

STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PEMUDIK DALAM PROGRAM MUDIK GRATIS

Hado¹⁾, Maudhy Satyadharma²⁾, Rahmawati Sahupala³⁾, Mahdar⁴⁾, Nasrul⁵⁾

¹⁾ Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

Jl. Kapten Piere Tendean No.109, Baruga, Kec. Baruga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara

^{2,3)} Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

Jl. Kompleks Perkantoran Bumi Praja Anduonohu, Mokoau, Kec. Kambu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara

⁴⁾ Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara

Jl. Mayjend Katamso Lorong Satya Kencana, Baruga, Kec. Baruga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara

⁵⁾ Fakultas Teknik, Universitas Halu Oleo

Jl. HEA Mokodompit, Anduonohu, Kec. Kambu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara

Email: penulis.hasinaunsultra@gmail.com¹

Abstrak

Fenomena arus mudik merupakan tradisi tahunan yang memiliki dimensi sosial, budaya, dan ekonomi yang kuat dalam masyarakat Indonesia. Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026 hadir untuk meningkatkan keselamatan, kenyamanan, dan akses transportasi bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kepuasan pemudik dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal melalui dimensi keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Strategi komunikasi seperti penggunaan bahasa sederhana, pendekatan humanis, respons cepat terhadap keluhan, dan koordinasi antar petugas terbukti mampu meningkatkan kenyamanan, mengurangi konflik, serta memperkuat kepercayaan dan citra program. Dengan demikian, komunikasi interpersonal menjadi faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kepuasan pemudik.

Kata Kunci: *Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pemudik, Mudik, Mudik Gratis, Pelayanan Publik*

Abstract

The phenomenon of mudik is an annual tradition with strong social, cultural, and economic dimensions in Indonesian society. The 2026 Free Mudik Program with ASR was launched to improve safety, comfort, and transportation access for the public. This study aims to analyze interpersonal communication strategies to improve traveler satisfaction using a qualitative approach. The results show that interpersonal communication through the dimensions of openness, empathy, support, positive attitudes, and equality plays a significant role in improving service quality. Communication strategies such as the use of simple language, a humanistic approach, rapid responses to complaints, and coordination between officers have been proven to increase comfort, reduce conflict, and strengthen trust and the program's image. Thus, interpersonal communication is a key factor in realizing effective public services oriented towards traveler satisfaction.

Keywords: *Interpersonal Communication, Homecoming Satisfaction, Homecoming, Free Homecoming, Public Services*

Correspondence author: hasinaunsultrs@gmail.com



This work is licensed under a CC-BY-NC

PENDAHULUAN

Fenomena arus mudik merupakan tradisi tahunan yang memiliki dimensi sosial, budaya, dan ekonomi yang kuat dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Aktivitas ini tidak sekadar perpindahan fisik dari kota ke desa, tetapi juga menjadi simbol kembalinya individu pada akar sosial dan kulturalnya. Nilai-nilai kekeluargaan, solidaritas, dan identitas sosial tercermin dalam praktik mudik yang terus bertahan dari waktu ke waktu (Permata & Kusbandrijo, 2024). Selain itu, mudik juga berdampak signifikan terhadap perputaran ekonomi daerah, peningkatan konsumsi masyarakat, serta penguatan hubungan sosial antarkeluarga dan komunitas (Almaliki et al., 2025; Solikhin et al., 2025). Dengan demikian, mudik tidak hanya dipandang sebagai fenomena mobilitas, tetapi juga sebagai manifestasi budaya yang memiliki makna mendalam dalam kehidupan masyarakat Indonesia (Mahdar & Satyadharma, 2023).

Dalam hal tersebut, pemerintah bersama sektor swasta dan organisasi masyarakat berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pada arus mudik melalui berbagai program strategis, salah satunya adalah Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026 (Wandayani, 2023). Program ini hadir sebagai bentuk kepedulian terhadap masyarakat, khususnya kelompok ekonomi menengah ke bawah, yang seringkali menghadapi keterbatasan akses transportasi yang aman dan terjangkau. Melalui program ini, pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara berupaya mengurangi penggunaan kendaraan pribadi yang berpotensi meningkatkan risiko kecelakaan, sekaligus menekan tingkat kepadatan lalu lintas selama periode arus mudik.



Gambar 1. Flyer Kegiatan Mudik Gratis Bersama ASR 2026
Sumber: Dishub Sultra (2026)

Selain itu, program mudik gratis juga berfungsi sebagai instrumen kebijakan publik dalam meningkatkan keselamatan transportasi secara nasional serta memperkuat peran negara dalam memberikan pelayanan yang inklusif dan berkeadilan (Rajulan et al., 2025; Supriansyah et al., 2024). Namun demikian, keberhasilan program Mudik Gratis tidak hanya ditentukan oleh

ketersediaan sarana dan prasarana transportasi, melainkan juga oleh kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh pemudik. Dalam hal ini, interaksi antara petugas dan pemudik menjadi faktor penting yang mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pengguna layanan (Sihombing, 2025).

Komunikasi interpersonal menjadi elemen krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam situasi dengan intensitas interaksi yang tinggi seperti arus mudik (Irawan et al., 2025; Mahdar & Satyadharma, 2023). Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi antara individu secara langsung yang memungkinkan adanya umpan balik secara cepat dan efektif (Anggraini et al., 2022; Fazri et al., 2021). Dalam pelayanan, komunikasi yang baik dapat menciptakan suasana yang kondusif, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta membangun citra positif penyelenggara layanan (Azhary et al., 2024; Shilfani et al., 2025). Efektivitas komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh beberapa dimensi utama, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) (Damayanti et al., 2025). Kelima dimensi ini menjadi landasan penting dalam membangun komunikasi yang berkualitas antara petugas dan pemudik. Ketika petugas mampu menunjukkan empati, memberikan informasi secara terbuka, serta bersikap responsif dan suportif, maka pemudik akan merasa dihargai dan dilayani dengan baik (Birch, 2018). Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala dalam komunikasi pelayanan, seperti kurangnya kejelasan informasi, keterbatasan kemampuan komunikasi petugas, serta sikap yang kurang responsif terhadap kebutuhan pemudik (Asata et al., 2020). Kondisi ini dapat menimbulkan kebingungan, ketidaknyamanan, bahkan konflik di lapangan, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pemudik. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi interpersonal yang tepat, terencana, dan adaptif agar mampu menjawab berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan arus mudik.

Kepuasan pemudik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Kepuasan ini muncul dari perbandingan antara harapan pemudik dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan selama mengikuti program mudik gratis. Faktor-faktor seperti kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, serta kualitas interaksi dengan petugas sangat mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan dalam Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026 serta bagaimana strategi tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pemudik sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memahami berbagai fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan aspek lainnya secara menyeluruh (Rukin, 2019).

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini merupakan metode pemilihan informan atau narasumber secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan fokus penelitian, karena individu tersebut dinilai memiliki informasi yang relevan dan dibutuhkan dalam penelitian.

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Nama Informan Penelitian	Jabatan
1	Dr.Muhamad Rajulan, ST.,M.Si	Kadishub Sultra
2	Muhammad Asrin, S.Pd.,SD.,MM	Ka. UPTD Sarprashub LLAJ Wil. Kepulauan Dishub Sultra
3	La Ode Muhammad Anzar Ahlan, SE	Ka. UPTD Sarprashub LLAJ Wil. Daratan Dishub Sultra
4	Bony Herya. S.Kom	Ka UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau-Waara
5	Ferima, S.Si.,MM	Plt. Ka UPTD Pelabuhan Penyeberangan Torobulu-Tampo
6	Idham Halid, SE	Plt. Ka UPTD Pelabuhan Penyeberangan Amolengo-Labuan
7	Pemudik (5 orang)	-

Sumber: Data Primer (2026)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Komunikasi Interpersonal dalam Program Mudik Gratis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memainkan peran yang sangat signifikan dalam keberhasilan pelaksanaan Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026. Dalam situasi pada pelayanan arus mudik yang melibatkan mobilitas tinggi dan beragam karakteristik pemudik, komunikasi menjadi instrumen utama dalam menjembatani kebutuhan informasi serta menciptakan koordinasi yang efektif (Irawan et al., 2025). Petugas yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik cenderung lebih mudah dalam menyampaikan informasi secara jelas, mengatur alur keberangkatan secara tertib, serta merespons berbagai pertanyaan maupun keluhan pemudik secara cepat dan tepat (Al As'ad, 2025). Selain itu, komunikasi interpersonal juga berperan dalam membangun hubungan emosional antara petugas dan pemudik (A. R. Nugraha et al., 2022; Sari & Ardi, 2025). Hubungan ini penting untuk menciptakan suasana yang kondusif dan mengurangi potensi konflik di lapangan. Dalam situasi padat dan dinamis seperti arus mudik, interaksi yang humanis dan komunikatif mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara program.

Implementasi komunikasi interpersonal tidak hanya terjadi secara verbal, tetapi juga melalui bahasa nonverbal seperti ekspresi wajah, gestur tubuh, dan intonasi suara (Darmawan & Sa'i, 2025; Rahayu et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh isi pesan, tetapi juga cara penyampaiannya. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi komunikasi bagi petugas menjadi hal yang sangat penting dalam mendukung efektivitas pelayanan (Budi, 2019; Rokhmah & Anggorowati, 2017). Dengan demikian, komunikasi interpersonal dapat dikatakan sebagai salah satu faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan program mudik gratis, karena berpengaruh langsung terhadap pengalaman dan kepuasan pemudik secara keseluruhan (Istanti, 2023). Ada beberapa aspek dari komunikasi interpersonal mengacu pada Teori De Vito yang diteliti dalam penelitian ini antara lain :

1. Dimensi Keterbukaan

Keterbukaan (*openness*) dalam komunikasi interpersonal merupakan aspek penting yang mencerminkan transparansi dan kejujuran dalam penyampaian informasi kepada pemudik (Nasution et al., 2026; Widjanarko, 2025). Dalam Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026, keterbukaan terlihat dari kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara lengkap, jelas, dan mudah dipahami. Informasi terkait jadwal keberangkatan, titik kumpul, rute perjalanan, hingga fasilitas yang tersedia disampaikan secara terbuka kepada seluruh peserta program (Mahdar & Satyadharma, 2023).

Keterbukaan ini tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi awal, tetapi juga mencakup kesiapan petugas dalam menjawab pertanyaan dan memberikan klarifikasi apabila terdapat perubahan atau kendala di lapangan sehingga masyarakat memperoleh informasi yang akurat, meningkatkan kepercayaan terhadap layanan, mengurangi kesalahpahaman, serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. (Hutahayan, 2020).

Hasil wawancara terhadap para informan dari masyarakat yang mengikuti program mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026 menyatakan bahwa mereka mendapatkan informasi secara transparan dan akhirnya terbentuk kecenderungan untuk lebih tenang dan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap penyelenggara layanan. Selain itu, keterbukaan mencerminkan sikap profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang tidak menutup-nutupi informasi dan mampu menjelaskan situasi secara objektif akan lebih mudah diterima oleh pemudik. Hal ini sangat penting terutama dalam kondisi darurat atau perubahan jadwal yang tidak terduga. Hasil wawancara para pemudik juga sejalan dengan wawancara dari pihak Dinas Perhubungan khususnya di lapangan yang menyatakan bahwa keterbukaan yang dilaksanakan akan mendorong berkurangnya kecemasan para pemudik terkait kepastian untuk diberangkatkan dalam giliran menyeberang.

Dengan adanya keterbukaan sebagaimana yang dinyatakan baik hasil wawancara petugas maupun masyarakat pemudik, potensi kesalahpahaman dapat diminimalisir, sehingga proses pelayanan berjalan lebih lancar. Oleh karena itu, keterbukaan menjadi fondasi utama dalam membangun komunikasi yang efektif serta meningkatkan kepuasan pemudik dalam program mudik gratis (Afriaji, 2026).



Gambar 2. Suasana Arus Mudik di Pelabuhan Penyeberangan Kendari 1447 H yang padat yang sangat membutuhkan keterbukaan dan transparan dari para petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemudik
Sumber: Dishub Sultra (2026)

2. Dimensi Empati

Empati (*empathy*) merupakan kemampuan untuk memahami dan merasakan kondisi yang dialami oleh orang lain, serta meresponsnya secara tepat (Arskieva & Ragimkhanova, 2023; Fuller et al., 2021). Dalam sudut pandang terkait Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026, empati menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan

kepuasan pemudik. Petugas yang mampu menunjukkan empati tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai individu yang peduli terhadap kebutuhan dan kondisi pemudik (Sepriano et al., 2025).

Bentuk empati dapat terlihat melalui tindakan sederhana, seperti membantu lansia naik kendaraan, memberikan perhatian kepada anak-anak, atau memberikan solusi kepada pemudik yang mengalami kesulitan. Tindakan-tindakan ini menciptakan kesan bahwa pemudik dihargai dan diperhatikan, sehingga meningkatkan pengalaman positif selama perjalanan. Hal itu juga diakui oleh informan penelitian dari pemudik yang menyatakan bentuk empati yang dilakukan oleh petugas sedikit banyak memberikan kesan perjalanan yang ramah dan menyenangkan sekalipun dalam masa antrian yang panjang.

Selain itu, empati juga berperan dalam mengurangi ketegangan dan potensi konflik di lapangan. Pemudik yang merasa dipahami cenderung lebih sabar dan kooperatif, meskipun menghadapi situasi yang kurang nyaman, seperti keterlambatan atau kepadatan sehingga tercipta suasana pelayanan yang kondusif, meningkatkan kenyamanan perjalanan, memperkuat hubungan petugas dengan pengguna jasa, serta mendukung kelancaran operasional transportasi..

Empati juga mencerminkan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan publik. Petugas yang memiliki tingkat empati tinggi akan lebih mudah membangun hubungan interpersonal yang baik dengan pemudik (Mustika et al., 2025). Oleh karena itu, penguatan aspek empati melalui pelatihan dan pembinaan menjadi hal yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan program mudik gratis.



Gambar 3. Suasana Arus Balik di Pelabuhan Penyeberangan Labuan-Sulawesi Tenggara yang padat yang sangat membutuhkan aspek empati para petugas kepada para pemudik yang dilanda lelah dan capek
Sumber: Dishub Sultra (2026)

3. Dimensi Dukungan

Dimensi dukungan (*supportiveness*) dalam komunikasi interpersonal mencerminkan adanya sikap membantu dan memberikan rasa aman kepada pemudik selama mengikuti program mudik gratis (Österman et al., 2020; Zhuang & Wang, 2024). Dalam implementasinya, dukungan yang diberikan oleh petugas tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga mencakup aspek psikologis yang dapat meningkatkan kenyamanan pemudik. Dukungan fisik dapat berupa bantuan dalam mengangkat barang, mengarahkan jalur keberangkatan, serta memastikan pemudik mendapatkan fasilitas yang sesuai. Sementara itu, dukungan psikologis diwujudkan melalui sikap perhatian, kesiapan mendengarkan keluhan, serta memberikan solusi yang menenangkan bagi pemudik yang mengalami kendala.

Keberadaan petugas yang suportif memberikan rasa aman bagi pemudik, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia, anak-anak, dan perempuan. Dukungan ini juga berperan dalam menciptakan suasana pelayanan yang lebih humanis dan bersahabat. Selain itu, dukungan yang

konsisten dari petugas dapat meningkatkan kepercayaan pemudik terhadap program yang diselenggarakan. Pemudik akan merasa bahwa mereka tidak hanya dilayani secara administratif, tetapi juga diperhatikan secara personal (Anggraeni & Widiyanto, 2024). Dengan demikian, dimensi dukungan menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman mudik yang nyaman dan menyenangkan, serta berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pemudik secara keseluruhan.

4. Dimensi Sikap Positif

Sikap positif (*positiveness*) merupakan salah satu dimensi penting dalam komunikasi interpersonal yang berpengaruh langsung terhadap persepsi pemudik terhadap kualitas pelayanan (Adriyan & Saputra, 2025; Pernando et al., 2025). Dalam Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026, sikap positif petugas tercermin melalui perilaku ramah, sopan, penuh senyum, serta kesiapan dalam melayani dengan sepenuh hati. Sikap positif ini memiliki dampak yang signifikan dalam menciptakan suasana pelayanan yang menyenangkan. Pemudik yang disambut dengan sikap ramah cenderung merasa lebih dihargai dan nyaman, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, sikap positif juga berperan dalam meredakan ketegangan yang mungkin muncul akibat kondisi lapangan yang padat dan dinamis. Petugas yang tetap bersikap tenang dan optimis mampu memberikan energi positif kepada pemudik, sehingga suasana menjadi lebih kondusif. Sikap positif tidak hanya mencerminkan kepribadian individu, tetapi juga menjadi bagian dari budaya organisasi dalam pelayanan publik (Daming, 2024; Rizati et al., 2025). Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara program untuk menanamkan nilai-nilai pelayanan prima kepada seluruh petugas.

Dengan demikian, sikap positif menjadi elemen penting dalam membangun citra layanan yang baik serta meningkatkan pengalaman dan kepuasan pemudik dalam program mudik gratis yang pada akhirnya mendorong kepercayaan masyarakat, memperkuat reputasi penyelenggara, serta meningkatkan kualitas pelayanan transportasi secara berkelanjutan. Sikap tersebut juga menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara petugas dan pemudik, sehingga pelayanan berlangsung lebih ramah, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

5. Dimensi Kesetaraan

Dimensi kesetaraan (*equality*) dalam komunikasi interpersonal menunjukkan adanya perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif terhadap seluruh pemudik (Mastur et al., 2026). Dalam Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026, kesetaraan menjadi prinsip penting dalam memastikan bahwa setiap peserta mendapatkan pelayanan yang sama tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, maupun karakteristik individu lainnya. Kesetaraan tercermin dalam cara petugas memberikan informasi, pelayanan, dan bantuan kepada seluruh pemudik secara merata. Tidak adanya perlakuan istimewa kepada kelompok tertentu menunjukkan komitmen penyelenggara dalam menjunjung tinggi prinsip keadilan dalam pelayanan publik (Bowman & West, 2021). Selain itu, kesetaraan juga berperan dalam menciptakan suasana yang harmonis dan kondusif di antara pemudik. Ketika semua individu merasa diperlakukan secara adil, maka potensi konflik dan kecemburuan sosial dapat diminimalisir. Penerapan kesetaraan juga mencerminkan profesionalisme petugas dalam menjalankan tugasnya. Petugas yang mampu bersikap objektif dan tidak diskriminatif akan lebih dipercaya oleh masyarakat (Manfredi et al., 2018). Dengan demikian, dimensi kesetaraan menjadi fondasi penting dalam membangun pelayanan publik yang inklusif, berkeadilan, serta mampu meningkatkan kepuasan pemudik dalam program mudik gratis melalui pemberian layanan yang tidak diskriminatif, akses yang setara bagi seluruh pengguna, penghormatan terhadap keberagaman, serta pemenuhan kebutuhan masyarakat secara proporsional dan berorientasi pada kepentingan publik. (J. T. Nugraha & Orbawati, 2025).

Strategi Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa strategi yang efektif yang telah dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pemudik antara lain .:

1. Penggunaan Bahasa yang Sederhana

Penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami menjadi aspek penting dalam komunikasi pelayanan pada Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026 (Arumawati & Aulia, 2024; Tania & Hamson, 2024). Mengingat latar belakang pemudik yang beragam, penyampaian informasi harus dilakukan secara jelas, lugas, dan tidak berbelit-belit agar dapat diterima dengan baik. Bahasa yang terlalu teknis berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan memperlambat proses pelayanan. Petugas yang menggunakan kalimat singkat, istilah umum, serta pengulangan informasi penting akan membantu meningkatkan pemahaman pemudik. Bahasa yang sederhana tidak hanya mempermudah pemudik dalam memahami instruksi, tetapi juga mempercepat alur pelayanan dan mengurangi potensi kesalahan (Dali et al., 2025). Dengan demikian, penggunaan bahasa yang efektif berkontribusi pada kelancaran operasional serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pemudik selama mengikuti program mudik gratis. Hal ini dikuatkan dengan hasil wawancara responden dari pemudik mengungkapkan bahwa penyampaian informasi yang jelas, mudah dipahami, dan komunikatif dari para petugas membantu mengurangi kebingungan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan rasa aman dan kepercayaan selama perjalanan mudik.

2. Pendekatan Humanis

Pendekatan humanis dalam pelayanan publik menekankan pada nilai kepedulian, empati, dan penghargaan terhadap individu (Fitri et al., 2024; Septiawan, 2025). Dalam Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026, pendekatan ini penting karena kondisi pemudik yang beragam. Petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memperhatikan kebutuhan emosional dan kondisi pemudik. Pendekatan humanis mampu membangun hubungan yang lebih dekat antara petugas dan pemudik. Pemudik akan merasa dihargai dan diperlakukan secara manusiawi, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap penyelenggara program. Hal ini juga dikuatkan oleh hasil wawancara pada beberapa pemudik yang mengungkapkan bahwa keramahan, kesopanan, dan kepedulian petugas dalam memberikan bantuan serta informasi membuat mereka merasa lebih nyaman, dihormati, dan diperhatikan selama perjalanan mudik. Dengan demikian, pendekatan humanis menjadi strategi penting dalam menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, harmonis, serta memberikan pengalaman mudik yang lebih positif dan berkesan bagi masyarakat (Widjanarko, 2025).

3. Respons Cepat terhadap Keluhan

Respons cepat terhadap keluhan merupakan indikator penting dalam kualitas pelayanan Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026 (Akhyar, 2023; Mahdar et al., 2024; Mana & Munfarikhatin, 2024). Keluhan yang ditangani secara cepat dan tepat dapat mencegah masalah berkembang serta menjaga kepuasan pemudik. Petugas yang responsif akan segera menindaklanjuti keluhan, baik terkait jadwal, fasilitas, maupun informasi. Selain kecepatan, ketepatan dalam memberikan solusi juga menjadi faktor penting agar masalah dapat diselesaikan secara efektif. Respons yang baik menunjukkan komitmen penyelenggara dalam memberikan pelayanan terbaik. Pemudik akan merasa didengar dan dihargai, sehingga kepercayaan terhadap program meningkat meskipun terdapat kendala di lapangan (Kuswati, 2020; Mahdar et al., 2024). Adapun respon cepat yang dirasakan oleh pemudik berdasarkan hasil wawancara adalah kesiapan para petugas mulai dari tingkat Kantor Dishub Sultra (sebagai tempat loket Tiket Mudik Gratis) hingga di terminal dan pelabuhan untuk menjawab pertanyaan dan informasi terkait jadwal mudik gratis maupun informasi lain terkait hal itu.

Oleh karena itu, sistem penanganan keluhan yang terstruktur serta kesiapan petugas dalam merespons secara cepat dan tepat menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pemudik secara keseluruhan. Mekanisme tersebut juga membantu mengidentifikasi

permasalahan pelayanan sejak dini, sehingga perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan dan lebih efektif.

4. Koordinasi Antar Petugas

Koordinasi antar petugas merupakan faktor penting dalam menjamin kelancaran pelaksanaan Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026 (Marande, 2020). Dalam situasi arus mudik yang kompleks, koordinasi yang baik diperlukan agar pelayanan berjalan efektif dan terorganisir. Hal itu ditegaskan dalam beberapa hasil wawancara dengan petugas yang menjadi informan penelitian, bahwa koordinasi yang solid antarpetugas mempermudah pembagian tugas, mempercepat penanganan kendala di lapangan, mengurangi kesalahan pelayanan, serta menciptakan suasana kerja yang lebih responsif dalam melayani kebutuhan pemudik.

Koordinasi memastikan keseragaman informasi yang disampaikan kepada pemudik, sehingga menghindari kebingungan akibat perbedaan informasi. Selain itu, pembagian tugas yang jelas membantu setiap petugas menjalankan perannya secara optimal serta meningkatkan akuntabilitas, efektivitas kerja, dan kualitas pelayanan lapangan. (Zein, 2023). Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pemudik menyatakan bahwa informasi yang diberikan oleh petugas di berbagai titik pelayanan cenderung konsisten dan mudah dipahami, sehingga mereka tidak mengalami kebingungan terkait jadwal keberangkatan, prosedur pelayanan, maupun lokasi yang harus dituju selama mengikuti program mudik gratis. Dengan demikian, koordinasi yang efektif berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang tertib, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pemudik.

Dampak terhadap Kepuasan Pemudik

Komunikasi interpersonal yang efektif dalam pelayanan Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026 akan memberikan dampak positif terhadap:

1. Peningkatan Kenyamanan Perjalanan

Peningkatan kenyamanan perjalanan mencerminkan keberhasilan pelayanan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada kualitas interaksi antara petugas dan pemudik (Purnandika & Septiana, 2023). Komunikasi yang jelas dan responsif membuat pemudik merasa lebih tenang, terarah, dan tidak kebingungan selama proses keberangkatan hingga tiba di tujuan (Habibah & Palapah, 2025). Selain itu, suasana yang tertib dan terorganisir turut menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih menyenangkan. Kenyamanan ini berkontribusi langsung terhadap kepuasan pemudik serta memperkuat persepsi positif terhadap program mudik gratis sebagai layanan publik yang berkualitas (Hado et al., 2025; Suandi, 2019). Dampak dari peningkatan kenyamanan dalam Program Mudik Gratis Bersama ASR ini secara kuantitatif belum terukur secara statistik namun beberapa hasil wawancara pada para informan yang berasal dari pemudik menjadi gambaran awal, semakin meningkatnya rasa kenyamanan dalam mudik tahun ini di wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara.

2. Penurunan Tingkat Konflik

Penurunan tingkat konflik di lapangan menunjukkan efektivitas komunikasi interpersonal dalam mengelola interaksi antara petugas dan pemudik. Informasi yang disampaikan secara jelas dan konsisten mampu mengurangi potensi kesalahpahaman yang sering menjadi pemicu konflik serta membantu menciptakan suasana pelayanan yang tertib, meningkatkan kepercayaan pengguna jasa, memperkuat koordinasi antara petugas dan pemudik, serta mendukung kelancaran pelaksanaan program mudik gratis secara menyeluruh. (Hajar et al., 2024).

Penurunan ini diakui oleh informan penelitian yang berasal dari petugas pelabuhan yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dalam pelaksanaan Program Mudik Gratis bersama ASR Tahun 2026 ini berdampak pada semakin tertibnya pemudik untuk diatur, berkurangnya tingkat keluhan yang diajukan kepada petugas loket dan petugas lapangan di banyak pelabuhan penyeberangan yang dikelola oleh Pemprov Sulawesi Tenggara. Kondisi tersebut turut

meningkatkan efisiensi pelayanan, memperlancar arus keberangkatan, serta memudahkan petugas dalam mengelola berbagai kebutuhan pemudik.

Selain itu, sikap empati dan pendekatan humanis dari petugas membantu meredakan ketegangan, terutama dalam situasi padat dan dinamis. Dengan komunikasi yang baik, pemudik cenderung lebih kooperatif dan sabar sehingga proses pelayanan berlangsung lebih lancar, interaksi menjadi lebih harmonis, tingkat keluhan dapat diminimalkan, serta tercipta pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan menyenangkan bagi seluruh peserta program mudik gratis. (Zhuang & Wang, 2024).

3. Meningkatkan Kepercayaan terhadap Penyelenggara (Dishub Sultra)

Meningkatnya kepercayaan terhadap penyelenggara, khususnya Dinas Perhubungan Sulawesi Tenggara (Dishub Sultra), merupakan hasil dari pelayanan yang profesional, transparan, dan responsif (Saputra et al., 2023; Satyadharma et al., 2025). Komunikasi interpersonal yang efektif membuat pemudik merasa diperhatikan, didengar, dan dilayani dengan baik. Ketika petugas mampu memberikan informasi yang akurat serta menangani keluhan dengan cepat, maka kepercayaan publik akan tumbuh secara alami. Kepercayaan ini menjadi aset penting bagi institusi dalam menjaga legitimasi dan keberlanjutan program, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan (Nuradhawati & Rahmandika, 2025; Sentanu & Yustiari, 2024; Waranti et al., 2024).

Hal ini ditegaskan oleh beberapa informan penelitian yang berasal dari pemudik yang mengakui bahwa informasi yang baik terkait pelayanan mudik tentu saja akan memberikan keyakinan mereka bahwa program ini ditujukan untuk masyarakat dan dilayani dengan profesional oleh pemerintah daerah.



Gambar 4. Program Mudik Gratis Bersama ASR 2026
Sumber: Dishub Sultra (2026)

4. Meningkatkan Citra Program

Peningkatan citra program mudik gratis merupakan dampak dari kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Pelayanan yang ramah, komunikatif, dan humanis menciptakan kesan positif yang melekat pada program Mudik Gratis bersama ASR 2026 sehingga meningkatkan kepercayaan publik, mendorong partisipasi masyarakat pada penyelenggaraan berikutnya, memperkuat reputasi penyelenggara, serta menunjukkan

komitmen dalam memberikan pelayanan transportasi yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. (Fitri et al., 2024).

Selain itu, pengalaman baik yang dirasakan pemudik berpotensi menyebar melalui komunikasi dari mulut ke mulut maupun media sosial, sehingga memperluas citra positif program. Citra yang baik tidak hanya meningkatkan partisipasi masyarakat di masa mendatang tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggara serta mendorong dukungan masyarakat bagi keberlanjutan program tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pemudik sebagai informan mengungkapkan bahwa pengalaman positif selama mengikuti program mendorong mereka untuk merekomendasikannya kepada keluarga, kerabat, dan masyarakat luas, sehingga kepercayaan publik terhadap program semakin meningkat dan keberlanjutan pelaksanaannya lebih mudah didukung. Hal ini tidak hanya menunjukkan keberhasilan pemerintah dalam menghadirkan pelayanan publik yang berkeadilan, berkualitas, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat serta memperkuat legitimasi kebijakan, meningkatkan kepercayaan publik terhadap program pemerintah, mendorong kolaborasi berbagai pemangku kepentingan, dan menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dengan masyarakat secara berkelanjutan. (Khairani, 2025; Rizalihadi & Satispi, 2025; Satyadharma, 2024; Widodo et al., 2025).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi interpersonal terbukti menjadi faktor kunci dalam keberhasilan Program Mudik Gratis Bersama ASR Tahun 2026. Penerapan dimensi keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan. Strategi komunikasi yang tepat, seperti penggunaan bahasa sederhana, pendekatan humanis, respons cepat, dan koordinasi yang baik, berdampak pada peningkatan kenyamanan, penurunan konflik, serta meningkatnya kepercayaan dan citra program. Dengan demikian, komunikasi interpersonal berperan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kepuasan pemudik.

Dishub Sultra perlu meningkatkan pelatihan komunikasi interpersonal bagi petugas secara berkelanjutan, memperkuat sistem koordinasi dan penanganan keluhan, serta memastikan standar pelayanan yang humanis dan responsif agar kualitas layanan mudik gratis semakin optimal. Masyarakat diharapkan lebih aktif dalam mengikuti arahan petugas, menjaga ketertiban, serta menyampaikan keluhan secara konstruktif. Partisipasi ini penting untuk menciptakan suasana mudik yang aman, nyaman, dan mendukung keberhasilan program secara bersama. Penelitian selanjutnya disarankan mengkaji komunikasi berbasis digital dalam pelayanan mudik, mengukur kepuasan secara kuantitatif, serta membandingkan berbagai program mudik gratis guna memperkaya perspektif dan pengembangan model pelayanan publik yang lebih inovatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyan, D. A., & Saputra, B. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Nagari. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, 4(3), 281–291. <https://doi.org/10.24036/publicness.v4i3.293>
- Afriaji, M. (2026). Komunikasi Kebijakan dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Program Makan Bergizi Gratis (MBG). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 5(1), 302–311. <https://doi.org/10.55681/sentri.v5i1.5291>
- Akhyar, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 103–113. <https://doi.org/10.33627/pk.62.1246>
- Al As'ad, M. M. H. (2025). *Komunikasi Efektif Dan Terapeutik Dalam Pelayanan Kesehatan*. Detak Pustaka.

- Almaliki, M. F., Rajulan, M., Satyadharma, M., & Sulisty, G. A. (2025). Implementasi Exponential Smoothing Dalam Peramalan Arus Mudik Lebaran Untuk Mendukung Kebijakan Pengelolaan Transportasi. *Cangkal: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 251–263. <https://batuahjurnal.my.id/index.php/cjish/article/view/140>
- Anggraeni, N., & Widiyanto, M. K. (2024). Pengamatan Mudik Lebaran Aman Dan Terkendali di Terminal Purabaya Bersama Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. *Prosiding Simposium Nasional Administrasi Publik (SIAP)*, 2(1), 115–124. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/puis/article/view/3921>
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Arskieva, Z., & Ragimkhanova, L. (2023). Communication as a Factor of Interpersonal Interaction and Manifestation of Empathy. *SHS Web of Conferences*, 172, 03017. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202317203017>
- Arumawati, N., & Aulia, A. (2024). Etika Berbahasa dalam Pelayanan Publik. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(9), 11018–11025. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i9.5932>
- Asata, M. N., Nyangoma, D., & Okolo, C. H. (2020). Strategic Communication for Inflight Teams: Closing Expectation Gaps in Passenger Experience Delivery. *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation*, 1(1), 183–194. <https://doi.org/10.54660/IJMRGE.2020.1.1.183-194>
- Azhary, A., Trisnawati, A. D., Palakyah, I. Y., Apriani, R., & Cahyani, A. R. (2024). Pengaruh Publik Relation Terhadap Kepercayaan Publik Dalam Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(6), 521–526. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i6.99>
- Birch, C. (2018). ‘Serve well’: San Francisco International Airport’s staff engagement approach to providing meaningful, empathy-based service. *Journal of Airport Management*, 12(3), 283. <https://doi.org/10.69554/LYQO1794>
- Bowman, J. S., & West, J. P. (2021). *Public Service Ethics: Individual and Institutional Responsibilities*. Routledge.
- Budi, R. (2019). Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Universitas Muslim Indonesia*, 54–62. https://www.researchgate.net/publication/330579081_Komunikasi_Efektif_Dalam_Meningkatkan_Kualitas_Pelayanan_Publik
- Dali, M. W., Monorfa, F., Talani, J. R., Siallagan, R. M. N., Sino, N. R., Rauf, N. N., Naue, M. D., Bago, A. A. C., Djibu, R. C., Hamka, Z., Tina, D. S. N., Minabari, M. I., Setiawati, A., Septia, A., Lalunggeli, I., & Hamzah, N. (2025). Efektivitas Penggunaan Bahasa Indonesia Sederhana dalam Edukasi Kesehatan Masyarakat. *CENDEKIA: Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah*, 2(12), 2178–2182. <https://doi.org/10.62335/cendekia.v2i12.2102>
- Damayanti, T. E., Dwiharyani, K., & Yasmin, A. (2025). Mengurai Kompleksitas Komunikasi Interpersonal: Sintesis Faktor Psikologis, Sosial, dan Kontekstual dari Tinjauan Literatur. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(4), 1583–1591. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v4i4.5683>
- Daming, M. (2024). Pentingnya Perilaku Dalam Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 4(1), 30–35. <https://jurnal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/382>
- Darmawan, D., & Sa’i, M. (2025). Penerapan Teknik Public Speaking untuk Membangun Komunikasi Meyakinkan Melalui Ekspresi dan Gestur. *Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(4), 1229–1239. <https://doi.org/10.63822/8ba1yn02>
- Fazri, M. AL, Putri, I. A., & Suhairi, S. (2021). Keterampilan Interpersonal Dalam Berkomunikasi Tatap Muka. *Da’watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 2(1), 46–58. <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v2i1.510>
- Fitri, A., Husna, A., Fahrimal, Y., & Syam, F. (2024). Maximizing public service through a humanistic communication approach. *Community Empowerment*, 9(3), 531–538.

- <https://doi.org/10.31603/ce.11064>
- Fuller, M., Kamans, E., van Vuuren, M., Wolfensberger, M., & de Jong, M. D. T. (2021). Conceptualizing Empathy Competence: A Professional Communication Perspective. *Journal of Business and Technical Communication*, 35(3), 333–368. <https://doi.org/10.1177/10506519211001125>
- Habibah, N. A., & Palapah, M. A. O. (2025). Efektivitas Kualitas Pelayanan Petugas Sentral Komunikasi Jasa Marga Ruas Purbaleunyi. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 5(1), 9–14. <https://doi.org/10.29313/bcspr.v5i1.16495>
- Hado, Sulisty, G. A., Ahiula, Satyadharma, M., Nang, S. F., & Asriyati. (2025). Evaluasi Kepuasan Penumpang Pada Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Amolengo. *Cangkal: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 199–207. <https://batuahjurnal.my.id/index.php/cjish/article/view/58>
- Hajar, D. D., Mawaddah, E. M., Fitriatuzzuhria, H., Sulusiyah, S., & Mu'alimin, M. (2024). Peran Komunikasi Efektif dalam Penyelesaian Konflik. *Jurnal Pelita Nusantara*, 2(3), 277–285. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v2i3.622>
- Hutahayan, J. F. (2020). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)*. Deepublish.
- Irawan, E. P., Minarsi, A., Rianty, E., Halim, B., Putri, R. N. I., & Juansa, A. (2025). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Star Digital Publishing.
- Istanti, E. (2023). *Perilaku Konsumen: Consumer Behavior*. Unitomo Press.
- Khairani, S. (2025). Peran Strategis Sektor Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Manajemen, Hukum Dan Sosial*, 3(1). <https://doi.org/10.30596/jmhs.v3i1.92>
- Kuswati, Y. (2020). The Influence of Organizational Culture on Employee Performance. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal) : Humanities and Social Sciences*, 3(1), 296–302. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i1.761>
- Mahdar, & Satyadharma, M. (2023). Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara. *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA*, 15(02), 100–108. <https://doi.org/10.38041/jikom1.v15i02.286>
- Mahdar, Satyadharma, M., Susanti, N., & Karamani, D. D. (2024). Komunikasi Petugas dalam Peningkatan Layanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara). *JMDR Jurnal Digital Media & Relationship*, 6(1), 1–8. <https://doi.org/10.51977/jdigital.v6i1.1564>
- Mana, F. A., & Munfarikhatin, A. (2024). Respon Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 13(1), 304–317. <https://doi.org/10.35724/sjias.v13i1.6197>
- Manfredi, S., Vickers, L., & Clayton-Hathway, K. (2018). The Public Sector Equality Duty: Enforcing Equality Rights Through Second-Generation Regulation. *Industrial Law Journal*, 47(3), 365–398. <https://doi.org/10.1093/indlaw/dwx022>
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33–39. <https://doi.org/10.71127/2722-8185.222>
- Mastur, A. S. R., Rinojati, M., & Fathya, V. N. (2026). Examination of Ethics in Public Service: An Indonesian Perspective. *Public Administration Quarterly*, 50(1), 56–82. <https://doi.org/10.1177/07349149251345410>
- Mustika, G., Zaenab, S., & Somiartha, P. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Publik: Analisis Pelayanan SKCK di Polres Lombok Barat. *Jurnal Ilmu Komunikasi : Gelis*, 2(1), 85–95. <https://doi.org/10.63577/lis.v2i1.120>
- Nasution, I. W., Asiah, N., Aprianto, I., & Suryana, T. (2026). Membangun Komunikasi yang Baik dalam Hubungan Masyarakat. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 13703–13710. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.5758>
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., & Novianti, E. (2022). Analisis strategi humas pemerintahan

- era milenial dalam menghadapi tata kelola informasi publik. *PROfesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 6(2), 286. <https://doi.org/10.24198/prh.v6i2.37095>
- Nugraha, J. T., & Orbawati, E. B. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik*. Stiletto Book.
- Nuradhwati, R., & Rahmandika, M. A. (2025). *Etika Kepemimpinan dalam Pemerintahan: Membangun Integritas dan Kepercayaan Publik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Österman, C., Hult, C., & Praetorius, G. (2020). Occupational safety and health for service crew on passenger ships. *Safety Science*, 121, 403–413. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.09.024>
- Permata, R. I., & Kusbandrijo, B. (2024). Pengawasan Arus Mudik 2024 di Pelabuhan Tanjung Perak Oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. *Prosiding Simposium Nasional Administrasi Publik (SIAP)*, 2(01), 88–94. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/puis/article/view/3914>
- Pernando, E. A., Muhaimin, A., & Azarkasyi, B. (2025). Komunikasi Interpersonal Karyawan Puskesmas Runjung Agung Oku Selatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Edutik : Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 5(4), 1329–1336. <https://doi.org/10.53682/6mpfk685>
- Purnandika, R. A., & Septiana, H. (2023). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Transportasi Umum di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (JIMEA)*, 1(2), 25–32. <https://doi.org/10.62017/jimea.v1i2.226>
- Rahayu, D., Mahfazza, E. C., Pratomo, O. J., & Milad, K. (2025). Dampak Dampak Bahasa Tubuh dalam Komunikasi Interpersonal: Studi Literatur tentang Pesan Nonverbal. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 7(4), 514–519. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v7i4.1992>
- Rajulan, M., Sulisty, G. A., Syaiful, & Satyadharma, M. (2025). Semangat Pahlawan Sebagai Teladan dalam Membangun Transportasi Berkeadilan. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 3(04), 1326–1334. <https://doi.org/10.70294/jimu.v3i04.1536>
- Rizalihadi, T., & Satispi, E. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori, Regulasi, Inovasi, dan Tantangan Era Society 5.0*. Penerbit Widina.
- Rizati, L., Wahidatunisa, Y., Seviani, D., Aryani, R. D., & Lianti, P. (2025). Perilaku Organisasi Dalam Pelayanan Publik (Library Research di Indonesia). *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 12(1), 29–40. <https://doi.org/10.37676/professional.v12i1.8199>
- Rokhmah, N. A., & Anggorowati, A. (2017). Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *JHeS (Journal of Health Studies)*, 1(1), 65–71. <https://doi.org/10.31101/jhes.186>
- Rukin, S. P. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Saputra, Y. J., Satyadharma, M., Susanti, N., & Asis, P. H. (2023). Etika Petugas Perizinan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. *CERMIN : JURNAL PENELITIAN*, 7(2), 561–573. https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v7i2.3995 ABSTRAK
- Sari, A. N. M., & Ardi, I. Y. (2025). Literatur Review: Analisis Keterampilan Komunikasi Interpersonal Petugas Imigrasi Dalam Proses Penerbitan Paspor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(12), 369–374. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/12068>
- Satyadharma, M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Layanan di Pelabuhan Feri Kendari- Wawonii. *BANDAR: JOURNAL OF CIVIL ENGINEERING*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.31605/bjce.v6i1.3369>
- Satyadharma, M., Susanti, N., & Saputra, Y. J. (2025). Tantangan terhadap Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko mewujudkan Good Governance (Studi di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara). *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 4(01). <https://doi.org/10.70294/jimu.v4i01.1473>
- Sentan, I. G. E. P. S., & Yustiari, S. H. (2024). *Mengelola Kolaborasi Stakeholder dalam Pelayanan Publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Sepriano, S., Suharyanto, S., & Judijanto, L. (2025). *Service Quality di Layanan Kesehatan*. PT.

- Sonpedia Publishing Indonesia.
- Septiawan, D. (2025). Budaya Humanis sebagai Strategi Pemasaran di Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi: Penguatan Identitas dan Pelayanan Berbasis Nilai. *Cakrawala Repositori IMWI*, 8(2), 1547–1557. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v8i2.789>
- Shilfani, S., Judijanto, L., & Sepriano, S. (2025). *Public Relations: Membangun Citra Positif dan Meningkatkan Kepercayaan Publik*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Sihombing, P. (2025). *Analisis Persepsi Kepuasan Kualitas Pelayanan Transportasi Masyarakat Pada Bus Trans Siginjai Dinas Perhubungan Provinsi Jambi*. Universitas Jambi.
- Solikhin, H. N., Saputra, A., & Arifi, A. (2025). Idul Fitri Dalam Perspektif Antropologi: Kajian Tentang Mudik, Halal Bihalal, Dan Tradisi Keagamaan Masyarakat Muslim Indonesia. *Advances In Education Journal*, 2(3), 1442–1452. <https://journal.al-afif.org/index.php/aej/article/view/523>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Supriansyah, S., Adianto, A., & As'ari, H. (2024). Evaluasi Kebijakan Mudik Kebangsaan Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau Tahun 2024. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(4), 5507–5513. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.13736>
- Tania, R., & Hamson, Z. (2024). Peran Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 6(1), 26–35. <https://doi.org/10.36090/jipe.v6i1.1428>
- Wandayani, W. (2023). *Strategi Humas PT Jasamarga Transjawa Tol Dalam Melakukan Komunikasi Pelayanan Publik Arus Mudik Lebaran Tahun 2022*. Universitas Nasional.
- Waranti, Mahdar, & Asmurti. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Desa dalam Meningkatkan Kinerja Perangkat Desa. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 2(3), 356–361. <https://jurnal.unusultra.ac.id/index.php/jisdik/article/view/308>
- Widjanarko, W. (2025). *Komunikasi Humanis: Perspektif Interpersonal, Sosial dan Budaya Dalam Kehidupan Modern*. Star Digital Publishing.
- Widodo, R., Hidayat, T., Romlah, & Wakhid, A. A. (2025). Designing Public Relations and Public Service Programs to Improve Public Image and Satisfaction. *Journal of Educational Management Research*, 4(6), 2589–2599. <https://doi.org/10.61987/jemr.v4i6.1168>
- Zein, M. H. M. (2023). *Reformasi Birokrasi: Dunia Birokrasi dan Pemerintahan*. Sada Kurnia Pustaka.
- Zhuang, X., & Wang, Y. (2024). Social support and travel: Enhancing relationships, communication, and understanding for travel companions. *International Journal of Tourism Research*, 26(4). <https://doi.org/10.1002/jtr.2712>