

# CEK ANANDA

*by Ananda Kharomah*

---

**Submission date:** 27-May-2023 08:56AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2102849885

**File name:** ANANDA\_KHAROMAH,\_192022000124\_cek.docx (95.3K)

**Word count:** 4044

**Character count:** 26750

# Komunikasi Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo Dalam Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM)

Ananda Kharomah Riantino<sup>1)</sup>, Didik Hariyanto <sup>\*2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [anandakhromah06@gmail.com](mailto:anandakhromah06@gmail.com), [didikhariyanto@umsida.ac.id](mailto:didikhariyanto@umsida.ac.id)

**Abstract.** *This research uses a qualitative descriptive research method to describe the situation and aspects that need to be considered in the effectiveness of the JKMM program service communication to the community carried out by the Sidoarjo District Social Service. There are five general qualities in the effectiveness of communication, namely openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality. In the whole study, the effectiveness of the service communication of the Sidoarjo Regency Social Service in the JKMM program was carried out properly, with the efforts made in providing relevant and adequate information to the community. This effective communication plays an important role in providing public understanding and awareness about the JKMM program, as well as supporting those who need health services. The research results show that effective communication is very important in social services, including in the JKMM program. In the context of the effectiveness of service communication, the Sidoarjo Regency Social Service has shown openness by providing information that is not closed, has an empathetic attitude towards the community, and provides support through online and offline services. This shows the efforts made to achieve a common understanding between the communicator (Social Service) and the communicant (recipient community). So that the Sidoarjo Regency Social Service has succeeded in creating effective service communication in the JKMM program.*

**Keywords ;** *Communication, Services, Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin JKMM*

**Abstrak.** *Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan keadaan dan aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam efektivitas komunikasi pelayanan program JKMM kepada masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Terdapat lima kualitas umum dalam efektivitas komunikasi, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Dalam keseluruhan penelitian, efektivitas komunikasi pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dalam program JKMM apakah dilakukan dengan baik, dengan upaya yang dilakukan dalam memberikan informasi yang relevan dan memadai kepada masyarakat. Komunikasi yang efektif ini berperan penting dalam memberikan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang program JKMM, serta mendukung mereka yang membutuhkan layanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif sangat penting dalam pelayanan sosial, termasuk dalam program JKMM. Dalam konteks efektivitas komunikasi pelayanan, Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo telah menunjukkan keterbukaan dengan memberikan informasi yang tidak tertutup, memiliki sikap empati terhadap masyarakat, dan memberikan dukungan melalui pelayanan online dan offline. Hal ini menunjukkan upaya yang dilakukan untuk mencapai kesamaan pemahaman antara komunikator (Dinas Sosial) dan komunikan (masyarakat penerima layanan). Sehingga Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo telah berhasil menciptakan komunikasi pelayanan yang efektif dalam program JKMM.*

**Kata Kunci ;** *Komunikasi, Pelayanan, Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM)*

## I. PENDAHULUAN

Dinas Sosial merupakan organisasi perangkat daerah yang ada di kabupaten sidoarjo sebagai pelaksana urusan pemerintahan daerah yang mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang sosial serta tugas Pembantuan yang diberikan kepada pemerintah daerah. Dinas sosial dipimpin oleh seorang kepala dinas yaitu Bapak Drs. Ahmad Misbahul Munir, M.Si pada tahun 2023. Dinas sosial menjadi organisasi perangkat daerah dimulai pada tahun 2017 yang sebelumnya bergabung Bersama Dinas Ketenagakerjaan. Dinas sosial memiliki beberapa layanan khususnya urusan sosial seperti Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM). JKMM adalah program jaminan kesehatan dengan sumber biaya dari Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan pembiayaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin atau tidak mampu. Jaminana Kesehatan Masyarakat Miskin atau bisa di sebut JKMM merupakan sebuah surat rekomendasi yang dikeluarkan oleh dinas sosial untuk pengajuan berobat ke rumah sakit yang telah berkolaborasi dengan pemerintah dan tanpa menggunakan biaya apapun. Rumah sakit yang berkolaborasi ialah rumah sakit umum daerah sidoarjo atau biasa disebut RSUD, rumah sakit yang kedua yaitu rumah sakit umum yang baru saja diresmikan tahun 2022 berlokasi di kecamatan krian atau biasanya disebut rumah sakit umum sidoarjo barat dan seluruh puskesmas setempat se [sidoarjo](#).

Sebelum ke dinas sosial kabupaten Sidoarjo masyarakat harus membawa persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu pertama pemohon harus membuat surat pernyataan tidak mampu atau misal yang ditandatangani pemohon diatas materai Rp.10.000 dan harus mengetahui RT dan RW. Yang kedua membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari desa yang ditandatangani kepala desa dan harus mengetahui Camat setempat, yang ketiga foto copy kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk (KTP). Yang keempat foto copy surat rawat inap dari rumah sakit atau puskesmas seluruh kabupaten Sidoarjo dan harus rumah sakit yang bekerja sama. Bagi pasien yang sakit karena kecelakaan lalu lintas harus dilengkapi surat keterangan dari kepolisian setempat. Yang kelima langsung di bawa ke kantor Dinas Sosial untuk prose pengajuan. Ada yang harus diperhatikan dalam pengajuan JKMM. Setelah persyaratan sudah di lengkapi masyarakat yang mau menggunakan layanan JKMM harus melukan mekanisme dan prosedur yang harus dilakukan. mekanisme dan prosedur JKMM yaitu yang pertama pemohon datang ke petugas pelayanan Dinas Sosial atau Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Selanjutnya petugas pelayanan melakukan wawancara terhadap pemohon yang mau menerima surat rekomendasi dan menyampaikan informasi serta verifikasi berkas. Selanjutnya petugas pelayanan melakukan proses pembuatan surat rekomendasi JKMM. Selanjutnya surat rekomendasi diserahkan kepada pemohon yang telah melakukan permohonan atau pemohon bisa mengunggah suratnya melalui Sipraja.

Banyaknya pemohon layanan JKMM menjadi perhatian penting dengan adanya data pada Tahun 2022 sebanyak 9.704 orang Pemohon dengan rata-rata 807 orang perbulan telah melakukan permohonan JKMM yang ditangani langsung oleh dua petugas pelayanan yang melayani secara online maupun offline, dengan terbentuknya situasi ini menjadikan komunikasi yang efektif harus dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo karena memainkan peran penting dalam memberikan informasi yang relevan dan memadai terhadap layanan sosial kepada masyarakat, terutama dalam konteks Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM). Adapun Dinas lain yang memiliki program yang hampir sama dengan program dinas sosial. DISDUKCAPIL atau dinas kependudukan dan catatan sipil memiliki program PLAVON DUKCAPIL. PLAVON DUKCAPIL ialah Pelayanan Via Online Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang merupakan salah satu inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berbasis internet (web) guna semakin mempermudah dan mempercepat proses pelayanan bidang administrasi kependudukan, baik pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil yang dapat dilakukan secara mandiri maupun melalui petugas pelayanan. Sistem dan cara kerja program ini berbeda dengan program pelayanan dinas sosial yang membedakan adalah pada layanan PLAVON ini mulai dari pembuatan akun, aktivasi, pemilihan pengajuan dokumen, penginputan data diri dan persyaratan hingga dalam pencetakan dokumen dilakukan sendiri di rumah. Layanan ini dilakukan secara daring atau online dengan cukup mengakses halaman website maupun smartphone dengan alamat web : <http://plavon.sidoarjokab.go.id/> sedangkan dinas sosial memiliki kinerja pelayanan yang dibutuhkan untuk masyarakat miskin yang membutuhkan bantuan pengobatan di rumah sakit.

Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari seberapa efektif program tersebut dan bagaimana pelayanan organisasi di teruskan kepada masyarakat. Ketidakjelasan informasi dan komunikasi yang mungkin terjadi dapat menghambat partisipasi aktif masyarakat dan menyebabkan ketidakpercayaan terhadap program tersebut dengan adanya pengaduan pada program JKMM. Melalui komunikasi yang efektif, Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang manfaat sekaligus prosedur yang terkait dengan program tersebut, serta memberikan dukungan yang diperlukan bagi masyarakat miskin atau kurang mampu yang membutuhkan layanan kesehatan. Kinerja organisasi yang baik bisa memberikan dampak kepada komunikasi pelayanan dimana efektivitas komunikasi dilakukan dengan baik.

Penelitian yang telah dilakukan oleh [1] mengkonfirmasi faktor efektivitas komunikasi dalam menjelaskan sosialisasi Program Belajar dari Rumah di TVRI oleh dimensi Integrasi, adaptasi dan pencapaian tujuan terbukti mempengaruhi secara signifikan. Selanjutnya hasil penelitian [2] tentang efektivitas komunikasi organisasi dalam manajemen program kerja pos yandu menyimpulkan kelima indikator efektivitas komunikasi organisasi memiliki nilai efektif.

Penelitian serupa dari [3] mengenai efektivitas komunikasi organisasi pemerintahan desa dalam pelaksanaan kebijakan BUMDes dan penguatan potensi BUMDES di Desa Menang Raya Kabupaten Ogan Komering Ilir adalah Efektif. Hal tersebut dilandaskan pada beberapa faktor yang diperoleh yaitu yang pertama adalah Pemerintah Desa Menang Raya dan pihak BUMDes Gemilang Desa Menang Raya melakukan Pola Komunikasi Organisasi Informal dengan intensitas yang tinggi dan bersifat berkesinambungan.

Penelitian Efektivitas komunikasi juga telah dilakukan [4] menyimpulkan bahwa efektivitas komunikasi terhadap pelayanan kartu tanda penduduk pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bulukumba memiliki tujuh indikator efektivitas komunikasi memiliki nilai yang sama yaitu efektif.

Dari Jurnal-jurnal tersebut dapat memberikan wawasan yang berharga bagi peneliti dengan tujuan untuk mengetahui tentang aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam efektivitas komunikasi pelayanan pada penyampai informasi program JKMM kepada masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

## II. METODE

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu yang bersifat deskriptif. Metode kualitatif merupakan bagian dari proses pengetahuan yang dapat dianggap sebagai produk sosial dan juga proses sosial[5]. Dengan demikian peneliti ini menggunakan pengetahuan dan sebuah proses sosial sehingga data didapatkan menggunakan teknik wawancara. Menurut (Sugiyono, 2014) Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data atau informasi dari obyek penelitian [6]. Bawasannya pengumpulan data berdasarkan wawancara terhadap informan secara realistis dan apa adanya. Menurut Hendarsono dalam Suyanto (2005:171-172), informan penelitian ini meliputi tiga macam yaitu informan kunci (key informan), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang di perlukan dalam penelitian, informan utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti[7]. Dengan demikian informan yang diteliti meliputi Informan pertama atau informan kunci yaitu bapak misbahul munir selaku kepala dinas sosial kabupaten sidoarjo, informan kedua atau informan utama yaitu tino maulana selaku petugas pelayanan yang menangani program rekomendasi Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM), informan ketiga atau informan tambahan merupakan salah satu masyarakat yang menggunakan pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM). Fokus penelitian ini untuk mengetahui apakah komunikasi pelayanan dinas sosial dalam program JKMM menggunakan komunikasi yang efektif. memiliki 5 kualitas umum dalam efektivitas komunikasi, yaitu: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan [8]. Dengan demikian peneliti meneliti pada lima kualitas umum dalam efektivitas komunikasi apakah sudah dipakai oleh Dinas Sosial dalam pelayanan JKMM. Data di analisis dengan menggunakan metode deskriptif dan kualitatif, memungkinkan untuk penjelasan yang jelas tentang komunikasi pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dalam program pelayanan JKMM dan fakta yang berkaitan dengan masalah yang ditemukan di lapangan sehingga dapat dimenarik kesimpulan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi merupakan proses berbagi makna dalam bentuk pesan komunikasi antara pelaku komunikasi. Pesan komunikasi bisa berupa gagasan atau ide pikiran yang diwujudkan dengan simbol yang mengandung makna dan dianut secara sama oleh pelaku komunikasi [9]. Menurut Joseph A. DeVito ada 5 kualitas umum yang dipertimbangkan dalam efektivitas komunikasi, yaitu: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan [10]. Pelayanan yang baik dapat menentukan kepuasan. Menurut Kotler Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun[11]. Didalam pelayanan terdapat komunikasi antara komunikator dan komunikan sehingga terjadilah proses komunikasi pelayanan tersebut. Komunikasi pelayanan dapat terjadi dengan baik jika tidak ada gangguan komunikasi saat melakukan pelayanan, sehingga komunikasi itu dapat terjalin efektif. Salah satu efek yang sangat penting dalam pelayanan yaitu petugas pelayanan. Petugas pelayanan harus memiliki komunikasi yang baik sehingga komunikasi dapat memahami apa yang dimaksud oleh petugas pelayanan. Efektivitas komunikasi pelayanan sangat penting dalam memastikan bahwa informasi yang relevan tentang program-program yang diterima oleh masyarakat secara tepat dan memadai. Komunikasi yang efektif memainkan peran krusial dalam memberikan layanan pelayanan sosial kepada masyarakat, termasuk program-program seperti Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM).

Dinas sosial memiliki program layanan yaitu rekomendasi Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM). Pelayanan ada untuk melaksanakan Undang-Undang No 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial, Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 8 Tahun 2005 tentang Pelaksanaan Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (JKMM) di Kabupaten Sidoarjo. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 07 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 87 Tahun 2022 tentang Pembiayaan Jaminan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin atau Tidak Mampu.

*"JKMM ini dibuat untuk melaksanakan Undang-undang yang dilakukan daerah dan diwadahi dengan dibentuknya Perbub No 87 tahun 2022 sebagai bentuk hadirnya pemerintah daerah kepada warga miskin/tidak mampu yang tidak memiliki biaya pada masalah Kesehatan yang mereka hadapi dengan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi"* Kepala Dinas Sosial Bapak Ahmad Misbahul Munir 22 Mei 2023

Dalam wawancara ini bapak misbahul munir menyatakan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo telah melaksanakan program JKMM untuk melaksanakan undang undang dan menjadi jaminan sosial bagi warga miskin yang memiliki

1

masalah kesehatannya, program ini dilaksanakan mulai tahun 2017 hingga saat ini, sehingga masyarakat yang kurang mampu masih bisa berobat jadi tidak perlu khawatir akan biaya yang akan di tanggungnya dengan adanya beberapa persyaratan yang harus dipenuhi. Komunikasi sangat penting di kehidupan sehari-hari, salah satunya di pelayanan publik. Dalam pelayanan publik terdapat komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh petugas layanan dan penerima layanan, sehingga menimbulkan persamaan persepsi. Efektifitas komunikasi dinilai dari seberapa jauh kesamaan antara komunikator dan komunikan, baik itu sama dari tataran pengetahuan atau informasi, sama sikap, hingga sama tindakan atau perilaku [12]. Komunikasi yang efektif bisa menghindari miskomunikasi, sehingga komunikasi dalam pelayanan terjalin dengan baik. Komunikasi pelayanan yang baik bisa kita buktikan dari 5 faktor komunikasi yang efektif yaitu: keterbukaan, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan, empati.

#### **Keterbukaan**

Keterbukaan informasi sangat penting bagi komunikasi pelayanan dalam hubungan komunikator dan komunikan. Dengan adanya keterbukaan informasi dapat membuat komunikan merasa senang dan apa yang dilakukan terdapat tanggung jawab. Menurut pertanyaan yang telah di berikan.

*“untuk penyampaian dan kemudahan akses informasi oleh masyarakat, kami memiliki informasi program melalui web dinas sosial dan media sosial, kami telah melakukan sosialisasi kepada petugas operator desa dan relawan Dinas Sosial agar informasi program rekomendasi JKMM ini dapat di jangkau secara langsung kepada seluruh lapisan masyarakat”* Kepala Dinas Sosial Bapak Ahmad Misbahul Munir 22 Mei 2023

Sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan oleh bapak misbahul munir selaku kepala Dinas Sosial menunjukkan bahwa Dinas sosial memiliki keterbukaan informasi yang telah disampaikan secara terbuka dan tidak menutup kemungkinan adanya masukan dari masyarakat melalui saluran media informasi yang telah disediakan. juga menunjukkan adanya sikap mendukung dalam komunikasi pelayanan sosial dengan memberikan dukungan adanya sosialisasi kepada operator dan relawan Dinas Sosial agar informasi dengan lebih cepat tersampaikan kepada masyarakat yang membutuhkan. Menurut Joseph A. DeVito Keterbukaan adalah sikap dapat menerima pendapat atau masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi kepada orang lain [10]. Artinya keterbukaan yang dimaksud adalah dalam memberikan suatu informasi bersifat tidak tertutup atau terbuka dengan segala masukan yang diberikan.

#### **Sikap mendukung**

Menurut A. DeVito Komunikasi interpersonal akan efektif apabila dalam diri seseorang ada perilaku Supportiveness [13]. Artinya sikap mendukung dalam komunikasi pelayanan sosial berarti memberikan dukungan dan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan. Sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan kepala dinas sosial mengatakan bahwa JKMM telah dibuat melalui peraturan yang berlaku dan bertujuan untuk membantu masyarakat dalam pembiayaan rumah sakit dengan katagori masyarakat yang tidak mampu. Setelah wawancara dengan informan maka mendapatkan hasil. Hal ini juga menunjukkan adanya sikap mendukung dalam komunikasi pelayanan sosial dengan memberikan dukungan adanya sosialisasi kepada operator dan relawan Dinas Sosial agar informasi dengan lebih cepat tersampaikan kepada masyarakat yang membutuhkan.

#### **Sikap positif**

sikap positif dalam komunikasi sangat mempengaruhi pesan sebuah komunikasi, sikap positif terdiri atas interaksi yang berhubungan dengan emosi positif yang memiliki rasa hormat. Komunikasi yang positif yang dilakukan guna berempati dengan orang lain dan mencoba memahami sudut pandang yang diterima, hal ini dibuktikan dengan wawancara dengan komunikan.

*“ kami memiliki dua jenis layanan yaitu online dan offline. Sebelum mendapatkan surat rekomendasi JKMM ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi antara lain kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan tidak mampu dari desa hingga ke kecamatan setempat dan surat rujukan atau rawat inap dari rumah sakit yang di rekomendasikan. Persyaratan ini bisa dilihat di Instagram dinas sosial, SI WHAPIK, SIPRAJA, dan Web Dinas Sosial. Dalam pelayanan online, kami menggunakan aplikasi SI WHAPIK dan SIPRAJA untuk mengakomodir masyarakat yang memiliki masalah akomodasi melalui operator desa. Jika pelayanan offline, kami melalui tatap muka langsung, dan banyak permasalahan yang timbul diluar kendali masyarakat yang masih dapat ditangani oleh JKMM sehingga kami tangani secara langsung selaras dengan moto pelayanan kami yang secara sigap, obyektif, solutif tanpa memandang siapa pemohon JKMM dengan selalu memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan”* Tino Maulana (Petugas Pelayanan JKMM Dinas Sosial) 22 Mei 2023..

Sesuai dengan wawancara dengan petugas pelayanan bahwa Dinas Sosial memiliki sikap positif melayani masyarakat yang memiliki masalah dengan jarak dan akomodasi sehingga masyarakat merasa mendapatkan respon positif dan merasa percaya akan adanya pelayanan tepat. merujuk [13] Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap, maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Menurut A. DeVito Komunikasi interpersonal akan efektif apabila dalam diri seseorang ada perilaku Supportiveness (Mei Normasari, 2019).

#### **Kesetaraan**

Kesetaraan dilakukan oleh dua belah pihak yang sama bernilai dan berharga. Kedua belah pihak itu sama-sama menghargai dan saling memerlukan. bahwa orang memiliki preferensi dan kebutuhan komunikasi yang berbeda-beda, semuanya harus dihormati. Menemukan cara untuk menerima gaya komunikasi setiap orang dapat membuat semua orang merasa didengarkan. Kesetaraan yang baik harus andil dalam mencapai keputusan sebuah komunikasi yang baik.

*“Saya dapat informasi JKMM dari SLRT di kelurahan tempat saya, yang katanya petugas dari Dinas Sosial. Waktu itu saya tidak memiliki biaya dan mau mengaktifkan kis istri saya yang mati untuk perawatan mau lahiran di rumah sakit rsud, kata petugas, ini bisa dibiayai melalui JKMM dengan adanya persyaratan yang harus dilengkapi, tetapi apabila kondisi istrinya akan melahirkan sekarang bisa langsung dibawa ke rumah sakit terlebih dahulu. Untuk mengurus surat rekom JKMM bisa setelah adanya tindakan dari rumah sakit”* Ismun Choir 22 Mei 2023

Sesuai dengan wawancara oleh Ismun Choir selaku penerima JKMM atau pemakai layanan bahwa Dinas Sosial telah memiliki sikap positif dan kesetaraan dalam komunikasi yang dilakukan oleh dinas sosial melalui relawannya telah tersampaikan dengan baik dan tepat sasaran dengan kebutuhan masyarakat. Dalam bentuk sikap, maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Dinas Sosial telah mengkomunikasikan pesan dengan menggunakan kata-kata yang membangun, memberikan dorongan, dan menciptakan suasana yang positif. Hal ini menjadikan sikap positif juga dapat tercermin dalam sikap kerja sama, kesabaran, dan ketulusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam komunikasi interpersonal, kesetaraan terlihat dari terjalannya komunikasi antara petugas pelayanan dan penerima layanan, sesuai dengan definisi kesetaraan yang dijelaskan kesetaraan ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan (Sari Pertiwi, 2017).

#### **Empati**

Empati dalam komunikasi sangat dibutuhkan tidak empati dalam komunikasi menjadi kan timbul masalah pada komunikasi. Empati memiliki bentuk yang spontan, berdasarkan insting alamiah. Suatu komunikator memiliki kemampuan untuk mengerti dan memahami komunikannya. Dengan ini wawancara telah dilakukan guna untuk melihat apakah adanya empati dalam komunikasi pelayanan dinas sosial kabupaten sidoarjo dalam program JKMM.

*“saya sangat terbantu dikarenakan pelayanan JKMM memberikan efek yang begitu besar bagi masyarakat yang kurang mampu, saya merasa senang dengan datang langsung ke kantor Dinas Sosial untuk pembuatan JKMM karena istri saya yang harus segera pulang dari rumah sakit umum. petugas pelayanan juga mendengarkan keluhan saya dan menjelaskan dengan tenang dan jelas kekurangan dokumen JKMM yang diperlukan untuk biaya melahirkan istri saya”* Ismun Choir 22 Mei 2023

Sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan oleh ismun choir membuktikan bahwa Dinas Sosial memiliki sikap empati terhadap situasi yang membantu masyarakat dalam kondisi kesusahan menjadi tenang dikarenakan biaya yang di tanggungnya sudah terbayarkan. Menurut DeVito Empati merupakan sikap seseorang atau kondisi seseorang yang dapat memahami dan merasakan suatu keadaan orang lain, dan melihat suatu permasalahan dari sudut pandang orang lain. [15]. Hal ini relevan dengan penerima layanan mendapatkan empati terhadap situasi dan kondisi yang dihadapi oleh masyarakat miskin yang menjadi sasaran program JKMM.

## **VII. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif sangat penting dalam pelayanan sosial, termasuk dalam program JKMM. Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo telah menjalankan komunikasi pelayanan yang efektif dalam program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JKMM). Di buktikan dengan 5 kualitas umum dalam efektivitas komunikasi yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan telah terpenuhi. Sesuai dengan hasil wawancara oleh bapak misbahul munir selaku kepala dinas sosial kabupaten sidoarjo bahwa keterbukaan dalam menyampaikan informasi pelayanan jkmm di tunjukkan dengan pernyataannya bahwa informasi program melalui web dinas sosial dan media sosial telah disebarkan secara luas kepada masyarakat. Dinas Sosial juga telah melakukan sosialisasi kepada petugas operator desa dan relawan Dinas Sosial agar informasi program dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam hal empati, sesuai dengan wawancara oleh salah satu penerima layanan yaitu ismun choir menyatakan bahwa petugas pelayanan mendengarkan keluhan dan menjelaskan dengan tenang dan jelas kekurangan dokumen JKMM yang diperlukan untuk biaya melahirkan istri saya. Dinas sosial telah mengembangkan pemahaman dan kepekaan terhadap situasi dan kondisi yang dihadapi oleh masyarakat miskin yang menjadi sasaran program JKMM.

Sikap mendukung juga tercermin dalam dinas sosial dibuktikan sesuai dengan wawancara oleh petugas pelayanan yaitu tino maulana bahwa dua jenis layanan yang disediakan oleh Dinas Sosial, yaitu pelayanan *online* atau pelayanan *offline*. Sehingga Dinas Sosial telah memperlihatkan kepedulian terhadap masalah dan kebutuhan yang dihadapi oleh masyarakat miskin. Sikap positif juga tercermin dalam respons cepat dan baik terhadap pelayanan dinas sosial yang telah disampaikan oleh ismun choir dimana informasi yang telah disampaikan oleh slrt dapat diterima dengan baik yang sebelumnya penerima layanan belum mengetahui program JKMM. Hal ini menjadikan komunikasi yang terjal

**1**

menjadi lebih produktif dan memperkuat hubungan antara Dinas Sosial dan masyarakat. Dalam hal kesetaraan komunikasi pelayanan dinas sosial membuktikan dengan adanya wawancara oleh tino maulana selaku petugas pelayanan menyampaikan bahwa JKMM dapat ditangani secara langsung tanpa memandang siapa pemohon selama memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Hal ini berarti bahwa kedua belah pihak, yaitu petugas pelayanan dan penerima layanan saling berkomunikasi dan memiliki kepentingan yang sama serta saling memerlukan dalam program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena melimpahkan Rahmat dan karunianya sehingga jurnal ini bisa terselesaikan. Tak lupa pada penulis mengirimkan salam dari shalawat kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat Islam ke jalan yang diridhoi Allah SWT. Jurnal yang bertema komunikasi pelayanan dinas sosial kabupaten sidarjo dalam program jaminan kesehatan masyarakat miskin (JKMM) dengan ini sebagai syarat kelulusan saya yaitu Sarjana Ilmu Komunikasi. Terimakasih juga kepada tiga informan yang telah saya wawancara untuk membantu menyelesaikan data penelitian ini. Terima kasih kepada semua teman teman yang sudah mendukung saya sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.

### REFERENSI

- [1] D. H. H. Nur Rahayu Septiasari, "Faktor Efektivitas Komunikasi Humas Dalam Sosialisasi Program Pada Masa Pandemi Covid-19 (Survey Eksplanatif Humas Kemendikbud Dalam Sosialisasi Program Belajar Dari Rumah Di Tvri)," 2021, Doi: 10.29313/V7i1.27256.
- [2] N. Fajriyah, I. Ri'ani, And A. Yusron, "Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Manajemen Program Kerja Pos Yandu," *Jurnal Interact*, Vol. 8, No. 1, 2019, [Online]. Available: [Http://Ojs.Atmajaya.Ac.Id/Index.Php/Fiabikom/Index](http://Ojs.Atmajaya.Ac.Id/Index.Php/Fiabikom/Index)
- [3] F. N. Erlisa Saraswati, "Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Penguatan Potensi Bumdes Pada Pelaksanaan Padat Karya Tunai Desa Di Masa Covid-19," Vol. 6, No. 2, 2021.
- [4] Andi Irfadillah, "Efektivitas Komunikasi Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba," 2021.
- [5] Sapto Haryoko, "Analisis Data Penelitian Kualitatif," 2020.
- [6] H. A. Rahmi, R. L. Teluma, And A. P. Hadi, "Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi Lapori," 2020.
- [7] R. N. Taroreh And Y. Uhing, "Faktor-Faktor...," *671 Jurnal Emba*, Vol. 7, No. 1, Pp. 671–680, 2019.
- [8] L. N. A. Didik Hariyanto, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pedagang Madura Terhadap Akulturasi Budaya Dan Etos Kerja Masyarakat Lokal Di Pasar Larangan Sidoarjo," 2019, Doi: 10.21070/Kanal.V%Vi%I.3053.
- [9] Didik Hariyanto, "Buku Pengantar Ilmu Komunikasi," 2021.
- [10] N. Paramithasari And R. Kartika, "Lima Kualitas Sikap Komunikasi Antar Pribadi Oleh Unit *Customer Complaint Handling Pt Bni Life Insurance*," 2017. *Journal of Strategic Communication* Vol. 8, No. 1, Hal. 1-11. September 2017 Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Pancasila
- [11] N. Anjani Eka Putri, "Optimalisasi Layanan Posaja Dan Free Pick Up Service Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen*, Vol. 13, No. 02, Pp. 70–80, 2022.
- [12] Hardiyansyah, "Buku Komunikasi Pelayanan Publik Tentang Pelayanan Publik," 2015.
- [13] Mei Normasari, "Komunikasi Interpersonal Akan Efektif Apabila Dalam Diriseseorang Ada Perilaku Supportiveness," 2019.
- [14] D. Sari Pertiwi, "Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Di Pt. Pln (Persero) Rayon Samarinda Ulu," *Ejournal Ilmu-Komunikasi*, Vol. 2017, No. 1, Pp. 98–112, 2017.
- [15] Y. R. Y. Noviana Diswantika, "Model Bimbingan Dan Konseling Bermain Cognitive-Behavior Play Therapy Untuk Mengembangkan Empati Mahasiswa," 2022. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/AN-NUR>

#### **Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*

# CEK ANANDA

## ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Student Paper	4%
2	dinsos.sidoarjokab.go.id Internet Source	2%
3	psikologi.umsida.ac.id Internet Source	2%
4	www.jurnalintelektiva.com Internet Source	2%
5	ejournal.uigm.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 2%

Exclude bibliography  On