

**UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
MEDAN – INDONESIA**

Dengan ini diterangkan bahwa Skripsi Sarjana Manajemen Program Strata Satu (S-1) dari mahasiswa:

**Nama** : Nita Annasari Sigalingging  
**NPM** : 20520138  
**Program Studi** : Manajemen  
**Judul Skripsi** : PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KOMPETENSI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI KANTOR DINAS KESEHATAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Telah diterima dan terdaftar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan. Dengan diterimanya Skripsi ini, maka telah dilengkapi syarat-syarat akademik untuk menempuh ujian Skripsi dan Lisan Komprehensif guna menyelesaikan studi.

**Sarjana Manajemen Program Studi Strata Satu (S1)**

**Program Studi Manajemen**

**Pembimbing Utama**



**Hanna M. Damanik S.F., MM**



**Dr. E. Hannonangan Siallagan, S.E., M.**

**Pembimbing Pendamping**



**Vehry M. Lumbangaol, SE., M.Si., Ak., CA**

**Ketua Program Studi**



**Romindo M. Pasaribu S.E, MBA**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara adalah lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan pengelolaan berbagai program kesehatan di tingkat provinsi Sumatera Utara. Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara memiliki tugas utama untuk mengembangkan, mengkoordinasikan dan mengawasi kegiatan di bidang kesehatan di seluruh wilayah provinsi. Organisasi merupakan wadah untuk mencapai sebuah tujuan bersama yang di gerakkan oleh sumber daya manusianya dan diperlukan manajemen sumber daya yang baik untuk mencapai tujuan yang direncanakan oleh organisasi.

Pegawai dalam suatu instansi pada hakikatnya merupakan satu-satunya sumber daya utama suatu organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lain, karena sebagus apapun organisasi tersebut, segala fasilitas dan perlengkapannya tidak akan berguna jika tidak ada pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuannya merupakan cerminan dari organisasi yang efektif dan efisien. Pegawai sangat membutuhkan faktor-faktor penunjang dalam pekerjaannya yang mampu menimbulkan kepuasan kerja sehingga dapat melaksanakan tugas dan aktivitas pekerjaan sehari-hari dengan baik.

Kepuasan kerja merupakan sikap positif terhadap pekerjaan yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Meidita, A., (2019: 228) mengemukakan bahwa ada 2 faktor yang menimbulkan kepuasan kerja yaitu : 1). Faktor yang ada pada diri sendiri yaitu yang meliputi kecerdasan (IQ) kecakapan khusus umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian emosi cara berfikir, persepsi dan sikap kerja, 2). Faktor pekerjaan yaitu meliputi jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan) kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial dan kesempatan promosi. Kepuasan kerja

penting karena daya mengetahui kepuasan kerja akan memudahkan bagi organisasi untuk mengembangkan organisasi tersebut.

Seorang pegawai yang memperoleh kepuasan kerja dan pekerjaannya akan memperhatikan prestasi kerja yang tinggi, sebaliknya jika seorang pegawai tidak memperoleh kepuasan kerja maka ia mengalami penurunan semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya dan tanggung jawab yang diberikan organisasi. Setiap pegawai pasti memiliki keluhan atas pekerjaannya, baik dalam bidang komunikasi, kompetensi dan disiplin kerja yang dimiliki setiap pegawai. Dalam komunikasi interpersonal biasanya yang menjadi keluhan pegawai seperti kurangnya komunikasi atau adanya konflik yang tidak di selesaikan dengan baik dapat menyebabkan ketidakpuasan dan dalam kompetensi kerja yang menjadi keluhan pegawai yaitu kurangnya kompetensi atau kesulitan dalam melaksanakan tugas dapat menimbulkan frustasi dan ketidakpuasan, sehingga apabila dikaitkan dengan disiplin kerja maka pegawai tersebut tidak dapat mengerjakan tugasnya dengan tepat waktu dan kurangnya ketelitian dalam proses kerja, hal tersebutlah yang menjadi keluhan pegawai atas pekerjaannya sehingga dapat menimbulkan perasaan yang berbeda-beda bagi pegawai atas pekerjaannya.

Perasaan pegawai dapat dikatakan positif apabila selama proses kerja dapat berjalan dengan baik dan begitu pula dengan sebaliknya, apabila perasaan yang dirasakan negatif maka tidak ada kepuasan kerja yang dirasakan pegawai selama proses kerja. Dalam Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara dimana pegawainya belum memiliki perasaan yang positif karena komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja belum sepenuhnya terpenuhi. Oleh karena itu program yang meningkatkan kepuasan kerja pegawai yaitu adanya komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja. Dengan adanya komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja akan mendapatkan respon positif dari pegawai, sehingga akan timbulnya kepuasan kerja dalam organisasi tersebut.

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi atau pesan yang dilakukan oleh dua orang atau sekelompok kecil orang yang menginginkan umpan balik pada interaksi yang dilakukan. Gunawan (2022: 18)

mengemukakan dua jenis komunikasi interpersonal yaitu komunikasi diadik dan komunikasi kelompok kecil. Komunikasi diadik ialah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang secara online atau tatap muka, dan komunikasi kelompok kecil ialah komunikasi yang dilakukan oleh tiga orang atau lebih secara online dan tatap muka. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yaitu proses penyampaian informasi, pikiran dan sikap khusus antara dua orang atau lebih yang terjadi pertukaran pesan baik secara komunikasi ataupun komunikator serta tujuan demi mendapatkan saling pengertian mengenai masalah yang tentu dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi pergantian tingkah laku.

Hubungan komunikasi yang baik merupakan salah satu kunci keberhasilan sebuah organisasi. Komunikasi membantu anggota organisasi untuk mencapai tujuan baik individu maupun tujuan organisasi karena komunikasi memainkan peran dalam semua kegiatan yang dilakukan didalam organisasi. Melalui komunikasi pegawai dapat melakukan interaksi dengan yang lain, komunikasi terjadi dalam berbagai bidang kehidupan, komunikasi dalam sebuah organisasi biasanya lebih bersifat informal, dalam hal ini yaitu komunikasi interpersonal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat, R., et all (2018) mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Kementrian Agama Kota Serang yang berpengaruh positif dan signifikan. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pegawai, yang perbedaannya terletak pada tempat penelitian dan populasi dari penelitian terdahulu.

Tidak hanya komunikasi interpersonal saja, kompetensi kerja juga menjadi salah satu unsur yang dapat menciptakan kepuasan kerja bagi pegawai dalam suatu instansi. Kompetensi merupakan kemampuan seseorang atau individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap yang sesuai dengan standar yang dibutuhkan. Adapun faktor yang mempengaruhi kompetensi kerja menurut Apridasari, R. (2022: 28) yaitu : 1) Keyakinan dan nilai-nilai keyakinan, 2). Keterampilan, 3). Pengalaman, 4). Karakteristik kepribadian. Berdasarkan faktor-faktor tersebut dapat kita simpulkan bahwa kompetensi merupakan hal yang paling utama yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan, karena kompetensi

mencakup pengetahuan dan keterampilan yang paling mendasar, apabila kompetensi kerja seorang pegawai rendah maka akan sulit untuk mengerjakan maupun menyelesaikan pekerjaan yang dipertanggung jawabkan kepada pegawai tersebut.

Untuk mencapai kompetensi kerja yang tinggi maka dibutuhkan pelatihan dan pengembangan agar pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai akan terus berkembang sesuai dengan kemampuan kerja yang diharapkan oleh instansi sehingga setiap tugas yang diberikan dapat di selesaikan oleh kompetensi kerja yang dimiliki. Hal ini lah yang menjadi salah satu penyebab adanya kepuasan kerja bagi pegawai tersebut, karena pegawai tersebut dapat menyelesaikan setiap tugas yang diberikan tanpa ada kendala karena telah memahami setiap pekerjaan yang akan dilakukan sehingga dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu. Oleh karena itu, akan timbul pula dengan sendirinya disiplin kerja bagi pegawai tersebut.

Disiplin kerja merupakan ketaatan dan hormat pada perjanjian yang telah dibuat antar pegawai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam suatu instansi pada setiap pegawainya. Surito, S., et all (2019: 31-32) mengungkapkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja yaitu besar kecilnya pemberian kompensasi, ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan, keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan, ada tidaknya pengawasan pimpinan, ada tidaknya perhatian kepada para pegawai dan diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin. Oleh karena itu diperlukan alat ukur atau indikator-indikator untuk membantu proses penelitian ini apakah sesuai dengan perkiraan yang dituju, dimana indikatornya ialah tepat waktu, taat peraturan, bertanggung jawab pada tugas, ketelitian melakukan pekerjaan dan bersikap sopan.

Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan pada akhirnya terwujud tujuan organisasi atau pegawai. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan instansi dan norma-norma sosial yang menaati semua dan sadar akan

tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, apabila disiplin kerja yang dimiliki pegawai tersebut telah dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku, maka akan tercipta kepuasan kerja yang dirasakan pegawai tersebut dimana dapat mengerjakan tugasnya dengan tepat waktu, sehingga akan di ikuti pula dengan taat pada peraturan, bertanggung jawab pada tugasnya, adanya ketelitian pada saat melakukan pekerjaan dan juga pastinya akan terlihat bahwa pegawai tersebut mempunyai sikap yang sopan.

Menurut penelitian terdahulu dalam penelitian ini yang di mana menjelaskan apakah setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Variabel independennya yaitu komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja serta variabel dependennya yaitu kepuasan kerja. Dalam penelitian Hidayat, R., et al (2018: 22) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, dan hasil penelitian Arafat, Y. (2023: 11), dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa hasil penelitian menunjukkan secara parsial kompetensi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja serta dalam penelitian Azhar, M. E., et al (2020: 11), dalam hasil penelitiannya bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai negeri sipil pada dinas Sosial dan Tenaga Kerja kabupaten Badung, dan secara simultan dalam penelitian terdahulu belum ditemukan, oleh karena itu peneliti menarik kesimpulan bahwa dari setiap variabel independen dalam penelitian ini mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen maka hasil uji simultannya juga akan berpengaruh positif dan signifikan.

**Tabel 1.1****Daftar Rekapitulasi Jumlah ASN pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara per 30 April 2024**

<b>Unit Kerja</b>	<b>PNS</b>	<b>PPPK</b>
Sekretariat	69	6
Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	73	9
Bidang Sumberdaya Kesehatan	29	7
Bidang Pelayanan Kesehatan	41	6
Bidang kesehatan Masyarakat	70	7
<b>Jumlah</b>	<b>297</b>	<b>34</b>

*Sumber: Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara, 2024*

Dari Tabel 1.1 dapat kita lihat jumlah ASN pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara per 30 April 2024 yang PNS berjumlah 297 dan yang PPPK berjumlah 34. Jadi, jumlah keseluruhan ASN pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara berjumlah 331 dan yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah ASN PPPK.

Penelitian ini memiliki tiga variabel independen yaitu komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja, dan satu variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan kerja. Alasan peneliti memilih tiga variabel independen tersebut untuk di ukur seberapa berpengaruh terhadap kepuasan kerja karena penelitian ini bertujuan untuk memahami kontribusi spesifik dari masing-masing variabel independen terhadap kepuasan kerja. Dengan membatasi variabel menjadi tiga, peneliti dapat lebih fokus pada analisis mendalam terhadap pengaruh masing-masing variabel tersebut tanpa terlalu banyak memecah perhatian atau sumber daya. Pemilihan variabel juga dipengaruhi oleh konteks organisasi tempat penelitian dilakukan dan ketiga variabel ini paling relevan atau signifikan dalam konteks organisasi. Dengan demikian, pemilihan komunikasi interpersonal, kompetensi kerja, dan disiplin kerja sebagai variabel independen dalam penelitian tentang kepuasan kerja pegawai merupakan hasil dari berbagai

pertimbangan, yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena tersebut secara mendalam dan terfokus.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian di Kantor Dinas kesehatan Provinsi Sumatera Utara karena sesuai dengan observasi yang dilakukan peneliti bahwa hasil observasi menunjukkan adanya permasalahan mengenai komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Sehingga penulis tertarik melakukan penelitian ini dengan judul : **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kompetensi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian fenomena yang sudah dijelaskan oleh peneliti di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara?
2. Bagaimanakah pengaruh kompetensi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara?
3. Bagaimanakah pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara?
4. Bagaimanakah pengaruh komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal pegawai terhadap kepuasan kerja pada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.



2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kompetensi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian tentunya memiliki manfaat yang berguna bagi banyak pihak. Oleh karena itu manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Teoritis**

1. Untuk peneliti  
Melalui penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja serta faktor yang mempengaruhi ketiga variable tersebut sehingga peneliti mempunyai pemahaman yang baik. Penelitian ini juga bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Manajemen.
2. Untuk Universitas  
Melalui penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi baru sehingga mempermudah pihak yang ingin mengetahui lebih banyak mengenai komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja serta menjadi referensi bagi peneliti berikutnya.
3. Peneliti Selanjutnya  
Hasil penelitian ini akan menjadi referensi atau penguatan teori tentang pengaruh komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

### **1.4.2 Praktis**

Instansi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan yang bermanfaat terhadap permasalahan yang berkaitan dengan dampak pengaruh komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja sehingga pegawai disana mendapatkan kepuasan kerja.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Komunikasi Interpersonal**

Kata komunikasi berasal dari Bahasa latin yaitu *communis* atau *commom* yang dalam Bahasa Inggris berarti sama. Dengan demikian komunikasi dapat juga diartikan sebagai usaha untuk mencapai kesamaan makna atau arti *commonness*, atau dapat juga melalui komunikasi berusaha berbagi informasi, pengetahuan atau sikap kita dengan anggota lainnya. Menurut Busro (2018: 207) komunikasi adalah pertukaran informasi atau pesan secara dua arah antara komunikator dan komunikan, baik langsung maupun tidak langsung, baik dengan menggunakan maupun tidak menggunakan media. Komunikator merupakan orang yang menyampaikan pesan atau informasi, adapun komunikan adalah orang yang menerima pesan atau informasi. Proses pertukaran informasi diantara individu dengan individu lainnya atau biasanya di antara dua orang yang mendapatkan langsung balikkannya disebut komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian informasi atau pesan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Menurut Oktarina et al., (2020: 4) komunikasi interpersonal (antarpribadi) tidak bersifat tetap, tapi selalu berubah, agar dapat memelihara dan memperkuat hubungan interpersonal, diperlukan tindakan-tindakan tertentu dalam melakukan perubahan dengan tujuan mengembalikan keseimbangan hubungan interpersonal. Komunikasi interpersonal memiliki kaitan yang erat dengan kecerdasan interpersonal karena seseorang yang memiliki kecerdasan interpersonal pasti memiliki relasi yang banyak, oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa dengan adanya kecerdasan interpersonal akan tercipta hubungan antarpribadi yang baik.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan suatu proses aktivitas manusia yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berisikan adanya suatu proses pengiriman pesan dari individu kepada individu lainnya dan merupakan interaksi antar pribadi-pribadi yang terlihat secara utuh dan secara

langsung satu sama lain dalam menyampaikan dan menerima pesan nyata, dengan tujuan dapat menarik partisipasi satu sama lain yang diukur.

### **2.1.2 Jenis-jenis Komunikasi Interpersonal**

Menurut Gunawan (2022:18) sifatnya komunikasi, komunikasi antarpribadi (interpersonal) dapat dibedakan atas dua jenis yaitu:

#### 1. Komunikasi Diadik (*Dyadic Communication*)

Proses komunikasi yang dilakukan oleh dua orang secara offline atau tatap muka. Menurut Pace ada 3 (tiga) bentuk komunikasi diadik yakni:

##### a) Percakapan

komunikasi yang bersifat informal dan bersahabat.

##### b) Dialog

komunikasi yang bersifat lebih intim, lebih dalam dan personal.

##### c) Wawancara

Komunikasi yang bersifat lebih serius, dan memiliki pihak yang lebih condong bertanya dan pihak yang lebih condong dengan menjawab pertanyaan.

#### 2. Komunikasi Kelompok Kecil (*Small Group Communication*)

Proses komunikasi yang dilakukan oleh 3 (tiga) orang atau lebih secara online atau tatap muka, dimana seluruhnya saling berinteraksi secara bergantian.

### **2.1.3 Indikator-indikator Komunikasi Interpersonal**

Menurut Astuti, A. (2023: 22) sedikitnya ada lima hal yang perlu dipahami dalam membangun komunikasi yang efektif, diantaranya:

#### 1. Keterbukaan (*Openness*)

Merupakan sikap jujur, rendah hati dan adil didalam menerima pendapat orang lain.

#### 2. Empati (*Empathy*)

Kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan kesanggupan untuk menempatkan diri dalam keadaan orang lain.

3. Dukungan (*Supportiveness*)

Suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti, baik secara perorangan maupun kelompok.

4. Kepositifan (*Positiveness*)

Bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun gagasan yang mendukung, karena rasa positif itu sudah dengan sendirinya mendukung proses pelaksanaan komunikasi yang efektif.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Siapa menerima anggota komunikasi lain sama atau setara.

## 2.2 Kompetensi kerja

Kompetensi kerja didefinisikan sebagai berikut “*Competency is a knowledge or know how for doing an effective job*”. Kompetensi adalah ilmu pengetahuan atau pengetahuan bagaimana mengerjakan pekerjaan secara efektif. Kompetensi adalah sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kasual dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan, Busro (2018: 25).

Menurut Fahmi (2016: 45) kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu yang memiliki nilai jual dan itu teraplikasikan dari hasil kreativitas serta inovasi yang dihasilkan. Adapun pengertian kompetensi kerja menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Bab 1 Pasal 10 yang berbunyi, “Kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standard yang ditetapkan.

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang atau individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap yang sesuai dengan standar yang dibutuhkan. Menurut Ahmadi & Sulistyono (2019: 204) kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas berdasarkan

keterampilan serta pengetahuan yang dimiliki dan didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi lebih tertuju kepada keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam bidang yang dikuasai dan sebagai unggulan bidang tersebut.

Kompetensi merupakan salah satu faktor yang menjadi kunci penentu bagi individu dalam menghasilkan kepuasan kerja yang sangat baik. Dalam kondisi kolektif, kompetensi merupakan kepribadian individu yang berdasar pada kinerja atau perilaku dalam suatu organisasi. Kepuasan seseorang dipengaruhi oleh pengetahuan, kemampuan, sikap, gaya kerja, kepentingan, kepercayaan dan gaya kepemimpinan. Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji bahwa sangat penting kompetensi dalam menentukan kepuasan kerja dan menunjukkan hasil berpengaruh signifikan di antaranya penelitian Kusumo (2017), Manik dan Syafrina (2018).

Kompetensi sebagai kesanggupan yang didukung oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan ditempat kerja yang menonjol pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Menurut Kitta et al., (2023: 3) keberhasilan organisasi ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja didalamnya. Peran manajemen sumber daya manusia (SDM) didalam suatu organisasi tidak hanya sekedar manajerial akan tetapi lebih tertuju pada bagaimana agar mampu mengembangkan potensi sumber daya manusia menjadi kreatif dan inovatif. Kompetensi merupakan untuk mengetahui orang seperti apa serta apa saja yang dapat mereka lakukan, bukan tentang apa yang mungkin akan mereka lakukan. Kompetensi merujuk kepada kepribadian yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, ciri khas, konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dimiliki seseorang yang berkinerja unggul

### **2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Kerja**

Menurut Apridasari, R. (2022: 28) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa factor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi kerja seseorang, yaitu:

1. Keyakinan dan nilai-nilai keyakinan

Orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilakunya. Apabila seseorang menyadari bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, akan ada rasa malas untuk berusaha berfikir mengenai cara baru atau yang berbeda untuk melakukan sesuatu. Oleh karena itu, setiap orang berfikir positif baik mengenai dirinya maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang mempunyai pikiran kedepan.

2. Keterampilan

Keterampilan lebih banyak mengambil peran dalam kompetensi. Berbicara didepan umum adalah keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga merupakan suatu hal yang dapat diperbaiki dengan arahan, praktik dan umpan balik.

3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan keahlian mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah dan sebagainya.

4. Karakteristik Kepribadian

Kepribadian dapat mempengaruhi keahlian pimpinan dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.

### **2.2.2 Indikator Kompetensi Kerja**

Menurut Setia, A. D. (2022: 18) ada lima indikator yang digunakan untuk mengukur kompetensi kerja sebagai berikut:

1. Motif

Motif merupakan suatu hal pada saat terjadi dengan konsisten dipikirkan oleh pegawai dalam melakukan tindakan sesuai dengan tujuan yang telah diharapkan.

## 2. Sifat

Sifat adalah suatu karakteristik dari fisik seseorang serta respon konsisten pada situasi ataupun saat informasi terjadi.

## 3. Konsep diri

Konsep diri merupakan sikap, nilai atau citra diri seorang pegawai yang dapat di ukur melalui sebuah tes yang diberikan kepada para responden agar dapat melihat nilai yang telah dimiliki oleh pegawai.

## 4. Pengetahuan

Pengetahuan adalah sebuah informasi yang harus dimiliki seorang pegawai mengenai spesifikasi bidang yang dikerjakan.

## 5. Keterampilan

Keterampilan merupakan kemampuan seorang pegawai yang memiliki kemampuan dalam mengerjakan pekerjaan fisik maupun mental.

### **2.3 Disiplin Kerja**

Kedisiplinan merupakan kunci keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuan. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu instansi karena tanpa adanya dukungan kedisiplinan dari pegawai yang baik akan sulit instansi untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Kedisiplinan kerja memiliki tujuan untuk mencapai suatu sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan yang perlu, apabila tidak ada perintah dari pimpinan. Tujuan disiplin juga untuk mengurus atau mengarahkan tingkah laku pada relasi yang harmonis dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan Karlina, E., & Rosento (2019: 130).

Disiplin merupakan proses yang bisa menumbuhkan perasaan seseorang dengan tujuan dapat mempertahankan dan meningkatkan tujuan organisasi secara objektif, lewat kepatuhan yang dimiliki dalam menjalankan peraturan organisasi yang telah ditetapkan. Kedisiplinan adalah hal yang utama dan wajib dijunjung oleh seorang individu atau pegawai dengan tujuan menunjukkan pada instansi bahwa individu tersebut mampu dan bertanggung jawab terhadap tugas yang telah



diberikan kepadanya maupun hal lain yang diembankan oleh instansi kepadanya. Dengan adanya disiplin kerja akan mampu meningkatkan produktivitas kerja

Adapun pendapat Bintoro & Daryanto (2017: 95) disiplin kerja merupakan suatu proses perkembangan konstruktif bagi pegawai yang berkepentingan karena disiplin kerja ditunjukkan pada tindakan bukan orang. Disiplin juga sebagai suatu proses latihan pada pegawai agar para pegawai dapat mengembangkan kontrol diri dan agar dapat menjadi lebih efektif dalam bekerja. Disiplin belum dapat dinyatakan efektif bekerja bilamana penampilan kedisiplinan itu hanya berdasarkan ketakutan. Disiplin dalam arti sejati adalah hasil dari interaksi norma-norma yang harus dipatuhi. Norma-norma itu tidak lain hanya bersangkutan dengan ukuran legalistik melainkan berkaitan dengan etika dan tata krama.

Menurut Fahmi (2016: 408) disiplin merupakan tingkat kepatuhan dan ketaatan kepada aturan yang berlaku dan mau menerima hukuman apabila melanggar aturan yang ditetapkan dalam kedisiplinan tersebut. Tingkat kedisiplinan dilihat dari balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukuman dan ketegasan. Menurut Williams et al., (2020: 269), disiplin kerja secara umum dapat diartikan sebagai upaya suatu organisasi dalam mewujudkan kepuasan kerja yang efektif dan efisien, serta lebih memungkinkan untuk mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi. Oleh karena itu, semakin tinggi disiplin kerja seseorang maka, akan semakin tinggi pula kepuasan kerja orang tersebut. Kepuasan kerja pegawai akan terwujud apabila mempunyai komitmen dengan organisasi dan didukung oleh adanya disiplin kerja yang tinggi.

Menurut Kitta, S., et al., (2023: 300), disiplin meliputi ketaatan dan hormat pada perjanjian yang telah dibuat antar pegawai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Di dalam seluruh aspek kehidupan, dimanapun kita berada, pasti memerlukan peraturan dan tata tertib yang dapat mengatur dan membatasi setiap gerak dan perilaku. Pegawai disiplin kerja yang baik, berarti akan adanya pula suatu keuntungan yang berguna untuk organisasi maupun pegawai itu sendiri. Setiap organisasi harus memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para anggotanya dengan standar yang harus dipenuhi.

### **2.3.1 Jenis-jenis Disiplin Kerja**

Menurut Tanjung, R., & Manalu, S. S (2019: 343) ada dua bentuk disiplin kerja yaitu disiplin preventif dan disiplin korektif.

1. Disiplin preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya yang bertujuan menggerakkan pegawai dalam mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, serta aturan-aturan yang telah ditetapkan.

2. Disiplin korektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai dengan tujuan menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan agar tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku.

### **2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja**

Disiplin kerja merupakan hal utama yang menjadi penentu tingkat kinerja seseorang. Sehingga apabila seseorang tidak disiplin dalam pekerjaannya dapat dipastikan kinerjanya akan menurun. Disiplin yang baik akan mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Menurut Surito, S., et all (2019: 31-32) factor yang dapat mempengaruhi disiplin kerja yaitu:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi

Besar kecilnya pemberian kompensasi dapat mempengaruhi pegawai.

2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam instansi

Keteladanan pimpinan sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai di organisasi manapun. Pimpinan adalah panutan, ia merupakan tempat bersandar bagi para bawahannya.

3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan

Disiplin kerja tidak akan terwujud tanpa adanya aturan pasti yang dapat menjadi pedoman bagi bawahan dalam menjalankan tugasnya. Aturan yang tidak jelas kepastiannya tidak akan mungkin bisa terwujud dalam perilaku bawahannya.

4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan  
Apabila terdapat pelanggaran disiplin kerja, pimpinan harus memiliki keberanian untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan aturan yang menjadi pedoman bersama.
5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan  
Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh instansi perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat.
6. Ada tidaknya perhatian kepada para pegawai  
Pegawai tidak hanya membutuhkan kompensasi yang besar, tetapi perlu juga perhatian dari atasannya. Disiplin kerja juga penuh dengan kesadaran dan kerelaan dalam menjalaninya.
7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin  
Menciptakan kebiasaan yang mendukung kedisiplinan bagi pegawai adalah modal utama yang akan mewujudkan kedisiplinan tersebut bagi pegawai dan memberikan pengaruh positif bagi organisasi dan pemimpin.

### **2.3.3 Indikator Disiplin Kerja**

Menurut Purnama, S. (2018: 27) ada beberapa indikator disiplin kerja yang perlu diperhatikan, sebagai berikut:

1. Tepat waktu  
Hal ini menjadi indikator yang paling mendasar untuk dapat mengukur kedisiplinan dan biasanya seseorang yang mempunyai disiplin kerja yang rendah terbiasa dalam hal terlambat menyelesaikan tugasnya.
2. Taat Peraturan  
Seseorang yang taat pada peraturan kerja tidak pernah melalaikan prosedur kerja dan akan selalu berusaha menaati pedoman kerja yang ditetapkan.
3. Bertanggung jawab pada tugas  
Seseorang harus bertanggung jawab dengan tugas-tugas yang diberikan pimpinan atau atasannya.

#### 4. Ketelitian melakukan pekerjaan

Seseorang yang teliti akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian selama bekerja serta akan selalu menggunakan segala hal secara efektif dan efisien.

#### 5. Bersikap sopan

Sebagian orang mungkin akan menunjukkan perilaku yang sopan pada atasan dan rekan kerja atau terlibat dalam tindakan yang tidak diinginkan atau tidak pantas.

### 2.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (*Job satisfaction*) merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan adalah sesuatu hal yang dirasakan secara positif mengenai pekerjaan seseorang yang dimana merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang bersifat positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja yang dimiliki seseorang. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang bersifat menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan pandangan seseorang yang menyenangkan atau sebaliknya terhadap pekerjaan mereka. Perasaan tersebut akan terlihat dari sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Menurut Bintoro & Daryanto (2017: 90) kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan social individu diluar kerja. Kualitas kepuasan kerja dapat diketahui dari indikasi yang ditampilkan melalui sikap para pegawai terhadap pekerjaannya. Indikasi kepuasan kerja hanya dapat diukur dari prestasi kerja, kedisiplinan, moral kerja dan turnover kecil, sehingga secara relative kepuasan kerja seseorang akan baik, begitu pula dengan sebaliknya. Selain itu, kepuasan kerja juga berhubungan dengan berbagai variabel-variabel seperti, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan dan ukuran organisasi. Jika

indikasi-indikasi tersebut mengarah positif dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja seseorang rendah, begitu pula dengan sebaliknya.

Menurut Sitinjak et al (2024: 5), kepuasan mengacu pada sikap umum seseorang pada pekerjaannya. Seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi memperlihatkan sikap positif terhadap pekerjaan. Seseorang yang puas akan bekerja dengan baik, antusias, aktif dan lebih baik apabila dibandingkan dengan pegawai lain yang kurang merasa puas dengan pekerjaannya. Seseorang yang merasa puas dengan pekerjaannya tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologi dan pada akhirnya akan mengembangkan sikap atau perilaku negative yang pada akhirnya dapat menimbulkan rasa frustrasi. Kepuasan kerja merupakan sikap seseorang dalam bekerja, yang memiliki kaitan dengan situasi kerja, kerjasama pegawai, imbalan kerja serta hal-hal yang berkaitan dengan faktor fisik dan psikis.

Menurut Heri (2020: 195) meskipun konsep kepuasan kerja telah banyak didefinisikan, namun definisi yang paling banyak digunakan dalam konteks organisasi adalah dari Locke (1976) dimana ia menggambarkan bahwa kepuasan kerja sebagai kepuasan emosional positif yang dihasilkan dari penilaian tas pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan berkaitan dengan apa yang dilakukan organisasi terhadap pegawainya yang membuat mereka merasa senang tinggal dan bekerja di organisasi tersebut. Dengan demikian, makna kepuasan pada dasarnya lebih kepada pemenuhan kebutuhan dari organisasi kepada pegawainya yang diwujudkan dalam beragam bentuk.

#### **2.4.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut Meidita, A., (2019: 228) menyatakan ada dua factor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Faktor yang ada pada diri sendiri

Faktor yang ada pada diri sendiri ini meliputi kecerdasan (IQ) kecakapan khusus umur, jenis kelamin, kondisi fisik, Pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian emosi cara berfikir, persepsi dan sikap kerja.

2. Faktor pekerjaan

Faktor pekerjaan ini meliputi jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan) kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial dan kesempatan promosi.

#### **2.4.2 Indikator-indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Wiyoga, A. D. (2020: 21) ada lima indikator yang diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja, antara lain:

1. Pekerjaan itu sendiri

Tingkat dimana sebuah pekerjaan menyediakan tugas yang menyenangkan, kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggung jawab.

2. Atasan

Atasan berperan langsung dalam pengelolaan dan pengarahan aktivitas sehari-hari pegawai. Atasan yang mampu membangun hubungan kerja yang baik, memberikan dukungan, dan memfasilitasi pengembangan pegawai cenderung menghasilkan lingkungan kerja yang lebih memuaskan dan produktif.

3. Gaji

Menurut penelitian Theriault, kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolute dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan- harapan pegawai, dan bagaimana gaji diberikan. Upah dan gaji diakui merupakan faktor yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

4. Promosi

Pegawai memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan.

5. Rekan kerja

Kebutuhan dasar manusia untuk melakukan hubungan sosial akan terpenuhi dengan adanya rekan kerja yang saling mendukung. Jika terjadi konflik dengan rekan kerja, maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pegawai terhadap pekerjaan.

Kepuasan kerja mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dapat dilihat dari sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Pemimpin harus selalu memantau tingkat kepuasan kerja, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah personalita vital lainnya.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam beberapa konsep yang dikemukakan, maka dalam penulisan penelitian ini dapat diperkuat melalui kajian-kajian dari jurnal penelitian sebelumnya yaitu:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Hidayat, R., Kamar a, R., & Lutfi, L. (2018)	Pengaruh Motivasi Intrinsik, Komunikasi Interpersonal Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Kantor Kementerian Agama Kota	Independen : Motivasi Intrinsik ( $X_1$ ), Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ), Kepemimpinan Transformasional ( $X_3$ ) Dependen : Kinerja Pegawai ( $Y_1$ ), Kepuasan Kerja ( $Y_2$ )	Analisis Regresi Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi intrinsik, komunikasi interpersonal dan kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja

		Serang).			dan kinerja pegawai.
2	Meidita, A. (2019)	Pengaruh pelatihan dan kompetensi terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja.	Independen: Pelatihan ( $X_1$ ), Kompetensi ( $X_2$ )  Dependen: Motivasi Kerja ( $Y_1$ ), Kepuasan Kerja ( $Y_2$ )	Analisis Deskriptif	Maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja, kompetensi berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja, pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Motivasi kerja berpengaruh



					<p>signifikan terhadap kepuasan kerja. Pelatihan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja tidak harus melalui Motivasi Kerja. Dan kompetensi berpengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Kerja harus melalui Motivasi Kerja.</p>
3	<p>Azhar, M. E., Nurdin, D. U., &amp; Siswadi, Y. (2020)</p>	<p>Pengaruh disiplin kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan.</p>	<p>Independen: Disiplin Kerja (<math>X_1</math>), Kompensasi (<math>X_2</math>)</p> <p>Dependen: Kepuasan Kerja (Y)</p>	<p>Analisis Regresi Berganda</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan</p>

					terhadap kepuasan kerja karyawan.
4	Arafat, Y. (2023)	Pengaruh Kompetensi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Paramount School Palembang.	Independen: Kompetensi Kerja (X), Disiplin Kerja (X2) Dependen: Kepuasan Kerja (Y)	Regresi Linear Berganda	Untuk variabel Kemampuan Kerja (X1) dan variabel Disiplin Kerja (X2) pada uji F sekaligus pada Pemenuhan Pekerjaan (Y) diperoleh hasil $0,000 < 0,05$ , artinya $H_0$ diberhentikan dan $H_a$ diakui semua sementara atau bersama-sama.

## 2.6 Kerangka Berpikir

Penelitian ini mengangkat “Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kompetensi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara” dalam studi ini penulis akan menganalisis hubungan variabel komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai.

### **2.6.1 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

Komunikasi interpersonal menjadi salah satu yang diharapkan oleh pegawai untuk meminimalisasi masalah individu dan mampu menimbulkan hubungan yang erat antar rekan kerja, yang pada akhirnya dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan social, sehingga dapat mencapai tingkat kepuasan kerja yang diharapkan.

Hidayat, R., et al (2018: 22) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

### **2.6.2 Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kompetensi merupakan kombinasi dari keterampilan, pengetahuan dan perilaku yang dapat di amati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi pegawai terhadap organisasinya

Arafat, Y. (2023: 11), dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa hasil penelitian menunjukkan secara parsial kompetensi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Artinya kompetensi kerja yang ada merupakan factor pendukung penting yang dibutuhkan seorang pegawai dalam bekerja, semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh pegawai tersebut semakin baik juga kinerja yang akan dihasilkan oleh karyawan tersebut guna mendukung kegiatan dalam bekerja.

### **2.6.3 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab yang dimiliki seseorang terhadap tugas-tugas yang telah diberikan. Hal ini yang menjadi alasan utama untuk mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan organisasi dan pegawai. Oleh karena itu pemimpin dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika bawahannya berdisiplin baik. Untuk memelihara dan meningkatkan disiplin kerja yang baik merupakan hal yang sulit,

karena banyak faktor yang mempengaruhinya. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi. Tanpa dukungan disiplin yang baik, organisasi atau pegawai sulit untuk mewujudkan tujuannya yaitu pencapaian kepuasan kerja.

Azhar, M. E., et al (2020: 11), dalam hasil penelitiannya bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai negeri sipil pada dinas Sosial dan Tenaga Kerja kabupaten Badung. Perilaku kerja pegawai yang benar dan tertib dapat mempengaruhi kepuasan kerja mereka sehingga perilaku yang baik akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerjanya.

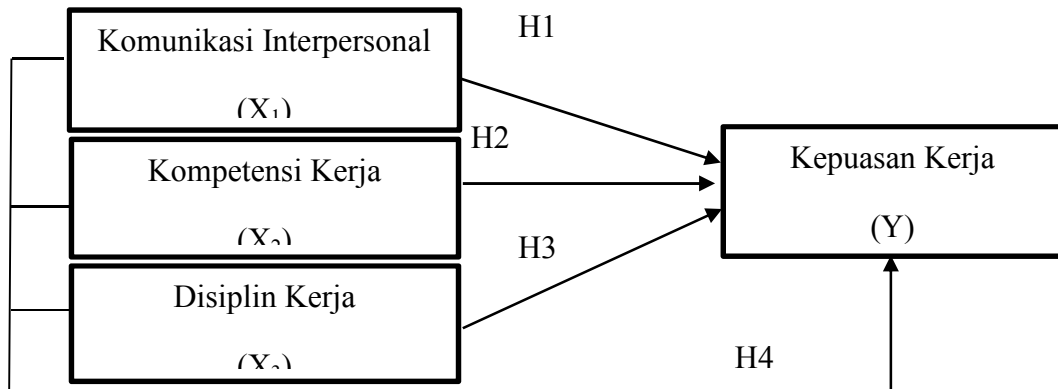
#### **2.6.4 Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kompetensi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

Komunikasi Interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja adalah satu kesatuan yang harus dimiliki oleh suatu instansi pemerintahan, hal ini dikarenakan komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja memiliki hubungan yang sangat erat dan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Apabila pegawai dalam suatu organisasi melakukan komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja dapat di implementasikan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Secara simultan dalam penelitian terdahulu belum ditemukan, oleh karena itu peneliti menarik kesimpulan bahwa dari setiap variabel independen dalam penelitian ini mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen maka hasil uji simultannya juga akan berpengaruh positif dan signifikan

Berdasarkan teori-teori dan kajian-kajian penelitian terdahulu, maka disusun kerangka berfikir mengenai pengaruh Komunikasi Interpersonal,

Kompetensi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja pegawai kantor Dinas Kesehatan provinsi Sumatera Utara seperti kerangka berfikir berikut ini :



**Gambar 2.1: Kerangka Pikir**

## 2.7 Rumusan Hipotesis

Berdasarkan hal-hal di atas dan berdasarkan penelitian sebelumnya, rumusan hipotesis yang dapat diajukan yaitu :

- H1: Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai kantor dinas kesehatan provinsi Sumatera Utara.
- H2: Kompetensi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai kantor dinas kesehatan provinsi Sumatera Utara.
- H3: Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai kantor dinas kesehatan provinsi Sumatera Utara.
- H4: Komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai kantor dinas kesehatan provinsi Sumatera Utara.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono, adalah penelitian berupa angka-angka dan analisis-analisis menggunakan statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Adapun variabel yang dihubungkan dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal (X1), kompetensi kerja (X2), disiplin kerja (X3) dan kepuasan kerja (Y). Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan/membagikan kuesioner secara langsung.

##### **3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara Jl. Prof. H. M. Yamin No.41AA, Perintis, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20232 dan waktu penelitian dimulai dari April 2024 dan direncanakan selesai pada Agustus 2024.

#### **3.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek penelitian yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu, ditentukan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya Sugiyono (2019:126). Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara adalah salah satu instansi pemerintahan yang bertugas dan bertanggung jawab untuk membantu gubernur Sumatera Utara dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kesehatan. Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara memiliki jumlah pegawai ASN ( PNS & PPPK ) berjumlah 331. Populasi penelitian ini mencakup seluruh pegawai ASN PPPK di kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara yang terdiri dari 34 pegawai.

### **3.2.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel jika semua anggota populasi dijadikan sampel. Sehingga sampel penelitian ini semua populasi dijadikan responden yaitu seluruh pegawai PPPK yang bekerja di beberapa unit kerja di kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara yaitu sebanyak 34 pegawai.

## **3.3 Jenis Data Penelitian**

### **3.3.1 Data Primer**

Data primer adalah sumber informasi yang langsung diberikan kepada pengumpul data. Data primer yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya tanpa interpretasi sebelumnya. Peneliti memiliki kendali penuh atas proses pengumpulan dan memungkinkan menghasilkan hasil yang sesuai dengan pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini data diperoleh secara langsung dari obyeknya atau dari responden dengan melakukan wawancara langsung dan membagikan kuisioner dengan menyiapkan berbagai pertanyaan yang telah dipersiapkan kepada pegawai PPPK kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

### **3.3.2 Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang di peroleh penelaah dari sumber yang telah tersedia. Peneliti menggunakan data sekunder untuk menyusun ulang, menganalisis atau mengevaluasi informasi yang ada.

## **3.4 Metode Pengumpulan Data**

1. Observasi, dimana peneliti secara langsung mengamati dan mencatat perilaku, peristiwa, atau fenomena tertentu di kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Observasi tersebut dilakukan oleh peneliti dengan pengamatan langsung di kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

2. Wawancara, peneliti berinteraksi langsung dengan responden atau subjek penelitian untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan topik penelitian skripsi ini. Wawancara dilakukan secara tatap muka atau melalui media komunikasi lainnya dengan pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.
3. Kuisisioner adalah alat pengumpulan data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan yang dikirimkan responden dan diminta untuk menanggapi dengan memilih jawaban yang diberikan atau memberikan jawaban tertulis kepada mereka sendiri. Peneliti menyebarkan kuisisioner secara langsung kepada responden atau melalui media online maupun melalui surat. Pembagian kuisisioner pada penelitian ini diberikan secara langsung pada responden pegawai Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

### **3.5 Variabel Dan Definisi Operasional**

#### **3.5.1 Variabel**

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis penelitian, ada beberapa variabel dalam penelitian ini. Dua jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen yang memiliki peran berbeda tetapi saling terikat.

1. Variabel independen (variabel bebas) adalah unsur-unsur yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi atau menyebabkan perubahan munculnya variabel dependen. Dalam kasus ini, variabel independen terdiri dari komunikasi interpersonal (X1), kompetensi kerja (X2) dan disiplin kerja (X3) yang dianggap memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
2. Variabel dependen (variabel terikat) adalah faktor atau variabel yang dipengaruhi oleh atau merupakan hasil dari variabel independen. Dalam kasus ini, variabel dependen adalah dampak dari variabel independen, yang dapat dilihat dari kepuasan kerja pegawainya (Y)

#### **3.5.2 Definisi Operasional**

Dalam konteks penelitian, definisi operasional mengacu pada cara khusus dan terukur dimana variabel penelitian ini didefinisikan dan dioperasikan. Dan mencakup tindakan konkret yang diambil untuk mengukur atau mengamati



variabel dalam konteks tertentu. Definisi operasional memastikan bahwa variabel dapat di amati, di ukur, dan dianalisis secara konsisten dan dapat di ulang. Berikut tabel definisi operasional variabel yang di gunakan pada penelitian ini:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi variable</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala ukuran</b>
Komunikasi Interpersonal (X1)	Komunikasi Interpersonal (antarpribadi) adalah proses komunikasi yang biasanya terjadi antara dua orang atau lebih yang berlangsung secara tatap muka, komunikasi jenis ini sangat efektif karena dapat langsung diketahui respon dari komunikan (Astuti, A., 2023)	1. Keterbukaan 2. Empati 3. Dukungan 4. Kepositifan 5. Kesetaraan	Likert
Kompetensi Kerja (X2)	Kemampuan atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan beberapa tugas dalam suatu pekerjaan (Setia, A. D., 2022)	1. Motif 2. Sifat 3. Konsep diri 4. Pengetahuan 5. Keterampilan	Likert
Disiplin Kerja (X3)	Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah	1. Tepat waktu 2. Taat peraturan 3. Bertanggung jawab pada tugas 4. Ketelitian melakukan pekerjaan	Likert

	suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan instansi dan norma-norma yang berlaku (Purnama, S., 2018)	5. Bersikap sopan	
Kepuasan Kerja (Y)	Kepuasan kerja merupakan dampak dari pegawai yang merasakan adanya kenyamanan dalam bekerja (Wiyoga, A. D., 2020)	1. Pekerjaan itu sendiri 2. Atasan 3. Gaji 4. Promosi 5. Rekan kerja	Likert

*Sumber: diolah oleh peneliti 2024*

### 3.6 Skala Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Konsep alat ukur kisi-kisi berupa angket kemudian dijabarkan ke:

**Tabel 3.2**  
**Skala likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skor</b>
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang setuju (KS)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

*Sumber: Sugiyono, 2019*

### 3.7 Uji Instrumen Penelitian

#### 3.7.1 Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018: 22) Uji validitas dilakukan untuk menentukan valid atau tidaknya data yang diperoleh setelah penelitian dengan menggunakan alat ukur yang sesuai, dalam penelitian ini alat ukur menggunakan kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jikat pertanyaan pada kuisioner mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisioner. Uji validitas penelitian dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel untuk *degree of freedom* (df)=n-2. Item kuisioner dikatakan valid apabila  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{table}}$  maka butir pertanyaan tersebut valid dan syarat instrumen valid dengan signifikan lebih kecil dari 0,5 dengan level signifikan 5% (Ghozali 2018:53).

#### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. Alat perhitungan reabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *statistical program for social science* (SPSS). Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana yang dinyatakan oleh Ghazali (2018 :46) bahwa:

1. Jika koefisien Cronbach Alpha  $> 0,70$  maka pertanyaan dinyatakan *reliabel*.
2. Jika koefisien Cronbach Alpha  $< 0,70$  maka pertanyaan dinyatakan tidak reliabel

### 3.8 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik terrkait dengan Teknik statistic yang digunakan dalam model regresi. Uji ini dilakukan untuk mendapatkan nilai estimasi yang diperoleh memiliki nilai yang terbaik, linear serta tidak biasa. Berikut adalah beberapa uji asumsi konvensional yang biasa dilakukan dalam penelitian.

#### 3.8.1 Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini menggunakan uji *klomogorov-smirnov* digunakan untuk mengetahui

apakah sampel berasal dari distribusi tertentu (dalam hal ini distribusi normal). Uji ini membandingkan fungsi distribusi empiris dan teoritis (Ghozali 2019: 161). Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1.  $H_0$ : Jika nilai signifikan  $> 0,05$  dan residual berdistribusi normal
2.  $H_a$ : Jika nilai signifikan  $< 0,05$  dan residual berdistribusi tidak normal

### **3.8.2 Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghozali (2019: 107) uji heteroskedastisitas digunakan untuk apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dalam variabel residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Fenomena yang disebut homoskedastisitas terjadi ketika variabel berubah. Heteroskedastisitas dapat digunakan dengan uji glejser. Dalam prinsip pengambilan keputusan, nilai signifikan diatas 0,5 menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas, dan nilai signifikan di bawah 0.05 menunjukkan bahwa heteroskedastisitas ada.

### **3.8.3 Uji Multikolinieritas**

Memeriksa apakah variabel bebas dalam model regresi memiliki kolinearitas atau interkorelasi. Interkorelasi adalah hubungan yang kuat atau linear antara variabel bebas dalam model regresi diketahui dengan menilai nilai *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*. Jika VIF kurang dari 10, maka menunjukkan tidak adanya multikolinieritas, sedangkan jika nilai tolerance  $>0,10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.

## **3.9 Metode Analisis Data**

### **3.9.1 Analisis Deskriptif**

Menurut Ghozali (2018:32) statistik deskriptif adalah memberikan gambaran data dilihat dari nilai rata-rata (mean), maksimum, minimum, standar deviasi. Statistik deskriptif dalam penelitian ini menjelaskan variabel yang termasuk dalam penelitian ini. Untuk data sampel, statistik deskriptif juga menawarkan ukuran numerik dan program SPSS dapat digunakan untuk melakukan pengujian ini.

### **3.9.2 Analisis Regresi Berganda**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Analisis linear berganda adalah Teknik satatistik yang

digunakan untuk mengetahui bagaimana suatu variabel independen atau berhubungan dengan dua atau lebih variabel independent. Menurut Ghazali (2018: 36), tujuan analisis regresi linear berganda adalah untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh yang dimiliki oleh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas yaitu komunikasi interpersonal (X1), kompetensi kerja (X2) dan disiplin kerja (X3) dan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan kerja (Y). Jenis persamaan regresi linear berganda yang terstandarisasi dan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$\text{Rumusnya: } y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

y	= Variabel dependen (kepuasan kerja)
a	= Koefisien konstanta
b1	= Koefisien regresi Komunikasi interpersonal
b2	= Koefisien regresi Kompetensi kerja
b3	= Koefisien regresi Disiplin kerja
e	= Standar error
X1	= Komunikasi interpersonal
X2	= Kompetensi Kerja
X3	= Disiplin kerja

### **3.10 Uji Hipotesis**

#### **3.10.1 Uji Parsial (uji-t)**

Uji-t digunakan untuk menguji apakah hipotesis yang akan diajukan diterima atau ditolak dengan menggunakan statistic. Kriteria pengambilan keputusan adalah

1.  $H_0: b_1, b_2, b_3 > 0$ , artinya komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai ASN & PPPK.
2.  $H_1: b_1, b_2, b_3 < 0$ , artinya komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai ASN & PPPK.

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak
2. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

### 3.10.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk melihat apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama variabel bebas (dependen) terhadap variabel terikat (independen) maka taraf signifikan sebesar 5% ( $\alpha=0,05$ ).

Pengujian hipotesis dilakukan dengan kriteria keputusan sebagai berikut:

1.  $H_0: b_1, b_2, b_3 = 0$ , artinya komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai ASN & PPPK
2.  $H_1: b_1, b_2, b_3 \neq 0$ , artinya komunikasi interpersonal, kompetensi kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai ASN & PPPK

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
2. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

### 3.10.3 Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Dalam penelitian Ghozali (2018: 40) menjelaskan koefisien determinasi ( $R^2$ ) menilai kepastian variabel independen dalam suatu model dalam memaparkan variabel varians dependen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) berkisar sekitar nol (0) sampai dengan satu (1). Apabila nilai  $R^2$  kecil (mengarah pada 0), maka dapat dikatakan bahwa kapasitas faktor bebas dalam mendeskriminasi factor terikat sangat terbatas. Sebaiknya jika semakin besar nilai  $R^2$  (mengarah pada 1) maka dapat dikatakan bahwa faktor bebas membuat sebagian informasi yang diinginkan supaya memperkirakan variabel varians terikat. Adapun untuk menghitung koefisien determinasi menggunakan rumus, yaitu:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda

100% = Pengali yang menerangkan bentuk presentasi

