

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KINERJA PUBLIK
INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN DI KANTOR DINAS
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA SURAKARTA**



Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh :

DEBBY SALASIH

L.100 070 097

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

PENGESAHAN

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KINERJA PUBLIK INTERNAL
TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN DI KANTOR DINAS KEBUDAYAAN DAN
PARIWISATA SURAKARTA**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

DEBBY SALASIH

L100 070 097

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 31 Oktober 2011

Dan telah dinyatakan memenuhi syarat

Susunan dewan penguji:

1. **Drs. A. Muhibbin, M. Si** ()
2. **Budi Santoso, M. Si** ()
3. **Drs. Joko Sutarso, M.Si** ()

Surakarta, 31 Oktober 2011

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika

Dekan,

Husni Thamrin, M.T., Ph.D
NIK. 706

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya bertanggungjawab sepenuhnya.

Surakarta, 11 Oktober 2011

Tanda tangan

DEBBY SALASIH

L100 070 097

MOTTO

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan,
maka kerjakanlah sesuatu urusan dengan sungguh-
sungguh, dan hanya kepada Tuhan-lah hendaknya kita
berharap”*

(terjemahan Q.S. Al-insyiro’:6-8)

*“Jauh lebih baik berani melakukan hal-hal yang hebat
demi memenangkan keberhasilan yang gemilang walau
dibayang-bayangi kegagalan, daripada berada di
antara barisan orang-orang penakut yang tidak pernah
benar-benar merasa bahagia atau menderita, karena
mereka hidup dilingkupi cahaya temaram sehingga
mereka tidak memahami arti kemenangan dan
kegagalan yang sesungguhnya”*

(Theodore Roosevelt)

“Manusia dilahirkan untuk sukses, bukan gagal”

(Henry David Thoreau)

*“Tetap menjadi diri sendiri, yakin akan kemampuan
yang kita miliki, terus berusaha dan berdoa, Allah SWT
pasti tahu apa yang kita kerjakan selama tetap pada
jalan yang diridhoi-NYA”*

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, karya tulis ini penulis persembahkan kepada :

Bapak dan Ibu Tercayang

Terima kasih atas semua apa yang kalian berikan untukku. Kasih sayang, pengorbanan serta doa yang tiada henti. Nasehat-nasehat yang selalu membimbingku hingga sampai saat ini, semoga menjadi bekal masa depanku.

Kakak-kakakku Tercinta

Mbak Ayu dan Mas Heri terima kasih selama ini telah menjadi kakak yang terbaik untukku, panutan serta bantuan dan motivasinya.

Sahabat-sahabatku

Buat Ima, Supriyadi, Sasmito, Mbak Mila, Mbak Nita. Thanks sudah menjadi sahabat terbaikku selama ini dan memberi kesan terindah dalam hidupku.

Buat anak kos Pondok Barokah Mbak Indha, Febri, Fitria, Meli, dkk. Makasih atas bantuan serta dukungannya selama ini, kalian telah memberi kenangan yang tak terlupakan untukku.

Buat teman-teman Ilmu Komunikasi Reni, Maharani, Shinta, Rina. Teman-teman PR, kelas B dan angkatan 2007 serta kakak-kakak tingkat 2006, semoga pertemanan kita tidak akan pernah terputus dan tetap jalin silaturahmi

Almamaterku

Dimana aku telah banyak belajar, mengenal wawasan dunia luar, memperoleh ilmu yang akan menjadi bekal di kehidupanku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Ucap Syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi S1 (Strata 1) jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penulisan ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara moril maupun spiritual dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Untuk itu kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:.

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Husni Thamrin, Ph. D, dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Rinasari Kusuma, S.Sos selaku ketua prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Drs. A. Muhibbin, M. Si selaku pembimbing pertama telah sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi.

5. Budi Santoso, M. Si selaku pembimbing kedua yang telah mendukung dan memberi masukan pada saat bimbingan skripsi.
6. Dian Purworini, S.Sos, MM selaku pembimbing akademik yang selama ini selalu setia memberikan bimbingan serta arahan-arahan akademik di Fakultas Ilmu Komunikasi.
7. Segenap dosen jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan banyak pengetahuan dan ilmu saat berada di bangku kuliah.
8. Segenap staff karyawan jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mempermudah dan memberikan bantuannya.
9. Drs. Aryo Widyandoko, MH selaku Sekretaris Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian dan Ibu Eni yang telah meberikan bimbingan dan arahan saat penelitian.
10. Bapak dan Ibu, yang tiada henti memberikan kasih sayang, semangat secara moril, spritual serta material. Skripsi ini sebagai kado terindah buat kalian sebagai tanggungjawab dan janjiku.
11. Mbak Ayu, Mas Heri, Mas Dimas, Mbak Tia, serta keluarga besar yang selalu *mensupport* dan bantuan yang selama ini kalian berikan.
12. Mbak Dian Sasmita, Mbak Indha N.H., Mbak Yulia dan pihak yang terkait, selaku teman-teman dari LSM Yayasan Sahabat KAPAS, *thanks for a lot* telah mengajarkan, memberi banyak ilmu serta memberikan kesempatan waktu saat pengerjaan skripsi.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan semangat secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Terima kasih atas bantuan yang diberikan semoga mendapat balasan dari Allah SWT sebagai amalan yang diperhitungkan dan mendapatkan imbalan yang berharga. Penulis menyadari penulisan ini banyak kekurangan dan jauh dari sempurna sehingga diharapkan penulis kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan dalam penelitian ini. Akhirnya dengan segala kerendahan hati semoga skripsi ini berguna, khususnya bagi penulis dan untuk penelitian selanjutnya. Dan bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 11 Oktober 2011

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Motto	iv
Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	i
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Pembahasan Teori	8
1. Komunikasi Organisasi	8
2. Kinerja	16

3. Kepuasan	18
B. Definisi Konseptual	20
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Hipotesis	23
 BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan	26
C. Populasi, Sampel dan Sampling	26
1. Populasi	26
2. Sampel	27
3. Sampling	27
D. Metode Pengumpulan Data	29
1. Metode Angket/Koesioner	29
2. Data Sekunder	29
E. Definisi Operasional Variabel	29
F. Instrumen Penelitian	30
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reliabilitas	35
G. Teknik Analisis Data	36
1. Uji Prasyarat Analisis	36
2. Uji Hipotesis	38
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	

A. Gambaran Umum	41
1. Gambaran Umum Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta	41
2. Gambaran Umum Responden.....	45
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas Angket	49
C. Analisis Data	50
1. Uji Asumsi Klasik	50
2. Analisis Regresi Linier Berganda	53
3. Uji Ketepatan Model	54
4. Uji Ketepatan Parameter	55
5. Koefisien Determinasi	57
D. Pembahasan	58
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
Daftar Pustaka	66
Lampiran	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Perincian Waktu Penelitian	26
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Karyawan	46
Tabel 4.2 Usia Responden	46
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	47
Tabel 4.4 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner	48
Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Uji Realibilitas Angket	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Data	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.I Sistematika Kerangka Berpikir	23
Gambar IV. 1 Daerah Kritis Uji F	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data Penelitian
- Lampiran 2 Daftar Nama-nama Karyawan dalam Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Kuesioner Komunikasi Organisasi
- Lampiran 4 Uji Validitas Kinerja Publik Internal
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas Komunikasi Organisasi
- Lampiran 6 Frequencies
- Lampiran 7 Uji Normalitas
- Lampiran 8 Uji Multikolinieritas
- Lampiran 9 Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 10 Uji Hipotesis
- Lampiran 11 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 12 Bagan Organisasi Dinas Pariwisata Seni dan Budaya Surakarta
- Lampiran 13 Surat Keterangan
- Lampiran 14 Lembar Bimbingan
- Lampiran 15 Foto Penelitian

ABSTRAK

Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Kinerja Publik Internal Terhadap Kepuasan Karyawan di Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta

Komunikasi dalam organisasi digunakan untuk memudahkan, melaksanakan dan melancarkan jalannya organisasi dengan memperlancar proses informasi. Komunikasi yang kurang baik dan kondisi kerja yang tidak mendukung, tidak ada kerjasama yang baik antara rekan sesama kerja, maka, kinerja karyawan menurun, sehingga karyawan akan semakin jauh dari kata puas dan betah bekerja di perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi dan kinerja publik internal terhadap kepuasan karyawan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pengujian hipotesis melalui analisis statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta. Sampel diambil sebanyak 47 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis regresi ganda, uji F, uji R^2 , dan uji t,

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kepuasan karyawan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa komunikasi organisasi memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,655 > 2,021$ pada taraf signifikansi 5%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komunikasi organisasi, maka semakin tinggi kepuasan karyawan. Sebaliknya semakin rendah komunikasi organisasi, maka semakin rendah pula kepuasan karyawan; (2) Kinerja publik internal berpengaruh terhadap kepuasan karyawan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa kinerja publik internal memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,373 > 2,021$ pada taraf signifikansi 5%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kinerja, maka semakin tinggi kepuasan karyawan. Sebaliknya semakin rendah kinerja, maka semakin rendah pula kepuasan karyawan; (3) Komunikasi organisasi dan kinerja publik internal secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan karyawan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta. Dari hasil uraian pengujian hipotesis dengan analisis regresi diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($41,361 > 3,23$) diterima pada taraf signifikansi 5%.

Kata kunci: *Komunikasi Organisasi, Kinerja Publik Internal, Kepuasan Karyawan*