



Peran Komunikasi Interpersonal Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Divisi Keuangan DPRKPCK Provinsi Jawa Timur

Septian Artikasari Dwi Indah cahyani¹, Menur Kusumaningtyas²

^{1,2} Program Studi Manajemen, STIE Mahardhika Surabaya

artikasariidwiiindah@gmail.com, menur.kusumaningtyas@stiemahardhika.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the role of interpersonal communication in enhancing the effectiveness of work processes within the Finance Division of the East Java Province Public Housing, Settlement Areas, and Public Works Agency (PRKPCK). The study is motivated by the importance of effective communication in supporting coordination and minimizing communication barriers within a government organizational setting. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through semi-structured interviews with informants comprising the Head of the Finance Sub-division and finance staff. The data were analyzed using the Miles and Huberman interactive analysis model, involving the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that interpersonal communication plays a crucial role in improving work process effectiveness by accelerating coordination, reducing administrative errors, and ensuring the timely completion of financial documents. Face-to-face communication was perceived as more effective than digital communication, as it allows for immediate clarification and reduces the risk of misunderstandings. Although communication barriers were not significant, certain situational challenges persisted, such as heavy workloads and differences in communication styles among employees. To address these obstacles, employees engaged in active coordination and periodic follow-ups using both direct communication and digital media. The study concludes that interpersonal communication is a vital factor in fostering work processes that are effective, efficient, and collaborative, thereby supporting the optimal and sustainable achievement of organizational goals.

Keyword: Interpersonal Communication, Work Effectiveness, Finance Division

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan efektivitas proses kerja di Divisi Keuangan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Cipta Karya (PRKPCK) Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi yang efektif dalam mendukung koordinasi serta meminimalkan hambatan komunikasi di lingkungan organisasi pemerintahan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur kepada informan yang terdiri atas Kepala Subbagian Keuangan dan staf keuangan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berperan penting dalam meningkatkan efektivitas proses kerja melalui percepatan koordinasi, pengurangan kesalahan administrasi, dan penyelesaian dokumen keuangan secara lebih tepat waktu. Komunikasi tatap muka dinilai lebih efektif dibandingkan komunikasi digital karena memungkinkan klarifikasi secara langsung serta mengurangi risiko kesalahpahaman. Meskipun hambatan komunikasi yang terjadi tidak terlalu signifikan, masih terdapat beberapa kendala situasional, seperti tingginya beban kerja dan perbedaan gaya komunikasi antarpegawai. Untuk mengatasi hambatan tersebut, pegawai melakukan koordinasi aktif dan tindak lanjut secara berkala melalui komunikasi langsung maupun media digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan faktor penting dalam menciptakan proses kerja yang efektif, efisien, kolaboratif serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Efektivitas Kerja, Divisi Keuangan

1. Pendahuluan

Dalam era birokrasi modern, efektivitas proses kerja pada instansi pemerintah sangat bergantung pada koordinasi internal yang optimal. Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya (PRKPCK) Provinsi Jawa Timur, sebagai instansi yang mengelola proyek strategis daerah, memerlukan alur kerja yang presisi dan minim hambatan. Divisi Keuangan, khususnya, memiliki peran vital dalam memastikan ketepatan administrasi, pencairan anggaran, dan pelaporan. Setiap keterlambatan dalam proses verifikasi atau miskomunikasi antar sub-bagian dapat berdampak pada terhambatnya keberlangsungan proses organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti selama menjalani masa magang di Divisi Keuangan DPRKPCK, ditemukan bahwa hambatan dalam proses kerja tidak selalu bersumber dari ketidakpahaman sistem atau aturan teknis, melainkan sering kali bermula dari dinamika interaksi antar pegawai. Sifat pekerjaan keuangan yang detail dan rentan kesalahan menuntut kejelasan informasi. Namun, di lapangan, proses penyelesaian berkas sering kali

terhambat karena kurangnya komunikasi langsung, perbedaan persepsi antara staf pelaksana dan atasan, atau adanya rasa segan untuk melakukan konfirmasi ulang.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, diperlukan komunikasi interpersonal yang efektif. Menurut DeVito (dalam Khairin, 2025), komunikasi interpersonal yang efektif mampu menciptakan perubahan sikap melalui pertukaran informasi, gagasan, dan perasaan sehingga menghasilkan outcome sesuai harapan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran krusial sebagai penentu keberlangsungan proses kerja. Komunikasi interpersonal, yang menekankan pada interaksi tatap muka dan proses penyampaian pesan untuk mencapai kesamaan persepsi antara komunikator dan komunikan, menjadi mekanisme utama untuk menyelesaikan ambiguitas aturan di lapangan. Dalam konteks dua arah, interaksi aktif ini memungkinkan terjadinya klarifikasi langsung sehingga potensi miskomunikasi yang bisa memicu konflik atau penundaan kerja dapat diminimalisir (Fitrawati et al., 2024).

Komunikasi interpersonal yang efektif di antara pegawai merupakan kunci untuk menembus rigiditas birokrasi. keterbukaan, empati, dan sikap saling mendukung terbukti mampu mempercepat penyelesaian masalah, khususnya dalam menghadapi tekanan deadline pelaporan keuangan. Hal ini sejalan dengan Prasetyo (2024) yang menyatakan bahwa kualitas hubungan sosial di tempat kerja, yang dibangun melalui keterampilan komunikasi interpersonal dan empati, mampu memperkuat kolaborasi tim dan mengurangi potensi konflik di lingkungan organisasi.

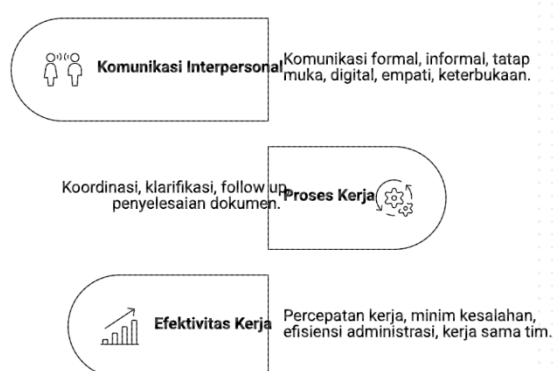
Sebaliknya, komunikasi interpersonal yang kurang efektif tidak hanya mempengaruhi kinerja individu, tetapi juga berdampak besar pada keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Rantai birokrasi yang gagal membangun saluran komunikasi interpersonal akan menghadapi kesulitan dalam pengambilan keputusan cepat. Prasetyo (2024) juga menemukan bahwa kesenjangan komunikasi dapat memicu ketidakpuasan kerja dan stres.

Penelitian-penelitian terbaru menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran yang semakin penting dalam menentukan keberhasilan kerja tim di berbagai organisasi. Sholihah et al. (2025) dalam kajian *systematic literature review* menemukan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan kerja tim, khususnya dalam hal peningkatan koordinasi, kejelasan informasi, serta efektivitas penyelesaian tugas. Temuan tersebut menegaskan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai media pertukaran informasi, tetapi juga sebagai faktor strategis dalam membangun sinergi kerja.

Hal ini juga diperkuat oleh Lusianawati (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berperan penting dalam meningkatkan efektivitas kerja dalam lingkungan organisasi. Komunikasi yang efektif tidak hanya meningkatkan koordinasi, tetapi juga membantu mempercepat penyelesaian tugas dan mengurangi kesalahan kerja. Dengan demikian, komunikasi interpersonal menjadi faktor kunci dalam mendukung efektivitas kerja pegawai di berbagai sektor, termasuk organisasi pemerintahan.

Penelitian Sholihah et al. (2025) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan kerja tim. Namun demikian, meskipun telah banyak kajian yang membahas hal tersebut, masih diperlukan kajian empiris pada konteks spesifik organisasi pemerintahan untuk melihat implementasinya secara langsung dalam proses kerja birokrasi. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan pada Divisi Keuangan DPRKPCK Provinsi Jawa Timur.

Penelitian mengenai komunikasi interpersonal umumnya berfokus pada perusahaan swasta, organisasi pendidikan, maupun sektor pelayanan umum. Namun, kajian mengenai komunikasi interpersonal dalam mendukung efektivitas kerja pada birokrasi pemerintahan, khususnya pada divisi keuangan yang memiliki kompleksitas administrasi tinggi, masih relatif terbatas. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak membahas komunikasi interpersonal dalam konteks hubungan sosial kerja, sedangkan penelitian ini menekankan pada peran komunikasi interpersonal dalam menjaga efektivitas proses administrasi keuangan di lingkungan birokrasi pemerintahan.



Gambar 1. Kerangka Pikir Peran Komunikasi Interpersonal dalam Efektivitas Kerja

Penelitian ini memandang komunikasi interpersonal sebagai faktor penting dalam mendukung efektivitas kerja pegawai pada lingkungan birokrasi pemerintahan. Komunikasi interpersonal yang efektif, baik melalui komunikasi formal maupun informal, berperan dalam meningkatkan koordinasi kerja, mempercepat klarifikasi informasi, dan meminimalkan kesalahan administrasi. Dalam penelitian ini, komunikasi interpersonal dianalisis melalui aspek keterbukaan komunikasi, komunikasi tatap muka, komunikasi digital, serta koordinasi antarpegawai yang kemudian memengaruhi efektivitas proses kerja administrasi keuangan.

Penelitian ini memiliki kebaruan pada analisis komunikasi interpersonal dalam mendukung efektivitas proses administrasi keuangan pada organisasi birokrasi pemerintahan melalui pendekatan komunikasi formal dan informal. Penelitian ini juga menyoroti strategi komunikasi interpersonal yang digunakan pegawai dalam meminimalkan miskomunikasi dan menjaga efektivitas kerja di tengah tingginya kompleksitas administrasi keuangan.

Selain berfungsi sebagai media penyampaian informasi, komunikasi interpersonal juga berperan sebagai sarana membangun kepercayaan (trust) di antara pegawai. Kepercayaan merupakan modal sosial yang sangat penting dalam organisasi birokrasi karena setiap proses administrasi melibatkan koordinasi lintas bidang dan tanggung jawab yang saling berkaitan. Ketika hubungan interpersonal dibangun atas dasar saling percaya, proses pertukaran informasi dapat berlangsung lebih cepat, terbuka, dan akurat sehingga memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

Dalam lingkungan birokrasi pemerintahan, komunikasi interpersonal memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan organisasi swasta. Adanya struktur organisasi yang hierarkis, pembagian wewenang yang jelas, serta prosedur administrasi yang ketat menyebabkan komunikasi tidak hanya berlangsung secara horizontal antarpegawai, tetapi juga secara vertikal antara atasan dan bawahan. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi interpersonal menjadi faktor penting agar setiap kebijakan dan instruksi dapat dipahami serta dilaksanakan secara tepat.

Divisi Keuangan sebagai unit yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan anggaran memiliki tingkat ketelitian yang tinggi dalam setiap proses administrasi. Kesalahan kecil dalam penyampaian informasi, kelengkapan dokumen, maupun interpretasi prosedur dapat mengakibatkan keterlambatan pencairan anggaran, revisi dokumen, bahkan berdampak pada pelaksanaan program kerja instansi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal menjadi salah satu instrumen penting dalam menjaga kualitas pelayanan administrasi keuangan.

Komunikasi interpersonal yang efektif juga mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Hubungan kerja yang harmonis akan mendorong pegawai untuk saling membantu ketika menghadapi kendala pekerjaan, berbagi informasi yang diperlukan, serta memberikan umpan balik secara konstruktif. Lingkungan kerja yang demikian pada akhirnya dapat meningkatkan motivasi kerja, kepuasan kerja, serta produktivitas pegawai dalam menjalankan tugas-tugas organisasi.

Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola komunikasi dalam organisasi pemerintahan. Penggunaan aplikasi pesan instan, surat elektronik, serta berbagai platform digital mempermudah koordinasi antarpegawai tanpa harus selalu melakukan pertemuan secara langsung. Namun demikian, komunikasi digital tetap memerlukan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik agar pesan yang disampaikan tidak menimbulkan kesalahpahaman akibat keterbatasan ekspresi nonverbal maupun perbedaan interpretasi.

Keberhasilan komunikasi interpersonal tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyampaikan pesan, tetapi juga oleh kemampuan mendengarkan secara aktif. Pegawai yang mampu mendengarkan dengan baik akan lebih mudah memahami kebutuhan, permasalahan, maupun sudut pandang rekan kerjanya. Sikap tersebut sangat diperlukan dalam lingkungan birokrasi yang menuntut kolaborasi serta penyelesaian pekerjaan secara kolektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam perspektif manajemen organisasi, komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas koordinasi. Koordinasi yang baik akan menghasilkan sinkronisasi pekerjaan antarsubbagian sehingga setiap tahapan administrasi dapat diselesaikan sesuai prosedur dan target waktu yang telah ditetapkan. Sebaliknya, lemahnya koordinasi akibat komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan tumpang tindih pekerjaan maupun keterlambatan penyelesaian tugas.

Fenomena komunikasi interpersonal dalam organisasi pemerintahan juga menjadi perhatian karena berkaitan dengan peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan (*good governance*). Salah satu prinsip *good governance* adalah efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, yang hanya dapat diwujudkan apabila terdapat komunikasi yang terbuka, koordinatif, serta responsif di antara seluruh unsur organisasi. Dengan demikian, komunikasi interpersonal tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada kualitas pelayanan publik yang dihasilkan instansi pemerintah.

Penelitian ini menjadi penting karena memberikan gambaran empiris mengenai praktik komunikasi interpersonal yang berlangsung pada Divisi Keuangan DPRKPKK Provinsi Jawa Timur. Hasil penelitian diharapkan mampu mengidentifikasi pola komunikasi yang telah berjalan dengan baik maupun berbagai hambatan yang masih dihadapi, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi instansi dalam meningkatkan efektivitas koordinasi dan proses administrasi keuangan.

Selain memberikan kontribusi praktis bagi organisasi, penelitian ini juga diharapkan mampu memperkaya kajian ilmiah di bidang komunikasi organisasi, khususnya mengenai komunikasi interpersonal dalam birokrasi pemerintahan. Temuan penelitian dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas efektivitas kerja pegawai pada sektor publik, sekaligus memberikan rekomendasi strategis bagi instansi pemerintah dalam membangun budaya komunikasi yang lebih efektif, kolaboratif, dan adaptif terhadap dinamika organisasi. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam mendukung efektivitas kerja pegawai Divisi Keuangan DPRKPK Provinsi Jawa Timur, mengidentifikasi hambatan komunikasi interpersonal yang muncul dalam proses administrasi keuangan, serta menjelaskan strategi komunikasi yang dilakukan pegawai untuk menjaga kelancaran proses kerja organisasi.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam proses komunikasi interpersonal pegawai pada Divisi Keuangan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena secara alami melalui pengamatan langsung terhadap interaksi dan dinamika kerja yang terjadi tanpa adanya perlakuan atau manipulasi tertentu. Data penelitian bersumber dari wawancara mendalam dengan informan kunci yang dianggap mengetahui dinamika komunikasi di lingkungan kerja tersebut, serta dari dokumen pendukung seperti struktur organisasi dan literatur ilmiah yang relevan. Teknik wawancara dilakukan menggunakan pedoman semi-terstruktur yang bersifat fleksibel agar peneliti dapat menggali informasi secara mendalam.

Menurut Moleong (2021), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik dalam konteks tertentu. Dalam penelitian ini, konteks tersebut adalah interaksi komunikasi interpersonal antarpegawai dalam lingkungan birokrasi pemerintahan.

Narasumber dalam riset ini terdiri dari empat pegawai yang bertugas di Divisi Keuangan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur. Empat informan dipilih karena dianggap telah mewakili pihak yang terlibat langsung dalam proses administrasi keuangan sehingga mampu memberikan informasi yang mendalam sesuai kebutuhan penelitian, baik dari level atasan maupun staf pelaksana. Penelitian dilakukan pada bulan Mei 2026 Lokasi penelitian ini terletak di Jl. Gayung Kebonsari No.169, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur. Berikut uraian mengenai narasumber penelitian yang dipilih melalui *Purposive sampling* dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Profil Narasumber

No	Narasumber	Divisi
1.	Bi	Kepala Subbagian Keuangan
2.	As	Staf keuangan
3.	Ys	Staf keuangan
4.	Ni	Staf keuangan

Pada Tabel 1. Peneliti menggunakan inisial pada setiap informan sebagai bentuk perlindungan terhadap privasi dan etika penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung untuk memperoleh informasi mendalam mengenai proses komunikasi interpersonal dalam lingkungan kerja Divisi Keuangan.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperoleh melalui triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara antar informan serta hasil observasi lapangan.

Berikut uraian pertanyaan semi-terstruktur dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini:

Topik	Pertanyaan Interview
Proses Komunikasi Divisi Keuangan	1. Bagaimana proses komunikasi yang biasanya dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan di Divisi Keuangan? Media komunikasi apa yang paling sering digunakan dan mengapa? 2. Situasi seperti apa yang membuat Bapak/Ibu merasa komunikasi tatap muka lebih efektif dibandingkan komunikasi melalui chat atau telepon?
Hambatan Komunikasi Interpersonal dalam Divisi Keuangan	3. Apa saja kendala atau hambatan yang sering muncul saat Bapak/Ibu berkomunikasi dengan rekan kerja atau atasan di divisi ini? 4. Apakah perbedaan usia, jabatan atau gaya komunikasi antar pegawai di Divisi Keuangan pernah menyulitkan proses koordinasi kerja? Bisa diceritakan contohnya?
Dampak Efektivitas Proses Kerja	5. Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana komunikasi interpersonal yang baik dapat memperlancar proses kerja, terutama saat menghadapi tekanan tenggat waktu atau perbaikan berkas? 6. Pernahkah Bapak/Ibu mengalami proses kerja yang terhambat atau berlarut larut hanya karena adanya miskomunikasi atau kurangnya interaksi langsung? Bisa diceritakan kronologinya?
Strategi dan Solusi Komunikasi	7. Strategi apa yang biasanya Bapak/Ibu gunakan secara pribadi untuk menjaga komunikasi tetap efektif meski di tengah kesibukan pekerjaan?

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan empat narasumber di Divisi Keuangan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya (PRKPCK) Provinsi Jawa Timur, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kelancaran proses administrasi keuangan. Interaksi yang berlangsung secara langsung maupun melalui media digital menjadi faktor utama dalam mempercepat koordinasi, mengurangi kesalahan administrasi, serta mendukung efektivitas penyelesaian pekerjaan.

1. Proses Komunikasi dalam Divisi Keuangan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses komunikasi di Divisi Keuangan berlangsung melalui dua bentuk utama, yaitu komunikasi formal dan informal. Komunikasi formal biasanya dilakukan melalui disposisi, rapat internal, serta koordinasi administratif terkait verifikasi dokumen keuangan. Sementara itu, komunikasi informal dilakukan melalui percakapan langsung antarpegawai maupun media komunikasi digital seperti WhatsApp dan *Zoom Meeting* untuk pelaksanaan jadwal *work from home* (WFH).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi tatap muka lebih efektif digunakan dalam proses administrasi keuangan yang membutuhkan klarifikasi langsung dan ketepatan informasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian pesan, tetapi juga sebagai mekanisme pengurangan ambiguitas dalam proses kerja birokrasi.

Dalam konteks Divisi Keuangan DPRKPCK Provinsi Jawa Timur, komunikasi langsung membantu pegawai mempercepat proses verifikasi dokumen dan meminimalkan kesalahan administrasi akibat perbedaan persepsi. Temuan ini sejalan dengan Fitriwati et al. (2024) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal melalui interaksi dua arah mampu mengurangi potensi miskomunikasi karena adanya proses klarifikasi secara langsung. Selain itu, efektivitas komunikasi interpersonal juga dipengaruhi oleh keterbukaan pegawai dalam melakukan koordinasi dan *follow up* pekerjaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas hubungan interpersonal memiliki kontribusi terhadap efektivitas proses kerja organisasi.

2. Hambatan Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber, secara umum komunikasi interpersonal di Divisi Keuangan DPRKPCK Provinsi Jawa Timur telah berjalan dengan baik dan mendukung kelancaran proses kerja. Para pegawai mengaku sudah terbiasa melakukan koordinasi secara langsung maupun melalui media komunikasi digital sehingga kesalahpahaman dapat diminimalkan. Hubungan kerja antarpegawai juga terjalin cukup harmonis sehingga proses administrasi dapat diselesaikan secara efektif.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari tetap terdapat beberapa kendala kecil yang bersifat situasional, namun tidak sampai menghambat proses kerja secara signifikan. Hambatan yang muncul lebih berkaitan dengan kondisi teknis pekerjaan, seperti padatnya jadwal pekerjaan saat mendekati tenggat pelaporan keuangan. Pada kondisi tersebut, komunikasi terkadang dilakukan secara singkat dan terburu-buru sehingga diperlukan konfirmasi ulang agar tidak terjadi kesalahan administrasi. Informan As juga menyampaikan kadang kalau pekerjaan sedang banyak, komunikasi jadi terburu-buru sehingga perlu konfirmasi ulang supaya tidak salah. Selain itu, perbedaan gaya komunikasi antarpegawai juga sesekali menimbulkan perbedaan pemahaman. Pegawai senior cenderung lebih nyaman menggunakan komunikasi formal dan tatap muka, sedangkan pegawai yang lebih muda lebih sering memanfaatkan komunikasi digital seperti WhatsApp. Namun, perbedaan tersebut dapat diatasi melalui penyesuaian cara komunikasi dan sikap saling memahami antar pegawai.

Narasumber juga menyampaikan bahwa budaya kerja di Divisi Keuangan cukup terbuka sehingga apabila terdapat informasi yang kurang jelas, pegawai dapat langsung melakukan klarifikasi kepada rekan kerja maupun atasan. Oleh karena itu, hambatan komunikasi yang muncul tidak berkembang menjadi konflik atau keterlambatan kerja yang serius.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Prasetyo (2024) yang menjelaskan bahwa kualitas hubungan sosial di tempat kerja dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi interpersonal dan empati antar pegawai. Sikap terbuka dan saling mendukung terbukti membantu mengurangi potensi konflik serta menjaga efektivitas kerja dalam organisasi.

3. Dampak Komunikasi Interpersonal terhadap Efektivitas Kerja

Komunikasi interpersonal yang efektif terbukti memberikan dampak positif terhadap efektivitas proses kerja pegawai. Koordinasi yang dilakukan secara aktif membantu mempercepat penyelesaian dokumen serta mengurangi kesalahan administrasi.

Dalam situasi tenggat waktu pelaporan, pegawai saling memberikan informasi mengenai progres pekerjaan dan kendala yang dihadapi sehingga proses kerja dapat berjalan lebih efisien. Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa miskomunikasi pernah menyebabkan keterlambatan administrasi. Salah satu informan

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.12760>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

menjelaskan bahwa pernah terjadi kesalahan format dokumen karena instruksi yang disampaikan melalui pesan singkat tidak dipahami secara menyeluruh.

Sebaliknya, miskomunikasi terbukti dapat menghambat proses kerja. Salah satu informan Ni menceritakan bahwa pernah terjadi keterlambatan pencairan berkas karena adanya perbedaan pemahaman mengenai format dokumen yang harus dilengkapi. Kesalahan tersebut baru diketahui setelah dilakukan pengecekan ulang secara langsung dengan pihak terkait. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya komunikasi interpersonal dapat menimbulkan dampak administratif yang cukup signifikan.

Hasil penelitian ini memperkuat temuan Laia et al. (2024) bahwa komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan dapat meningkatkan koordinasi dan efektivitas kerja dalam organisasi.

Hal ini juga diperkuat oleh Lusianawati (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berperan penting dalam meningkatkan efektivitas kerja organisasi. Komunikasi yang efektif tidak hanya memperlancar penyampaian informasi, tetapi juga membantu mempercepat koordinasi dan mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Dalam konteks Divisi Keuangan DPRKPCK Provinsi Jawa Timur, temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal menjadi faktor penting dalam memastikan setiap proses administrasi berjalan lebih efektif dan efisien.

4. Strategi Pegawai dalam Mengoptimalkan Komunikasi

Pegawai Divisi Keuangan DPRKPCK Provinsi Jawa Timur memiliki beberapa strategi dalam menjaga komunikasi interpersonal agar tetap efektif di tengah tingginya aktivitas kerja. Salah satu strategi yang paling sering dilakukan adalah membangun komunikasi yang aktif melalui koordinasi langsung dan kebiasaan melakukan *follow up* kepada setiap pegawai yang terlibat dalam proses pekerjaan.

Pegawai melakukan *follow up* baik secara tatap muka maupun melalui media komunikasi seperti WhatsApp untuk memastikan bahwa setiap informasi, instruksi, maupun dokumen telah diterima dan diproses dengan baik. Strategi ini dilakukan untuk menghindari adanya pekerjaan yang tertunda akibat kurangnya koordinasi atau kelalaian dalam penyampaian informasi. Dengan adanya *follow up* secara rutin, pegawai dapat mengetahui perkembangan pekerjaan sekaligus segera melakukan klarifikasi apabila terdapat kesalahan atau kekurangan berkas.

Selain itu, Informan Bi juga menyampaikan berupaya menjaga komunikasi yang terbuka dan tidak sungkan untuk bertanya apabila terdapat instruksi yang kurang dipahami. Sikap saling mengingatkan antarpegawai menjadi bagian penting dalam menciptakan hubungan kerja yang kooperatif dan responsif. Dalam situasi pekerjaan yang padat, komunikasi interpersonal yang aktif membantu pegawai bekerja lebih terarah dan meminimalkan potensi miskomunikasi.

Penggunaan media komunikasi digital dimanfaatkan untuk mempercepat penyampaian informasi sederhana, sedangkan pembahasan yang memerlukan penjelasan rinci biasanya dilakukan melalui komunikasi langsung agar tidak terjadi perbedaan persepsi. Strategi tersebut dinilai efektif karena mampu menjaga kelancaran alur administrasi keuangan dan meningkatkan efisiensi penyelesaian pekerjaan.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan hasil kajian Sholihah et al. (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang kuat terhadap keberhasilan kerja tim. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa komunikasi yang efektif mampu meningkatkan kejelasan peran, mempercepat koordinasi, serta mengurangi potensi kesalahan dalam pelaksanaan tugas kelompok.

Dalam konteks Divisi Keuangan DPRKPCK Provinsi Jawa Timur, hasil penelitian ini memperkuat temuan bahwa strategi komunikasi seperti koordinasi langsung, klarifikasi ulang, dan *follow up* secara aktif merupakan bentuk implementasi komunikasi interpersonal yang efektif. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan proses kerja tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu, tetapi juga oleh kualitas interaksi antarpegawai dalam menyampaikan dan menerima informasi secara tepat.

Dengan demikian, komunikasi interpersonal tidak hanya berperan sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai mekanisme utama dalam membangun efektivitas kerja tim di lingkungan birokrasi pemerintahan.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas kerja pegawai pada Divisi Keuangan DPRKPCK Provinsi Jawa Timur. Komunikasi interpersonal yang dilakukan melalui komunikasi tatap muka, koordinasi aktif, klarifikasi langsung, dan *follow up* pekerjaan terbukti mampu mempercepat penyelesaian administrasi keuangan serta mengurangi potensi kesalahan kerja.

Meskipun terdapat hambatan komunikasi yang bersifat situasional, seperti tingginya beban kerja dan perbedaan gaya komunikasi antarpegawai, hambatan tersebut dapat diminimalkan melalui komunikasi terbuka dan penyesuaian pola interaksi kerja. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal tidak hanya memengaruhi hubungan kerja antarpegawai, tetapi juga menjadi faktor penting dalam menjaga efektivitas proses birokrasi administrasi keuangan.

Penelitian ini memberikan kontribusi pada kajian komunikasi organisasi dalam konteks birokrasi pemerintahan, khususnya terkait efektivitas komunikasi interpersonal pada divisi administrasi keuangan. Penelitian selanjutnya

disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods guna mengukur pengaruh komunikasi interpersonal terhadap efektivitas kerja secara lebih terukur.

Reference

- Fadiyah, S. K., Ahkmad, F. F., Fadhila, Z. N., & Milad, K. (2025). Systematic Literature Review: Peran komunikasi interpersonal antar karyawan terhadap efektivitas kerja. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(11). <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i11.408>
- Fitrawati, F., Insan, N., & Djalil, N. A. (2024). Peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan motivasi kerja pengawas dan kepala sekolah di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Penajam Paser Utara. *Indonesian Journal of Research and Service Studies*, 1(3), 120–139.
- Fatmasari, & Adha, W. M. (2022). Dimensi komunikasi interpersonal dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. *MANDAR: Management Development and Applied Research Journal*, 5(1), 119–124. <https://doi.org/10.31605/mandar.v5i1.2153>
- Khairin, D. P., Winata, H., & Addina, D. (2025). *Peran komunikasi interpersonal dalam membangun lingkungan kerja yang harmonis di Departemen Akuntansi Manajemen, Perpajakan dan Asuransi PT Dirgantara Indonesia* (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia.
- Khaerunnisa, F., & Rakkang, Y. (2025). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gowa. *Liquidity: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 3(2). <https://doi.org/10.1515/liquidity.v3i2.95>
- Karunia, W. A., Illah, A. N., Puspita, S. M., & Milad, M. K. (2025). Analisis komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai Kemendukbangga/BKKBN Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(5), 8488–8494. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/3325>
- Lusianawati, H. (2025). The role of interpersonal communication in improving work effectiveness in an organizational environment. *Journal of Dialogos*, 2(4), 40–51. <https://doi.org/10.62872/1kxjx381>
- Laia, A., Sitorus, H., & Bangun, D. P. (2024). Peran komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja di PT Mandiri Abadi Permai. *Jurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 8(2), 71–82. <https://jurnal.universitaskarmaagung.ac.id/socialopinion/article/view/4951>
- Laloan, T. A. P., Tulus, F. M. G., & Plangiten, N. N. (2024). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap efektivitas kerja pegawai di Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 95–104. <https://doi.org/10.35797/jap.v10i1.54771>
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, N. A. (2024). Analisis peran komunikasi antarpribadi dalam meningkatkan kualitas hubungan sosial di tempat kerja. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(4), 13153–13159. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i4.34390>
- Sholihah, I., Khoirinnisa, N., & Milad, K. (2025). Systematic literature review: Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap keberhasilan kerja tim. *Buana Komunikasi*, 6(2). <https://doi.org/10.32897/buanakomunikasi.2025.6.2.4369>
- Sangapan, L. H., Paryanti, A. B., Manurung, A. H., & Manurung, A. (2025). Komunikasi interpersonal di tempat kerja: Temuan empiris dari pendekatan systematic literature review. *Jurnal Komunikasi dan Ilmu Sosial*, 3(3).
- Silvia, R., Andriani, D., & Sumartik, S. (2024). Komunikasi interpersonal, konsep diri dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal E-Bis*, 8(1), 60–74. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v8i1.1615>
- Wedana, K. B., Sukadana, I. W., & Suarjana, I. W. (2022). Pengaruh komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Timur. *EMAS*, 3(7), 163–186. <https://doi.org/10.30388/emas.v3i7.4200>