



## **Analisis Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Kemendukbangga/ BKKBN Provinsi Jawa Timur**

### *Analysis of Interpersonal Communication on the Performance of Employees of the Kemendukbangga/ BKKBN of East Java Province*

**Wilis Arum Karunia<sup>1\*</sup>, Aina Nur Illah<sup>2</sup>, Safriya Murni Puspita<sup>3</sup>,  
Mohammad Khusnu Milad<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Email : [wilissarrum@gmail.com](mailto:wilissarrum@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [ainanurillah26@gmail.com](mailto:ainanurillah26@gmail.com)<sup>2</sup>, [safriyamurni@gmail.com](mailto:safriyamurni@gmail.com)<sup>3</sup>, [m.milad@uinsa.ac.id](mailto:m.milad@uinsa.ac.id)<sup>4</sup>

---

#### **Article Info**

##### Article history :

Received : 03-05-2025

Revised : 05-05-2025

Accepted : 07-05-2025

Published : 09-05-2025

#### **Abstract**

*Interpersonal communication is a key factor in enhancing work effectiveness and employee performance in government organizations. This research seeks to examine the influence of interpersonal communication on employee performance at BKKBN East Java Province. Utilizing a qualitative approach, data collection methods include observation, interviews, and documentation. The results reveal that effective interpersonal communication enhances coordination, increase productivity, and create a harmonious work environment. However, several barriers hinder communication effectiveness, such as a lack of openness, differences in communication styles, rigid organizational culture, and limitations in communication technology. To address these challenges, several strategies are recommended, including enhancing communication training, promoting an open communication culture, optimizing the use of technology, and fostering more responsive leadership. With the right strategies, interpersonal communication can serve as a critical factor in improving employee performance and achieving organizational goals.*

**Keywords** : *interpersonal communication, employee performance, communication strategies*

---

#### **Abstrak**

Komunikasi interpersonal merupakan faktor utama dalam meningkatkan efektivitas kerja dan kinerja pegawai di organisasi pemerintahan. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dampak komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai di BKKBN Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat memperkuat koordinasi, meningkatkan produktivitas, serta membangun lingkungan kerja yang lebih harmonis. Namun, terdapat beberapa faktor yang menghambat efektivitas komunikasi, seperti kurangnya keterbukaan, perbedaan dalam gaya komunikasi, budaya organisasi yang cenderung kaku, serta keterbatasan dalam teknologi komunikasi. Untuk mengatasi hambatan tersebut, direkomendasikan strategi seperti peningkatan pelatihan komunikasi, penerapan budaya komunikasi terbuka, optimalisasi penggunaan teknologi, serta kepemimpinan yang lebih responsif. Dengan strategi yang tepat, komunikasi interpersonal dapat menjadi faktor utama dalam meningkatkan kinerja pegawai dan pencapaian tujuan organisasi.

**Kata Kunci** : komunikasi interpersonal, kinerja pegawai, strategi komunikasi



## PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal merupakan elemen kunci dalam organisasi yang berperan penting dalam membangun hubungan kerja yang efektif dan meningkatkan kinerja pegawai. Dalam konteks organisasi publik seperti Kemendukbangga/BKKBN Provinsi Jawa Timur, interaksi yang efektif antara pimpinan dan karyawan, serta di antara sesama pegawai, dapat meningkatkan efisiensi kerja dan pencapaian tujuan organisasi. Studi sebelumnya mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif bisa menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, meningkatkan motivasi karyawan, dan berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas kerja (Tobeoto, Ranteta'dung, & Muharram, 2022).

Meskipun demikian, masih terdapat berbagai tantangan dalam penerapan komunikasi interpersonal yang efektif di lingkungan kerja pemerintahan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi seperti kurangnya keterbukaan, empati, serta koordinasi yang buruk dapat berdampak negatif terhadap kinerja pegawai. Selain itu, faktor lain seperti budaya organisasi dan koordinasi antar divisi juga turut andil dalam menentukan sejauh mana komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai (Hadi et al., 2024). Berdasarkan pengamatan terhadap kinerja pegawai di sektor pemerintahan, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal berkontribusi secara signifikan terhadap pencapaian target kerja dan peningkatan efektivitas organisasi. Studi yang dilakukan di berbagai instansi menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai, di mana komunikasi yang terbuka dan efektif dapat meningkatkan kolaborasi serta meminimalkan kesalahpahaman dalam pekerjaan (Saragih, 2020).

Komunikasi interpersonal dalam organisasi telah menjadi subjek penelitian dalam berbagai studi sebelumnya. Menurut Lutfiya, komunikasi interpersonal sebagai alat berinteraksi tatap muka dua individu atau lebih memungkinkan umpan balik langsung untuk membangun pemahaman yang lebih baik (Illah & Nashrudin P, 2021). Penelitian lain menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dapat memengaruhi kepuasan kerja, keterlibatan pegawai, dan efektivitas tim dalam organisasi (Gunarsa, 2020). Dalam konteks organisasi pemerintahan, komunikasi interpersonal menjadi faktor yang sangat menentukan dalam penyampaian kebijakan dan koordinasi antar pegawai. Studi yang dilakukan oleh Tobeoto dan kawan-kawan menemukan bahwa komunikasi interpersonal yang baik dapat memperkuat koordinasi tim dan meningkatkan efisiensi dalam pengambilan keputusan (Tobeoto et al., 2022).

Kinerja sendiri berasal dari kata *performance*, yaitu hasil yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja ini bertujuan mewujudkan tujuan organisasi, yang tidak bertentangan dengan hukum, serta selaras dengan etika serta moral (Saputra, 2023). Berbagai faktor turut memengaruhi kinerja pegawai dalam suatu organisasi, termasuk komunikasi, motivasi, lingkungan kerja, dan kepemimpinan.

Menurut Juliartini, komunikasi merupakan proses penyampaian pikiran dan perasaan antara manusia. Jika pengungkapan isi pikiran dan perasaan dilakukan dengan benar serta sesuai dengan



etika yang tepat, maka ini dapat mencegah serta menghindari konflik, baik antar individu, kelompok, suku, maupun antar bangsa (Juliartini, 2021). Komunikasi interpersonal merupakan interaksi langsung antara dua orang atau lebih, di mana pesan dan makna disampaikan secara verbal maupun non-verbal. Dalam konteks organisasi, baik komunikasi verbal maupun non-verbal memiliki peran penting yang mencerminkan kualitas hubungan kerja antara pegawai dan organisasi (Usman, 2020).

De Vito (2005) dalam penelitian yang dikutip oleh (Azzahra, Wolor, & Marsofiyati, 2023) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif mencakup lima aspek, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), rasa positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Keterbukaan mencerminkan kemauan untuk saling menanggapi secara jujur dan toleran. Empati memungkinkan pemahaman terhadap perasaan orang lain, sementara dukungan menciptakan lingkungan kerja yang saling membantu. Sikap positif menunjukkan dorongan untuk menyelesaikan tugas dengan keyakinan, dan kesetaraan menekankan pada relasi komunikasi yang setara antar individu. Aspek-aspek inilah yang menjadi fondasi komunikasi interpersonal yang mampu mendukung kinerja pegawai secara optimal (Aulia, Dwianggraeni, & Ishak, 2023).

Kemendukbangga/BKKBN Provinsi Jawa Timur merupakan kementerian yang bertanggung jawab dalam mengelola program kependudukan dan keluarga berencana di Indonesia. Di tingkat provinsi, termasuk di Jawa Timur, BKKBN memiliki perwakilan yang melaksanakan program-program tersebut sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik wilayah setempat (Natalia, 2020). Dalam konteks ini, komunikasi interpersonal antarpegawai menjadi aspek krusial dalam mendukung efektivitas kerja serta pencapaian target program. Kejelasan pesan, umpan balik yang baik, serta kemampuan berkomunikasi antara pegawai dan pimpinan merupakan faktor utama yang dapat meningkatkan produktivitas serta efisiensi kerja.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini berpusat pada beberapa pertanyaan utama, yaitu sejauh mana komunikasi interpersonal mempengaruhi kinerja pegawai di Kemendukbangga/BKKBN Provinsi Jawa Timur, faktor-faktor apa saja dalam komunikasi interpersonal yang berkontribusi terhadap peningkatan atau penurunan kinerja pegawai, serta bagaimana strategi komunikasi interpersonal yang efektif dapat diterapkan dalam lingkungan kerja pemerintahan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dampak komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai, mengidentifikasi pola komunikasi interpersonal yang diterapkan dalam organisasi, menentukan sejauh mana komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap produktivitas pegawai, serta memberikan rekomendasi strategi komunikasi yang dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai.

Penelitian ini berkontribusi dalam memahami bagaimana komunikasi interpersonal dapat diterapkan secara lebih efektif dalam organisasi pemerintahan, khususnya di lingkungan Kemendukbangga/BKKBN Provinsi Jawa Timur. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak dilakukan pada sektor swasta atau pendidikan, penelitian ini akan memberikan



wawasan spesifik mengenai dinamika komunikasi interpersonal dalam institusi pemerintah yang memiliki karakteristik birokrasi yang kompleks.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang berawal dari pola pikir induktif sesuai dengan observasi objektif dan partisipatif pada fenomena sosial (Azzahra et al., 2023). Menurut Moleong, penelitian kualitatif menyajikan hasil bukan berbentuk angka tetapi kata-kata, dan mendapatkan data dari berbagai sumber, primer atau sekunder, melalui komunikasi tulisan atau lisan (Pamungkas & Khotimah, 2022). Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan BKKBN Provinsi Jawa Timur, yang berlokasi di Jl. Airlangga No.39, Surabaya. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja para pegawai di BKKBN.

Pengumpulan data menggunakan metode wawancara serta observasi, juga dokumentasi kegiatan pada beberapa pegawai yang terlibat langsung dalam proses komunikasi interpersonal di lingkungan kerja. Wawancara dilakukan untuk memahami sejauh mana komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap efektivitas kerja, koordinasi tim, dan produktivitas pegawai dalam menjalankan tugasnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut hasil wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap pegawai di lingkungan BKKBN Provinsi Jawa Timur, ditemukan jika komunikasi interpersonal berperan signifikan dalam mendukung kinerja pegawai.

### **Efektivitas Komunikasi Antar Pegawai**

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi interpersonal memiliki peran yang signifikan dalam menunjang kinerja di lingkungan BKKBN Provinsi Jawa Timur. Sebagian besar pegawai menganggap komunikasi interpersonal sebagai faktor utama dalam kelancaran koordinasi kerja. Komunikasi yang terbuka dan dua arah antara atasan dan bawahan memungkinkan adanya umpan balik yang jelas dan cepat dalam menyelesaikan tugas-tugas. Hal ini selaras dengan penelitian (Gunarsa, 2020) yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik mampu meningkatkan kepuasan kerja serta memperkuat koordinasi dalam tim di sebuah organisasi/perusahaan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal baik cenderung lebih mudah dalam memahami instruksi, bekerja bersama tim, serta menyelesaikan tugas dengan lebih efisien. Faktor lain yang berkontribusi terhadap efektivitas komunikasi interpersonal di lingkungan kerja meliputi pesan, keterbukaan dalam komunikasi.

### **Hambatan dalam Komunikasi Interpersonal**

Meskipun komunikasi interpersonal umumnya berjalan dengan baik, terdapat beberapa hambatan yang ditemukan, seperti:



1. Kurangnya keterbukaan dalam komunikasi, terutama antara pegawai dengan jabatan yang lebih tinggi dan bawahan.
2. Perbedaan gaya komunikasi yang mengakibatkan kesalahpahaman dalam penyampaian pesan.
3. Keterbatasan teknologi komunikasi yang masih bergantung pada metode konvensional dalam beberapa divisi.

### **Dampak Komunikasi Interpersonal terhadap Produktivitas**

Pegawai yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik cenderung lebih mudah menyesuaikan diri dalam tim kerja dan lebih produktif dalam menyelesaikan tugas. Tim yang memiliki komunikasi yang lancar juga menunjukkan efektivitas kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan tim yang mengalami hambatan komunikasi.

### **Pola Komunikasi yang Diterapkan**

Beberapa pola komunikasi yang diterapkan di lingkungan kerja BKKBN Provinsi Jawa Timur meliputi:

1. Komunikasi formal melalui rapat dan koordinasi rutin.
2. Komunikasi informal yang dilakukan melalui interaksi sehari-hari untuk membangun kedekatan antara pegawai.
3. Pemanfaatan media komunikasi seperti email dan grup pesan singkat untuk mempercepat penyampaian informasi.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi interpersonal di lingkungan BKKBN Provinsi Jawa Timur terbukti berperan dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Penelitian sebelumnya menyatakan jika komunikasi interpersonal yang efektif dapat memperkuat koordinasi tim dan meningkatkan efisiensi kerja (Tobeoto et al., 2022).

Pada penelitian ini ditemukan hambatan yaitu masih adanya ruang untuk perbaikan dalam membangun komunikasi yang lebih terbuka dan efisien. Dengan begitu Solusi yang dapat diterapkan yaitu memberikan pelatihan komunikasi pada pegawai agar mereka lebih memahami cara menyampaikan pesan dengan jelas dan efektif.

Dari sisi pola komunikasi, penggunaan komunikasi formal dan informal di lingkungan BKKBN menunjukkan bahwa keseimbangan antara keduanya sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Komunikasi formal berperan dalam memastikan keteraturan informasi, sementara komunikasi informal dapat membantu meningkatkan kedekatan antarpegawai.

Berdasarkan hasil penelitian ini, direkomendasikan beberapa strategi untuk meningkatkan komunikasi interpersonal di lingkungan BKKBN Provinsi Jawa Timur. Pertama, meningkatkan transparansi dan keterbukaan untuk mendorong budaya komunikasi terbuka agar pegawai merasa nyaman dalam menyampaikan pendapat dan menerima masukan. Kedua, pelatihan keterampilan



komunikasi seperti mengadakan workshop atau pelatihan tentang Teknik komunikasi yang efektif bagi pegawai. Ketiga, pemanfaatan teknologi komunikasi untuk mengoptimalkan penggunaan platform digital untuk mempercepat penyampaian informasi dan koordinasi kerja (Usman, 2020). Keempat, peningkatan interaksi sosial dengan mengadakan kegiatan yang dapat mempererat hubungan antarpegawai, sehingga komunikasi menjadi lebih efektif dan nyaman (Illah & Nashrudin P, 2021).

Dengan menerapkan strategi ini, diharapkan komunikasi interpersonal di BKKBN Provinsi Jawa Timur dapat semakin efektif dan berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai serta pencapaian tujuan organisasi secara optimal.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di BKKBN Provinsi Jawa Timur. Komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan, serta antar pegawai, dapat memperkuat koordinasi, meningkatkan efisiensi kerja, dan mengurangi kesalahpahaman dalam lingkungan kerja.

Namun, masih terdapat beberapa hambatan dalam komunikasi interpersonal, seperti kurangnya keterbukaan, perbedaan gaya komunikasi, budaya organisasi yang kaku, serta keterbatasan teknologi komunikasi. Hambatan ini dapat mengurangi efektivitas kerja dan pencapaian tujuan organisasi. Maka perlu adanya strategi yang efektif agar dapat meningkatkan keterampilan komunikasi pegawai, seperti pelatihan komunikasi, penerapan budaya komunikasi terbuka, pemanfaatan teknologi komunikasi, serta peningkatan kepemimpinan yang responsif.

Dengan mengatasi hambatan tersebut, komunikasi interpersonal yang efektif dapat tercipta, sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi dan meningkatkan produktivitas pegawai secara keseluruhan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aulia, F., Dwianggraeni, P. R., & Ishak, A. R. (2023). Peran Organisasi Mahasiswa dalam Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Interpersonal yang Efektif. *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*, 3(2), 141–150. <https://doi.org/10.20885/cantrik.vol3.iss2.art5>
- Azzahra, S. F., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2023). Analisis komunikasi interpersonal karyawan divisi marketing. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 2(7), 1278–1285. Retrieved from <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/3253>
- Gunarsa, I. K. (2020). POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN ( Studi Pola Komunikasi Pimpinan Rumah Produksi CV . Primetime Bali ) I Ketut Gunarsa Ditengah kondisi ramainya pelaku usaha rumah produksi di Bali saat ini ternyata tidak terlalu banyak ru. *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*, 2(1), 24–31.
- Hadi, S., Ermanto, C., Ali, A., Studi, P., Ilmu, M., Krisnadwipayana, U., ... Kunci, K. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal , Koordinasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja



- Pegawai Kecamatan Bogor Tengah Kota Bogor. *ANTASENA: Governance and Innovation Journal*, 2, 54–67.
- Illah, L., & Nashrudin P, A. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Jawilan Kabupaten Serang. *National Conference on Applied Business, Education, & Technology (NCABET)*, 1(1), 184–201. <https://doi.org/10.46306/ncabet.v1i1.16>
- Juliartini, L. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Disdikpora Kabupaten Buleleng. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 15(1), 81–94. Retrieved from <http://jurnal.stahnmpukuturan.ac.id/index.php/comment/article/view/1942%0Ahttp://jurnal.stahnmpukuturan.ac.id/index.php/comment/article/view/1942/1504>
- Natalia, I. W. (2020). Strategi Komunikasi Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur dalam Mensosialisasikan Pemahaman Pendewasaan Usia Perkawinan (PUP) Kepada Remaja Menuju Keluarga Kecil Bahagia Sejahtera Communication Strategy Representative BKKBN East Java Province in Socializin. *Jejaring Administrasi Publik*, 8(1), 847–866. Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-admp7a285be7c0full.pdf>
- Pamungkas, A., & Khotimah, K. (2022). Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja ASN BKPSDM kabupaten Banyumas. *Jurnal Komunikasi Dan Media*, 1(2), 103–114. Retrieved from <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/arkana/article/view/3627>
- Saputra, H. E. (2023). PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH KABUPATEN REJANG LEBONG. *BUANA KOMUNIKASI: Jurnal Penelitian Dan Studi Ilmu Komunikasi*, 04, 25–33.
- Saragih, M. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Bina Marga Dan Pengairan Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah AccUsi*, 2(1), 49–58. <https://doi.org/10.36985/accusi.v2i1.52>
- Tobeoto, K., Ranteta'dung, R. kasi, & Muharram, M. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika (Kominfo) Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Neraca : Ekonomi Bisnis, Manajemen, Akuntansi*, 5(2), 40–45. <https://doi.org/10.56070/jinema.v5i2.61>
- Usman, B. (2020). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. Retrieved from <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/view/2754>