

Strategi Komunikasi Interpersonal Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial dalam Penyelesaian aduan Ketidaseselarasan Data DTKS di Pelayanan Publik Kabupaten Tuban

Interpersonal Communication Strategy in the Field of Social Protection and Security in Resolving Complaints of DTKS Data Inconsistencies in Public Services in Kabupaten Tuban

Oleh :

Naufal Ahnaf Wahyu Amrulloh

Fakultas Da'wah dan Komunikasi, Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya

Wahyuamrulloh24@gmail.com

Abstract

This study was motivated by the continued existence of public complaints regarding the inconsistency of DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) in the provision of Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos) services in Kabupaten Tuban. This study took two (2) officers from Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos) service and two (2) members of the public who accessed services at the Public Service Mall as research subjects. The data collection method used was the interview method, which involved conducting interviews with the subjects. The lack of synchronization of data between the village, regency, and central governments often confuses and reduces public trust in social services. The purpose of this study is to explore the interpersonal communication strategies used by Linjamsos officers in handling public complaints. The research method used a descriptive qualitative approach with data collected through interviews, observation, and documentation, as well as Miles and Huberman's interactive analysis, with data validity tested through source triangulation. The results of the study indicate that empathy, openness, active listening skills, and adaptive communication are the main strategies that are effective in reducing conflict and rebuilding public trust. The research recommendations emphasize the importance of improving the communication capacity of officers, transparency of information, and cross-level government coordination to strengthen the quality of public services.

Keywords: *Interpersonal Communication, Public Service, Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos), Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)*

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya aduan masyarakat terkait ketidaksesuaian data DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) dalam pelayanan bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos) di Kabupaten Tuban. Ketidaksinkronan data antara pemerintah desa, kabupaten, dan pusat sering menimbulkan kebingungan serta menurunkan kepercayaan publik terhadap layanan sosial. Penelitian ini mengambil subjek penelitian dua (2) orang petugas pelayanan bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos) dan dua (2) orang masyarakat yang mengakses layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tuban. Tujuan penelitian ini adalah mengeksplorasi strategi komunikasi interpersonal yang digunakan petugas Linjamsos dalam menangani keluhan masyarakat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta analisis interaktif Miles dan Huberman dengan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati, keterbukaan, kemampuan mendengarkan aktif, dan komunikasi adaptif menjadi strategi utama yang efektif dalam meredakan konflik dan membangun kembali kepercayaan publik. Rekomendasi penelitian menekankan pentingnya peningkatan kapasitas komunikasi petugas, transparansi informasi, serta koordinasi lintas level pemerintahan untuk memperkuat kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Pelayanan Publik, Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos), Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu penunjuk utama dalam berhasilnya tata kelola pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan mendasar dan hak-hak setiap warga negara, baik dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administrasi (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022). Dalam perundang-undangan nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan tentang kewajiban sebuah negara dalam melayani setiap warga negara serta penduduk untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik. Pelayanan publik dilakukan dengan membangun kepercayaan yang disesuaikan dengan harapan serta tuntutan dari seluruh warga negara dengan upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin perlindungan (Publik & Indonesia, 2009). Pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan cepat, transparan, dan tertata terkhusus pada bidang kesejahteraan sosial yang secara langsung menyentuh masyarakat rentan.

Dinas Sosial melalui bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos) memiliki tanggung jawab yang besar dalam memastikan bahwa berbagai program bantuan sosial yang bersumber dari pemerintah pusat maupun daerah dapat diterima dengan tepat

Vol 20, nomor 2, Desember 2025
ISSN 2443-0714 E-ISSN 2621-475X

sasaran. Salah satu perantara utama dalam proses tersebut adalah Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang digunakan sebagai landasan dasar dalam menentukan penerima manfaat bantuan. Namun, pada tahap pelaksanaan lapangan di Kabupaten Tuban, muncul berbagai persoalan yang berkaitan dengan kesesuaian dan keakuratan pada data DTKS. Tidak jarang masyarakat mengajukan aduan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tuban tentang ketidaksinkronan data yang mereka terima dari pemerintah desa dengan data yang ada pada Dinas Sosial. Sebagai contoh, ada warga yang merasa berhak untuk menerima bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT), tetapi namanya tidak tercatat dalam data DTKS Dinas Sosial. Begitu pula sebaliknya, ada kasus di mana masyarakat yang secara ekonomi cenderung mampu justru terdaftar sebagai penerima bantuan. Dengan adanya kondisi seperti ini, seringkali menimbulkan persepsi negatif terhadap pemerintah daerah, karena masyarakat menganggap adanya ketidakadilan dalam proses penyaluran bantuan.

Selain itu, aduan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan bantuan sosial saja, tetapi juga menyangkut permintaan rekomendasi keringanan biaya rumah

sakit, pengajuan keringanan biaya pendidikan melalui Program Indonesia Pintar (PIP), hingga kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Ketika data yang dimiliki desa tidak sesuai dengan data yang dikelola oleh Dinas Sosial, masyarakat biasanya merasa kebingungan dan kecewa. Aduan tersebut akhirnya bermuara pada loket pelayanan Linjamsos di MPP, yang menjadi garda terdepan dalam menjawab sekaligus menyelesaikan keluhan masyarakat. Dengan adanya situasi ini menunjukkan bahwa permasalahan utama bukan hanya terletak pada teknis pengelolaan data, tetapi juga pada pola komunikasi antara aparat desa, Dinas Sosial, dan masyarakat. Ketidakselarasan informasi menimbulkan miskomunikasi yang berujung pada konflik dalam pelayanan publik.

Pada titik inilah strategi komunikasi interpersonal menjadi kunci penting dalam mengelola aduan masyarakat pada proses pelayanan publik. Menurut Joseph A. Devito dalam (Bima Adityo et al., 2022) mengungkapkan ciri komunikasi interpersonal yang efektif. (a) keterbukaan, ditunjukkan dengan sikap bersedia menerima dan menanggapi informasi secara jujur dalam menjalin hubungan interpersonal. Seorang komunikator dituntut untuk terbuka pada lawan bicaranya serta mampu memberikan

respons. (b) Empati, kemampuan individu untuk memahami motivasi, pengalaman, perasaan, maupun persepsi orang lain, sehingga dapat mengekspresikan rasa kepedulian tersebut baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal. (c) Dukungan, sikap ini menciptakan kondisi yang memungkinkan komunikasi berlangsung secara terbuka, dengan adanya sikap saling mendukung maka hubungan interpersonal dapat terjalin lebih efektif. (d) Sikap Positif, ditunjukkan dengan keyakinan terhadap diri sendiri, yang sekaligus mendorong terciptanya suasana komunikasi yang bersifat harmonis serta kondusif. (e) Kesetaraan, sikap ini menempatkan kedua pihak dalam posisi yang seimbang, masing-masing pihak saling menghargai dan merasa dihargai. Strategi komunikasi yang efektif dalam hubungan interpersonal ditunjukkan dengan komunikasi yang terbuka dan jujur, melibatkan rasa empatik, komunikasi yang aktif, dan komunikasi yang positif (Nurrachmah, 2024). Komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik tidak dapat dipandang sekadar sebagai pertukaran informasi. Lebih dari itu, komunikasi interpersonal merupakan upaya untuk membangun hubungan timbal balik yang harmonis antara petugas pelayanan dengan masyarakat.

Strategi komunikasi yang efektif akan membantu menciptakan pemahaman bersama, meredam emosi negatif, serta membuka ruang dialog yang lebih konstruktif. Dengan demikian, konflik akibat ketidakselarasan data dapat dikelola tanpa menimbulkan ketegangan berkepanjangan. Di sisi lain, kualitas pelayanan publik juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam menempatkan diri sebagai mediator antara regulasi pemerintah dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pengaduan data DTKS, petugas Linjamsos berperan sebagai jembatan yang harus bisa menjelaskan keterbatasan sistem, sekaligus memberikan arahan secara jelas mengenai langkah yang dapat ditempuh masyarakat untuk memperbaiki data mereka. Tanpa adanya komunikasi yang baik, masyarakat cenderung merasa diabaikan dan akhirnya kehilangan kepercayaan terhadap instansi pemerintah.

Penelitian mengenai strategi komunikasi interpersonal bidang Linjamsos dalam penyelesaian aduan ketidaksinkronan data DTKS di Kabupaten Tuban menjadi relevan untuk dilakukan. Kajian ini tidak hanya berkontribusi dalam memberikan gambaran empiris tentang dinamika pelayanan publik, tetapi juga menawarkan wawasan praktis tentang komunikasi dapat

Vol 20, nomor 2, Desember 2025
ISSN 2443-0714 E-ISSN 2621-475X
dijadikan instrumen manajemen konflik dalam sistem pelayanan sosial. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang muncul adalah untuk mengeksplorasi strategi komunikasi interpersonal dalam pelayanan Linjamsos untuk menyelesaikan aduan masyarakat terkait ketidaksinkronan data DTKS di Kabupaten Tuban. Temuan penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi Dinas Sosial Kabupaten Tuban dalam memperbaiki mekanisme komunikasi, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

2. TINJAUAN TEORITIS

a. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman serta penerimaan pesan antara dua orang atau lebih yang saling memengaruhi, baik itu secara verbal maupun nonverbal. Bentuk komunikasi ini bisa dikatakan bersifat dua arah, sehingga keberhasilannya ditentukan oleh kemampuan kedua belah pihak dalam memahami pesan dan membangun hubungan yang saling mendukung, menurut DeVito (2016) dalam (Anggraini & Mihardja, 2025). Pada konteks pelayanan publik, komunikasi interpersonal memiliki peran penting karena kualitas hubungan antara petugas dan masyarakat akan sangat memengaruhi

kepuasan, kepercayaan, dan penyelesaian masalah yang dihadapi warga.

Salah satu konsep penting dalam komunikasi interpersonal adalah *interpersonal communication competence*. Menurut Rubin, Martin, & Rubin, (1998) dalam (Astuti et al., 2019) menyatakan bahwa kompetensi komunikasi interpersonal mencakup keterampilan dalam mengelola interaksi, empati, keberanian menyampaikan pesan (*assertiveness*), dukungan, serta keterbukaan. Seorang komunikator dikatakan kompeten ketika mampu menyampaikan pesan dengan sederhana, jelas, mendengarkan secara aktif, serta menyesuaikan gaya komunikasi dengan kebutuhan lawan bicara. Dalam pelayanan bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos), kompetensi ini menjadi sangat penting karena petugas harus mampu menghadapi masyarakat dengan latar belakang sosial ekonomi yang beragam serta tingkat pemahaman informasi yang berbeda.

Selain itu, aspek empati menjadi kunci penting dalam komunikasi interpersonal. Empati dapat diwujudkan dengan komunikasi interpersonal responsif sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Marlina, 2025). Relevan dengan kondisi pelayanan Linjamsos di Kabupaten Tuban, di mana

masyarakat sering kali datang dengan keluhan mengenai ketidakselarasan data DTKS. Sikap empatik petugas tidak hanya membantu meredam emosi masyarakat, tetapi juga memperkuat legitimasi institusi pemerintah di mata publik.

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah fungsi esensial yang melekat pada pemerintah dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan masyarakat secara merata, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam kerangka administrasi publik, pelayanan dimaknai sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan aparatur negara untuk menyediakan barang maupun jasa sesuai dengan tuntutan masyarakat serta ketentuan peraturan yang berlaku. Pelayanan publik dapat dipahami sebagai aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dengan berlandaskan sumber daya tertentu serta dijalankan melalui sistem, prosedur, dan mekanisme yang jelas. Tujuan utama dari aktivitas ini adalah untuk memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan hak-hak yang semestinya diterima, menurut Moenir H.AS (2007) dalam (Kahar et al., 2021).

Pelayanan publik yang baik harus mengutamakan kepentingan masyarakat dengan membuka ruang partisipasi dan memperhatikan aspirasi pengguna layanan, menurut Dwiyanto (2011) dalam (baskoro

setiyo, 2021). Pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari konsep *good governance* yang menekankan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Dalam konteks pengaduan terkait ketidaksesuaian data DTKS, penerapan prinsip transparansi dan partisipasi memegang peranan penting. Masyarakat perlu memperoleh penjelasan yang terbuka mengenai mekanisme pembaruan data, sekaligus diberi ruang untuk berperan aktif dalam proses verifikasi, baik di level desa maupun hingga pemerintah kabupaten.

Dalam perspektif komunikasi, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai proses administratif, tetapi juga sebagai interaksi sosial antara aparatur dengan masyarakat. Lembaga penyedia layanan bertindak sebagai penghubung antara kebijakan pemerintah dan kepentingan warga. Di sini, komunikasi interpersonal menjadi instrumen penting untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat (*public trust*) serta meningkatkan keabsahan bidang pelayanan. Menurut Osborne (2006) dalam (Bassi, 2023) mengungkapkan bahwa Pelayanan publik pada era modern menitikberatkan pada pola interaksi yang bersifat kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat, dengan tujuan menghadirkan layanan yang lebih responsif serta berorientasi pada kepuasan warga. Dengan

kata lain, komunikasi interpersonal yang efektif dapat mereduksi potensi ketegangan dalam proses penanganan aduan sekaligus membangun relasi yang lebih harmonis antara aparatur dan masyarakat.

c. Kepercayaan Publik (Public Trust)

Kepercayaan publik dapat dipahami sebagai sikap yakin masyarakat terhadap kemampuan institusi pemerintah dalam mengelola sumber daya, merumuskan kebijakan, serta menyelenggarakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi warga. Dalam konteks pelayanan sosial, kepercayaan ini memiliki posisi yang sangat penting, sebab berkaitan langsung dengan kelompok rentan yang membutuhkan keakuratan data serta distribusi bantuan yang adil. Kepercayaan publik tidak semata-mata berkaitan dengan sejauh mana masyarakat patuh pada regulasi yang ditetapkan, melainkan juga mencerminkan keyakinan bahwa pemerintah menjalankan fungsinya secara adil, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan (Levi & Stoker, 2000). Apabila warga diberikan keterbukaan informasi, misalnya terkait mekanisme perbaikan data DTKS, maka kepercayaan yang sempat melemah bisa kembali diperkuat. Pada titik inilah, praktik komunikasi interpersonal yang

ramah, jelas, dan transparan menjadi instrumen utama dalam mengembalikan keyakinan publik kepada pemerintah.

Sangat penting kepercayaan publik dalam pelayanan sosial. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap program bantuan sosial sangat dipengaruhi oleh bagaimana pemerintah membangun kualitas komunikasi, sejauh mana informasi disampaikan dengan jelas, serta konsistensi kebijakan yang diterapkan (Hasan & Kania, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa persoalan ketidaksinkronan data tidak cukup diatasi melalui langkah teknis saja, melainkan juga membutuhkan strategi komunikasi interpersonal yang berlandaskan pada kejujuran, empati, dan partisipasi warga.

3. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali secara mendalam strategi komunikasi interpersonal dalam penyelesaian aduan ketidaksinkronan data DTKS di bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap fenomena sosial dalam konteks alami dengan menekankan makna, pengalaman, dan interaksi yang terjadi di lapangan. Sifat deskriptif memungkinkan peneliti menyajikan realitas secara menyeluruh, khususnya dalam melihat

bagaimana petugas Linjamsos menerapkan komunikasi interpersonal saat menghadapi masyarakat yang mengajukan keluhan.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian mencakup dua (2) orang, yaitu Chusnul dan Dicky yang menjabat sebagai staff sekaligus petugas bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Linjamsos) serta dua (2) orang masyarakat yang mengakses layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tuban. Keduanya dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dalam proses komunikasi interpersonal, di mana petugas berperan memberikan penjelasan dan solusi atas aduan, sementara masyarakat menjadi pihak yang menyampaikan keluhan maupun pertanyaan terkait ketidaksinkronan data DTKS.

3. Objek penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Strategi Komunikasi Interpersonal Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial dalam Penyelesaian aduan Ketidaseselarasan Data DTKS di Pelayanan Publik Kabupaten Tuban.

4. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tuban, tempat Dinas Sosial menyediakan layanan terpadu, termasuk bidang Linjamsos. Lokasi ini dipilih karena menjadi titik utama masyarakat dalam mengakses pelayanan sosial.

5. Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode. Pertama, wawancara mendalam dilakukan kepada dua (2) orang petugas Linjamsos dan dua (2) orang masyarakat penerima layanan untuk memperoleh informasi yang kaya dan detail. Kedua, observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung praktik komunikasi interpersonal antara petugas dan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Ketiga, dokumentasi digunakan dengan mengamati arsip, data laporan, dan dokumen resmi terkait pengelolaan DTKS, sehingga dapat memberikan bukti pendukung

6. Analisis data

Analisis data dilakukan dengan model interaktif melalui tiga tahap. Proses reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, mengklasifikasikan, dan memfokuskan informasi yang sesuai dengan pokok penelitian (Miles & Huberman, 1994). Pertama, reduksi data untuk menyeleksi informasi yang relevan terkait strategi komunikasi interpersonal petugas Linjamsos dalam menangani aduan DTKS. Kedua, penyajian data dalam bentuk uraian deskriptif guna melihat pola komunikasi antara petugas dan masyarakat di MPP Tuban. Ketiga, penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan berulang agar hasil analisis mencerminkan

praktik komunikasi dalam pelayanan publik secara nyata.

7. Keabsahan data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan data hasil wawancara petugas, pengalaman masyarakat, dan dokumen resmi. Cara ini dilakukan untuk meningkatkan validitas, mengurangi bias, serta memastikan temuan benar-benar mencerminkan realitas. Melalui pendekatan tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang strategi komunikasi interpersonal petugas Linjamsos dalam menangani aduan ketidaksinkronan data DTKS, sekaligus menjadi masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tuban.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan sejumlah temuan penting. Proses pelayanan publik di bidang Linjamsos tidak hanya sekadar bersifat administratif saja, tetapi juga menuntut keterampilan komunikasi interpersonal yang mampu membangun kepercayaan kepada masyarakat. Dalam praktiknya, komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas Linjamsos memperlihatkan adanya empat indikator penting, yakni sikap empatik, keterbukaan, kemampuan mendengarkan aktif (*active listening*),

serta komunikasi adaptif. Keempat indikator tersebut saling melengkapi dalam membentuk strategi komunikasi yang efektif untuk mengatasi berbagai aduan yang disampaikan masyarakat.

a. Sikap Empatik

Sikap empati menjadi aspek pertama yang dominan dalam pola komunikasi petugas Linjamsos. Empati tampak pada saat petugas berusaha memahami situasi emosional masyarakat yang datang dengan keluhan mengenai data bantuan sosial, terutama ketika mereka merasa dirugikan karena namanya tidak tercantum dalam data DTKS atau menerima bantuan yang tidak sesuai. Dalam situasi tersebut, petugas tidak hanya menyampaikan jawaban saja, tetapi juga berusaha menenangkan masyarakat dengan sikap yang ramah, bahasa yang sopan, dan kesediaan mendengarkan tanpa ada rasa menghakimi. Sikap empati menjadi elemen kunci dalam komunikasi yang efektif, sebab melalui empati seorang komunikator mampu memahami situasi dari sudut pandang lawan bicara, menurut Carl Rogers (1957) dalam (Ramsay, 2019). Dalam konteks pelayanan publik, empati berperan penting sebagai jembatan emosional yang mampu meredakan kekecewaan masyarakat. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa petugas Linjamsos yang menunjukkan

sikap empatik dapat menciptakan ruang dialog yang lebih tenang, sehingga aduan yang semula disampaikan dengan nada emosional dapat dialihkan menjadi percakapan yang terstruktur. Tindakan ini membuat masyarakat merasa dihargai sehingga situasi lebih kondusif sebelum masuk pada pembahasan teknis.

b. Keterbukaan

Aspek berikutnya adalah keterbukaan. Tidak jarang masyarakat merasa bingung dengan prosedur perbaikan data DTKS yang dianggap rumit. Dalam kondisi tersebut, sikap transparan petugas Linjamsos menjadi kunci penting. Petugas berupaya menjelaskan langkah-langkah perbaikan, kelengkapan dokumen yang dibutuhkan, hingga perkiraan waktu verifikasi. Penyampaian informasi yang jelas dan terbuka ini berperan besar dalam mereduksi prasangka masyarakat terhadap adanya diskriminasi maupun manipulasi dalam proses pendataan.

c. Active Listening

Kemampuan mendengarkan secara aktif atau *active listening* menjadi salah satu indikator utama dalam strategi komunikasi interpersonal petugas Linjamsos. Praktik ini tampak ketika petugas tidak hanya sekadar menyimak keluhan warga, tetapi juga menanggapiinya melalui klarifikasi, pertanyaan pendalaman, atau mengulangi inti persoalan yang disampaikan. *Respons*

tersebut memperlihatkan bahwa petugas benar-benar memahami permasalahan yang diadukan, sehingga komunikasi tidak berhenti pada pendengaran pasif semata. Proses mendengarkan aktif, terutama ketika disertai dengan penguatan atau validasi, berperan besar dalam menciptakan ikatan kepercayaan antara petugas dan masyarakat, menurut Hildegard Peplau (1997) dalam (Gonzalo, 2024). Penerapan mendengarkan aktif tampak ketika petugas Linjamsos mengulangi inti permasalahan yang diajukan warga, misalnya dengan menegaskan kembali bahwa nama mereka pernah tercatat namun kini tidak muncul dalam data. Respons semacam ini membuat masyarakat merasa perhatiannya benar-benar dihargai sekaligus membantu petugas memastikan ketepatan informasi sebelum melakukan langkah teknis perbaikan.

d. Komunikasi Adaptif

Dalam praktiknya, Petugas Linjamsos berhadapan dengan masyarakat yang memiliki latar belakang sosial, tingkat pendidikan, dan kapasitas pemahaman yang berbeda-beda. Karena itu, pola komunikasi harus disesuaikan dengan karakter audiens. Pada warga desa dengan literasi terbatas, penjelasan diberikan menggunakan bahasa sederhana serta contoh yang dekat dengan kehidupan

sehari-hari. Sementara itu, bagi masyarakat yang lebih kritis, petugas biasanya merujuk pada dasar regulasi, atau menjelaskan aturan resmi agar pesan lebih mudah diterima dan meyakinkan. Keberhasilan komunikasi dalam situasi lintas budaya maupun ketika terdapat perbedaan latar sosial sangat ditentukan oleh sejauh mana individu mampu mengendalikan rasa cemas dan mengurangi ketidakpastian dalam interaksi (Gudykunst, 1995).

5. PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang dijalankan petugas Linjamsos Kabupaten Tuban terbukti berperan penting dalam penyelesaian aduan ketidaksesuaian data DTKS. Melalui sikap empatik, keterbukaan informasi, keterampilan mendengarkan aktif, serta kemampuan berkomunikasi adaptif, petugas mampu meredam potensi konflik, menjembatani kesenjangan pemahaman, sekaligus membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Temuan ini menegaskan bahwa perbaikan masalah data tidak hanya menuntut penyelesaian teknis administratif, melainkan juga menuntut kepekaan komunikasi yang humanis dan inklusif. Oleh karena itu, disarankan agar Dinas Sosial memperkuat kapasitas komunikasi

petugas melalui pelatihan berkelanjutan, menyediakan mekanisme keterbukaan informasi yang lebih jelas, serta meningkatkan koordinasi dengan pemerintah desa hingga pusat untuk mencegah terjadinya perbedaan data. Dengan langkah-langkah tersebut, kualitas pelayanan publik diharapkan semakin responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mampu memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, C., & Mihardja, E. J. (2025). Pendayagunaan Platform Media Sosial oleh Kementerian Pekerjaan Umum. *Warta ISKI*, 8(1), 83–91. <https://doi.org/10.25008/wartaiski.v8i1.342>

Astuti, S. W., Bajari, A., Rachmaiatie, A., & Venus, A. (2019). Hubungan antara Motif Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Komunikasi Antar Pribadi Generasi Milenial. *AGUSTUS 1945 JAKARTA PROMEDIA*, 2.

baskoro setiyo. (2021). Peran Reformasi Dan Rasionalisasi Birokrasi Terhadap Pelayanan Publik. In *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik E-ISSN* (Vol. 1, Issue 1).

Bassi, A. (2023). The Relationship Between Public Administration and Third Sector Organizations: Voluntary Failure Theory and Beyond. *Nonprofit Policy Forum*, 14(4). <https://doi.org/10.1515/npf-2022-0049>

Bima Adityo, Engkus, & Faizal Pikri. (2022). KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM INFORMASI

Vol 20, nomor 2, Desember 2025
ISSN 2443-0714 E-ISSN 2621-475X
PELAYANAN ADMINISTRASI DAN KEPENDUDUKAN UMUM.
Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial, 20(2).
<https://doi.org/10.54783/dialektika.v20i2.84>

Gonzalo, A. (2024). *Hildegard Peplau: Interpersonal Relations Theory*. Nurseslabs.Com. <https://nurseslabs.com/hildegard-peplaus-interpersonal-relations-theory/>

Gudykunst, W. D. (1995). Anxiety/uncertainty management (AUM) theory: Current status. In *Intercultural communication theory*.

Hasan, I., & Kania, I. (2025). THE ROLE OF PUBLIC TRUST IN THE EFFECTIVENESS OF POVERTY ALLEVIATION PROGRAMS IN ACHIEVING SDG : A CASE STUDY IN GARUT REGENCY , INDONESIA. *Journal of Lifestyle & SGD's Review*, 5, 1–24.

Kahar, D. S., Ansar, & Arifin. (2021). Hubungan kompetensi professional dan pelayan prima dengan kinerja pegawai. *Student Journal of Educational Management*, 1(1).

Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. In *Annual Review of Political Science* (Vol. 3). <https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.3.1.475>

Marlina, R. (2025). SERVING WITH HEART: HOW RESPONSIVE EMPATHY AND INTERPERSONAL COMMUNICATION CHANGE CUSTOMER SATISFACTION IN CUSTOMER SERVICE OF TELECOMMUNICATION SERVICES? *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, Vol. 8. No. <https://doi.org/https://doi.org/10.31538/ijse.v8i3.6847>

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Miles and Huberman 1994.pdf. In *Qualitative Data Analysis: An*



Nurrachmah, S. (2024). Analisis Strategi Komunikasi Dalam Membangun Hubungan Interpersonal Yang Efektif. *Jurnal Inovasi Global*, 2(2), 265–275.

<https://doi.org/10.58344/jig.v2i2.60>

Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.

Ramsay, K. (2019). *Carl Rogers and the Core Conditions of Counselling*. Medium.

Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1).
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>