



**PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
PEGAWAI DI BIRO HUMAS DAN PROTOKOL PEMERINTAH PROVINSI
DKI JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations

DISUSUN OLEH :

Nama : Rizla Farizi
NIM : 04201 - 102
Bidang Studi : Public Relations

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2007

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis berhasil menyelesaikan penelitian dan penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini dapat selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Tugas Akhir dengan judul "Pengaruh Iklim Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Biro Humas dan Protokol Pemerintah Provinsi DKI Jakarta". ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan Akademik program Strata I.

Di dalam penyusunan Tugas Akhir ini, sesungguhnya penulis telah berusaha memberikan yang terbaik dalam penyajian tulisan ini Namun penulis menyadari masih banyak kekurangan baik isi maupun cara penulisan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun dan semua pihak untuk penyempurnaan sangat penulis harapkan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberi bantuan dan bimbingan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Dan dalam kesempatan ini pula penulis dengan tulus dan ikhlas mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Marhaeni F.K Sos M.si, selaku dosen pembimbing I. Terima kasih banyak telah membantu, mendukung dan membimbing penulis dengan sabar dalam penyempurnaan materi.
2. Bpk. Juwono Tri Atmodjo S.Sos M.si, selaku dosen pembimbing II. Terima kasih banyak telah membantu, mendukung dan membimbing penulis dengan sabar dalam penyempurnaan materi.
3. Ibu Dra. Diah Wadhani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Ponco Budi, S.Sos, M.Comm selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu penulis dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staff Dosen yang telah memberikan bekal ilmu serta seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah membuat lancarnya study penulis.
6. Seluruh Staff Perpustakaan Universitas Mercu Buana, Terima kasih banyak atas buku2 pinjaman+Foto Copy'annya yah.....!!!!
7. Yang terutama, **For My Lovely Parents Papi Widjaja & Mami Mariam**, Terima kasih atas segala dukungan berupa doa dan materil selama ini. "Thanks 4 U'r Support"
8. For all My Brothers QeeQeeQue dan ResHa Luv U aLL
9. Untuk **My DarLing Barmanto and Keluarga besar** Thanks 4 ur Kindess n CintaNya yaaa... Say
10. Untuk Sahabat-sahabatQu Yang selalu menanyakan "Kapan Selesai?!" (Merry, ronal, adel, adangk, mona, kunti, bang indRa "GuD LooKing & Handsome Guy" dian pami mami @ Perpus, mia apa lagi "cape D", sWeetz Jamal & MAnda) serta semuanya yang belum AnE sebutin, Makasih banyak yaW.....!!!

Serta semua pihak yang telah banyak membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Akhirnya penulis meminta maaf jika terdapat kata-kata yang kurang berkenan di hati pembaca. Penulis berharap dapat memberikan manfaat kepada pembaca pada umumnya dan khususnya kepada penulis sendiri.

Jakarta, Juli 2007

Rizla Farizi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ARTI SEBUAH KESADARAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Signifikansi Penelitian	9
1.4.1 Signifikansi secara Akademis.....	9
1.4.2 Signifikansi secara Praktis	9
BAB II KERANGKA TEORI.....	10
2.1 Komunikasi.....	10
2.2.1 Pengertian Komunikasi dan Organisasi.....	11
2.2 Pengertian Public Relations	14
2.2.1 Fungsi Humas	16
2.2.2 Tugas Public Relations	17
2.3 Iklim Komunikasi	17
2.4 Kepuasan Kerja Pegawai	19
2.5 Humas Pemerintah.....	21
2.6 Hipotesis Penelitian	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Tipe/Sifat Penelitian	24
3.2 Metode Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.3.1 Populasi	26
3.3.2 Sampel	26
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	27
3.3.4 Kerangka sampling.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4.1 Data Primer.....	29
3.4.2 Data Sekunder.....	31
3.5 Definisi Konsep dan Oprasionalisasi Konsep	31
3.5.1 Definisi Konsep	31
3.5.1.1 Iklim Komunikasi.....	31
3.5.1.2 Kepuasan kerja	32
3.5.2 Operasionalisasi konsep.....	32
3.5.2.1 Iklim Komunikasi.....	33
3.5.2.2 Kepuasan Kerja.....	34
3.5.2.3 Tabel Operasionalisasi Konsep.....	37
3.6 Pengolahan dan Analisa Data	41
3.6.1 Koefisien Spearman rank.....	42
3.6.2 Koefisien Determinasi	42
3.6.3 Koefisien Non Determinasi	43
3.6.4 Uji <i>t</i> -hitung	43
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 45
4.1 Gambaran Umum Biro Humas & Protokol Pemprov DKI Jakarta.....	45
4.2 Biro Humas dan Protokol.....	47
4.3 Landasan Operasional.....	48
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	49
4.4.1 Tugas Pokok.....	49

4.4.2 Fungsi	50
4.5 Tugas pokok dan fungsi	50
4.5.1 Bagian data dan informasi	51
4.5.2 Bagian Media Massa.....	54
4.5.3 Bagian Non Media Massa.....	56
4.5.4 Sasaran	60
4.5.5 Struktur Organisasi	61
4.6 Hasil Penelitian	62
4.6.1 Identitas Responden	63
4.6.2 Variabel X : Iklim Komunikasi	65
4.6.3 Variabel Y : Kepuasan Kerja.....	80
4.7 Pengujian Hipotesis	94
4.8 Pembahasan	97
BAB V PENUTUP.....	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	107
5.2.1 Saran Praktis	108
5.2.2 Saran Akademis	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Identitas Responden

4.6.1.1 Jenis Kelamin Reponden.....	63
4.6.1.2 Usia Responden	63
4.6.1.3 Masa Kerja	64
4.6.1.4 Tingkat Pendidikan Responden	65

Iklim Komunikasi (Variabel X)

Tabel 4.6.2.1 Memberi Petunjuk Dalam Bekerja	66
Tabel 4.6.2.2 Memberi Petunjuk Sebelum Melakukan Pekerjaan	66
Tabel 4.6.2.3 Memberi Motivasi Dalam Berkerja	67
Tabel 4.6.2.4 Memberi Motivasi Dan Semangat Kerja	68
Tabel 4.6.2.5 Menghargai Hasil Kerja.....	68
Tabel 4.6.2.6 Melibatkan Dalam Mengatasi Pekerjaan	69
Tabel 4.6.2.7 Kesempatan Untuk Mengajukan Pendapat	70
Tabel 4.6.2.8 Menghargai Pendapat Pegawai	70
Tabel 4.6.2.9 Partisipasi Dalam Pengambilan Keputusan	71
Tabel 4.6.2.10 Menciptakan Suasana Kerja yang Baik	71
Tabel 4.6.2.11 Jabatan Sesuai Dengan Keahlian	72
Tabel 4.6.2.12 Melaksanakan Kerja Dengan Baik	73
Tabel 4.6.2.13 Bersedia Menerima Kritik	73
Tabel 4.6.2.14 Memperbaiki Kesalahan	74
Tabel 4.6.2.15 Memahami Program-Program Kerja	75
Tabel 4.6.2.16 Memahami Target-Target Kerja.....	75
Tabel 4.6.2.17 Informasi Tentang Program Dan Target	76
Tabel 4.6.2.18 Visi dan Misi	77
Tabel 4.6.2.19 Belum Melaksanakan Kerja Dengan Baik	77
Tabel 4.6.2.20 Tidak Memotivasi Dalam Bekerja	78
Tabel 4.6.2.21 Tidak Memberikan Petunjuk	79
Tabel 4.6.2.22 Tidak Melibatkan Pegawai	79

Kepuasan Kerja (Variabel Y)

Tabel 4.6.3.1 Pembagian Tugas	80
Tabel 4.6.3.2 Pegawai Mengetahui Struktur Kantor	81
Tabel 4.6.3.3 Arus Komunikasi	82
Tabel 4.6.3.4 Arus Komunikasi	82
Tabel 4.6.3.5 Struktur Kantor	83
Tabel 4.6.3.6 Kebutuhan Informasi Tentang Pekerjaan	83
Tabel 4.6.3.7 Cara Memimpin	84
Tabel 4.6.3.8 Pimpinan Memiliki Kemampuan	84
Tabel 4.6.3.9 Interaksi	85
Tabel 4.6.3.10 Pendekatan	86
Tabel 4.6.3.11 Insentif	86
Tabel 4.6.3.12 Kompensasi	87
Tabel 4.6.3.13 Memberikan Kesempatan	88
Tabel 4.6.3.14 Prestasi Kerja Pegawai	88
Tabel 4.6.3.15 Dukungan	89
Tabel 4.6.3.16 Kebijakan yang Dibuat Oleh Biro Humas Dan Protokol	89
Tabel 4.6.3.17 Kebijakan Pimpinan	90
Tabel 4.6.3.18 Kebijakan	91
Tabel 4.6.3.19 Kerjasama	91
Tabel 4.6.3.20 Terjalannya Keakraban	92
Tabel 4.6.3.21 Kepemimpinan	92
Tabel 4.6.3.22 Pimpinan Tidak Memiliki Kemampuan	93