

## KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN PUSKESMAS RUNJUNG AGUNG OKU SELATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN

Epran Ari Pernando<sup>1</sup>, Ahmad Muhaimin<sup>2</sup>, Badarudin Azarkasyi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

email : <sup>1</sup>2130701125@radenfatah.ac.id, <sup>2</sup>ahmadmuhaimin\_uin@radenfatah.ac.id,

<sup>3</sup>badarudinazarkasyi\_uin@radenfatah.ac.id

### ABSTRAK

*Penelitian ini secara mendalam mengkaji bagaimana komunikasi interpersonal yang dibangun oleh karyawan Puskesmas Runjung Agung, Kabupaten OKU Selatan, memengaruhi kualitas pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan. Puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam menciptakan interaksi yang empatik, terbuka, dan responsif, terutama kepada masyarakat dari latar belakang sosial yang beragam. Untuk menelaah fenomena tersebut, penelitian ini menggunakan teori Analisis Percakapan (Conversation Analysis) yang dikembangkan oleh Harvey Sacks, Emanuel Schegloff, dan Gail Jefferson. Teori ini fokus pada struktur interaksi sosial dalam percakapan sehari-hari seperti giliran berbicara, pasangan ujaran (adjacency pairs), dan konteks relasional yang tercipta dalam pelayanan publik. Melalui teori ini, peneliti menelaah bagaimana makna, respons, serta hubungan interpersonal dibentuk selama proses komunikasi antara petugas kesehatan dan peserta BPJS berlangsung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal yang baik yang mencakup sikap ramah, kesabaran, keterbukaan informasi, serta kemampuan mendengarkan aktif berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan dan persepsi positif peserta terhadap layanan.*

**Kata Kunci:** *Komunikasi Interpersonal, Pelayanan Kesehatan, BPJS, Puskesmas, Analisis Percakapan*

### ABSTRACT

*This study examines in depth how interpersonal communication between employees at the Runjung Agung Community Health Center (Puskesmas Runjung Agung), South OKU Regency, influences the quality of services provided to BPJS Kesehatan participants. As the frontline provider of health services, the Puskesmas plays a crucial role in fostering empathetic, open, and responsive interactions, particularly with individuals from diverse social backgrounds. To examine this phenomenon, this study utilizes Conversation Analysis theory developed by Harvey Sacks, Emanuel Schegloff, and Gail Jefferson. This theory focuses on the structure of social interactions in everyday*

*conversations, such as turn-taking, adjacency pairs, and the relational contexts created in public services. Through this theory, researchers examine how meanings, responses, and interpersonal relationships are shaped during the communication process between healthcare workers and BPJS participants. This study employed a qualitative approach with a case study strategy. The results indicate that good interpersonal communication, encompassing friendliness, patience, openness, and active listening skills, significantly contribute to increasing participant satisfaction and positive perceptions of services.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication, Health Services, BPJS, Community Health Center, Conversation Analysis*

## PENDAHULUAN

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat adalah puskesmas. Puskesmas tidak hanya menjadi tempat penyembuhan, tetapi juga menjadi garda terdepan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan nasional, termasuk dalam hal pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan. Di tengah sistem jaminan kesehatan nasional yang terus berkembang, peran puskesmas menjadi sangat penting sebagai penyelenggara pelayanan tingkat pertama yang dituntut tidak hanya memberikan pelayanan medis, tetapi juga membangun hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat (Ilahi, 2016).

Puskesmas Runjung Agung yang terletak di Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) Selatan, Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu puskesmas yang melayani ribuan peserta BPJS Kesehatan dengan latar belakang sosial dan budaya yang beragam. Berdasarkan observasi awal dan informasi yang diperoleh dari masyarakat, ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh peserta BPJS sangat dipengaruhi oleh bagaimana karyawan puskesmas berinteraksi dan membangun komunikasi dengan mereka. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi interpersonal menjadi aspek penting yang tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien, tetapi juga menjadi penentu utama dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan (Wibowo, 2025).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu fokus utama dalam penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, puskesmas memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang cepat, ramah, menyeluruh, dan tepat sasaran. Dalam hal ini, komunikasi interpersonal karyawan puskesmas dengan peserta BPJS menjadi elemen penting dalam membangun pengalaman pelayanan yang positif. Kualitas komunikasi interpersonal yang tinggi akan berdampak signifikan pada kepuasan pasien dan kepercayaan terhadap institusi pelayanan (Oisina & Osidhi, 2018).

Dalam konteks ini, komunikasi interpersonal menjadi kunci utama dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara karyawan puskesmas dan peserta BPJS Kesehatan. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan suasana pelayanan yang lebih manusiawi, mendorong partisipasi aktif peserta dalam proses pengobatan, serta

meningkatkan kepercayaan terhadap institusi pelayanan kesehatan itu sendiri (Aulia dkk, 2017).

Komunikasi yang dibangun atas dasar kejujuran, empati, serta keterbukaan akan menciptakan suasana pelayanan yang lebih positif, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Di sisi lain, komunikasi yang bersifat tertutup, otoritatif, dan tidak memperhatikan kebutuhan emosional peserta justru akan menurunkan kualitas pelayanan dan menciptakan kesan negatif terhadap puskesmas (Fitri, 2020).

Fenomena ini menunjukkan pentingnya kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana komunikasi interpersonal karyawan Puskesmas Runjung Agung dalam memberikan pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan. Penelitian ini akan menggali bagaimana bentuk komunikasi yang dilakukan karyawan, sejauh mana komunikasi tersebut mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas, serta kendala apa saja yang dihadapi dalam membangun komunikasi yang efektif dengan peserta BPJS. Dengan menggali pengalaman peserta dan pemahaman karyawan tentang pentingnya komunikasi interpersonal, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas.

Dengan demikian, penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengetahui secara mendalam bagaimana komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh karyawan Puskesmas Runjung Agung, serta bagaimana komunikasi tersebut mempengaruhi kepuasan dan pengalaman peserta BPJS Kesehatan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik di bidang kesehatan, khususnya dalam meningkatkan kapasitas komunikasi tenaga kesehatan di lini pelayanan terdepan.

## KAJIAN TEORI

Pada penelitian ini peneliti menggunakan Teori Analisis Percakapan (*Conversation Analysis*) merupakan pendekatan dalam ilmu komunikasi yang menitikberatkan pada struktur dan proses interaksi sosial dalam bentuk percakapan sehari-hari. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Harvey Sacks bersama Emanuel Schegloff dan Gail Jefferson pada tahun 1970-an, dan berkembang dari tradisi sosiologi etnometodologi. Fokus utama dari teori ini adalah bagaimana makna dibentuk, dipertahankan, atau bahkan disalahpahami dalam interaksi verbal secara alami, termasuk dalam layanan publik atau institusi kesehatan (Teluma, 2019).

Teori Analisis Percakapan menjadi salah satu landasan penting dalam penelitian ini yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Karyawan Puskesmas Runjung Agung OKU Selatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.” Penggunaan teori ini bertujuan untuk menelaah bagaimana praktik komunikasi sehari-hari antara karyawan dan peserta BPJS berlangsung, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan. Melalui teori ini, peneliti dapat memahami bagaimana percakapan antara petugas dan peserta dibangun secara bertahap, serta bagaimana setiap respons verbal maupun nonverbal menciptakan keterhubungan dan membentuk persepsi terhadap kualitas pelayanan.

Dalam penerapannya pada penelitian ini, teori analisis percakapan membantu mengidentifikasi berbagai pola interaksi seperti giliran berbicara (*turn-taking*), struktur pasangan ujaran (*adjacency pairs*), mekanisme perbaikan dalam percakapan (*repair*), serta isyarat kontekstual (*contextualization cues*) seperti intonasi, nada suara, jeda, logat lokal, dan ekspresi wajah. Semua unsur ini berperan dalam menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif antara petugas Puskesmas dengan peserta BPJS yang berasal dari berbagai latar belakang sosial dan budaya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif merupakan jenis studi yang bertujuan memahami dan menginterpretasi makna dari fenomena sosial dalam konteks kehidupan nyata, dengan pendekatan deskriptif dan interpretatif (Kristina, 2020). Melalui metode ini, peneliti dapat menggali secara mendalam praktik komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh karyawan Puskesmas Runjung Agung dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan peserta BPJS Kesehatan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami gejala atau fenomena secara holistik dalam lingkungan alaminya melalui interaksi langsung antara peneliti dan partisipan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi (Sugiyono, 2021).

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengungkap secara rinci bagaimana proses komunikasi interpersonal karyawan dapat membentuk kepercayaan, empati, dan kepuasan peserta BPJS, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan mutu layanan. Dengan pendekatan studi kasus, peneliti tidak hanya berusaha menemukan pola atau tema dari interaksi antar subjek, tetapi juga mengeksplorasi kondisi sosial, budaya organisasi, dan dinamika kerja yang mempengaruhi cara karyawan berkomunikasi. Oleh karena itu, pendekatan ini dipilih karena mampu mengakomodasi tujuan penelitian untuk menggali secara mendalam makna dan proses komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan kesehatan masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh karyawan Puskesmas Runjung Agung OKU Selatan memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan melalui pendekatan yang ramah, empatik, dan bersifat dua arah. Komunikasi ini tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi medis atau administratif, tetapi juga diarahkan untuk membangun hubungan yang hangat, penuh kepedulian, serta menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan manusiawi. Melalui interaksi yang efektif dan bermakna, karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan peserta dalam menerima layanan (Widayanthi, 2025). Oleh karena itu, pembahasan pada bab ini akan difokuskan pada sejumlah indikator utama yang merepresentasikan efektivitas komunikasi interpersonal dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas.

### **Menunjukkan Sikap Positif Melalui Senyum dan Keramahan**

Senyum dan sikap ramah merupakan elemen awal dalam komunikasi interpersonal yang memiliki pengaruh besar terhadap kesan pertama peserta BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Runjung Agung OKU Selatan. Sikap ini tidak hanya menjadi bagian dari etika pelayanan, melainkan juga strategi untuk membangun kedekatan emosional dengan peserta, khususnya ketika mereka datang dalam kondisi kurang nyaman secara fisik maupun emosional. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa para petugas secara konsisten menggunakan senyum sebagai bentuk pendekatan pertama, baik ketika menyambut peserta yang baru datang, menghadapi keluhan, maupun saat suasana antrean sedang ramai.

Dari sudut pandang analisis percakapan, senyum dan sikap ramah dapat dikategorikan sebagai bagian dari *pre-sequence*, yaitu tahapan pembuka sebelum percakapan inti dimulai. Elemen-elemen ini menandai kesediaan untuk berinteraksi, membuka ruang giliran bicara (*turn-taking*), dan menciptakan suasana kooperatif. Dalam konteks pelayanan kesehatan, *pre-sequence* ini menjadi sangat penting untuk menyiapkan peserta secara psikologis agar siap melakukan percakapan lebih lanjut, baik itu menyampaikan keluhan, bertanya prosedur, maupun mendiskusikan pengobatan. Senyum sebagai ekspresi nonverbal juga memperkuat makna ujaran yang menyusul setelahnya, menciptakan iklim komunikasi yang lebih positif, terbuka, dan aman secara emosional (Maysarah dkk, 2025).

### **Mendengarkan Aktif dan Responsif terhadap Keluhan**

Dalam pelayanan kesehatan yang berorientasi pada peserta BPJS, kemampuan untuk mendengarkan secara aktif menjadi aspek krusial dalam membangun komunikasi yang efektif. Berbeda dengan sekadar mendengar, mendengarkan aktif menuntut perhatian penuh, empati, dan kepekaan terhadap isi maupun emosi yang tersirat dalam percakapan. Petugas pelayanan tidak hanya harus mendengarkan apa yang dikatakan peserta, tetapi juga bagaimana mereka mengatakannya, termasuk nada suara, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh. Melalui mendengarkan aktif, peserta akan merasa dihargai, diperhatikan, dan dipercaya, yang pada akhirnya memperkuat kualitas hubungan interpersonal dalam konteks pelayanan *public*. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan Puskesmas Runjung Agung OKU Selatan telah memahami pentingnya mendengarkan secara aktif dalam menghadapi peserta BPJS. Hal ini tergambar dari bagaimana mereka memberikan ruang bicara, tidak menyela, menjaga kontak mata, dan menahan diri untuk tidak buru-buru memberi jawaban sebelum peserta menyelesaikan ucapannya.

Dengan demikian, kemampuan mendengarkan aktif yang ditunjukkan oleh karyawan Puskesmas Runjung Agung OKU Selatan tidak hanya berperan dalam menjaga kelancaran interaksi, tetapi juga menjadi fondasi kepercayaan antara peserta dan petugas. Sikap ini mencerminkan bentuk komunikasi interpersonal yang matang, berempati, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan BPJS secara menyeluruh.

### **Menggunakan Bahasa yang Sederhana dan Akrab**

Dalam pelayanan kesehatan yang melibatkan peserta BPJS dari berbagai latar belakang, penggunaan bahasa yang mudah dipahami dan gaya komunikasi yang bersahabat menjadi salah satu kunci keberhasilan interaksi interpersonal (Nahdiana, 2022). Petugas di Puskesmas Runjung Agung OKU Selatan menghadapi peserta dari beragam tingkat pendidikan dan pengalaman, sehingga mereka dituntut untuk tidak hanya menyampaikan informasi secara benar, tetapi juga secara jelas, sederhana, dan tidak menimbulkan kebingungan.

Dalam perspektif teori analisis percakapan, penggunaan bahasa sederhana dan akrab merupakan bentuk penyesuaian ujaran terhadap latar sosial dan kapasitas komunikatif lawan bicara. Ini termasuk ke dalam contextualization cues, yaitu sinyal linguistik dan sosial yang digunakan untuk memastikan komunikasi terjadi dalam bingkai makna yang sama. Selain itu, ketika petugas menghindari istilah teknis dan menggunakan frasa yang familiar, mereka sedang membentuk alignment, yaitu keselarasan sikap antara pembicara dan pendengar. Hal ini menciptakan kesetaraan dalam percakapan, sehingga peserta tidak merasa inferior atau terasing selama proses pelayanan berlangsung. Dengan demikian, penggunaan bahasa yang sederhana dan akrab oleh petugas di Puskesmas Runjung Agung tidak hanya membantu proses komunikasi berjalan efektif, tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal yang menjadi dasar kualitas pelayanan peserta BPJS.

### **Menunjukkan Empati dan Kepedulian terhadap Peserta BPJS**

Empati dan kepedulian merupakan fondasi penting dalam komunikasi interpersonal, terutama dalam lingkungan pelayanan publik seperti Puskesmas. Petugas tidak hanya diharapkan menjalankan prosedur pelayanan, tetapi juga memahami perasaan, keterbatasan, dan kebutuhan setiap peserta BPJS secara manusiawi. Di Puskesmas Runjung Agung OKU Selatan, sikap empatik dan kepedulian ditunjukkan melalui berbagai bentuk pendekatan, mulai dari mendengarkan keluhan, memberikan perhatian khusus kepada peserta yang pasif atau bingung, hingga bertindak membantu peserta yang kesulitan tanpa diminta. Temuan lapangan menunjukkan bahwa empati tidak bersifat tunggal, melainkan hadir dalam situasi yang berbeda-beda dan diekspresikan dengan cara yang beragam oleh masing-masing petugas.

Dalam perspektif teori analisis percakapan, bentuk-bentuk empati yang ditunjukkan oleh petugas dapat dipahami sebagai *preferred responses* dan *affective alignment*. Petugas secara sadar mengarahkan respons mereka agar selaras dengan emosi dan ekspektasi peserta, sehingga terjadi keselarasan dalam percakapan. Selain itu, tindakan-tindakan empatik juga menjadi bagian dari *interactional resources*, yaitu strategi yang digunakan untuk mempertahankan hubungan sosial yang harmonis dalam percakapan sehari-hari.

Dengan demikian, sikap empatik dan kepedulian yang ditunjukkan oleh karyawan Puskesmas Runjung Agung OKU Selatan tidak hanya membantu peserta dalam memahami dan menjalani prosedur pelayanan, tetapi juga membangun hubungan interpersonal yang kuat antara petugas dan peserta BPJS. Ini merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan yang tidak bisa diukur hanya melalui kecepatan atau ketepatan

prosedur, tetapi melalui rasa aman, nyaman, dan dihargai selama proses pelayanan berlangsung.

### **Menata Respon terhadap Sikap Negatif Peserta**

Tidak semua komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan berjalan dalam suasana tenang dan positif. Dalam praktiknya, petugas di Puskesmas Runjung Agung OKU Selatan kerap menghadapi peserta BPJS yang menunjukkan sikap negatif, seperti kemarahan, ketidaksabaran, prasangka buruk, hingga komentar kasar. Situasi ini menuntut keterampilan komunikasi yang lebih dari sekadar memberi penjelasan secara humanis (Khoiruman dkk, 2023).

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan menanggapi sikap negatif peserta secara konstruktif menjadi bagian penting dari kualitas komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik. Petugas tidak hanya menjadi penyampai informasi, tetapi juga penenang situasi dan penengah emosi. Mereka berperan sebagai jembatan antara sistem prosedural yang kaku dengan dinamika emosional peserta yang sangat beragam. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh (Barus dkk, 2023) yang menyatakan bahwa sikap tenang dan komunikatif petugas saat menghadapi konflik dapat menurunkan eskalasi ketegangan dan meningkatkan tingkat kepuasan layanan. Husna & Kadir (2020) juga menemukan bahwa pendekatan non-defensif dalam merespons kritik pelanggan di sektor kesehatan lebih efektif membangun kepercayaan jangka panjang.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dibangun oleh karyawan Puskesmas Runjung Agung OKU Selatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan. Bentuk komunikasi interpersonal yang digunakan mencakup sikap ramah dan senyum sebagai pendekatan awal, mendengarkan secara aktif, penggunaan bahasa yang sederhana dan akrab, menunjukkan empati dan kepedulian, hingga kemampuan menghadapi respons negatif peserta dengan sabar dan humanis. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dibangun oleh karyawan Puskesmas Runjung Agung OKU Selatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan. Bentuk komunikasi interpersonal yang digunakan mencakup sikap ramah dan senyum sebagai pendekatan awal, mendengarkan secara aktif, penggunaan bahasa yang sederhana dan akrab, menunjukkan empati dan kepedulian, hingga kemampuan menghadapi respons negatif peserta dengan sabar dan humanis.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., & Hatta, I. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin. *Dentino: Jurnal Kedokteran Gigi*, 2(1), 95-100.

- Barus, D. J., & Rajagukguk, D. L. (2023). Pengaruh komunikasi interpersonal petugas kesehatan terhadap pengetahuan pasien BPJS mengenai rujukan di Puskesmas PB Selayang 2 Medan. *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 107-116.
- Fitri, D. Z. (2020). *Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Husna, A., & Kadir, A. (2020). Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(2), 134-138.
- Ilahi, P. P. (2016). Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi.
- Khoiruman, M. A., Sutajaya, I. M., & Suja, I. W. (2023). Implementasi Pendidikan Humanistik dalam Pengembangan Keterampilan Komunikasi Bahasa Inggris di Perguruan Tinggi. *Jurnal Pendidikan Tunas Bangsa*, 1(2), 53-60.
- Kristina, A. (2020). Belajar mudah metodologi penelitian kualitatif. *Jakarta: Rumah Media*.
- Maysarah, S., Yuniawati, S., & Ainurrohmah, A. (2025). KEKUATAN DIAM DAN UCAPAN: MENYATUKAN KOMUNIKASI VERBAL DAN NONVERBAL DALAM KEHIDUPAN SEHARI-HARI. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(6), 10757-10767.
- Nahdiana, N. (2022). *Analisis Efek Kualitas Komunikasi dan Kualitas Layanan Informasi terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Makassar= Analysis of the Effect of Communication Quality and Information Service Quality on BPJS Kesehatan User Satisfaction in Makassar City* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Oisina, I. V., & Osidhi, I. R. V. (2018). Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Komunikasi Islam*, 8(1), 129-154.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (3rd ed.).
- Teluma, A. R. (2019). Analisis Percakapan Online sebagai Metode Penelitian Teks Media Sosial: Teori, Langkah dan Contoh. *JCOMMSCI-Journal of Media and Communication Science*, 2(1), 59-70.
- WIBOWO, M. E. P. (2025). *DAMPAK PENGAWASAN DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS KARYA JAYA PERAN KOMITMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING* (Doctoral dissertation, 021008 Universitas Tridinanti Palembang).
- Widayanthi, D. G. C. (2025). *From People To People: Peran Kepemimpinan Pelayan, Spiritualitas Tempat Kerja, Motivasi, Dan Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi*. Deepublish.