurnal.unublitar.ac.id>.

Demikian atas perhatiannya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 25 September 2023

Ketua Editor



Fyas Alhim Mubarak, S.S., M.Hum.

Indeksasi :

