

## STRATEGI KOMUNIKASI INTERPESONAL KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PESERTA BPJS

Epran Ari Fernando, Rina Febriana, M. Pd  
Universitas Islam Negeri Raden Fattah Palembang

Correspondence

Email: epranaripernando27@gmail.com No. Telp: +62 857-8826-9780

Submitted: 3 December 2023 Accepted: 12 December 2023 Published: 14 December 2023

### ABSTRACT

*PJS is the abbreviation of Social Security Administering Body. In Indonesia, there are several BPJS institutions that are responsible for administering social security programs, including: BPJS Health (Health Social Security Administering Agency): and BPJS Employment. This research uses a qualitative approach and case study method, data was obtained through in-depth interviews with BPJS Employment employees and direct observation at the South Sumatra Regional Office. To simplify the research process, of course, researchers also use several theories, including interpersonal theory and consistent loyalty theory. The results of the analysis show that BPJS Employment employees apply several effective interpersonal communication strategies to increase participant trust and loyalty. First, they emphasize the importance of an active and friendly physical presence in interacting with participants. These employees strive to give full attention to participants, listen carefully, and provide relevant responses to every question or problem raised by participants. BPJS Employment employees use language that is easy for participants to understand, avoiding the use of complicated technical terms. In conclusion, the interpersonal communication strategy used by BPJS Employment employees at the South Sumatra Regional Office has proven to be effective in increasing participant trust and loyalty. BPJS Employment employees have succeeded in creating good relationships with BPJS participants.*

**Kata kunci:** *interpersonal, communication strategy*

### ABSTRAK

BPJS adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Di Indonesia, terdapat beberapa lembaga BPJS yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan program-program jaminan sosial, termasuk: BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan): dan BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini mengunakan metode pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, data di dapat melalui wawancara mendalam dengan karyawan BPJS Ketenagakerjaan serta observasi langsung di Kantor Wilayah SumbagselKetidakpuasan terhadap pelayanan dapat menimbulkan citra buruk bagi perusahaan harus ditentukan Salah satu cara untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan menerapkan strategi komunikasi hubungan interpersonal yang efektif.

Untuk mempermudah proses penelitian tentunya peneliti juga menggunakan beberapa teori untuk antara lain teori interpersonal dan teori konsisten loyalitas. Hasil analisis menunjukkan bahwa karyawan BPJS Ketenagakerjaan menerapkan beberapa strategi komunikasi interpersonal yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas peserta. Pertama, mereka menekankan pentingnya kehadiran fisik yang aktif dan ramah dalam berinteraksi dengan peserta. Karyawan ini berusaha untuk memberikan perhatian penuh kepada peserta, mendengarkan dengan seksama, dan memberikan tanggapan yang relevan terhadap setiap pertanyaan atau masalah yang diajukan peserta. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh peserta, menghindari penggunaan istilah teknis yang rumit. Kesimpulannya, strategi komunikasi interpersonal yang digunakan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Wilayah Sumbagsel terbukti efektif dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas peserta. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan berhasil menciptakan hubungan yang baik dengan peserta BPJS.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, komunikasi, strategi

### **Pendahuluan**

BPJS Ketenagakerjaan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di Indonesia. BPJS merupakan singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, sedangkan Ketenagakerjaan merujuk pada bidang jaminan sosial yang dikelola oleh lembaga ini. BPJS Ketenagakerjaan bertanggung jawab untuk menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia. Tujuan utama BPJS Ketenagakerjaan adalah memberikan perlindungan sosial kepada seluruh pekerja dan pemberi kerja di Indonesia, termasuk pekerja formal maupun informal. Program jaminan sosial yang dikelola oleh BPJS Ketenagakerjaan meliputi:

Adapun Perumusan masalah strategi komunikasi interpersonal karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas peserta BPJS dapat dilakukan dengan merumuskan pertanyaan atau pernyataan yang menjelaskan tantangan atau isu yang perlu diatasi. Berikut adalah perumusan masalah:

- a) Bagaimana karyawan BPJS Ketenagakerjaan dapat membangun komunikasi interpersonal yang efektif dengan peserta BPJS untuk meningkatkan kepercayaan?
- a) Apa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas peserta BPJS terhadap layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan?

Bagaimana karyawan BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan empati dan kemampuan mendengarkan terhadap peserta BPJS untuk menciptakan hubungan yang lebih baik? Dengan merumuskan masalah-masalah tersebut, karyawan BPJS Ketenagakerjaan dapat memfokuskan upaya mereka dalam mengembangkan strategi komunikasi interpersonal yang relevan untuk

mengatasi tantangan dan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas peserta BPJS.(KINDAI 17(3) 2021)

Sementara itu Tujuan penulisan strategi komunikasi interpersonal karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas peserta BPJS adalah sebagai berikut:

. Meningkatkan Kepercayaan: Salah satu tujuan strategi komunikasi interpersonal adalah membangun kepercayaan antara karyawan BPJS Ketenagakerjaan dan peserta BPJS. Dengan berkomunikasi secara efektif, jujur, dan transparan, peserta akan merasa yakin bahwa BPJS Ketenagakerjaan peduli dan dapat diandalkan dalam memberikan layanan yang diperlukan

.2. Meningkatkan Loyalitas Peserta: Dengan memperkuat hubungan interpersonal antara karyawan dan peserta, tujuan utama adalah meningkatkan loyalitas peserta terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Melalui komunikasi yang baik, pelayanan yang responsif, dan penanganan yang efektif terhadap masalah peserta, peserta akan merasa dihargai dan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap BPJS Ketenagakerjaan.

a. Mengoptimalkan Pemahaman Peserta: Salah satu tujuan strategi komunikasi interpersonal adalah menjelaskan manfaat dan prosedur layanan BPJS Ketenagakerjaan dengan jelas kepada peserta. Dengan memastikan peserta memahami dengan baik hak-hak dan kewajiban mereka, peserta akan merasa lebih terlibat dan termotivasi untuk memanfaatkan layanan BPJS Ketenagakerjaan dengan baik

b. Meningkatkan Kepuasan Peserta: Dengan memperhatikan masukan dan keluhan peserta serta memberikan respon yang tepat dan tanggap, tujuan strategi komunikasi interpersonal adalah meningkatkan kepuasan peserta terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan. Peserta yang puas cenderung akan menjadi peserta yang loyal dan merekomendasikan layanan BPJS Ketenagakerjaan kepada orang lain.

Menciptakan Hubungan Jangka Panjang: Melalui strategi komunikasi interpersonal yang efektif, tujuan adalah membangun hubungan jangka panjang antara karyawan BPJS Ketenagakerjaan dan peserta.

c. Hubungan yang kuat dan berkelanjutan akan menciptakan ikatan emosional antara peserta dan BPJS Ketenagakerjaan, sehingga peserta akan lebih cenderung mempertahankan keanggotaan mereka dalam jangka panjang. Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, strategi komunikasi interpersonal karyawan BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas peserta BPJS, serta membangun hubungan yang positif antara BPJS Ketenagakerjaan dan peserta dalam konteks jaminan sosial ketenagakerjaan.

Makandari itu untuk mendapatkan data-data yang telah di jelaskan di atas peneliti memerlukan teori agar bisa menemukan fakta-fakta agar bisa menjadi sebuah data yang kemudia di olah teori komunikasi interpersonal dan teori konsisten loyalitas.

### Metode Penelitian

Dalam penelitian strategi komunikasi interpersonal karyawan bpjs ketenagakerjaan dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas peserta BPJS, peneliti menggunakan metode penelitian observasi dan studi literatur dimana metode ini memberikan gambaran yang jelas terhadap interaksi antara karyawan BPJS ketenagakerjaan dan peserta BPJS dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas peserta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif.kualitas. Definisi deskriptif sebagai berikut:“Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mengeksplorasi gambar,suatu keadaan atau sesuatu dengan cara menguraikannya sedetail mungkin berdasarkan fakta yang adaada”. Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling lebih sering digunakan adalah pengambilan sampel yang bertujuan. “Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampelsumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya siapa yang dianggap paling pentingKami tahu apa yang kami harapkan. » Dalam proses pengambilan sampel yang paling pentingadalah bagaimana mengidentifikasi informann Sementara itu agar proses penelitian ini mendapatkan hasil yang akurat maka di perlukanlah sebuah teori untuk mengumpulkan data-data, disini peneliti menggunakan teori komunikasi interpersonal dan teori konsisten dan loyalitas, kedua teori ini menjelaskan tentang interaksi antara individu sedangkan teori konsisten dan loyalitas menerangkan tentang faktor faktor yang mempengaruhi loyalitas seseorang terhadap suati entitas. dari penggunaan teori ini agar mendapatkan data yang akurat, Dalam penggunaan metode penelitian dan teori ini peneliti mengharapkan agar mempermudah melakukan penelitian.

### Hasil dan Pembahasan

Peneliti menjelaskan dan menguraikan hasil data yang didapatkan sesuai teknik pengambilan data dalam penelitian, dilakukan oleh peneliti dengan melakukan observasi dan dan studi literatur langsung kepada karyawan dan pelanggan BPJS,Setelah mengumpulkan data yang didapat melalui tahapan observasi dan studi literatur maka didapatkan hasil dalam penelitian mengenai sesuai rumusan strategi komunikasi interpersonal karyawan BPJS ketenagakerjaan dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas peserta BPJS.

Hasil penelitian ini dapat dilihat sesuai teori yang digunakan dan memfokuskan penelitian ini pada meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan BPJS. Teori yang digunakan yaitu . Teori komunikasi interpersonal dan teori konsisten dan loyalitas, penggunaan teori ini dapat membantu menjelaskan bagaimana konuniksi terjadi,bagaimana sebuah pesan di pahami,dan bagaimana hubungan interpersonal berkembang.Begitu juga dengan teori konsisten dan loyalitas kedua teorinini memilikikorelasi mengenai bagaimana sikap seorang kryawan dan kesetiaan seseorang

terhadap lembaga tertentu, sebelum melakukan penelitian ada beberapa hal yang harus di perhatikan guna kelancaran pada saat meneliti nantinya antara lain mempersiapkan segala kebutuhan untuk kepentingan penelitian nantinya.

Penelitian ini dilakukan di kantor BPJS ketenagakerjaan kanwil sumbangsel untuk mendapatkan data-data yang di perlukan demi kebutuhan penelitian ini, penelitian di lakukan semasa magang dilakukan lah penelitian tersebut sesuai judul permasalahan yang akan di bahas antara lain bagaimana seorang karyawan meningkatkan kepercayaan dan loyalitasnya terhadap peserta BPJS kesehatan, hal yang pertama saya observasi ialah mengenai analisis kebutuhan dan preferensi peserta BPJS, jadi maksud nya adalah kita sebagai karyawan harus paham betul apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari peserta BPJS agar terjalin komunikasi interpersonal yang baik.

Maka dari itu di dapatlah data sebagai berikut dari hasil observasi dan menganalisis data yang di dapat,

- a) Kebutuhan informasi: Identifikasi jenis informasi yang paling dibutuhkan oleh peserta BPJS. Hal ini dapat mencakup informasi tentang manfaat, klaim, prosedur pendaftaran, pembayaran kontribusi, dan pembaruan program. Memahami kebutuhan informasi peserta akan membantu karyawan BPJS menyampaikan informasi secara tepat dan memadai.
- a) Preferensi komunikasi: Ketahui preferensi komunikasi peserta BPJS. Beberapa peserta mungkin lebih suka menerima informasi melalui saluran tertentu, seperti pesan teks, email, situs web, atau media sosial. Memahami preferensi komunikasi ini akan memungkinkan karyawan BPJS untuk menyampaikan pesan dengan cara yang paling efektif dan relevan.
- b) Bahasa yang digunakan: Perhatikan bahasa yang paling nyaman dan dipahami oleh peserta BPJS. Pastikan informasi disampaikan dalam bahasa yang mudah dimengerti dan terhindar dari penggunaan jargon atau terminologi teknis yang membingungkan. Jika ada kelompok peserta dengan bahasa ibu berbeda, pertimbangkan penyediaan informasi dalam bahasa yang relevan.
- c) Tingkat pemahaman: Evaluasi tingkat pemahaman peserta terhadap informasi yang disampaikan oleh BPJS. Memahami tingkat pemahaman ini akan membantu karyawan BPJS menyesuaikan gaya komunikasi mereka dan secara proaktif menjelaskan atau menyediakan penjelasan tambahan jika diperlukan.
- d) Tren dan preferensi teknologi: Tinjau tren penggunaan teknologi di antara peserta BPJS. Jika banyak peserta menggunakan aplikasi seluler atau platform digital, pertimbangkan untuk menyediakan informasi melalui saluran tersebut. Juga, perhatikan preferensi peserta terkait kemudahan akses, kecepatan, dan kenyamanan penggunaan teknologi dalam berinteraksi dengan BPJS.

- e) Kepentingan dan kekhawatiran: Identifikasi kepentingan dan kekhawatiran utama peserta BPJS terkait program dan layanan yang ditawarkan. Hal ini akan membantu karyawan BPJS memahami perspektif peserta dan mengarahkan komunikasi mereka untuk mengatasi kekhawatiran yang mungkin timbul.

Analisis kebutuhan dan preferensi peserta BPJS dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti survei, wawancara, kelompok fokus, atau analisis data yang telah ada. Hasil dari analisis ini akan memberikan wawasan penting bagi karyawan BPJS dalam merancang strategi komunikasi interpersonal yang efektif dan relevan dengan peserta.

Selain itu peneliti melakukan observasi kepada beberapa pelanggan mengenai kepuasan peserta terhadap pelayanan yang di berikan oleh karyawan BPJS ketenagakerjaan, dari hasil obaervasi di dapatlah data sebagai berikut bahwa hampir semua oeserta menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan yang di berikan karyawan semasa menjalankan tugasnya, sementara itu peserta sangat puas terhadap sikap atau komunikasi yang di berikan sehingga menimbulkan interksi yang baik antara karyawan dan oeserta BPJS.

Dari semua pernyataan tersebut pasti akan ada yang namanya hambatan dalam sebuah konunikasi entah itu dari kelalian atau pun keterbatasan yang tidak di inginkan, ada juga beberapa pelanggan mengeluhkan pelayanan BPJS yang terkesan menyulitkan dan banyak juga yang berangapan bahwa oercuma memakai BPJS karena pelayanan nyabyang kurang baik dan agak lambat jadi karyawan agak susah menghadapi masalah seperti ini maka di butuhnya strategi konunikasi interpersonal agar dapat berinteraksi lebih baik dan bijak lagi dengan peserta.

Maka dari itu di perlukanya pelatihan kepada para seluruh karyawan BPJS ketenagakerjaan agar mendapatkan bekal untuk menghadapi masalah tersebut dan dapat memberikan oelayanan yang yerbaik serta dapat membangun citra baik lembaga di muka umum, pelatihan tersebut dapat berupa seminar, diksar agar dapat meningkatkan transparansi, atau pendekatan personalisasi dalam berkomunikasi dengan peserta. Setelah itu dapat di lakukan pengukuran kepercayaan dan loyalitas peserta penelitian untuk melihat seberapa percaya peserta terhadap pelayanan BPJS ketenaga kerjaan kama tetapi di perlukan alat ukur berupa pengumpulan data melalui kuesioner, dengan masalah ini bukan berarti menjadi hambatan untuk peneliti mengetahui seberapa percaya dan loyalnya peserta.

Selamat melakukan observasi peneliti melakukan prosesi wawancara kepada beberapa serta agar dapat mebgetahui seberapa percayanya dan loyalnya peserta kepada BPJS ketenagakerjaan dari hasil data yang di kumpulkan maka dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang telah di berikan sangatlah baik itu bisa di lihat bagaimana cara karyawan menghadapi peserta ketika terjadi kendala pada saat ingin mengungkana BPJS ketenaga kerjaan, dari

semua hasil pembahasan di atas maka dapat peneliti katakan bahwa komunikasi interpersonal sangatlah penting dalam sebuah interaksi karena sebagai jembatan antara karyawan dan peserta untuk saling memberikan feedback yang baik maka dari itu penerapan strategi komunikasi interpersonal di lingkungan BPJS di harapkan dapat menjadi lebih baik lagi mengingat BPJS adalah layanan kesehatan masyarakat dan tentunya akan lebih sering berkomunikasi dan berinteraksi dengan para peserta BPJS.

Sementara itu ada beberapa tahapan strategi Tahapan strategi komunikasi interpersonal karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas peserta BPJS dapat mencakup langkah-langkah berikut:

Pemahaman tentang Peserta BPJS: Tahap pertama adalah memperoleh pemahaman yang mendalam tentang peserta BPJS, termasuk kebutuhan, harapan, dan masalah yang mereka hadapi. Hal ini dapat dilakukan melalui riset pasar, survei kepuasan, atau interaksi langsung dengan peserta BPJS.

- a) Peningkatan Kompetensi Komunikasi Karyawan: Karyawan BPJS Ketenagakerjaan perlu dilengkapi dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif. Ini termasuk kemampuan mendengarkan aktif, empati, serta kemampuan untuk menjelaskan secara jelas dan mengatasi pertanyaan dan kekhawatiran peserta dengan komunikasi yang jelas dan ramah.
- b) Keterbukaan dan Transparansi: Karyawan BPJS perlu memberikan informasi yang jujur dan transparan kepada peserta BPJS terkait manfaat, kebijakan, prosedur klaim, dan kendala yang mungkin dihadapi peserta. Dengan memberikan informasi yang akurat dan terperinci, peserta BPJS akan merasa lebih percaya dan yakin terhadap BPJS Ketenagakerjaan.
- c) Personalisasi Komunikasi: Setiap peserta BPJS memiliki kebutuhan dan situasi yang berbeda. Karyawan BPJS perlu mampu mengidentifikasi dan memahami kebutuhan individu peserta, serta memberikan solusi yang relevan dan personal. Komunikasi yang personal dan terfokus akan membantu membangun hubungan yang kuat antara peserta dan karyawan BPJS.
- d) Edukasi dan Penyuluhan: Karyawan BPJS dapat mengadakan kegiatan edukasi dan penyuluhan secara berkala kepada peserta BPJS. Ini dapat berupa seminar, workshop, atau sesi informasi yang memberikan pemahaman yang lebih baik tentang manfaat dan kebijakan BPJS. Edukasi yang tepat akan membantu peserta memahami hak dan kewajiban mereka, serta meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka.
- e) Penanganan Keluhan dengan Cepat dan Efektif: Ketika peserta BPJS mengalami masalah atau memiliki keluhan, penting bagi karyawan BPJS untuk merespons dengan cepat dan memberikan solusi yang memadai. Proses penanganan keluhan yang efektif akan menunjukkan komitmen

BPJS terhadap kepuasan peserta dan membantu membangun kepercayaan dan loyalitas yang lebih kuat.

- f) **Penggunaan Teknologi Komunikasi:** Karyawan BPJS dapat memanfaatkan teknologi komunikasi, seperti email, pesan teks, atau platform online, untuk berkomunikasi dengan peserta BPJS. Ini memungkinkan karyawan untuk memberikan informasi yang diperlukan dengan cepat dan efisien, serta memudahkan peserta untuk mengajukan pertanyaan atau memberikan umpan balik.

Dengan mengikuti tahapan-tahapan ini, karyawan BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan komunikasi interpersonal mereka dengan peserta BPJS, memperkuat kepercayaan, dan membangun loyalitas peserta terhadap BPJS.

Untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas peserta BPJS, berikut adalah beberapa cara yang dapat dilakukan dan di terapkan oleh karyawan BPJS ketenagakerjaan:

- a) **Keterbukaan dan Transparansi:** Pastikan bahwa komunikasi antara BPJS Ketenagakerjaan dan peserta BPJS dilakukan dengan keterbukaan dan transparansi. Berikan informasi yang akurat, jelas, dan terperinci tentang manfaat, kebijakan, prosedur klaim, dan segala hal yang berkaitan dengan layanan BPJS. Hal ini akan membangun kepercayaan peserta BPJS terhadap organisasi.
- b) **Peningkatan Kualitas Pelayanan:** Tingkatkan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta. Pastikan respons yang cepat terhadap pertanyaan, keluhan, atau masalah yang dihadapi peserta. Berikan pelayanan yang ramah, profesional, dan empatik. Hal ini akan membantu membangun hubungan yang baik dan meningkatkan loyalitas peserta.
- c) **Edukasi dan Penyuluhan:** Sediakan kegiatan edukasi dan penyuluhan secara berkala kepada peserta BPJS. Informasikan secara teratur tentang manfaat, kebijakan, hak, dan kewajiban peserta BPJS. Berikan pemahaman yang lebih baik tentang layanan dan cara memanfaatkannya. Edukasi yang tepat akan membantu peserta merasa lebih yakin dan terlibat dengan program BPJS.
- d) **Personalisasi Komunikasi:** Kenali peserta BPJS secara individu dan sikapi mereka dengan personal. Bantu peserta dalam menyelesaikan masalah atau kebutuhan yang spesifik. Jalin hubungan yang erat dengan peserta dan tunjukkan perhatian yang tulus. Personalisasi komunikasi akan membantu membangun ikatan emosional dan meningkatkan loyalitas.
- e) **Kelola Keluhan dengan Efektif:** Tanggapi keluhan peserta dengan cepat, efektif, dan adil. Berikan saluran komunikasi yang mudah diakses untuk melaporkan keluhan atau memberikan umpan balik. Proses penanganan keluhan yang baik akan menunjukkan komitmen BPJS terhadap kepuasan peserta dan membantu membangun kepercayaan.
- f) **Meningkatkan Aksesibilitas:** Pastikan peserta BPJS mudah mengakses informasi, layanan, dan bantuan yang mereka butuhkan. Sediakan

platform komunikasi yang mudah digunakan, seperti website, aplikasi mobile, atau layanan pelanggan yang siap membantu. Dengan meningkatkan aksesibilitas, peserta akan merasa didukung dan dihargai.

- g) **Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan:** Lakukan evaluasi rutin terhadap program dan layanan BPJS Ketenagakerjaan. Tinjau umpan balik dari peserta dan identifikasi area yang perlu ditingkatkan. Terus berupaya untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kepercayaan dan loyalitas peserta.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas peserta BPJS, sehingga memperkuat hubungan antara organisasi dan peserta.

### **PENUTUP**

Hasil dari penelitian mengenai strategi komunikasi interpersonal karyawan BPJS ketenagakerjaan dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas peserta BPJS sangatlah baik kantor BPJS ketenagakerjaan kanwil sumbangsel telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitasnya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para peserta BPJS, mulai dari memahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan peserta serta hal apa yang sedang diinginkan oleh peserta agar dapat membantu proses pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat dengan menerapkan komunikasi interpersonal antara karyawan dan peserta.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal sangatlah penting di terpakan untuk melakukan pelayanan dan peningkatan suatu kualitas karena proses komunikasi interpersonal dilakukan secara langsung berhadapan sehingga terjalin lah komunikasi yang baik karena bisa saling menanganinya secara bersamaan.

**Referensi**

Wahyuni, Sri, Tri hadi Sulistyanto (2023) , Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja, *portofolio:jurnal ekonomi,bisnis,manajemen,dan akuntansi 20 (1)* ,16-27 , 2023

Kharisma, sari mulia, hubungan antara self effeciacy dengan komunikasi interpersonal pada karyawan bpjs ketenagakerjaan medan, *Universitas Medan Area 2019*

Aziz, muhammad abdul, (2021) efektivitas komunikasi interpersonal di optik yauri (studi kasus dalam analisis islamic studies di optik youri medan marelan, *Attaqwa:kurnal ilmu pendidikan islam 17 (02)*,236-249,2021

Husna, asmaul , adriani kadir,(2020),hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien bpjs di ruang perawatan internal rsud kota makkasar, *jurnal ilmiah kesehatan diagnosis,15 (2)*, 134-138 2020

Fitri, dede zelviana , (2020) komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan badan penyelenggaraan jaminan sosial bpjs di rumah sakit umum melati di kecamatan perbaungan kabupaten, *universitas islam negeri sumatera utara,2020*

Soegoto,agus sapardi,persepsi nili dan kepercayaan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan, *jurnal EMBA:jurnal riset ekonomi,manajemen,bisnis,dan akuntansi,1 (3)* 2019