



Membangun Kepercayaan Publik: Analisis Komunikasi *Interpersonal* Pegawai Kantor Pertanahan Kota Serang

Mohammad Fauzan Hafidz¹, Siti Muhibah², Arga Satrio Prabowo³

¹²³ Bimbingan dan Konseling, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia

¹ ozan.arrasyid@gmail.com, ² siti.muhibah@untirta.ac.id, ³ argasatrio@untirta.ac.id

Abstrak

Kepercayaan publik merupakan faktor penting dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pada sektor pertanahan yang memiliki kompleksitas administrasi dan koordinasi kerja yang tinggi. Penelitian ini bertujuan menganalisis kemampuan komunikasi *interpersonal* pegawai Kantor Pertanahan Kota Serang sebagai upaya membangun kepercayaan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian berjumlah 102 pegawai, dengan sampel sebanyak populasi. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator komunikasi *interpersonal* menurut DeVito, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Hasil uji instrumen menunjukkan seluruh item pernyataan valid dengan nilai *corrected* item-total *correlation* di atas 0,349 serta reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,969. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi *interpersonal* pegawai berperan penting dalam memperkuat koordinasi internal, meningkatkan kejelasan informasi, serta mengurangi potensi miskomunikasi yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan pertanahan. Komunikasi *interpersonal* yang efektif mendorong terciptanya pelayanan yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel sehingga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap Kantor Pertanahan Kota Serang.

Kata Kunci : komunikasi *interpersonal*, kepercayaan publik, pelayanan publik, pegawai kantor pertanahan, kualitas pelayanan.

Abstract

Public trust is a crucial factor in the successful implementation of public services, including the land administration sector, which is characterized by complex administrative processes and extensive work coordination. This study aims to analyze the interpersonal communication competence of employees at the Serang City Land Office as an effort to build public trust in the quality of public services provided. This research employed a quantitative method with a survey approach. The study population consisted of 102 employees, all of whom were included as the research sample using a total sampling technique. Data were collected through a questionnaire developed based on DeVito's interpersonal communication indicators, namely openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. The instrument testing results indicated that all questionnaire items were valid, with corrected item-total correlation values exceeding 0.349, and reliable, with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.969. The findings reveal that employees' interpersonal communication plays a significant role in strengthening internal coordination, improving information clarity, and minimizing the potential for miscommunication that may influence public perceptions of land services. Effective interpersonal communication contributes to more transparent, responsive, and accountable public services, thereby enhancing public trust in the Serang City Land Office.

Keyword : *interpersonal communication, public trust, public service, land office employees, service quality.*

PENDAHULUAN

Kepercayaan publik merupakan salah satu aspek penting yang digunakan untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah tidak hanya dibentuk oleh kualitas kebijakan yang diterapkan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang terjalin antara aparatur pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam praktik pelayanan publik, komunikasi berfungsi sebagai sarana utama untuk menyampaikan informasi, menjelaskan prosedur layanan, membangun koordinasi, serta membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah. Komunikasi yang berlangsung secara efektif dapat membantu masyarakat memperoleh informasi yang akurat dan mudah dipahami, sedangkan komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan kesalahan pemahaman, ketidakjelasan prosedur, hingga keterlambatan dalam proses pelayanan. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dan menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Wahyono & Aditia, 2022). Oleh sebab itu, komunikasi *interpersonal*



menjadi salah satu elemen strategis yang perlu diperhatikan untuk mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Rosariya & Junaidi, 2024).

Kantor Pertanahan Kota Serang merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan pelayanan administrasi pertanahan kepada masyarakat. Pelayanan pertanahan memiliki karakteristik yang cukup kompleks karena mencakup berbagai tahapan, mulai dari pengajuan permohonan, pemeriksaan dan verifikasi dokumen, pengukuran lapangan, pengolahan data, hingga penerbitan dokumen pertanahan. Setiap tahapan tersebut melibatkan koordinasi antarunit kerja yang memerlukan komunikasi yang efektif agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, masih ditemukan sejumlah kendala yang berkaitan dengan komunikasi internal organisasi, seperti ketidaksesuaian informasi antarpegawai, keterlambatan penyampaian perkembangan proses pelayanan, serta perbedaan pemahaman dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat. Permasalahan tersebut berpotensi menimbulkan kebingungan di kalangan pengguna layanan, memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima, dan pada akhirnya berdampak pada tingkat kepercayaan publik terhadap instansi pertanahan. Padahal, kemampuan komunikasi *interpersonal* pegawai merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Lusiawati, 2019).

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi *interpersonal* pegawai. Menurut DeVito (2019), komunikasi *interpersonal* yang efektif dibangun melalui lima indikator utama, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Keterbukaan memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang jujur dan transparan, sedangkan empati membantu individu memahami kebutuhan dan perasaan pihak lain. Sikap mendukung berperan dalam menciptakan suasana komunikasi yang kondusif, sementara sikap positif mendorong terjalinnya hubungan yang lebih harmonis. Adapun kesetaraan memungkinkan setiap individu untuk saling menghargai tanpa dipengaruhi oleh perbedaan status maupun jabatan. Penerapan kelima indikator tersebut diyakini mampu meningkatkan efektivitas komunikasi dalam organisasi, memperkuat koordinasi kerja, serta meminimalkan risiko terjadinya miskomunikasi. Selain itu, komunikasi *interpersonal* yang baik juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik (Tyas et al., 2021). Dengan demikian, pengembangan kemampuan komunikasi *interpersonal* pegawai menjadi langkah penting dalam mewujudkan pelayanan yang lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Penelitian mengenai komunikasi *interpersonal* dalam organisasi publik telah berkembang cukup pesat dan menghasilkan berbagai temuan yang menunjukkan pentingnya komunikasi dalam mendukung efektivitas pelayanan. Yusuf, Purwana, dan Buchdadi (2021) menemukan bahwa komunikasi *interpersonal* memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi melalui peningkatan efektivitas kerja pegawai dan kualitas interaksi yang terjalin dengan pengguna layanan (Yusuf et al., 2021). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang lebih profesional dan berkualitas. Selain itu, Zakaria (2021) juga mengungkapkan bahwa komunikasi *interpersonal* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja profesional pegawai yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Zakaria, 2021). Temuan tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi bukan hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga menjadi faktor yang memengaruhi produktivitas dan kualitas kerja pegawai.

Selanjutnya, Wahyono dan Aditia (2022) menjelaskan bahwa unsur-unsur komunikasi pelayanan publik yang meliputi komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek komunikasi memiliki kontribusi yang besar dalam membentuk kualitas pelayanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik (Wahyono & Aditia, 2022). Penelitian Mustika, Zaenab, dan Somiartha (2025) menunjukkan bahwa strategi komunikasi *interpersonal* yang diterapkan secara efektif mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penguatan empati, pemberian umpan balik yang konstruktif, dan penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat (Mustika et al., 2025). Sementara itu, Palapah, Hernawati, dan Suherman (2024) menemukan bahwa kemampuan komunikasi *interpersonal* petugas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diterima (Palapah et al., 2024). Hasil penelitian tersebut semakin mempertegas bahwa kualitas komunikasi menjadi salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Rosariya dan Junaidi (2024) menunjukkan bahwa keterbukaan komunikasi dalam organisasi pemerintah berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik serta memperkuat koordinasi kerja antarpegawai (Rosariya & Junaidi, 2024). Dalam konteks yang lebih luas, komunikasi juga terbukti berperan penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi. Kim dan Nam (2024) menemukan bahwa gaya komunikasi pemimpin berpengaruh terhadap perilaku kerja pegawai melalui peningkatan partisipasi dan keterbukaan komunikasi di lingkungan organisasi pemerintah (Kim & Nam, 2024). Selain itu, Halling dan Grund-Petersen (2024) mengungkapkan bahwa respons komunikasi yang diberikan oleh pegawai lini depan kepada masyarakat sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah yang mereka terima (Halling & Grund-Petersen, 2024). Penelitian Bao et al. (2024) juga menjelaskan bahwa komunikasi dan kolaborasi antarpegawai menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik, terutama dalam menghadapi tuntutan pelayanan pada era digital yang semakin dinamis (Bao et al., 2024).

Dalam sektor pertanahan, penelitian yang dilakukan oleh Husein, Chatra, dan Afrizal (2025) menunjukkan bahwa komunikasi *interpersonal* yang menekankan aspek empati dan pembangunan kepercayaan memiliki peran penting dalam



penyelesaian konflik pertanahan serta membangun hubungan yang konstruktif antara pihak-pihak yang terlibat (Husein et al., 2025). Penelitian tersebut menegaskan bahwa komunikasi *interpersonal* tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi instrumen dalam membangun hubungan sosial yang harmonis dan meningkatkan kepercayaan. Hasil penelitian Yuniati dan Ermita (2025) juga menunjukkan bahwa keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan merupakan faktor utama yang membentuk komunikasi *interpersonal* yang efektif dalam organisasi pemerintahan (Yuniati & Ermita, 2025). Temuan serupa dikemukakan oleh Said, Saleh, dan Isgunandar (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi *interpersonal* yang efektif mampu meningkatkan koordinasi kerja, memperkuat keterbukaan informasi, serta mendukung efektivitas pelayanan dalam organisasi pemerintah (Said et al., 2025).

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas komunikasi *interpersonal* dalam organisasi publik, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh komunikasi *interpersonal* terhadap kinerja pegawai, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna layanan, maupun penyelesaian konflik organisasi. Sementara itu, penelitian yang secara khusus menganalisis komunikasi *interpersonal* pegawai sebagai faktor yang berkontribusi dalam membangun kepercayaan publik pada instansi pertanahan masih relatif terbatas. Padahal, pelayanan pertanahan memiliki karakteristik yang unik karena melibatkan proses administrasi yang kompleks, koordinasi lintas bidang yang intensif, serta berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat terhadap kepastian hukum hak atas tanah. Karakteristik tersebut menjadikan konteks penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan nilai kebaruan (*novelty*) dengan memfokuskan kajian pada komunikasi *interpersonal* pegawai sebagai faktor yang berperan dalam membangun kepercayaan publik di Kantor Pertanahan Kota Serang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi *interpersonal* pegawai Kantor Pertanahan Kota Serang berdasarkan indikator keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam rangka membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan pertanahan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian komunikasi organisasi pada sektor publik, khususnya yang berkaitan dengan pembentukan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan praktis bagi Kantor Pertanahan Kota Serang dalam meningkatkan kualitas komunikasi internal organisasi, memperkuat koordinasi antarpegawai, serta meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sehingga tercipta pelayanan pertanahan yang lebih efektif, transparan, responsif, dan dipercaya oleh masyarakat.

METODE

Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei untuk menganalisis komunikasi *interpersonal* pegawai Kantor Pertanahan Kota Serang dalam membangun kepercayaan publik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur fenomena secara objektif melalui data numerik yang diperoleh dari responden. Penelitian dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Serang pada tahun 2026.

Populasi penelitian terdiri dari seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kota Serang yang berjumlah 102 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling jenuh* (*saturated sampling*), sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan teori komunikasi *interpersonal* DeVito yang meliputi lima indikator, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Instrumen penelitian terdiri atas 32 butir pernyataan dengan skala Likert lima tingkat. Hasil pengujian instrumen menunjukkan seluruh item pernyataan valid dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,349. Selain itu, hasil uji reliabilitas memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,969 yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi.

Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Selanjutnya data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk mengetahui tingkat komunikasi *interpersonal* pegawai berdasarkan masing-masing indikator penelitian. Analisis dilakukan dengan menghitung skor, persentase, dan kategori penilaian sehingga diperoleh gambaran mengenai kondisi komunikasi *interpersonal* pegawai Kantor Pertanahan Kota Serang.

Penelitian diawali dengan identifikasi permasalahan komunikasi *interpersonal* yang terjadi di lingkungan Kantor Pertanahan Kota Serang. Tahap berikutnya adalah studi literatur untuk memperoleh landasan teoritis dan menyusun instrumen penelitian. Instrumen yang telah disusun kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan pada pengumpulan data. Setelah data terkumpul, dilakukan proses pengolahan dan analisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil analisis selanjutnya digunakan untuk menyusun kesimpulan mengenai kondisi komunikasi *interpersonal* pegawai dalam mendukung pembangunan kepercayaan publik di Kantor Pertanahan Kota Serang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2023), penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan data yang



diperoleh di lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kota Serang yang berjumlah 102 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil, penelitian ini menggunakan teknik *sampling jenuh* sehingga seluruh populasi dijadikan responden penelitian.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), ragu-ragu (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Variabel komunikasi *interpersonal* diukur berdasarkan teori Devito yang terdiri atas lima indikator sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Komunikasi *Interpersonal*

No	Indikator	Dimensi
1	Keterbukaan	8
2	Empati	6
3	Sikap Mendukung	6
4	Sikap Positif	6
5	Kesetaraan	6
Total		32

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan menghitung skor total, persentase, nilai rata-rata (*mean*), median, dan standar deviasi. Selanjutnya, hasil analisis diklasifikasikan ke dalam kategori rendah, sedang, dan tinggi untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kemampuan komunikasi *interpersonal* pegawai di Kantor Pertanahan Kota Serang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemampuan Komunikasi *Interpersonal* Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi *interpersonal* pegawai Kantor Pertanahan Kota Serang secara umum berada pada kategori sedang. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan terhadap 102 responden, diperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 138,10 dengan standar deviasi sebesar 12,87. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pegawai telah memiliki kemampuan komunikasi *interpersonal* yang cukup memadai dalam mendukung pelaksanaan tugas organisasi maupun proses pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan tersebut tercermin dari adanya interaksi kerja yang relatif efektif antarpegawai, kemampuan menyampaikan informasi yang cukup jelas, serta adanya upaya membangun hubungan kerja yang harmonis dalam lingkungan organisasi.

Kategori sedang yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas komunikasi *interpersonal* pegawai telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat ruang yang dapat dioptimalkan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi secara keseluruhan. Dalam konteks organisasi pelayanan publik, kemampuan komunikasi *interpersonal* yang baik sangat diperlukan karena menjadi faktor penting dalam mendukung koordinasi kerja, memperlancar pertukaran informasi, serta meminimalkan terjadinya kesalahan komunikasi yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi *interpersonal* yang baik cenderung lebih mudah menjalin kerja sama, memahami kebutuhan rekan kerja maupun masyarakat, serta mampu memberikan respons yang tepat terhadap berbagai situasi yang dihadapi dalam proses pelayanan.

Jika ditinjau berdasarkan indikator komunikasi *interpersonal* yang dikemukakan oleh DeVito, kemampuan pegawai dalam aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan menunjukkan kecenderungan yang cukup baik. Keterbukaan dalam komunikasi memungkinkan pegawai untuk menyampaikan informasi secara jelas dan transparan kepada rekan kerja maupun masyarakat. Sementara itu, empati membantu pegawai memahami kebutuhan, harapan, dan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan sehingga interaksi yang terjalin menjadi lebih efektif. Sikap mendukung dan sikap positif juga berkontribusi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta mendorong terjalinnya hubungan *interpersonal* yang lebih harmonis di dalam organisasi.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi *interpersonal* memiliki peran strategis dalam mendukung efektivitas pelaksanaan tugas di Kantor Pertanahan Kota Serang. Melalui komunikasi yang baik, proses koordinasi antarbagian dapat berlangsung lebih lancar, informasi terkait pelayanan dapat disampaikan secara lebih akurat, dan potensi terjadinya miskomunikasi dapat ditekan. Sebaliknya, apabila komunikasi *interpersonal* tidak berjalan secara optimal, maka risiko terjadinya kesalahan informasi, keterlambatan pelayanan, serta perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan tugas akan semakin meningkat. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yusuf, Purwana, dan Buchdadi (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi *interpersonal* yang efektif mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan koordinasi kerja dan kualitas interaksi antarindividu dalam organisasi. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Yuniati dan Ermita (2025) yang menjelaskan bahwa keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan merupakan unsur penting dalam membangun komunikasi *interpersonal* yang efektif pada organisasi publik. Dengan demikian, kemampuan komunikasi



interpersonal yang dimiliki pegawai menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap terciptanya pelayanan publik yang lebih profesional dan berkualitas.

Meskipun demikian, hasil penelitian yang menunjukkan kategori sedang mengindikasikan perlunya upaya peningkatan kemampuan komunikasi *interpersonal* secara berkelanjutan. Organisasi dapat melakukan berbagai strategi, seperti pelatihan komunikasi, penguatan budaya kerja kolaboratif, peningkatan koordinasi antarunit, serta pengembangan kompetensi pegawai dalam menghadapi masyarakat. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas komunikasi *interpersonal* pegawai sehingga pelaksanaan pelayanan pertanahan menjadi lebih efektif, transparan, responsif, dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Pada akhirnya, peningkatan kemampuan komunikasi *interpersonal* tidak hanya berdampak pada efektivitas kerja internal organisasi, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik terhadap Kantor Pertanahan Kota Serang sebagai penyelenggara pelayanan pertanahan.

Tabel 2. Kategori Komunikasi *Interpersonal* Pegawai

No	Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	< 125,23	Rendah	18	17,65%
2	125,23 – 150,97	Sedang	68	66,67%
3	> 150,97	Tinggi	16	15,69%
Jumlah			102	100%

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden berada pada kategori sedang dengan persentase 66,67%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi *interpersonal* pegawai telah berkembang dengan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan agar dapat mencapai kategori tinggi secara lebih merata.

Menurut Devito (2016), komunikasi *interpersonal* yang efektif ditandai oleh keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Kelima aspek tersebut menjadi dasar dalam membangun hubungan kerja yang harmonis dan meningkatkan efektivitas komunikasi dalam organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai telah mampu menerapkan aspek-aspek komunikasi *interpersonal* tersebut dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, meskipun belum optimal pada seluruh pegawai.

Kemampuan Komunikasi *Interpersonal* Berdasarkan Indikator

Berdasarkan hasil analisis yang disajikan pada Tabel 3, indikator keterbukaan memperoleh persentase tertinggi, yaitu sebesar 88,38%, sedangkan indikator empati memperoleh persentase terendah sebesar 82,03%. Meskipun terdapat perbedaan nilai persentase antarindikator, seluruh aspek komunikasi *interpersonal* menunjukkan capaian yang relatif tinggi dan berada pada kategori sedang. Temuan ini mengindikasikan bahwa pegawai Kantor Pertanahan Kota Serang telah memiliki kemampuan komunikasi *interpersonal* yang cukup baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Tingginya capaian pada setiap indikator juga menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin di lingkungan kerja telah mampu mendukung proses koordinasi, pertukaran informasi, serta hubungan kerja yang kondusif. Namun demikian, masih diperlukan upaya peningkatan pada beberapa aspek agar kualitas komunikasi *interpersonal* dapat berkembang secara lebih optimal dan memberikan dampak yang lebih besar terhadap efektivitas pelayanan publik.

Tabel 3. Kategori Komunikasi *Interpersonal* Berdasarkan Indikator

Indikator	Persentase
Keterbukaan	88,38%
Empati	82,03%
Sikap Mendukung	82,14%
Sikap Positif	85,02%
Kesetaraan	83,01%

Berdasarkan Tabel 3, indikator keterbukaan memperoleh persentase tertinggi sebesar 88,38%, sedangkan indikator empati memperoleh persentase terendah sebesar 82,03%. Meskipun demikian, seluruh indikator menunjukkan nilai yang relatif tinggi dan berada dalam kategori sedang.

a. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan indikator yang memperoleh persentase tertinggi dalam penelitian ini, yaitu sebesar 88,38%. Menurut DeVito (2016), keterbukaan mengacu pada kesediaan seseorang untuk menyampaikan informasi secara jujur, menerima masukan dari pihak lain, serta bersedia berbagi informasi yang relevan dalam proses komunikasi. Tingginya nilai pada indikator ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Pertanahan Kota Serang telah memiliki kemampuan yang cukup baik dalam membangun komunikasi yang transparan dan terbuka di lingkungan kerja. Kondisi tersebut memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang lebih efektif



antarpegawai sehingga proses koordinasi dapat berjalan dengan lebih lancar. Keterbukaan juga berperan dalam mengurangi potensi kesalahpahaman dan mempercepat penyelesaian pekerjaan karena setiap individu memiliki akses terhadap informasi yang diperlukan. Dalam konteks pelayanan publik, keterbukaan menjadi aspek penting untuk menciptakan pelayanan yang transparan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

b. Empati

Indikator empati memperoleh persentase sebesar 82,03%, yang merupakan nilai terendah dibandingkan indikator lainnya. Meskipun demikian, capaian tersebut tetap menunjukkan bahwa kemampuan empati pegawai berada pada kategori yang cukup baik. Menurut Suranto Aw (2011), empati merupakan kemampuan individu untuk memahami perasaan, kebutuhan, serta sudut pandang orang lain sehingga dapat memberikan respons yang sesuai terhadap situasi yang dihadapi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai cukup mampu memahami kondisi rekan kerja maupun masyarakat yang menerima layanan pertanahan. Kemampuan empati sangat penting dalam organisasi pelayanan publik karena membantu pegawai memberikan pelayanan yang lebih humanis, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Rendahnya persentase empati dibandingkan indikator lain mengindikasikan bahwa aspek ini masih memerlukan perhatian lebih melalui pengembangan keterampilan *interpersonal* dan peningkatan sensitivitas pegawai terhadap berbagai kebutuhan pengguna layanan.

c. Sikap Mendukung

Sikap mendukung memperoleh persentase sebesar 82,14%, yang menunjukkan bahwa pegawai telah cukup mampu menciptakan suasana komunikasi yang mendukung dan konstruktif dalam lingkungan kerja. Menurut Rakhmat (2018), sikap mendukung mencerminkan adanya penghargaan, perhatian, dan kesediaan untuk membantu pihak lain dalam proses komunikasi. Kemampuan ini menjadi faktor penting dalam membangun hubungan kerja yang harmonis dan meningkatkan efektivitas kerja tim. Pegawai yang memiliki sikap mendukung cenderung lebih mudah bekerja sama, memberikan umpan balik secara positif, serta membantu rekan kerja dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul. Dalam konteks pelayanan pertanahan yang melibatkan banyak tahapan administrasi dan koordinasi lintas bagian, sikap mendukung dapat memperkuat kolaborasi antarpersonel sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

d. Sikap Positif

Indikator sikap positif memperoleh persentase sebesar 85,02%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki pandangan dan perilaku positif dalam berkomunikasi dengan rekan kerja maupun masyarakat. Menurut DeVito (2016), sikap positif merupakan kecenderungan individu untuk menciptakan suasana komunikasi yang menyenangkan, penuh penghargaan, dan mendorong terjalinnya hubungan *interpersonal* yang baik. Sikap positif dapat meningkatkan kenyamanan dalam berinteraksi, memperkuat kerja sama, serta meminimalkan potensi konflik yang muncul akibat perbedaan pendapat atau persepsi. Dalam lingkungan organisasi publik, sikap positif juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena masyarakat akan merasa lebih dihargai dan diperhatikan ketika berinteraksi dengan pegawai yang ramah dan profesional. Oleh karena itu, tingginya capaian pada indikator ini menjadi modal penting dalam mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas.

e. Kesetaraan

Indikator kesetaraan memperoleh persentase sebesar 83,01%. Menurut DeVito (2016), kesetaraan merupakan kondisi ketika individu memandang pihak lain sebagai mitra komunikasi yang memiliki nilai dan hak yang sama untuk menyampaikan pendapat, tanpa dipengaruhi oleh perbedaan status, jabatan, maupun latar belakang tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai cukup mampu menerapkan prinsip kesetaraan dalam komunikasi kerja sehari-hari. Penerapan prinsip ini sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, saling menghargai, dan terbuka terhadap berbagai gagasan. Selain itu, kesetaraan juga dapat meningkatkan efektivitas komunikasi karena setiap individu merasa dihargai dan memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam proses pertukaran informasi. Dalam konteks pelayanan publik, sikap yang menjunjung tinggi kesetaraan dapat membantu menciptakan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif sehingga meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan.

Kemampuan Komunikasi *Interpersonal* Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan persentase kemampuan komunikasi *interpersonal* antara pegawai laki-laki dan perempuan. Berdasarkan hasil analisis yang disajikan pada Tabel 4, indikator keterbukaan perempuan memperoleh persentase tertinggi, yaitu sebesar 90,77%, sedangkan indikator sikap mendukung laki-laki memperoleh persentase terendah, yaitu sebesar 83,45%.



Tabel 4. Kategori Komunikasi *Interpersonal* Berdasarkan Jenis Kelamin

Indikator	Laki-Laki Perempuan	
Keterbukaan	83,67%	90,77%
Empati	84,01%	74,19%
Sikap Mendukung	82,45%	75,04%
Sikap Positif	85,12%	80,85%
Kesetaraan	83,56%	77,52%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perempuan memiliki persentase lebih tinggi pada indikator keterbukaan, sedangkan laki-laki memiliki persentase lebih tinggi pada indikator empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Menurut Wood (2013), laki-laki dan perempuan memiliki kecenderungan gaya komunikasi yang berbeda. Perempuan cenderung membangun hubungan *interpersonal* melalui keterbukaan dan kedekatan emosional, sedangkan laki-laki lebih berorientasi pada penyampaian informasi dan penyelesaian masalah. Temuan penelitian ini memperlihatkan adanya kecenderungan yang sejalan dengan teori tersebut.

Kemampuan Komunikasi *Interpersonal* Berdasarkan Posisi Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai *back office* memiliki kemampuan komunikasi *interpersonal* yang relatif lebih baik dibandingkan pegawai *front office*.

Tabel 5. Kategori Komunikasi *Interpersonal* Berdasarkan Posisi Kerja

Indikator	Back office	Front office
Keterbukaan	70,65%	76,68%
Empati	71,74%	69,90%
Sikap Mendukung	69,57%	68,50%
Sikap Positif	73,91%	67,13%
Kesetaraan	72,83%	68,93%

Berdasarkan Tabel 5, kemampuan komunikasi *interpersonal* pegawai *front office* dan *back office* secara umum berada pada kategori sedang pada seluruh indikator. Pegawai *front office* memperoleh persentase tertinggi pada indikator keterbukaan sebesar 76,68%, sedangkan indikator dengan persentase terendah adalah sikap positif sebesar 67,13%. Sementara itu, pada kelompok *back office*, indikator sikap positif memperoleh persentase tertinggi sebesar 73,91%, diikuti kesetaraan sebesar 72,83%, empati sebesar 71,74%, keterbukaan sebesar 70,65%, dan sikap mendukung sebesar 69,57%.

Hasil tersebut menunjukkan adanya perbedaan kecenderungan kemampuan komunikasi *interpersonal* berdasarkan posisi kerja. Pegawai *front office* memiliki persentase yang lebih tinggi pada indikator keterbukaan, yang mencerminkan kemampuan menyampaikan dan menerima informasi secara lebih terbuka dalam interaksi pelayanan. Sebaliknya, pegawai *back office* menunjukkan persentase yang lebih tinggi pada indikator empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, yang mengindikasikan bahwa komunikasi *interpersonal* dalam lingkungan kerja internal telah berjalan dengan cukup baik. Meskipun demikian, seluruh indikator masih berada pada kategori sedang, sehingga diperlukan upaya peningkatan kemampuan komunikasi *interpersonal* pada kedua kelompok pegawai. Menurut DeVito (2019), komunikasi *interpersonal* yang efektif dibangun melalui keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Penguatan kelima aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas koordinasi kerja sekaligus memperkuat kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga mampu membangun kepercayaan publik terhadap Kantor Pertanahan Kota Serang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kemampuan komunikasi *interpersonal* pegawai di Kantor Pertanahan Kota Serang secara umum berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 138,10. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pegawai telah memiliki kemampuan komunikasi *interpersonal* yang cukup baik dalam mendukung pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat, meskipun belum mencapai kondisi yang optimal. Berdasarkan indikator yang diukur, keterbukaan memperoleh persentase tertinggi, diikuti oleh sikap positif, kesetaraan, sikap mendukung, dan empati. Temuan ini menunjukkan bahwa pegawai cenderung mampu membangun komunikasi yang terbuka, positif, dan saling menghargai dalam lingkungan kerja. Ditinjau berdasarkan jenis kelamin, pegawai perempuan menunjukkan kemampuan yang lebih tinggi pada aspek keterbukaan, sedangkan pegawai laki-laki memperoleh nilai lebih tinggi pada aspek empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Sementara itu, berdasarkan posisi kerja, pegawai *back office* menunjukkan kemampuan komunikasi *interpersonal* yang lebih baik



dibandingkan pegawai *front office*, yang mengindikasikan bahwa intensitas interaksi dalam pekerjaan turut berkontribusi terhadap perkembangan kemampuan komunikasi *interpersonal*. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi *interpersonal* pegawai di Kantor Pertanahan Kota Serang telah berjalan cukup baik dan berperan dalam mendukung efektivitas hubungan kerja serta kualitas pelayanan publik, namun masih diperlukan upaya pengembangan agar kemampuan tersebut dapat meningkat secara lebih optimal dan merata pada seluruh pegawai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kontribusi dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas selama proses pendidikan dan penyusunan penelitian. Penulis juga menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi selama proses penelitian hingga penyusunan artikel ini dapat diselesaikan.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh jajaran Kantor Pertanahan Kota Serang yang telah memberikan izin, dukungan, serta bantuan dalam proses pengumpulan data penelitian. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Tidak lupa, penulis menyampaikan terima kasih kepada teman-teman yang telah memberikan bantuan, dukungan, semangat, serta berbagai masukan selama proses penelitian dan penyusunan artikel ini. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bao, G., Wang, X., Larsen, G. L., & Morgan, D. F. (2024). Collaborative governance and public service responsiveness in the digital era. *Public Administration Review*, 84(2), 215–229.
- DeVito, J. A. (2019). *The interpersonal communication book* (15th ed.). Pearson.
- Halling, M., & Grund-Petersen, P. (2024). Frontline employee communication and citizen perceptions of public service quality. *International Review of Administrative Sciences*, 90(1), 85–102.
- Husein, S., Chatra, E., & Afrizal. (2025). Decoding *interpersonal* communication in land dispute mediation: A meaning management perspective from Indonesia's agrarian sector. *Journal of Posthumanism*, 5(6), 874–882.
- Kim, S., & Nam, T. (2024). Leadership communication and employee engagement in public organizations. *Public Personnel Management*, 53(1), 45–67.
- Lusiawati, I. (2019). Komunikasi *interpersonal* dalam organisasi pelayanan publik. *Jurnal Komunikasi*, 10(2), 112–121.
- Mustika, N., Zaenab, S., & Somiartha, I. W. (2025). Strategi komunikasi *interpersonal* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(1), 45–57.
- Palapah, M. A. O., Hernawati, R., & Suherman, M. (2024). *Interpersonal* dynamics in legal services: A study of user perceptions on court personnel communication skills. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 4(2).
- Rosariya, D., & Junaidi, A. (2024). Keterbukaan komunikasi organisasi dan implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 21(1), 55–68.
- Said, N. Y., Saleh, S., & Isgunandar. (2025). Effectiveness of *interpersonal* communication of employees in the Department of Communication, Informatics, Statistics and Coding of Gowa District. *Jurnal Ad'ministrare*, 12(2).
- Tyas, R. D., Kurniawan, A., & Putri, N. A. (2021). *Interpersonal* communication and public trust in government services. *Journal of Public Service Studies*, 5(2), 87–98.
- Wahyono, B., & Aditia, R. (2022). Komunikasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 133–145.
- Yuniati, Y., & Ermita, E. (2025). Komunikasi *interpersonal* di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat. *YASIN*, 5(1), 499–509.
- Yusuf, I., Purwana, D., & Buchdadi, A. D. (2021). The influence of *interpersonal* communication, universal-diverse orientation (UDO), and self-efficacy on the quality of administrative services at State University of Jakarta. *International Journal for Applied Information Management*, 2(2), 97–105.
- Zakaria, M. (2021). The role of *interpersonal* communication in improving employee performance within public organizations. *International Journal of Communication and Society*, 3(2), 78–89.