

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEKERJA PADA KANTOR DINAS SOSIAL KOTA GUNUNGSITOLI

by Sri Asli Handayani Ndruru

Submission date: 25-Sep-2023 03:28AM (UTC-0400)

Submission ID: 2176210131

File name: SRI_ASLI_HANDAYANI_NDRURU.docx (301.33K)

Word count: 17763

Character count: 110953

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL DAN KOMPETENSI
TERHADAP KINERJA PEKERJA PADA KANTOR DINAS
SOSIAL KOTA GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI



**OLEH:
SRI ASLI HANDAYANI NDRURU
NIM. 2319475**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2023**

3 BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam instansi harus tercipta komunikasi yang efektif antara setiap pihak, agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaan. Pentingnya komunikasi yang efektif merupakan langkah agar setiap pekerja memahami pesan-pesan dalam pekerjaan secara terperinci mengenai pekerjaan tersebut, maka setiap pekerjaan dapat dilakukan dengan maksimal. Komunikasi internal pada suatu instansi merupakan suatu aktivitas pengiriman pesan yang dilakukan antara berbagai pihak. Komunikasi antara atasan dan bawahan dalam instansi haruslah berlangsung dengan baik agar tercipta hubungan komunikasi yang baik, sehingga menyebabkan peningkatan kinerja pekerja. Dengan adanya penyampain secara jelas mengenai hal-hal terkait dengan pekerjaan. Komunikasi internal yang tidak terjalin dengan baik akan menimbulkan rasa kurang percaya, keterbukaan, dan kepuasan kerja.

Komunikasi internal yang kurang baik antara pekerja akan memicu pekerjaan yang tidak efektif. Komunikasi Internal antara pekerja dalam suatu instansi harus terjalin untuk menunjang kegiatan sumber daya manusia demi tercapainya tujuan instansi, komunikasi internal yang kurang maka perkembangan kinerja pekerja bisa terkendala dan tidak efektif bila tidak adanya komunikasi internal yang baik. Dalam menjalankan pekerjaannya setiap pekerja tentu memiliki komunikasi internal yang baik dan kompetensi yang dapat di andalkan. Kompetensi menjadi bekal dan modal bagi pekerja untuk meningkatkan kinerja pekerja, kompetensi ini harus terus di asah dan di tingkatkan secara profesional.

Untuk memperoleh pekerja yang mempunyai kinerja yang baik, instansi perlu melakukan usaha-usaha dalam memenuhi kebutuhan pekerjanya. Salah satunya melalui komunikasi dan kompetensi pekerjanya. Untuk mencapai tujuan instansi perlu memiliki kompetensi misalnya,

mengamalkan perilaku kritis, jujur, teliti dan bertanggung jawab untuk menghadapi perkembangan teknologi yang cepat saat ini. Untuk sebagian pekerja peningkatan dalam berkomunikasi adalah hal yang sangat krusial karena mereka akan tahu dimana posisi tertinggi yang akan mereka raih, sehingga mereka dapat terus termotivasi dan berusaha meningkatkan kompetensi dan loyalitas terhadap instansi.

Setiap instansi membutuhkan sumberdaya manusia yang mempunyai kompetensi yang lebih, agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan tetapi juga berorientasi pada nilai sehingga instansi tidak semata-mata mengejar pencapaian produktivitas karena kinerja.

Untuk menciptakan kinerja pekerja yang berkompetensi baik, komunikasi internal dapat diwujudkan dengan melakukan komunikasi internal yang baik antara pekerja bertujuan untuk membuat perubahan baik sikap maupun perilaku pekerja agar menjadi lebih baik dalam melaksanakan tugasnya, Kinerja pekerja merupakan ukuran bagaimana sumber daya manusia yang ada di suatu instansi sudah berperan atau tidak terhadap kemajuan instansi. Potensi sumber daya manusia yang berkinerja baik menjadi penentu keberhasilan instansi. Untuk mencapai kinerja terbaik tentu adanya pengelolaan sumber daya manusia yang terarah melalui berbagai kebijakan yang dapat menyesuaikan kepentingan bersama. Selain itu kinerja pekerja akan baik dengan adanya kesadaran dan kesungguhan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Kinerja pekerja dalam sebuah instansi merupakan pilar untuk menjalankan aktifitas dan siklus instansi, dimana pekerja di tempatkan, dan kinerja pekerja akan terlihat seiring dengan hasil yang di peroleh dalam jangka waktu tertentu. Kinerja pekerja yang tinggi dapat di capai jika seluruh elemen yang ada dalam instansi terintegrasi dengan baik dan mampu menjalankan peranannya sesuai dengan kebutuhan instansi (Sarmedi 2017:30).

Komunikasi merupakan hal yang mengikat kesatuan organisasi. Komunikasi membantu anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu dan juga organisasi, merespon dan mengimplementasikan

organisasi, mengordinasikan aktivitas organisasi dan ikut memainkan peran dalam hampir semua tindakan organisasi yang relevan. komunikasi internal organisasi akan memperlihatkan komunikasi organisasi dari berbagai sisi yaitu pertama komunikasi antara atasan kepada bawahan, kedua antara karyawan yang satu dengan yang lain, ketiga adalah antara karyawan kepada atasan. Komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Syahrir 2019;1-15).

Kompetensi juga mempengaruhi kinerja penentuan tingkat kompetensi yang berbasis sumber daya manusia juga dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat prestasi atau kinerja yang diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata. Penentuan kompetensi yang dibutuhkan tentunya akan dijadikan sebagai dasar evaluasi kinerja kerja. Kompetensi merupakan faktor yang mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja (Sholehatusya'diah, 2017;57).

Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli merupakan satuan kerja perangkat daerah dalam pemerintah daerah Kota Gunungsitoli serta unsur pelaksana urusan pemerintahan dalam pelayanan sosial pada masyarakat di wilayah Kota Gunungsitoli, tidak menutup kemungkinan dalam ruang lingkup Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli juga memiliki hambatan dalam mendukung penyelenggaraan organisasi yang tidak lain disebabkan oleh karena komunikasi yang kurang, jika hal itu terjadi maka sulit bagi organisasi untuk mencapai kinerja.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, dalam upaya menciptakan kinerja pekerja pada Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli tampak dan teridentifikasi bahwa masih terdapat berbagai masalah dan berbagai kendala yang dihadapi. Kendala tersebut mencakup setiap proses pengerjaan tugas yang dibebankan kepada pekerja masih mengalami keterlambatan karena disebabkan oleh kurangnya komunikasi internal serta, pengetahuan dan keterampilan terhadap tugas yang telah di bebankan serta tingkat kesalahan kerja yang relatif tinggi sehingga hasil kerja tidak sesuai dengan prosedur yang diharapkan proses pelayanan di bidang administrasi

dan umum belum optimal, karna sikap profesionalisme pekerja dalam pelaksanaan pekerjaan masih rendah.

Berdasarkan hal itu peneliti menganalisis bahwa kendala-kendala tersebut di pengaruhi oleh kurangnya komunikasi antara pekerja, dampaknya sangat mempengaruhi kinerja pekerja khususnya pekerja baru, karna seharusnya pekerja lama atau bahkan pimpinan tersebut bisa memberikan arahan atau motivasi yang baik untuk para pekerja baru, supaya kedepannya pekerja baru dapat beradaptasi dengan baik. Hal tersebut tentu saja dapat memberikan dampak efektif bagi kinerja pekerja untuk tahap selanjutnya. Dan hal lain yang perlu di perhatikan kembali adalah secara struktur organisasional, jabatan yang di duduki oleh beberapa pekerja tidak selamanya berdasarkan latar belakang pendidikan dan kompetensi yang dimiliki, misalnya terdapat lulusan yang ditempatkan tidak sesuai berdasarkan latar belakang pendidikan sehingga kurang mampu menyelesaikan tugas yang diembannya dengan baik karena kurangnya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Hal ini tentu saja berpengaruh terhadap kualitas kerja pekerja karna dalam hal ini mereka tidak menguasai sepenuhnya bidang pekerjaannya.

Dengan demikian, setelah memperhatikan masalah-masalah di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Hubungan Komunikasi Internal Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pekerja Pada Kantor Dinas Sosial Kota gunungsitoli**”

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan bagian dari proses penelitian yang mudah dipahami sebagai upaya mendefinisikan problem serta membuat defenisi tersebut menjadi lebih terukur sebagai suatu langkah awal penelitian :

Dari latar belakang peneliti yang telah diuraikan, masalah yang timbul dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Masih terdapat pekerja yang belum bisa menunjukkan sikap yang profesionalisme dalam berkomunikasi saat bekerja

2. Masih terdapat pekerja yang kemampuannya dan daya tanggap tidak sesuai dengan kompetensi dan keahliannya.
3. Di Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli, masih kurang komunikasi yang baik sehingga kinerja pekerjaan tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu

1.3 Batasan Masalah

Menurut Asep Saepul Handi dan E. Bahrudin (2015;24) dalam buku metode penelitian kuantitatif aplikasi dalam pendidikan, batasan masalah adalah pembatas permasalahan-permasalahan yang akan diambil dalam penelitian. Disisi lain batasan masalah juga diartikan sebagai batasan terhadap ruang lingkup suatu permasalahan agar pembahasan bisa fokus pada suatu penelitian, tidak terlampau jauh dan melebar ketopik lainnya.

Untuk menghindari terjadinya penyimpangan dan agar penelitian ini terfokus maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah “Hubungan Komunikasi Internal Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pekerja.

1.4 Rumusan Masalah

Untuk memudahkan peneliti nantinya, dan agar peneliti memiliki arah yang jelas maka terlebih dahulu dilakukan perumusan masalah.

Adapaun yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah ada tidaknya hubungan komunikasi internal terhadap kinerja pekerja secara parsial di Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli?
2. Apakah ada tidaknya hubungan kompetensi terhadap kinerja pekerja secara parsial di Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli?
3. Apakah ada hubungan komunikasi internal dan kompetensi terhadap kinerja pekerja secara simultan di Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengungkapkan sasaran yang hendak dicapai dalam penelitian tersebut ditulis dalam bentuk kalimat pernyataan, bukan pertanyaan seperti halnya rumusan masalah

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah komunikasi internal adanya hubungan terhadap kinerja pekerja secara parsial.
2. Untuk mengetahui adanya hubungan kompetensi terhadap kinerja pekerja secara parsial.
3. Untuk mengetahui apakah ada hubungan komunikasi internal dan kompetensi terhadap kinerja pekerja secara simultan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti
sebagai pengaplikasian ilmu yang di dapat selama proses perkuliahan serta menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan peneliti dalam mengetahui hubungan komunikasi internal dan kompetensi terhadap kinerja pekerja
2. Bagi Universitas Nias (fakultas ekonomi)
Sebagai masukan bagi unias dalam pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang menyangkut hubungan komunikasi internal dan kompetensi terhadap kinerja pekerja
3. Bagi Objek Penelitian
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran atau masukan serta bahan pertimbangan dalam mengembangkan dan meningkatkan hubungan komunikasi internal dan kompetensi terhadap kinerja pekerja.
4. Bagi studi lanjutan sebagai bahan referensi penelitian dan pengalaman dalam pembangunan kajian keilmuan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan penjelasan tentang pengertian komunikasi internal, kompetensi dan kinerja pekerj, kerangka berpikir dan hipotesis

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan lokasi penelitian, jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, identifikasi variabel, populasi dan sampel, teknik analisa data dan jadwal penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi Internal

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik secara langsung, tidak langsung maupun secara lisan atau melalui media. Proses komunikasi itu sendiri erat kaitannya dalam kehidupan sehari-hari, atau dalam kehidupan bermasyarakat. Tanpa komunikasi seseorang tidak dapat memahami orang lain atau seseorang tersebut tidak dapat bertukar informasi maupun mendapatkan informasi dari orang lain.

Pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan untuk kepentingan bersama selalu memerlukan adanya komunikasi yang lancar. Karena itu, komunikasi merupakan sarana dalam mencari data, informasi serta keterangan-keterangan dari unit kerja yang lain. Disamping itu, komunikasi juga memegang peran dalam menyampaikan laporan-laporan kegiatan, mengajak kerja sama mendiskusikan segala hal yang berhubungan dengan tugas pekerjaan. Dengan menjalin komunikasi yang baik sesama pegawai juga akan menimbulkan saling pengertian dan pemahaman akan tugas masing-masing

Terjadinya komunikasi merupakan konsekuensi hubungan sosial, dimana masyarakat paling sedikit terdiri dari dua orang yang saling berhubungan satu sama lain sehingga hubungan tersebut menimbulkan interaksi sosial yang disebabkan oleh proses komunikasi itu sendiri.

2.1.1 Pengertian Komunikasi internal

Komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung di dalam suatu organisasi dan faktor yang sangat vital dalam penyampaian suatu pesan pada hakikatnya untuk menjalin hubungan baik di kalangan publik internal, diantara berbagai subsistem, sehingga memungkinkan tercapainya sinergi kerja. menjelaskan

komunikasi internal merupakan proses penyampaian pesan atau informasi yang terjadi antara anggota organisasi untuk kepentingan organisasinya. Komunikasi internal yaitu seperti komunikasi antara sesama karyawan, komunikasi antara sesama pimpinan, dan komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam Romli (2015:6)

Pengertian komunikasi internal Muhammad (2017:4) menguraikan Komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Menurut Woodruffe (2015:12) menjelaskan bahwa komunikasi internal berfungsi secara khusus untuk membangun dan membina hubungan dengan publik internal yang dirancang oleh perusahaan sehingga tercipta kedekatan emosional yang diwujudkan melalui komitmen dan keterlibatan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Nabi, et. al (2017:8) menjelaskan komunikasi merupakan suatu proses perubahan pandangan, ide, pendapat, dan saran yang terjadi di antara satu orang dengan orang lain di dalam organisasi yang sama. Sedangkan menurut Femi (2014:77) Komunikasi merupakan proses perpindahan informasi atau pesan dari satu orang kepada orang lain. Komunikasi juga diperlukan untuk dapat mengawasi serta berinteraksi langsung dalam sebuah organisasi. Hal ini dijelaskan juga oleh Robbins (2015:223) komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi atau gagasan serta makna yang terkandung di dalamnya sehingga makna tersebut dapat dipahami dan diterima oleh penerima.

Komunikasi internal menurut Muhammad dalam Astuti, Bagia, dan Susila, (2016:2) adalah komunikasi yang dikirimkan kepada anggota dalam suatu organisasi. Maka dari itu penerima pesan dalam komunikasi internal merupakan orang-orang yang berada di dalam organisasi tersebut. Didalam komunikasi internal organisasi kita berbicara tentang arah aliran informasi yang berpindah secara formal dari seorang yang otoritasnya lebih tinggi kepada orang lain dan yang

otoritasnya lebih rendah (komunikasi kebawah). Kemudian informasi yang bergerak dari suatu jabatan yang otoritasnya lebih rendah kepada orang yang otoritasnya lebih tinggi (komunikasi keatas). Terakhir informasi yang bergerak diantara orang-orang yang jabatannya sama tingkat otoritasnya (komunikasi horizontal). Effendi (2016:27) menambahkan bahwa komunikasi merupakan hal yang utama yang dilihat dalam memahami bagaimana sebuah organisasi dan berperan penting dalam perkembangannya.

Menurut Agustini (2018:92) Menjelaskan bahwa komunikasi internal ialah proses pertukaran pemikiran antara para pimpinan dan pegawai dalam suatu perusahaan yang terjadi dalam berbagai konteks komunikasi yaitu vertikal, horizontal, maupun diagonal. Komunikasi internal dijadikan sebagai salah satu upaya sebuah instansi atau organisasi dalam memecahkan suatu permasalahan internal, dimana dengan komunikasi internal dapat menjalin hubungan baik antar pekerja dan atasan sehingga saling terbuka satu dan lainnya dalam hal pekerjaan.

Menurut Effendy (2019:122) komunikasi internal adalah suatu pertukaran gagasan diantara administrator dan karyawan di dalam perusahaan atau organisasi dan pertukaran gagasan tersebut bisa secara horizontal maupun vertikal. Menurut Effendy (2019:122-124) peneliti dapat mengadopsi indikator dalam mengukur komunikasi internal yakni : komunikasi vertikal atasan ke bawahan, komunikasi vertikal bawahan ke atasan, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.

Dari defenisi-defenisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan komunikasi internal adalah suatu proses dimana seseorang menyampaikan pesan atau informasi kepada orang lain dalam aktivitasnya.

2.1.2 Tujuan Komunikasi Internal

Komunikasi internal sangat berperan penting dalam proses penyebaran informasi dalam organisasi, dimana informasi merupakan aspek krusial yang harus ada dalam organisasi. Dengan adanya penyampaian dan penerimaan informasi yang baik melalui komunikasi internal, para anggota organisasi dapat menyamakan pandangan serta visi misi untuk kelangsungan organisasi dan tujuan bersama.

Komunikasi internal yang terjalin dengan baik juga dapat membantu memupuk dan mempererat hubungan yang terjalin antara pihak eksternal organisasi, dimana hal ini tentunya akan dapat memperkuat kekuatan organisasi itu sendiri.

Tujuan dasar yang dilakukan komunikasi internal dalam suatu organisasi sebagai berikut :

1. Sebagai alat dan sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi sekaligus menjelaskan mengenai peraturan dan kebijakan yang berlaku dalam suatu organisasi.
2. Sebagai sarana komunikasi yang dilakukan untuk menyebarkan informasi, baik menyampaikan maupun menerima, dan untuk terbentuknya hubungan timbal balik antara pihak internal dalam Komunikasi organisasi.
3. Sebagai cara untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman yang mungkin terjadi dalam organisasi, serta mempercepat penyelesaian konflik yang muncul dalam organisasi tersebut.
4. Sebagai sarana dan media dalam penyampaian aspirasi maupun keinginan para pihak internal terhadap organisasi secara keseluruhan, maupun penyampaian dari pihak yang memiliki tingkat lebih rendah ke tingkatan yang lebih tinggi mengenai harapan atas organisasi mereka.

2.1.3 Fungsi Komunikasi Internal

Pada umumnya fungsi dari seluruh komunikasi internal adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain, komunikasi ini dilakukan secara lisan ataupun verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Adapun fungsi komunikasi internal menurut Sendjaja (2014:19) pada organisasi adalah sebagai berikut :

1. Fungsi informatif

Pandangan mengenai organisasi selaku sesuatu sistem dalam pemrosesan suatu informasi. Maksudnya, di bagian organisasi mengharapkan agar mendapatkan suatu informasi yang banyak dan tepat waktu. Sesuatu data dapat membolehkan masing-masing anggota organisasi buat bisa melakukan pekerjaannya dengan lebih pas. Karyawan pada tatanan manajemen membutuhkan sesuatu data supaya bisa membuat sesuatu kebijakan organisasi ataupun pula bermanfaat buat menanggulangi konflik yang terjalin di dalam suatu organisasi. Sebaliknya karyawan (bawahan) memerlukan data buat melakukan pekerjaan.

2. Fungsi regulatif

Memiliki keterkaitan hubungan dengan seluruh aturan yang berlaku di suatu organisasi. Ada dua hal yang mempengaruhi terhadap fungsi dari regulatif yaitu :

- a. Berkaitan dengan orang-orang yang terletak dalam tataan manajemen ialah mereka yang mempunyai kewenangan buat mengatur seluruh data yang di informasikan. Dan memberikan perintah ataupun instruksi biar perintah-perintahnya dilaksanakan selaku mestinya.
- b. Berkaitan dengan pesan. Sesuatu pesan regulatif dasarnya adalah berorientasi pada kerja, yang berarti bahwa seseorang bawahan memerlukan kepastian dari aturan yang mengenai pekerjaan dari apa yang di perbolehkan dan juga tidak boleh untuk dijalankan.

3. Fungsi persuasif

Didalam cara mengatur ataupun mengendalikan suatu organisasi, kekuasaan dari suatu kewenangan tidak juga hendaknya senantiasa memberikan hasil yang cocok dengan yang diharapkan, dengan terdapatnya sesuatu realitas ini, hingga banyak pemimpin yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya ketimbang memberi perintah. Karena pekerjaan yang dicoba secara sukarela pada karyawan hendaknya dapat menciptakan kepedulian yang besar jika

dibandingkan dengan pemimpin dengan metode menunjukkan kekuasaan serta kewenangannya.

4. Fungsi intergratif

Guna integratif masing-masing organisasi berupaya dalam sediakan saluran buat membolehkan karyawan melaksanakan tugas serta pekerjaan yang baik. Terdapat dua saluran komunikasi yang biasa mewujudkan perihal tersebut yaitu;

- a. Saluran komunikasi resmi serupa dengan penerbitan spesial pada sesuatu organisasi tersebut (*bulletin, newsletter*) serta laporan pada kemajuan suatu organisasi.
- b. Saluran komunikasi informal semacam halnya pembicaraan antar orang sejauh dari masa rehat kerja, pertandingan dari berolahraga ataupun kegiatan aktivitas darmawisata. Penerapan kegiatan ini biasa meningkatkan kemauan buat berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

2.1.4 Faktor-Faktor Dimensi Komunikasi internal

Pengalaman suatu emosi individu memberi kesan pada sel-sel otak dan juga ingatan, lalu memberi bentuk corak-corak yang dapat mempengaruhi perilaku individu tersebut. Adapun faktor Komunikasi internal yaitu:

1. Keahlian berkomunikasi

Menurut Stephen dalam Kaloh (2013:93) menegemukakan bahwa komunikasi merupakan keterampilan paling penting dalam hidup seseorang. Seperti halnya bernafas, komunikasi merupakan suatu yang otomatis terjadi sehingga seseorang tidak tertantang untuk belajar berkomunikasi secara efektif dan santun.

2. Saluran atau media komunikasi

Menurut Dewi (2015:95) mengatakan bahwa pemilihan saluran dan media sangat penting dilakukan dalam perencanaan pesan bisnis yang berpusat pada penerima. Komunikasi efektif dan tidak efektif dapat dibedakan melalui pilihan atas saluran dan media komunikasi. Pilihan dari saluran dan juga media komunikasi tergantung dari sifat pesan, waktu, formalitas dan harapan si penerima.

2.1.5 Hambatan-Hambatan Dalam Komunikasi Internal

Komunikasi sering tidak efektif karena adanya yang menghambat komunikasi tersebut. Hambatan-hambatan komunikasi efektif disebabkan dari organisasi itu sendiri dan hambatan antar pribadi, dengan adanya hambatan tersebut komunikasi yang terjadi mengalami gangguan.

Menurut Robbins dan Judge (2015:240-243) ada delapan hambatan pada komunikasi yang efektif yaitu :

1. Penyaringan
Penyaringan mengacu pada tujuan memanipulasi informasi oleh si pengirim sehingga sipenerima akan melihatnya menjadi lebih menguntungkan
2. Pemilihan Persepsi
Merupakan hal yang penting sebab para penerima dalam proses komunikasi melihat dan mendengar secara selektif berdasarkan pada kebutuhan mereka, motivasi, pengalaman, latar belakang dan karakteristik personal lainnya.
3. Informasi Yang Berlebihan
Suatu kondisi dimana informasi yang mengalir masuk melebihi kapasitas pemrosesan dari seorang individu.
4. Emosi
Emosi yang lebih ekstrem seperti sorak kegirangan atau depresi beresiko menghalangi komunikasi yang efektif dalam kondisi seperti ini, kita akan sangat rentan terhadap mengabaikan rasional dan proses berpikir yang objektif dan berganti dengan penilaian secara emosional.
5. Bahasa
Penggunaan bahasa diantara masing-masing orang sangat tidak beragam. Jika kita mengetahui bagaimana masing-masing dari kita memodifikasi bahasa, kita dapat meminimalkan kesulitan dalam komunikasi.
6. Keheningan
Hal yang mudah untuk mengabaikan keheningan atau kurangnya komunikasi karena didefinisikan dengan ketiadaan informasi. Para menejer harus memastikan bahwa mereka berperilaku dalam hal suportif ketika para pekerja menyarankan opini-opini yang berbeda atau perhatian dan mereka harus memandangnya berdasarkan nasihat.
7. Kekhawatiran Komunikasi
Ketegangan dan kecemasan yang tidak semestinya dalam komunikasi secara tertulis, lisan atau kedua-duanya.

8. Kebohongan

Frekuensi kebohongan dan kesulitan dalam mendeteksi kebohongan terutama membuatnya menjadi hambatan yang besar bagi komunikasi.

2.1.6 Keefektifan Komunikasi Internal

Menurut Suranto (2011:80) mengemukakan bahwa keefektifan komunikasi dapat dijelaskan dari 5 persektif yaitu :

1. *Respect* (menghormati) yaitu Sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang disampaikan.
2. *Empathy* (empati) yaitu Kemampuan untuk menempatkan diri Pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang lain.
3. *Audible* (mendengar) yaitu dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik.
4. *Clarity* (jelas) yaitu kejelasan dari pesan itu sendiri, sehingga tidak menimbulkan multiinterpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan.
5. *Humble* (sikap) yaitu sikap rendah hati, sikap menghargai, mau mendengar dan menerima.

2.1.7 Bentuk-Bentuk Komunikasi Internal

Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting dan kompleks bagi kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal maupun yang belum dikenal. Komunikasi memiliki peran yang sangat vital bagi kehidupan manusia Karena itu, kita harus memberi perhatian yang seksama terhadap komunikasi. Menurut Lukas Dwiantara (2015:27-30) bentuk komunikasi terdiri atas :

1. Komunikasi Interpersonal (*interpersonal communication*)
Komunikasi interpersonal pada dasarnya merupakan proses komunikasi yang dilakukan dua orang atau lebih secara langsung (tatap muka) dan dialogis.
2. Komunikasi Kelompok (*group communication*)
Komunikasi kelompok pada dasarnya merupakan proses komunikasi yang dilakukan oleh sejumlah orang dengan norma dan pesan yang ditentukan oleh kelompok itu.
3. Komunikasi Massa (*mass communication*)
Komunikasi massa merupakan bentuk komunikasi yang menggunakan media (saluran) dalam menghubungkan komunikator dan komunikan secara massal,

berjumlah banyak bertempat tinggal jauh (terpencar), sangat heterogen dan menimbulkan efek tertentu.

2.1.8 Unsur-Unsur Komunikasi Internal

Menurut Oktavia (2016:241) unsur-unsur komunikasi sangat penting bagi terjadinya proses komunikasi. Dan dibagi menjadi beberapa unsur komunikasi sebagai berikut :

1. Sumber (*source*)

Dari seluruh komunikasi akan membuat atau mengirimkan sebuah informasi. Didalam sebuah komunikasi antara manusia, bisa terdiri dengan pihak satu orang ataupun juga kelompok.

2. Pesan (*message*)

Pesan yang ada dalam suatu komunikasi dimaksud sebagai sesuatu yang diutarakan oleh pengirim kepada penerima. Pesan yang disampaikan oleh pelaku pengirim pesan hendaklah disiapkan dan dirancang sedemikian rupa, sehingga pesan ini dapat menarik perhatian sasaran yang dituju komunikator memilih pesan dan hendaknya memperhatikan pesan yang disampaikan diterima dengan utuh dan sempurna serta dapat memberi tanggapan positif.

3. Media (*channel*)

Sarana untuk menyalurkan pesan-pesan yang diampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Media digunakan dalam komunikasi apabila komunikan berada ditempat yang jauh dari komunikator atau jumlahnya banyak. Untuk itu media dapat dipergunakan terdapat empat macam yaitu :

- a. Media cetak (surat kabar, majalah, buku, pamflet)
- b. Media visual (foto, lukisan, papan pengumuman)
- c. Media auditif (radio, telegram, tv, penguas suara)

4. Penerima (*receiver*)

Mereka yang menerima pesan yakni yang dibutuhkan objek komunikator. Dikarnakan yang menjadi suatu sasaran dari sebuah komunikasi. Jika tidak adanya pesan yang diterima oleh si penerima maka akan menimbulkan suatu masalah yang seringkali menuntun sebuah perubahan, apakah pada sumber pesan atau saluran.

5. Efek

Efek atau pengaruh merupakan perbedaan apa yang dipikirkan dirasakan, dan dilakukan kepada penerima sebelum ataupun sesudah menerima pesan, pengaruh seperti ini terjadi pada pengetahuan , sikap dan perilaku seseorang, karena pengaruh juga dapat diartikan sebagai perubahan, ataupun penguatan

keyakinan pada pengetahuan, sikap dan tindakan yang dilakukan seseorang sebagai akibat penerimaan suatu pesan.

2.1.9 Indikator Komunikasi Internal

Menurut Handayani (2014:46) komunikasi internal dapat diukur dalam dimensi yaitu: Komunikasi vertikal, komunikasi horizontal. Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

A. Komunikasi vertikal

Komunikasi yang berlangsung dari atasan kebawah (*downhard communication*) dan dari bawah keatas (*upward communication*) atau komunikasi dari pimpinan ke bawah dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik (*two way traffic communication*) Adapun bentuk komunikasi kebawah yaitu:

1. Komunikasi ke bawah terdiri atas indikator

a. Intruksi

Bentuk informasi yang dikomunikasikan untuk menerangkan bagaimana aksi, tingkah laku, metode, atau tugas yang akan dimulai dan dilaksanakan. Pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya, pesan itu mungkin bervariasi seperti perintah langsung.

b. Petunjuk/informasi

Suatu petunjuk pelaksanaan sesuatu ataupun perintah resmi seorang pimpinan instansi kepada bawahannya berupa petunjuk untuk melaksanakan sesuatu. Serta memperkenalkan bawahan dengan praktik-praktik organisasi, peraturan organisasi

c. Penilaian

Suatu proses atau kegiatan yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok dalam sebuah instansi untuk mengevaluasi dan mengomunikasikan bagaimana karyawan melakukan pekerjaan dengan cara membandingkan hasil pekerjaannya dengan seperangkat standar yang telah dibuat dalam suatu periode tertentu yang digunakan sebagai dasar pertimbangan suatu kegiatan, penilaian juga sebagai evaluasi karyawan dan tinjauan komunikasi.

d. Evaluasi

Penilaian secara kritis untuk memperoleh informasi atas kelayakan dan keberhasilan suatu program komunikasi untuk meningkatkan hubungan baik antara manajemen dengan karyawan.

e. Teguran

Untuk keberhasilannya suatu organisasi, akan seorang pimpinan berhak dan harus mampu untuk melaksanakan teguran-teguran pada tingkatan lebih rendah (bawahan) yang lalai dalam menjalankan tugas atau intruksi, baik secara lisan ataupun tertulis

f. Penghargaan

Penghargaan menjadi motivasi yang benar akan menciptakan kondisi kondusif serta berpengaruh kepada produktivitas kerja yang lebih bagus, sikap, motivasi, dan semangat kerja yang tinggi yang diwujudkan dalam kuantitas produk kerja dapat dipahami sebagai mental individu.

g. Motivasi

Suatu dorongan yang muncul di diri seseorang baik itu secara sadar maupun tidak untuk melaksanakan tindakan dengan tujuan tertentu. Suatu usaha yang bisa menyebabkan individu atau kelompok tergerak melakukan suatu hal dengan tujuan untuk mencapai kehendaknya atau untuk mendapatkan kepuasan. Apa bila seseorang pandai mengkomunikasikan sesuatu maka ia juga bisa memberikan motivasi secara baik

2. Komunikasi ke atas

a. Laporan

Suatu cara komunikasi dimana penulis menyampaikan informasi kepada seseorang atau suatu badan karena tanggung jawab yang di bebankan kepadanya.

b. Keluhan

Keluhan adalah ekspresi ketidakpuasan yang cenderung spontan dan relatif kurang terarah. Kekurangan tersebut dapat diakibatkan ketidaktahuan pihak yang tidak puas terhadap cara kerja sistem, ataupun ketidaktahuan mengenai pihak-pihak yang memiliki kewenangan dalam sistem tersebut.

c. Pendapat/usulan

Salah satu gagasan pemikiran untuk menerangkan referensi atau cenderung terhadap ideology dan perspektif yang diberikan untuk dijadikan sebagai ide.

d. Kritik dan saran

Merupakan ungkapan berupa usulan maupun anjuran guna menyelesaikan sesuatu hal yang bersifat membangun.

B. Komunikasi horizontal

Komunikasi secara mendatar, antara anggota staf dengan anggota staf. Karyawan sesama karyawan. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal. adapun bentuk komunikasi horizontal yaitu:

a. Kerja sama

Merupakan suatu kemampuan yang kuat dalam mengarahkan dan mendorong para individu dalam menuju dan meraih tujuan organisasi secara bersama-sama. Melalui kerjasama bisa mearaih suatu pencapaian yang besar yang mungkin tidak pernah kita pikirkan sebelumnya.

b. Konsultasi

Merupakan proses yang didasarkan pada karakteristik hubungan beberapa pihak yang ditandai dengan adanya rasa saling percaya serta komunikasi yang terbuka untuk mengidentifikasi suatu masalah dan memecahkan masalah tersebut.

c. Rapat kerja

Sebuah pertemuan yang dihadiri oleh para staf atau karyawan yang membahas tentang hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas suatu instansi.

C. Komunikasi diagonal

Komunikasi antara orang-orang yang mempunyai hirarki berbeda dan tidak memiliki hubungan wewenang secara langsung.

2.2 Kompetensi

Kompetensi merupakan karakter dasar seseorang yang mengindikasikan cara berperilaku atau berfikir, yang berlaku dalam cakupan situasi yang sangat luas dan bertahan untuk waktu yang lama. Kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai pengetahuan, atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul ditempat kerja.

Suatu organisasi yang sering mengalami penurunan prestasi kerja salah satu faktor penyebabnya yaitu adanya perbedaan kompetensi antara satu pegawai dengan pegawai yang lainnya. Penurunan prestasi kerja akan mempengaruhi kualitas dari organisasi tersebut.

Kompetensi ini merupakan kemampuan ataupun kecakapan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas di bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandanginya. dengan kata lain kompetensi ini juga bukan hanya tentang pengetahuan ataupun kemampuan tetapi suatu keterampilan, sikap dasar, dan nilai terdapat dalam diri seseorang yang tercermin dari kemampuan berpikir dan bertindak.

2.2.1 Pengertian Kompetensi

Kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang di peroleh dalam suatu pekerjaan. Serta dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf, mempunyai keterampilan, pengetahuan dan perilaku yang baik.

Menurut Wibowo (2017:271) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta di dukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut

Menurut Wibowo (2016:234) menjelaskan bahwa kompetensi adalah kemampuan dalam kerja dengan menintegrasikan pengetahuan, keterampilan, kemampuan serta nilai-nilai pribadi berdasarkan pengalaman dan pembelajaran dalam rangka pelaksanaan tugasnya secara profesional efektif dan efesien.

Kompetensi Menurut Dessler (2017:408) kompetensi adalah karakteristik pribadi yang dapat ditunjukan seperti pengetahuan, keterampilan dan perilaku pribadi seperti kepemimpinan. Menurut Edison, Anwar dan Komariyah (2016:142) Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*).

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan yang

dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan, sikap dan karakteristik seseorang untuk mencapai keberhasilan dalam pekerjaannya.

2.2.2 Jenis-Jenis Kompetensi

Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kinerja. Menurut Moehariono (2014:14) mengemukakan tiga jenis kompetensi sebagai berikut:

1. Kompetensi individu

Kompetensi individu di kelompokkan menjadi dua yang terdiri dari kompetensi *threshold* atau kompetensi minimum yaitu kompetensi dasar yang harus dimiliki seseorang, misalnya kemampuan pengetahuan atau keahlian dasar seperti membaca, menulis. Dan kompetensi *differentiating* yaitu kompetensi yang membedakan seseorang berkinerja tinggi atau berkinerja rendah dengan karyawan lainnya misalnya, seseorang yang memiliki orientasi motivasi tinggi biasanya yang diperhatikan adalah pada tujuan melebihi yang ditargetkan oleh perusahaan dalam standar kerja.

2. Kompetensi jabatan

Kompetensi jabatan (*job competency*) mempunyai peran yang sangat penting dan harus mendapatkan perhatian serius dari pihak manajemen karena aspek kompetensi jabatan ini sudah banyak di gunakan sebagai dasar penentu posisi jabatan calon karyawan atau calon pejabat yang akan menduduki suatu jabatan.

3. Kompetensi organisasi

Kompetensi organisasi merupakan area karakter keahlian organisasi dan merupakan sinergi dari seluruh sumber daya seperti motivasi, usaha-usaha karyawan, teknologi dan keahlian professional, serta ide tentang kolaborasi dari manajemen. Kemudian kompetensi organisasi tersebut dapat bekerja secara sistematis dan terstruktur serta memberikan organisasi sebagai kekuatan strategis. Kemudian kompetensi mempunyai kelebihan sulit ditiru oleh pesaing lain, sebab bersifat *distinctive and specific* untuk setiap individu organisasi. Salah satu pembentukan organisasi yang baik adalah dari kompetensi individu karyawan itu sendiri. Apabila kompetensi individu sudah sesuai dan selaras dengan kompetensi organisasi, maka akan tercipta *competence based organization* atau organisasi yang berbasis kompetensi.

2.2.3 Tujuan Kompetensi

Tujuan dari kompetensi agar sebuah organisasi berjalan sesuai dengan tujuan yang di harapkan Hutapea dan Nuriana (2011:16-19) diantaranya yaitu:

1. Pembentukan pekerjaan

Kompetensi teknis dapat digunakan untuk menggambarkan fungsi, peran dan tanggung jawab pekerjaan disuatu organisasi, hal-hal tersebut dipengaruhi oleh tujuan instansi. Sedangkan kompetensi perilaku digunakan untuk menggambarkan tuntutan pekerjaan atau perilaku pemangku jabatan agar dapat melaksanakan pekerjaan tersebut dengan prestasi luar biasa.

2. Evaluasi pekerjaan

kompetensi dapat dijadikan salah satu faktor pembobot dalam pekerjaan yang digunakan untuk mengevaluasi pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan serta tantangan pekerjaan merupakan komponen yang memberikan porsi terbesar dalam menentukan bobot suatu pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan tersebut adalah komponen dasar pembentukan kompetensi.

3. Rekrutmen dan seleksi

Kompetensi dapat digunakan sebagai salah satu komponen dalam persyaratan jabatan, yang kemudian dijadikan pedoman untuk menyeleksi calon pegawai yang akan menduduki jabatan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.

4. Pembentukan dan pengembangan organisasi

Kompetensi dapat menjadi pondasi yang kuat untuk pembentukan dan pengembangan organisasi kearah organisasi yang produktif.

5. Membentuk dan memperkuat nilai dan budaya organisasi

Peran kompetensi sangat diperlukan untuk membentuk dan mengembangkan nilai budaya organisasi, hal ini dapat terjadi apabila nilai budaya organisasi sesuai dengan kompetensi inti instansi

6. Pembelajaran organisasi

Peran kompetensi bukan hanya untuk menambah pengetahuan dan keterampilan melainkan juga untuk membentuk karakter pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan pegawai.

7. Manajemen karir dan penilaian potensi pegawai

Kompetensi dapat digunakan untuk membantu organisasi atau instansi menciptakan pengembangan karir bagi pegawai untuk mencapai jenjang karir yang sesuai dengan potensi yang dimiliki.

8. Sistem imbal jasa

Pemberian imbal jasa yang dihubungkan dengan pencapaian kompetensi individu akan mendukung pelaksanaan sistem kompetensi yang digunakan oleh organisasi secara keseluruhan.

2.2.4 Manfaat Kompetensi

Menurut Rucky dalam Edy Sutrisno (2016:208) mengemukakan beberapa manfaat kompetensi adalah sebagai berikut:

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai.

Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan yang subjektif dalam bidang sumber daya manusia.

2. Alat seleksi karyawan.

Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan.

3. Memaksimalkan produktivitas.

Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horizontal.

4. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi.

Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu perilaku yang dapat diharapkan yang ditampilkan menjadi seorang karyawan.

5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan.

Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkatkan. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah ini.

6. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi

Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengomunikasikan nilai-nilai dan hal apa saja yang menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

2.2.5 Kategori Kompetensi

Menurut Zwell dan Wibowo (2016:276) ada lima kategori kompetensi yang terdiri dari:

1. Pencapaian Tugas (*task achievement*)

Merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik. Kompetensi yang berkaitan dengan *task achievement* di tunjukkan oleh orientasi pada hasil, mengelola kinerja, memengaruhi, inisiatif, efisiensi produksi, fleksibilitas, inovasi, peduli pada kualitas, perbaikan berkelanjutan dan keahlian teknis.

2. Hubungan (*relationship*)

Merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Kompetensi yang berhubungan dengan *relationship* meliputi kerja sama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antar pribadi, kecerdasan organisasional, membangun hubungan, penyelesaian konflik, perhatian pada komunikasi dan sensitivitas lintas budaya.

3. Atribut Pribadi (*personal attribute*)

merupakan kompetensi intrinsik individu dan menghubungkan bagaimana orang berfikir, merasa, belajar, dan berkembang. Personal attribute merupakan kompetensi yang meliputi integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, manajemen stress, berpikir analisis, dan berpikir konseptual.

4. Manajerial (*managerial*)

merupakan kompetensi yang secara spesifik berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan dan mengembangkan orang kompetensi manajerial berupa memotivasi, memberdayakan dan mengembangkan orang lain.

5. Kepemimpinan (*leadership*)

merupakan kompetensi yang berhubungan dengan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi dan tujuan organisasi. Kompetensi berkenan dengan leadership meliputi kepemimpinan visioner, berpikir strategis, orientasi kewirausahaan, manajemen perubahan, membangun komitmen, organisasional, membangun fokus dan maksud dasar-dasar dan nilai-nilai.

2.2.6 Faktor-Faktor Kompetensi

Menurut Zwell dalam Wibowo (2016:283-286) mengungkapkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang yaitu sebagai berikut:

1. Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang terhadap dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

2. Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi, berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan dan diperbaiki.

3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah.

4. Karakteristik kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang diantaranya sulit berubah. Akan tetapi, kepribadian bukan sesuatu yang tidak dapat berubah. Kenyataannya, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

5. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan pengertian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan

6. Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.

7. Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi. Sudah tentu faktor seperti pengalaman dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi ini.

8. Budaya organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut :

- a. Praktik rekrutmen dan seleksi karyawan mempertimbangkan siapa diantara pekerja yang dimasukan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang kompetensi
- b. Sistem penghargaan mengkomunikasikan pada pekerja bagaimana organisasi menghargai kompetensi
- c. Praktik pengambilan keputusan mempengaruhi kompetensi dalam memberdayakan orang lain, inisiatif dan memotivasi orang lain.
- d. Filosofi organisasi misi, visi dan nilai-nilai berhubungan dengan semua kompetensi.
- e. Kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pekerja tentang berapa banyak kompetensi yang diharapkan
- f. Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengkomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi tentang pembangunan berkelanjutan
- g. Proses organisasional yang mengembangkan pemimpin secara langsung mempengaruhi kompetensi kepemimpinan.

2.2.7 Indikator-Indikator Kompetensi

Menurut Wibowo (2017:286) ada lima indikator untuk mengukur kompetensi yaitu sebagai berikut:

1. Keterampilan
Dalam meningkatkan kinerja seorang pegawai atau karyawan itu sendiri serta dorongan dalam bekerja agar dapat lebih giat lagi dalam bekerja.
2. Pengetahuan
Dorongan untuk para pegawai agar dapat memperluas pengetahuan tentang tugas atau pekerjaan yang diberikan instansi. pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui akal yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindaki sekedar berkemampuan untuk menginformasikan.
3. Motif
Memberi dorongan dalam bekerja agar dapat lebih giat lagi dalam bekerja guna memenuhi keinginan dan kebutuhan dalam instansi
4. Watak
Memberikan dorongan untuk lebih melatih karakteristik mental pegawai agar lebih memenuhi peraturan yang ada didalam organisasi atau instansi
5. Sikap
Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap stimulus atau objek menyatakan bahwa sikap merupakan kesiapan atau

kesediaan untuk bertindak dan bukan merupakan pelaksanaan motif tertentu. Serta tutur bahasa dan perilaku yang baik dalam instansi.

2.3 Kinerja

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja merupakan penampilan hasil kerja baik secara kualitas dan kuantitas.

Kinerja merupakan hal yang penting untuk kemajuan suatu instansi atau perusahaan, semakin tinggi kinerja pegawai maka akan semakin mudah bagi instansi untuk mencapai target. Hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakan.

2.3.1 Pengertian Kinerja

Perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam instansi. Kinerja aparatur merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya instansi untuk mencapai tujuan. Instansi umumnya mendasarkan perencanaan tujuan yang hendak dicapai di masa depan dengan perilaku yang diharapkan dari keseluruhan personal dalam mewujudkan tujuan tersebut.

Menurut Kompri (2020:2) kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan target, tujuan, visi serta misi

organisasi yang dituangkan lewat perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Stolovitch (2018:481) kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta. mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa saja yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Menurut Edison (2018:188) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan di ukur selama waktu periode tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan Menurut Harsey dan Blanchard dalam Sinambela (2018:841) kinerja merupakan suatu fungsi dan motivasi dan kemampuan, Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.

Menurut Rismawati dan Mattalata (2018:2) kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang emban suatu perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasioanal. Sedangkan menurut Bintoro (2017:105) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Rahmat et al (2017:188) kinerja adalah yakni hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh orang atau kelompok dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam suatu instansi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai sebuah tujuan yang diberikan kepadanya dalam suatu periode penilaian tertentu.

2.3.2 Faktor-Faktor Kinerja

Menurut Kasmir (2016:189-193) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan dan keahlian

Merupakan keahlian atau skill yang dimiliki seseorang dalam suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2. Pengetahuan

Pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik demikian pula sebaliknya.

3. Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.

4. Kepribadian

Kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki karakter dan kepribadian yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

5. Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika memiliki dorongan yang kuat dalam dirinya maka karyawan akan terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

7. Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya.

8. Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan dan norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan.

9. Kepuasan kerja

Merupakan senang atau gembira sebelum dan setelah melakukan pekerjaan. Jika karyawan senang dan suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya akan berhasil baik.

10. Lingkungan kerja sekitar

Merupakan suasana atau kondisi suatu tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman akan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja menjadi lebih kondusif.

2.3.3 Karakteristik Kinerja

Menurut Mangkunegara dalam Kristiani dan Pangastuti (2019:37) terdapat karakteristik kinerja yang tinggi adalah sebagai berikut:

1. Mempunyai tanggung jawab pribadi yang tinggi .
sikap yang ditunjukkan seseorang terhadap apa yang ditugaskan kepadanya, Bertanggung jawab atas apa yang dilimpahkan pimpinan akan menjamin kepercayaan pimpinan dan menjaga kenyamanan kerja serta produktifitas kerja.
2. Berani mengambil serta menanggung resiko yang dihadapi
Berani menghadapi dan menyelesaikan segala tantangan yang ada dalam setiap pekerjaan
3. Mempunyai tujuan yang realistis
cara berpikir yang dimiliki oleh seseorang dengan penuh perhitungan serta sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang. Sehingga, ada gagasan yang akan dapat diajukan dan tidak hanya angan-angan atau sekedar imajinasi belaka akan tetapi suatu kenyataan.
4. Mempunyai rencana kerja yang menyeluruh serta bertujuan untuk merealisasi tujuannya.
semua tindakan atau proses untuk mewujudkan apa yang sudah direncanakan .
5. Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam sebuah kegiatan kerja yang dilaksanakan
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang sudah di programkan.

2.3.4 Strategi meningkatkan Kinerja

Strategi pemimpin yang baik dapat memberi dampak dan mendorong kinerja menurut Scaffer dalam Priansa (2017:53) yaitu:

1. Selektif dan mencapai suatu tujuan
Lebih mengarah pada menentukan tujuan yang lebih urgen terlebih dahulu sehingga masalah tersebut dapat teratasi lebih cepat dan tidak membuang waktu.
2. Spesifikasi hasil yang diharapkan
Suatu sasaran harus yang spesifik (*specific*) yang dapat diukur (*measurable*), dapat diterima (*achievable*), dan realistis (*realistic*) serta sesuai standar waktu yang telah ditetapkan (*time bound*)
3. Mampu berkomunikasi dengan jelas
Dalam suatu organisasi adalah faktor yang sangat penting. Melalui komunikasi yang jelas dan mudah dimengerti sehingga membawa dampak terhadap peningkatan organisasi.
4. Alokasi tanggung jawab
Suatu organisasi atau perusahaan perlu melakukan pembagian atau pengalokasian tanggung jawab ke beberapa karyawan yang dapat di percaya dalam meraih tujuan perusahaan.
5. Luas proses
Keberhasilan terhadap tujuan terdahulu dapat dijadikan ukuran dalam mengurangi proses yang sama atau meluaskan tujuan yang lebih terdahulu.

2.3.5 Kriteria Kinerja

Terdapat tiga kriteria kinerja menurut Schuler dan Jackson dalam Priansa (2017:49) sebagai berikut:

1. Sifat
Merupakan kriteria yang memfokuskan mengarah pada ciri-ciri personal seorang karyawan seperti: keandalan, kemampuan, loyalitas serta cara berkomunikasi.
2. Perilaku
kriteria ini lebih berfokus bagaimana cara kerja seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan hubungan yang terjalin dengan karyawan lainnya untuk saling berkolaborasi

3. Hasil

kriteria ini lebih menekankan pada sesuatu apa yang telah dicapai atau dihasilkan, dengan demikian akan semakin menekan tingkat produktivitas dan daya saing yang semakin tinggi.

2.3.6 Aspek-Aspek Kinerja

Beberapa aspek kinerja menurut Tambunan dalam Brusco (2018:91) adalah sebagai berikut:

1. Faktor sumber daya manusia terdiri dari:

a. Memiliki motivasi yang tinggi

Seseorang dikatakan memiliki motivasi tinggi bila orang tersebut memiliki alasan yang sangat kuat untuk mencapai apa yang diinginkannya dengan mengerjakan pekerjaan yang sedang dilakukannya saat ini.

b. Penawaran tenaga kerja

jumlah tenaga kerja yang dapat disediakan oleh pemilik tenaga kerja pada setiap kemungkinan upah dalam jangka waktu tertentu. Dalam teori klasik sumberdaya manusia (pekerja) merupakan individu yang bebas mengarnbil keputusan untuk bekerja atau tidak.

c. Adanya pengaruh semangat kerja

kemampuan atau kemauan setiap individu atau sekelompok orang untuk saling bekerjasama dengan giat dan disiplin serta penuh rasa tanggung jawab disertai kesukarelaan dan kesediaannya untuk mencapai tujuan organisasi. Jadi untuk mengetahui tinggi rendahnya semangat kerja karyawan suatu organisasi adalah melalui presensi, kerjasama, tanggung jawab, kegairahan dan hubungan yang harmonis.

d. Berdasarkan produktivitas kerja

kemampuan karyawan dalam berproduksi dibandingkan dengan input yang digunakan, seorang karyawan dapat dikatakan produktif apabila mampu menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan diharapkan dalam waktu yang singkat atau tepat.

e. Melalui kualitas tenaga kerja

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

2. Faktor ekonomi atau bisnis

a. Di dalam suatu perusahaan, bahan baku maupun bahan penolong adalah suatu bahan yang memiliki arti penting karena tanpa adanya kedua bahan

tersebut maka proses pembuatan produk hingga ke tahap hasil akhir produksi ini tidak bisa terjadi.

b. Adanya modal usaha

Modal usaha merupakan salah satu aspek yang harus ada dalam berwirausaha selain aspek lain yang tidak kalah pentingnya yaitu SDM (keahlian tenaga kerja), teknologi, ekonomi, serta organisasi atau legalitas.

c. Adanya segmen yang perlu dilayani

membuat bisnis menganalisa kebutuhan masyarakat berdasarkan kelompok-kelompok yang sudah ditentukan dan melihat peluang untuk memenuhi kebutuhan satu atau lebih dari segmentasi pasar tertentu.

d. Terdapat nilai ekonomis yang lebih baik dari pesaing

perusahaan yang menawarkan produk dan jasa sejenis di pasar yang sama. Untuk itu, analisis pesaing merupakan cara untuk mengidentifikasi ancaman dan peluang yang ada dari para pesaing.

2.3.7 Indikator-Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2021:15) ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

menunjukkan kemampuan pegawai pada hasil tugas yang telah dikerjakan, apakah sesuai dengan yang diperintahkan, dan apakah pegawai tersebut teliti, rapi dan lengkap dalam mengerjakan setiap tugas-tugasnya

2. Kuantitas kerja

lebih mengarah pada seberapa banyak seorang pegawai bekerja atau seberapa banyak komoditi barang/jasa yang dapat dihasilkan dalam kurun waktu tertentu

3. Pelaksanaan tugas

merupakan sejauh mana seorang pegawai mampu bertahan dalam melakukan pekerjaannya secara akurat dan tidak terdapat kesalahan pada saat menjalankan pekerjaan yang diembankan kepadanya.

4. Tanggung jawab

sejauh mana karyawan mampu bertahan dalam melaksanakan pekerjaannya secara akurat dan tidak terdapat kesalahan pada saat menyelesaikan pekerjaan sesuai kebijakan operasional yang berlaku di perusahaan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil
1	Numaidah Br Ginting (2018)	Pengaruh disiplin kerja dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di PT.Sekar Mulia Abadi Medan.	Seluruh 21 karyawan PT.Sekar Mulia Abadi Medan, berjumlah 102 responden.sampel 72 reponden.alat analisis yang digunakan analisis korelasi berganda. Hasil penelitian disiplin kerja dan komunikasi secara simultan dan parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.Sekar Mulia Abadi Medan
2	Syamsu Alam, Hasmin Tamsa GunaanBata Ias (2019)	Pengaruh kompetensi dan budaya organisasi terhadap kinerja melalui disiplin kinerja pegawai Politeknik Ilmu Pelayanan Makassar.	Seluruh aparatur pada politeknik ilmu pelayanan yang berjumlah 112 orang responden. Sampel : seluruh populasi dijadikan sampel. Alat analisis yang digunakan analisis linear berganda, hasil penelitian. Kompetensi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

			pegawai melalui disiplin kerja pada politeknik ilmu pelayanan makasar.
3	Prihatia dan Srimatn (2017)	Pengaruh Komunikasi Dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Kependidikan Politeknik Negeri Madiun	Komunikasi dan konflik secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai dan komunikasi memiliki pengaruh yang dominan dibandingkan variabel konflik.

Penelitian terdahulu pertama yang dilakukan oleh Numaidah Br Ginting pada tahun 2018 “Pengaruh disiplin kerja dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di PT.Sekar Mulia Abadi Medan,” memiliki persamaan dengan penelitian yang akan saya teliti yaitu untuk mengetahui hubungan komunikasi internal dan kompetensi terhadap kinerja pekerja perbedaannya adalah penelitian sebelumnya meneliti tentang pengaruh dan telah diteliti dan memperoleh hasil sedangkan penelitian saya meneliti tentang hubungan di antara variable tersebut hasil penelitian terdahulu ini memiliki keunggulan yaitu dapat menggambarkan secara jelas mengenai hasil dari pengaruh komunikasi terhadap kinerja.

Penelitian terdahulu kedua yang dilakukan oleh Syamsu Alam, Hasmin Tamsah, Gunawan Bata Ilyas (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh kompetensi dan budaya organisasi terhadap kinerja melalui disiplin kinerja pegawai Politeknik Ilmu Pelayanan Makassar.” memiliki persamaan dengan penelitian yang akan saya teliti yaitu

kompetensi terhadap kinerja perbedaannya adalah penelitian sebelumnya lebih berfokus pada pengaruh kompetensi dan budaya organisasi.

Penelitian terdahulu ke tiga oleh prihatian dan shimatn (2018) menunjukkan bahwa komunikasi sama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai sedangkan perbedaan penelitian yang saya teliti adanya hubungan komunikasi terhadap kinerja secara simultan.

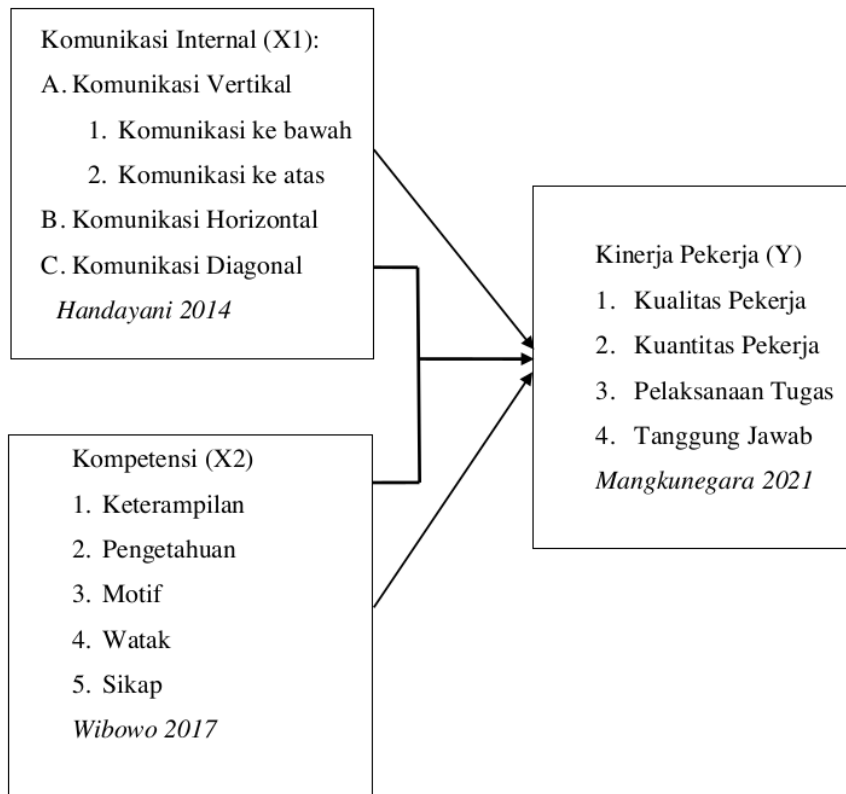
2.5 Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2019:99) jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Maka dari pengertian diatas dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H₁ : Adanya hubungan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pekerja secara parsial pada Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli
- H₂ : Adanya hubungan Kompetensi terhadap Kinerja Pekerja secara parsial pada Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli.
- H₃ : Adanya hubungan Komunikasi Internal dan Kompetensi terhadap Kinerja Pekerja secara simultan pada Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli.

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur penelitian yang akan dilakukan nantinya. Secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran

Sumber : Peneliti, 2020

Berdasarkan gambar tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa variabel komunikasi internal ada hubungannya terhadap kinerja karyawan dan variable kompetensi memiliki hubungan terhadap kinerja dalam sebuah instansi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli Gedung Kantor Pemerintahan Kota Gunungsitoli Desa DahanaTabaloho

3.2 Jenis Penelitian

Jenis-jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat eksplansi dan analisis serta jenis data. Dengan mengetahui jenis-jenis penelitian tersebut maka penelitian diharapkan dapat melihat metode yang paling efektif dan efisien untuk mendapatkan informasi yang akan digunakan untuk memecahkan masalah. Secara umum jenis penelitian biasanya dibedakan dari bentuk data yang digunakan. Riset berdasarkan jenis data menurut Sugiyono (2016: 194) dibagi menjadi:

1. Riset kualitatif adalah riset yang didasarkan pada data kualitatif yaitu tidak berbentuk angka dan bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat.
2. Riset kuantitatif adalah riset yang didasarkan pada data kuantitatif yang berbentuk angka atau bilangan.
3. Riset gabungan/kombinasi adalah riset yang menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

Berdasarkan pendapat diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset kuantitatif yaitu berbentuk angka dan bilangan.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel yang didefinisikan oleh peneliti diturunkan dari hipotesis atau jenis data yang akan diteliti yakni terdiri dari 3 (tiga) variabel X_1, X_2 , dan variabel Y .

Menurut Sugiyono (2017:38) mengemukakan bahwa variabel adalah segala sesuatu berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk

di pelajari sehingga di peroleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Maka variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel independen dan satu variabel dependen.

Adapun variable X1 dan X2 dalam penelitian ini adalah komunikasi internal dan kompetensi sebagai variabel independen (bebas) dan variabel Y adalah kinerja pekerja sebagai variabel dependen (terikat).

Variabel Komunikasi internal terdiri dari III (tiga) indikator Yaitu:

- a. Komunikasi vertikal
 1. Komunikasi ke bawah
 2. Komunikasi ke atas
- b. Komunikasi horizontal
- c. Komunikasi diagonal

Variabel Kompetensi terdiri dari V (lima) indikator yaitu:

- a. Keterampilan
- b. Pengetahuan
- c. Motif
- d. Watak
- e. Sikap

Variabel Kinerja pekerja terdiri dari IV (empat) indikator yaitu:

- a. Kualitas kerja
- b. Kuantitas kerja
- c. Pelaksanaan tugas
- d. Tanggung jawab

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian. Populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian.

Berdasarkan pendapat di atas, maka peneliti menetapkan Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli, menjadi populasi dalam penelitian ini sebanyak 45 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dilakukan karena peneliti melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga dan jumlah populasi yang banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representatif (dapat mewakili). Apa bila subjek yang diteliti lebih dari 100 orang, maka dapat diambil 10% sampai 25% dari populasi. Selanjutnya Jika Subjek yang diteliti kurang dari 100 orang maka sampel adalah populasi.

Maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 45 orang.

3.5 Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya melakukan penelitian adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. alat ukur dalam penelitian biasa dinamakan instrument penelitian

Menurut Sugiyono (2019:156) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa kuesioner atau angket tertutup yaitu angket dimana pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih berdasarkan keadaan yang terjadi .

3.6 Data dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk melakukan penelitian, keberadaan data-data memiliki nilai yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan dari penelitian yang akan

dilaksanakan. Karena hal tersebut, maka pengumpulan data yang dilakukan menggunakan data atau pendekatan-pendekatan atau cara tertentu sebagaimana yang telah ditetapkan oleh prosedur penelitian yang berlaku.

3.6.1 Data

jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2017:137) jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara, observasi dan kuesioner yang sebarakan kepada sejumlah sampel responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi yang dalam penelitian ini yaitu Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung, memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan berupa sejarah perusahaan, ruang lingkup perusahaan, struktur organisasi, buku, literature, artikel, serta situs di internet.

3.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Data Primer, secara langsung dari responden dengan cara:

a. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan (observasi) yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian.

Pengamatan langsung dilakukan terhadap keadaan dan proses kegiatan yang relevan dengan permasalahan penelitian. Pengamatan dan pencatatan peristiwa terhadap objek dilokasi penelitian dilakukan tanpa harus berkomunikasi dengan narasumber.

- b. Angket/Kuesioner yaitu merupakan alat pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawab

Menurut Djaali dan Mulyono (2004:37) bahwa skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau kelompok orang-orang tentang variabel, konsep atau gejala atau fenomena pendidikan. Pemberi skor untuk skala likert adalah pernyataan positif diberi skor 4 untuk jawaban sangat setuju, 3 untuk jawaban setuju, 2 untuk jawaban tidak setuju, dan 1 untuk jawaban tidak setuju.

berdasarkan uraian diatas, maka angket pengumpulan data digunakan pernyataan positif dengan option jawaban yakni :

1. Option SS jawaban sangat setuju diberi skor 4
2. Option S jawaban setuju diberi skor 3
3. Option TS jawaban tidak setuju diberi skor 2
4. Option STS jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

- 2. Data Sekunder, dengan memperoleh data dari berbagai literature atau buku-buku yang berhubungan dengan masalah pokok dalam penelitian
 - a. Studi Kepustakaan

data sekunder diperoleh melalui literature-literatur yang digunakan sebagai bahan referensi untuk menyusun kajian pustaka atau teori-teori penelitian.
 - b. Buku

Data sekunder bisa diperoleh dari buku yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan peneliti. (peneliti sebagai tangan kedua) bisa juga dari jurnal atau laporan. Jadi dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan angket.

3.7 Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif, maka model tersebut harus memenuhi asumsi klasik yang digunakan. Tujuan dari uji asumsi klasik adalah untuk menilai parameter penduga yang digunakan sah dan tidak bias. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

1. Uji Normalitas

Ghozali (2017:145) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang dianggap baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal.

Uji statistik yang digunakan untuk menilai normalitas dalam penelitian ini adalah uji Jarque Bera (JB) dengan histogram-normality test. Dengan tingkat signifikansi 5%, indikator yang digunakan untuk pengambilan keputusan bahwa data tersebut terdistribusi normal atau tidak adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai probabilitas lebih besar ($>$) dari 0,05 maka data terdistribusi secara normal.
- b. Apabila nilai probabilitas lebih kecil ($<$) dari 0,05 maka data dari terdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah hubungan linier antar variabel bebas. Ghozali (2017:71) menyatakan bahwa uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi diantara variabel. Bila ada korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu.

Ghozali (2017:73) menyatakan dengan tingkat signifikansi 90%, adanya multikolinearitas antar variabel independen dapat dideteksi

dengan menggunakan matriks korelasi dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika nilai matriks korelasi antar dua variabel independen lebih besar dari ($>$) 0,90 maka terdapat multikolinearitas.
- b. Jika nilai matriks korelasi antar dua variabel independen lebih kecil ($<$) 0,90 maka tidak terdapat multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2017:85) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain konstan maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang dianggap baik adalah residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang konstan atau homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji statistik yang digunakan untuk menilai heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah uji Breusch Pagan . Ghozali (2017:90) menyatakan bahwa uji Breusch Pagan dapat dilakukan dengan meregres nilai absolute residual terhadap variabel independen lain. Dengan tingkat signifikansi 5%, adanya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai probabilitas variabel independen lebih besar ($>$) dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai probabilitas variabel independen lebih kecil ($<$) dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Ghozali (2017:121) menyatakan bahwa uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Salah satu uji formal yang paling populer untuk mendeteksi autokorelasi adalah uji

Durbin-Watson (dw), dasar pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah:

1. Bila nilai dw terletak diantara batas atas atau upper bound (du) dan ($4-du$) maka koefisien autokorelasinya sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi.
2. Bila dw lebih rendah dari batas bawah atau lower bound (dl) maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi positif.
3. Bila DW lebih besar dari ($4-du$) maka koefisien autokorelasinya lebih kecil daripada nol, berarti ada autokorelasi.
4. Bila nilai DW terletak antara batas atas (du) dan bawah (dl) atau dw terletak antara ($4du$) dan ($4-dl$) maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

3.8 Teknik Analisa Data

Alat pengumpul dalam penelitian ini adalah berupa angket yang akan dibagikan kepada seluruh sampel penelitian dan selanjutnya dianalisis secara statistik.

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan tingkat keandalan atau keberhasilan suatu alat ukur. Jika instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data valid sehingga valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Dari pengertian diatas valid itu mengukur apa yang hendak di ukur (ketepatan).

Menurut Arikunto (2018:115) apa bila hasil korelasi item dengan total item satu factor didapat signifikansi (s) $< 0,05$ maka dikatakan signifikan dan butir-butir tersebut dianggap valid untuk taraf signifikan sebesar 5%.

r_{tabel} Untuk degree of freedom (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas maupun variabel terikat. Dalam hal ini, peneliti menggunakan SPSS Versi 22 for Windows untuk mencari uji validitas data dimana dasar pengambilan keputusannya adalah Jika r_{hitung} (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item pertanyaan total correlation) lebih besar dari r_{tabel} , maka angket tersebut dinyatakan valid dan jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} , maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas Data

Dalam statistik SPSS, uji reabilitas berfungsi untuk mengetahui kekonsistensian angket yang akan digunakan oleh peneliti sehingga angket tersebut dapat diandalkan.

Uji reliabilitas untuk alternatif jawabannya lebih dari dua akan menggunakan uji Cronbach Alpha. Menurut Ghazali (2016: 133), mengatakan “Jika nilai Cronbach Alpha > 0.60 maka instrumen penelitian reliabel, dan Jika nilai Cronbach Alpha < 0.60 maka instrumen penelitian tidak reliabel”.

3.8.3 Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi berguna untuk mengukur seberapa besar hubungan linear variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Untuk menguji dan membuktikan secara statistik hubungan antara tata ruang kantor dengan efektivitas kerja pegawai, dilakukan uji korelasi produk moment dengan bantuan SPSS for Window Versi 22.

Untuk menginterpretasikan mengenai besarnya koefisien reabilitas alat penelitian menurut Syofian Siregar (2017:251) dijabarkan sebagai berikut:

0,00-0,199	tingkat hubungan sangat lemah
0,20-0,399	tingkat hubungan lemah

0,40-0,599	tingkat hubungan cukup
0,60-0,799	tingkat hubungan kuat
0,80-1,00	tingkat hubungan sangat kuat

3.8.4 Pengujian Koefisien Determinan

Menurut Sugiyono (2014:18) mengatakan “Uji koefisien determinan merupakan alat statistik yang digunakan untuk memprediksikan besarnya korelasi antara variabel independen X dan variabel dependen Y”. Hasil dari koefisien korelasi dikali angka yang sama, kemudian di kali 100% maka diketahui seberapa persen hubungan variabel X terhadap variabel Y.

3.8.5 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mencari hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna.

Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Menurut Hadi (2014:77) mengatakan “sebuah data linear jika taraf signifikansi $<0,05$ ”. Hal ini berarti variabel X berkorelasi linear dengan variabel Y”.

3.8.6 Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut sugiyono (2018:223) uji t merupakan “jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih”.

Perhitungan pengujian uji t yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS For Window versi 22

pengujian secara parsial (uji t) digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau secara individual, dan dapat pula digunakan untuk melihat hubungan

variabel bebas yang paling dominan. Secara teknis pengujiannya dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} pada taraf signifikan $\alpha = 0,5$.

3.9 Jadwal Penelitian

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal																							
	Maret 2023				April 2023				Mei 2023				Juni 2023				Juli 2023				Agustus 2023			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Kegiatan Proposal Skripsi	■	■	■																					
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing					■	■	■	■	■	■	■	■												
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi											■													
Persiapan Seminar											■													
Seminar Proposal Skripsi													■	■	■									
Persiapan Penelitian																			■	■				
Pengumpulan Data																			■	■				
Penulisan Naskah Skripsi																			■	■				
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing																			■	■	■	■	■	■

Sumber : Olahan Penulis, 2023

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada Dinas Sosial Kota Gunungsitoli maka penelitian telah memperoleh data-data yang berhubungan dengan topik pembahasan pada penelitian ini.

4.1.1 Gambaran Umum Dinas Sosial Kota Gunungsitoli

Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli berawal dari pemekaran Kabupaten Nias pada tahun 2009, yang sebelumnya hanya terdiri dari 1 (satu) Kabupaten menjadi 4 (empat) Kabupaten dan 1 (satu) Kota, yaitu Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Barat, Kabupaten Nias Utara dan Kabupaten Nias Selatan. Serta 1 (satu) Kota Madya yaitu Kota Gunungsitoli.

Sebagai konsekuensi dari undang-undang No.25 tahun 2005 tentang sistem perencanaan pembangunan Nasional, maka Dinas Sosial Kota Gunungsitoli yang merupakan salah satu SKPD sebagaimana ditetapkan dalam peraturan Walikota Gunungsitoli No.3 tahun 2009 tanggal 28 September 2009 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas – Dinas Daerah Kota Gunungsitoli, mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang sosial berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli :

1. Sekretariat membawahi 2 Sub bagian yaitu : Sub bagian Tata Usaha dan Keuangan serta Sub bagian Program dan Data.
2. Bidang terdiri dari :
 - a. Bidang Pemberdayaan Sosial dan Fakir Miskin, membawahi 2 (dua) seksi yaitu: Seksi Pemberdayaan Sosial dan Seksi Perlindungan Sosial.
 - b. Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial, membawahi 2 (dua) seksi yaitu :Seksi Rehabilitasi Sosial dan Seksi Perlindungan Jaminan Sosial.

Dalam perjalannya, Dinas Sosial Kota Gunungsitoli telah dipimpin oleh beberapa Kepala Dinas, dimulai dari awal hingga sekarang. Berikut urutan Kepala Dinas Kota Gunungsitoli :

1. Faoziduhu Telaumbanua
2. Olewata Zebua
3. Soziduhu Lombu
4. Fauduasa Hulu
5. Basrah Zebua
6. Hardi Telaumbanua
7. Meilinda Rostanti Larosa
8. Asieli Zega, SE
9. Everoni Mendrofa, SKM, M.Kes
10. Bonifasius Telaumbanua, SSTP, M.Si

Selanjutnya dalam tugasnya, Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli saat ini beralamat di kompleks Perkantoran Desa Dahana Tabaloho Kecamatan Gunungsitoli, @e-mail: dinsoskotagunungsitoli@gmail.com kode pos – 22810.

4.1.2 Visi Dan Misi

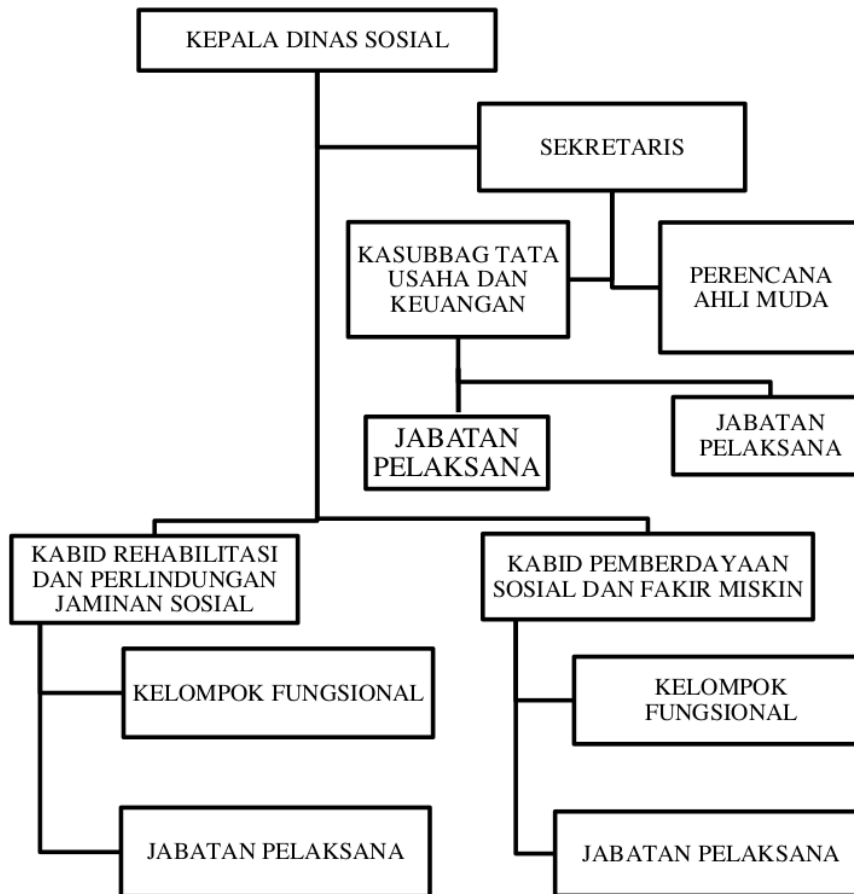
a. Visi

Pelayanan sosial yang berkualitas dan professional

b. Misi

1. meningkatkan pelayanan dan pemberdayaan sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS)/pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS)
2. Membangun kemitraan dengan lembaga kesejahteraan sosial (LKS).
3. Meningkatkan pelayanan berbasis teknologi
4. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia dinas sosial kota gunungsitoli dan potensi sumber kesejahteraan sosial (PSKS)

4.1.3 Struktur Organisasi



Sumber : Kantor Dinas sosial Kota Gunungsitoli 2023

4.1.4 Tugas dan Fungsi Pemerintahan Dinas Sosial

Uraian tugas dan fungsi serta tanggung jawab masing-masing jabatan di jelaskan sebagai berikut :

1. Kepala Dinas

- a. Mengkaji dan merumuskan kebijakan teknis di Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial Serta di Bidang Pemberdayaan Sosial dan Fakir Miskin

- b. Mengkoordinasikan penyusunan program dan kegiatan Dinas.

- c. Memimpin, mengkoordinasi, membina dan mengendalikan penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum di Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial Serta di Bidang Pemberdayaan Sosial dan Fakir Miskin.
 - d. Mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas dan fungsinya.
 - e. Memberikan petunjuk, arahan, dan bimbingan kepada bawahan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
 - f. Mengadakan koordinasi tentang tugas-tugas pembantuan menurut ketentuan yang berlaku.
 - g. Mengadakan koordinasi dengan instansi terkait yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas.
 - h. Menghadiri/memimpin rapat/pertemuan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
 - i. Merumuskan, mengkoordinasi penyusunan pelaporan, monitoring dan evaluasi serta mempertanggungjawabkan tugas kedinasan secara operasional maupun administrasi kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah sesuai tugas dan fungsinya.
 - j. Memberi informasi, saran serta pertimbangan kepada Walikota dan Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial serta di Bidang Pemberdayaan Sosial dan Fakir Miskin sebagai bahan penerapan kebijakan Daerah.
 - k. Melakukan pembinaan, penilaian dan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi serta urusan kepegawaian pada Dinas, dan
 - l. Melaksanakan tugas lain yang di berikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.
2. Sekretaris
 - a. Memimpin penyelenggaraan tugas-tugas kesekretariatan Dinas.
 - b. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas-tugas lingkup Dinas.

- c. Mengkoordinasikan penyusunan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, kerjasama, hukum, organisasi, hubungan masyarakat, kearsipan dan dokumentasi lingkup Dinas.
- d. Menyelenggarakan perencanaan, pengelolaan, dan pelaporan kebutuhan sarana dan prasarana perkantoran serta barang dan jasa untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas.
- e. Menyelenggarakan penatausahaan keuangan Dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- f. Menyelenggarakan perencanaan, pengelolaan, dan pelaporan administrasi kepegawaian Dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g. Menyelenggarakan kegiatan protokoler dan hubungan masyarakat yang berhubungan dengan tugas-tugas Dinas.
- h. Menyelenggarakan pengelolaan dan penataan ketatausahaan dan kearsipan Dinas.
- i. Menyelenggarakan koordinasi pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja
- j. Menyelenggarakan koordinasi dalam pengusulan/penunjukkan kuasa pengguna anggaran, pejabat membuat komitmen, pejabat penatausahaan keuangan, pejabat pelaksanaan teknis kegiatan dan bendahara.
- k. Mengkoordinasikan penyusunan analisa penyelenggaraan tugas dan fungsi tugas.
- l. Memberikan saran dan bahan pertimbangan kepada Kepala Dinas dalam rangka pengambilan keputusan/kebijakan.
- m. Membuat laporan pelaksanaan tugas sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban.
- n. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia, dan

o. Melakukan tugas lain yang di berikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

3. Kasubbag Tata Usaha Dan Keuangan

a. Kepala sub bagian tata usaha dan keuangan mempunyai tugas melaksanakan penghimpunan, penyusunan, pengelolaan, dan pelaporan terkait ketatausahaan dan keuangan.

b. Merencanakan kegiatan sub bagian tata usaha dan keuangan.

c. Menyiapkan dan melaksanakan urusan tata usaha.

d. Menyiapkan dan melaksanakan urusan kepegawaian.

e. Menyiapkan dan melaksanakan urusan rumah tangga.

f. Menyiapkan dan melaksanakan urusan tata naskah Dinas dan kearsipan.

g. Menyiapkan dan melaksanakan urusan kehumasan.

h. Melaksanakan urusan keprotokolan dan menyiapkan rapat-rapat Dinas serta pendokumentasian kegiatan Dinas.

i. Mengelola dan menginventarisasi barang milik Negara/Daerah pada lingkup Dinas sesuai ketentuan yang berlaku.

j. Mengkoordinasikan penyiapan dan Reformasi Birokrasi dan System Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP).

k. Melaksanakan urusan pelaksanaan keuangan.

l. Melaksanakan urusan pembendaharaan dan gaji.

m. Melaksanakan urusan verifikasi dan akuntansi.

n. Melaksanakan urusan pelaporan keuangan.

o. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik.

p. Memberi petunjuk dan bimbingan kepada bawahan baik secara lisan maupun tertulis guna peningkatan kelancaran pelaksanaan tugas.

q. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia.

- r. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan.
 - s. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan dan,
 - t. Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh Pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi.
4. Perencana Ahli Muda
- a. Kepala Sub Bagian Program dan Data mempunyai tugas melaksanakan penghimpunan, penyusunan, pengelolaan dan pelaporan terkait program dan data.
 - b. Merencanakan kegiatan sub bagian program dan data.
 - c. Menyiapkan bahan koordinasi dan penyusunan rencana program dan anggaran.
 - d. Menyiapkan bahan koordinasi dan penyusunan rencana strategis.
 - e. Menyiapkan penyusunan laporan keterangan
 - f. Pertanggungjawaban.
 - g. Menyiapkan bahan penyusunan laporan kinerja.
 - h. Melaksanakan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data.
 - i. Menyiapkan bahan dan mengkompilasi hasil penyusunan rencana kerja dan anggaran.
 - j. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik.
 - k. Memberikan petunjuk dan bimbingan kepada bawahan baik secara lisan maupun tulisan guna peningkatan kelancaran pelaksanaan tugas.
 - l. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia.
 - m. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai atasan pengambilan kebijakan.

- n. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan, dan
- o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Kabid Rehabilitas Dan Perlindungan Jaminan Sosial

- a. Menyelenggarakan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan rehabilitas sosial penyandang disabilitas di luar panti/lembaga.
- b. Menyelenggarakan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan rehabilitas sosial tuna sosial dan korban perdagangan orang di luar panti/lembaga.
- c. Menyelenggarakan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan rehabilitas sosial lanjut usia di luar panti/lembaga.
- d. Menyelenggarakan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan rehabilitas sosial bencana alam.
- e. Menyelenggarakan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan rehabilitas sosial bencana social.
- f. Menyelenggarakan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan jaminan sosial keluarga.
- g. Mengkoordinasikan pengelolaan data pelayanan sosial terhadap orang penderita HIV/AIDS (ODHA) untuk dikoordinasikan dan dilaporkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi.
- h. Mengkoordinasikan pengelolaan data pelayanan sosial korban penyalahgunaan NAPZA untuk dikoordinasikan dan dilaporkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi.

- i. Menyelenggarakan pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria bidang rehabilitasi sosial di luar panti/ lembaga dan perlindungan sosial.
 - j. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik.
 - k. Memberikan petunjuk dan bimbingan kepada bawahan baik secara lisan maupun secara tertulis guna peningkatan kelancaran pelaksanaan tugas.
 - l. Malaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawah secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia.
 - m. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan.
 - n. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan, dan
 - o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi.
6. Kabid Pemberdayaan Sosial Dan Fakir Miskin
- a. Menyelenggarakan kebijakan teknis, fasilitas, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pemberdayaan sosial perorangan, keluarga dan kelembagaan masyarakat.
 - b. Menyelenggarakan kebijakan teknis, fasilitas, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pemberdayaan sosial komunitas terpencil.
 - c. Menyelenggarakan kebijakan teknis, fasilitas, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pemberdayaan sosial kepahlawanan, keperintisan, kesetiakawanan, dan restorasi sosial.
 - d. Menyelenggarakan kebijakan teknis, fasilitas, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan sumber dana bantuan sosial.

- e. Menyelenggarakan kebijakan teknis, fasilitas, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penanganan fakir miskin pedesaan.
- f. Menyelenggarakan kebijakan teknis, fasilitas, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penanganan perkotaan.
- g. Menyelenggarakan kebijakan teknis, fasilitas, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penanganan fakir miskin pesisir, pulau-pulau kecil dan perbatasan antar Negara.
- h. Malaksanakan verifikasi dan validasi fakir miskin cakupan Kota.
- i. Menyelenggarakan pelaksanaan Norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin.
- 1 j. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik.
- k. Memberikan petunjuk dan bimbingan kepada bawahan baik secara lisan maupun secara tertulis guna peningkatan kelancaran pelaksanaan tugas.
- l. Malaksanakan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawah secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia.
- m. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasana sebagai dasar pengambilan kebijakan.
- n. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan, dan
- o. Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh Pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi.

4.1.5 Analisis Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel atau responden adalah para pekerja yang berada dikantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 45 orang dengan identifikasi sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jumlah Responden Penelitian

Keterangan	Jumlah
Penyebaran kuesioner	45
Kuesioner kembali	45
Kuesioner tidak kembali	-
Kuesioner layak diolah	45

Sumber : Data Primer, 2023

a. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan penyebaran angket diperoleh data berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 4.2
Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	25	56%
2	Perempuan	20	44%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah Laki-laki yaitu sebanyak 25 orang (56%), sedangkan perempuan sebanyak 20 orang (44%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dari penyebaran angket, diperoleh data tentang tingkat pendidikan sebagai berikut

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	S2	2	4%
2	S1	36	80%
3	D3	3	7%
4	SMA	4	9%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pekerja dalam penelitian ini memiliki pendidikan sebagai S2 2 orang (4%), S1 36 orang (80%), D3 3 orang (7%), SMA 4 orang (9%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dari penyebaran angket, diperoleh data berdasarkan rentang usia responden sebagai berikut :

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia

No	Rentang usia	Frekuensi	Presentase
1	< 30	3	7%
2	30-39	21	47%
3	40-49	14	31%
4	> 50	7	16%
Jumlah		45	100%

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pekerja dalam penelitian ini memiliki rentang usia <30 sebanyak 3 orang (7%), usia 30-39 sebanyak 21 orang (47%), usia 40-49 sebanyak 14 orang (31%), usia >50 sebanyak 7 orang (16%).

4.2 Analisa Hasil Penelitian

4.2.1 Data Responden

a. Variabel X₁ (Komunikasi Internal)

Tabel 4.5
Data Hasil Kuesioner

Nama Responden	Butiran Soal										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
R1	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	35
R2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	35
R3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
R5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
R6	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	33
R7	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	35
R8	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	36
R9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
R11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
R12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
R13	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	35
R14	4	3	3	4	3	4	4	2	1	4	32
R15	4	3	3	4	3	4	4	2	1	4	32
R16	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
R17	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	33
R18	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
R19	1	3	3	2	3	3	2	2	1	2	24
R20	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
R21	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	23
R22	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	23
R23	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	20
R24	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	19

R25	3	2	1	2	2	1	2	3	1	2	21
R26	4	2	1	3	2	2	1	1	2	2	22
R27	2	3	1	3	2	1	1	2	1	2	20
R28	3	3	2	3	1	2	2	1	3	1	24
R29	2	3	1	3	2	2	2	1	2	2	22
R30	3	4	3	3	1	2	2	1	2	2	25
R31	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	26
R32	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	23
R33	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	22
R34	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	26
R35	4	4	3	3	2	2	2	1	3	3	28
R36	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	26
R37	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	32
R38	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	31
R39	4	4	3	3	2	2	1	1	1	2	25
R40	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	27
R41	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	26
R42	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	26
R43	3	2	1	3	2	1	2	4	3	2	25
R44	3	4	1	3	3	3	2	3	2	3	28
R45	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	24

Sumber : Data Primer, 2023

b. Variabel X₂ (Kompetensi)

Tabel 4.6

Data Hasil Kuesioner

Nama Responden	Butiran Soal										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
R1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
R2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	36
R3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37

R5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
R6	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	33
R7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
R8	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	35
R9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R10	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
R11	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
R12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
R13	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	36
R14	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	36
R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
R17	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	35
R18	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	34
R19	4	4	3	2	3	2	33	3	3	2	59
R20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	32
R21	3	2	3	1	2	1	2	3	2	2	21
R22	1	2	3	1	1	2	3	3	3	3	22
R23	4	2	3	1	2	1	2	3	3	3	24
R24	3	2	1	2	1	2	3	3	2	1	20
R25	3	4	2	1	2	2	1	4	3	2	24
R26	3	2	1	2	2	2	1	3	2	2	20
R27	2	1	3	2	1	1	2	2	3	1	18
R28	2	1	3	1	2	1	2	3	1	2	18
R29	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	19
R30	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	22
R31	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	23
R32	2	2	3	3	1	1	1	3	2	2	20
R33	4	4	1	2	3	2	2	2	2	2	24
R34	2	3	3	2	4	4	3	3	2	4	30
R35	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	31

R36	2	3	2	1	1	2	3	3	3	3	23
R37	4	3	4	3	2	1	3	4	4	4	32
R38	3	3	2	3	1	2	4	3	3	2	26
R39	3	2	2	1	3	3	1	3	2	3	23
R40	4	3	4	2	2	2	2	4	4	4	31
R41	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	28
R42	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	21
R43	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	18
R44	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	29
R45	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	21

Sumber : Data Primer, 2023

c. Variabel Y (Kinerja Pekerja)

Tabel 4.7

Data Hasil Kuesioner

Nama Responden	Butiran Soal						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
R1	4	4	3	4	4	4	23
R2	4	4	4	4	4	4	24
R3	4	4	4	4	4	4	24
R4	4	4	4	4	4	4	24
R5	4	4	4	4	4	4	24
R6	3	4	1	4	4	3	19
R7	3	4	3	3	4	4	21
R8	4	4	4	3	4	4	23
R9	4	4	4	4	4	4	24
R10	4	3	4	4	4	4	23
R11	4	3	4	4	4	4	23
R12	3	3	3	3	3	3	18
R13	3	4	3	4	3	3	20
R14	3	3	4	4	4	4	22
R15	4	4	4	4	4	4	24

R16	3	3	3	3	4	4	20
R17	4	4	4	4	4	4	24
R18	3	3	3	3	3	3	18
R19	3	3	2	3	4	4	19
R20	3	4	3	3	3	3	19
R21	1	2	2	3	3	3	14
R22	2	3	2	3	1	1	12
R23	3	4	3	3	3	3	19
R24	2	1	3	2	1	3	12
R25	2	1	3	2	1	2	11
R26	3	2	2	1	3	2	13
R27	2	3	2	1	2	3	13
R28	1	2	3	2	3	3	14
R29	2	3	3	2	2	1	13
R30	1	3	2	1	1	2	10
R31	2	2	3	2	2	2	13
R32	3	3	3	2	2	1	14
R33	1	1	1	3	2	2	10
R34	3	3	3	2	2	2	15
R35	3	3	2	2	2	1	13
R36	2	2	1	3	2	2	12
R37	3	1	1	2	2	1	10
R38	3	3	3	3	3	3	18
R39	2	3	2	3	3	3	16
R40	3	2	2	1	2	3	13
R41	1	2	3	3	2	3	14
R42	2	1	3	3	2	2	13
R43	3	3	2	1	2	2	13
R44	3	3	2	3	2	2	15
R45	3	4	3	4	3	3	20

4.2.2 Uji ASumsi klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4.8

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.91881917
	Absolute	.099
Most Extreme Differences	Positive	.099
	Negative	-.086
Kolmogorov-Smirnov Z		.662
Asymp. Sig. (2-tailed)		.773

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai probabilitas sebesar 0.773. karena nilai probabilitas ($0.773 > (0,05)$), maka data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.9

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.611	1.919		.840	.406		
1 Komunikasi internal	.370	.089	.539	4.155	.000	.528	1.892
Kompetensi	.180	.074	.317	2.440	.019	.528	1.892

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai Tolerance kedua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10,0. dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.10

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.593	1.270		2.042	.047
Komunikasi Internal	-.032	.059	-.115	-.543	.590
Kompetensi	.016	.049	.067	.319	.752

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa kedua nilai probabilitas lebih besar $> (0,05)$, maka data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Tabel 4.11

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.791 ^a	.626	.608	2.988	1.617

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Berdasarkan table diatas di ketahui $DW = 1,617$ sedangkan nilai DU dengan $k=2$ sebesar 1,614. sehingga nilai $4-DU = 2,386$. berdasarkan batas atas $DU (1,614) < DW(1,617) < 4-DU(2,386)$, berarti tidak ada autokorelasi.

4.2.3 Uji Validitas

Untuk menguji validitas, peneliti menggunakan analisis dengan SPSS V 22,0. Berikut pengujian hasil validitas. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan 2 adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $45-2$ atau $df = 43$ dengan $\alpha 0,05$

didapat R_{tabel} 0,294 jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pernyataan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pernyataan *total correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butiran pernyataan tersebut dikatakan valid.

a. Uji Validitas Variabel X_1 (Komunikasi Internal)

Tabel 4.12

No	R Hitung	R Tabel 0,05%	Keterangan
1	0,701	0,294	Valid
2	0,614	0,294	Valid
3	0,852	0,294	Valid
4	0,758	0,294	Valid
5	0,802	0,294	Valid
6	0,853	0,294	Valid
7	0,795	0,294	Valid
8	0,717	0,294	Valid
9	0,667	0,294	Valid
10	0,866	0,294	Valid

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Dari hasil uji validitas variabel x yang telah dilakukan menggunakan SPSS versi 22, maka dapat disimpulkan bahwa uji validitas variabel $X_1 > 0,294$ yang berarti butiran pernyataan variabel X dinyatakan valid.

b. Uji Validitas Variabel X_2 (Kompetensi)

Tabel 4.13

No	R Hitung	R Tabel 0,05%	Keterangan
1	0,684	0,294	Valid
2	0,735	0,294	Valid

3	0,604	0,294	Valid
4	0,613	0,294	Valid
5	0,649	0,294	Valid
6	0,623	0,294	Valid
7	0,666	0,294	Valid
8	0,600	0,294	Valid
9	0,709	0,294	Valid
10	0,623	0,294	Valid

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Dari hasil uji validitas variabel x yang telah dilakukan menggunakan SPSS versi 22, maka dapat disimpulkan bahwa uji validitas variabel $X_2 > 0,294$ yang berarti butiran pernyataan variabel X dinyatakan valid.

c. Uji Validitas Variabel Y (Kinerja Pekerja)

Tabel 4.14

No	R Hitung	R Tabel 0,05%	Keterangan
1	0,808	0,294	Valid
2	0,788	0,294	Valid
3	0,752	0,294	Valid
4	0,801	0,294	Valid
5	0,909	0,294	Valid
6	0,849	0,294	Valid

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Dari hasil uji validitas variabel x yang telah dilakukan menggunakan SPSS versi 22, maka dapat disimpulkan bahwa uji validitas variabel $Y > 0,294$ yang berarti butiran pernyataan variabel X dinyatakan valid.

4.2.4 Uji Reliabilitas Data

a. Reliabilitas Data Variabel X₁

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kekonsistenan alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya adalah apabila alat ukur (kuesioner) tersebut akan digunakan kembali, hasil pengukuran tetap konsisten. Pengukuran reliabilitas dilakukan digunakan *Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas memiliki ketentuan sebagai berikut:

- a. Item yang diuji pada reliabilitas adalah item yang benar-benar valid
- b. Dasar pengambilan keputusan → Nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat dikatakan reliabel dan layak untuk digunakan.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.777	11

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Dari hasil uji reliabilitas yang telah di peroleh, nilai *Cronbach's Alpha* variabel X₁ sebesar 0,777 > 0,60. Maka uji reliabilitas variabel X₁ dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

b. Reliabilitas Data Variabel X₂

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kekonsistenan alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya adalah apabila alat ukur (kuesioner) tersebut akan digunakan kembali, hasil pengukuran tetap konsisten. Pengukuran reliabilitas dilakukan digunakan *Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas memiliki ketentuan sebagai berikut:

- a. Item yang diuji pada reliabilitas adalah item yang benar-benar valid

- b. Dasar pengambilan keputusan → Nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat dikatakan reliabel dan layak untuk digunakan.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.711	11

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Dari hasil uji reliabilitas yang telah di peroleh, nilai *Cronbach's Alpha* variabel X₂ sebesar 0,711 > 0,60. Maka uji reliabilitas variabel X₂ dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

c. Reliabilitas Data Variabel Y

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kekonsistenan alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya adalah apabila alat ukur (kuesioner) tersebut akan digunakan kembali, hasil pengukuran tetap konsisten. Pengukuran reliabilitas dilakukan digunakan *Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas memiliki ketentuan sebagai berikut:

- Item yang diuji pada reliabilitas adalah item yang benar-benar valid
- Dasar pengambilan keputusan → Nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat dikatakan reliabel dan layak untuk digunakan.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.802	7

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Dari hasil uji reliabilitas yang telah di peroleh, nilai *Cronbach's Alpha* variabel Y sebesar 0,802 > 0,60. Maka uji reliabilitas variabel Y dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

4.2.5 Koefisien Korelasi

Korelasi antara komunikasi internal kompetensi dan kinerja pekerja

Tabel 4.15

Correlations

		Komunikasi Internal	Kompetensi	Kinerja Pekerja
Komunikasi Internal	Pearson Correlation	1	.687**	.757**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	45	45	45
Kompetensi	Pearson Correlation	.687**	1	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	45	45	45
Kinerja Pekerja	Pearson Correlation	.757**	.687**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	45	45	45

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 ^a	.626	.608	2.98751

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk komunikasi internal terhadap kinerja pekerja sebesar 0,757 yang berarti tingkat hubungan kuat dan bentuk hubungannya positif (berdasarkan pedoman derajat hubungan).

Kemudian nilai koefisien korelasi untuk Kompetensi terhadap kinerja pekerja sebesar 0,687 yang berarti tingkat hubungan kuat dan bentuk hubungannya positif (berdasarkan pedoman derajat hubungan). dan nilai koefisien korelasi untuk Komunikasi internal dan Kompetensi terhadap kinerja pekerja sebesar 0,791 yang berarti tingkat hubungan kuat dan bentuk hubungannya positif (berdasarkan pedoman derajat hubungan).

4.2.6 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui besarnya konstribusi variabel X_1 X_2 terhadap variabel Y berikut merupakan hasil koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 22

Tabel 4.16

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 ^a	.573	.563	3.154

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai R Square (nilai koefisien determinasi) untuk komunikasi internal terhadap kinerja pekerja sebesar $0,573 \times 100\% = 57,3$. itu berarti sebesar 57,3% komunikasi internal memiliki pengaruh terhadap kinerja pekerja. sedangkan 42,7% di pengaruhi oleh hal lainnya.

Tabel 4.17

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.687 ^a	.472	.460	3.507

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai R Square (nilai koefisien determinasi) untuk kompetensi terhadap kinerja pekerja sebesar $0,472 \times 100\% = 47,2$. itu berarti sebesar 47,2% kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja pekerja. sedangkan 52,8% di pengaruhi oleh hal lainnya.

Tabel 4.18

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 ^a	.626	.608	2.987

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai R Square (nilai koefisien determinasi) untuk komunikasi internal dan kompetensi terhadap kinerja pekerja sebesar $0,626 \times 100\% = 62,6$ itu berarti sebesar 62,6% komunikasi internal memiliki pengaruh terhadap kinerja pekerja. sedangkan 37,4% di pengaruhi oleh hal lainnya.

4.2.7 Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.18

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	574.296	1	574.296	57.696	.000 ^b
Residual	428.015	43	9.954		
Total	1002.311	44			

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa F_{hitung} untuk komunikasi internal adalah 57,696 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel komunikasi internal dengan kinerja pekerja. dengan kata lain ada hubungan variabel komunikasi internal (X_1) terhadap variabel kinerja pekerja (Y).

Tabel 4.19

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	473.335	1	473.335	38.477	.000 ^b
Residual	528.976	43	12.302		
Total	1002.311	44			

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Berdasarkan table diatas diketahui bahwa F_{hitung} untuk kompetensi adalah 38,477 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel

kompetensi dengan kinerja pekerja. dengan kata lain ada hubungan variabel kompetensi (X_2) terhadap variabel kinerja pekerja (Y).

Tabel 4.20

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	627.453	2	313.726	35.151	.000 ^b
Residual	374.858	42	8.925		
Total	1002.311	44			

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa F_{hitung} untuk komunikasi internal dan kompetensi adalah 35,151 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel komunikasi internal dan kompetensi dengan kinerja pekerja. dengan kata lain ada hubungan variabel komunikasi internal (X_1) variabel kompetensi (X_2) terhadap variabel kinerja pekerja (Y).

4.2.8 Pengujian Hipotesis (Uji T)

Tabel 4.21

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	574.296	1	574.296	57.696	.000 ^b
Residual	428.015	43	9.954		
Total	1002.311	44			

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui T_{hitung} untuk komunikasi internal = 57,696 dengan tingkat signifikansi = 0,000. dengan batas signifikansi 0,5 maka didapat T_{tabel} sebesar 1,679. Ini berarti $T_{hitung} > T_{tabel}$, yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. dengan demikian maka hipotesis pertama dapat diterima dengan arah koefisien regresi positif.

Tabel 4.22**ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	473.335	1	473.335	38.477	.000 ^b
¹ Residual	528.976	43	12.302		
Total	1002.311	44			

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui T_{hitung} untuk kompetensi = 38,477 dengan tingkat signifikansi = 0,000. dengan batas signifikansi 0,5 maka didapat T_{tabel} sebesar 1,679. Ini berarti $T_{hitung} > T_{tabel}$, yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. dengan demikian maka hipotesis kedua dapat diterima dengan arah koefisien regresi positif.

Tabel 4.23**ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	627.453	2	313.726	35.151	.000 ^b
¹ Residual	374.858	42	8.925		
Total	1002.311	44			

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.611	1.919		.840	.406
¹ Komunikasi Internal	.370	.089	.539	4.155	.000
Kompetensi	.180	.074	.317	2.440	.019

Sumber: Hasil pengelolaan data SPSS versi 22,2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui T_{hitung} untuk komunikasi internal dan kompetensi = 35,151 dengan tingkat signifikansi = 0,000. dengan batas signifikansi 0,5 maka didapat T_{tabel} sebesar 1,679. Ini berarti $T_{hitung} > T_{tabel}$, yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. dengan demikian maka hipotesis ketiga dapat diterima dengan arah koefisien regresi positif. berdasarkan data yang telah diolah diketahui bahwa

nilai $a=1,611$ dan nilai b berturut-turut = $0,370$ dan $0,180$. persamaan regresi dari data tersebut adalah $Y = a + b X_1 + b X_2$
 $Y = 1,611 + 0,370X_1 + 0,180X_2$.

4.3 Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian ini diawali oleh karena ditemukannya suatu permasalahan yang terjadi pada lokasi penelitian, sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui “ Hubungan Komunikasi Internal dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pekerja Pada Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli.

Dari hasil skor angket yang disebar kepada para responden dan dioalah oleh peneliti dengan menggunakan metode kuantitatif, lalu di kelompokkan menjadi tiga bagian yaitu angket variabel X_1 (Komunikasi Internal) angket variabel X_2 (Kompetensi) dan angket variabel Y (Kinerja Pekerja) yang kemudian data tersebut dioalah menggunakan bantuan SPSS versi 22 untuk menguji data maka dapat dikatakan untuk uji Normalitas, dimana hasil uji tersebut menunjukkan semua item pernyataan dinyatakan valid karena probabilitas sebesar $0,773$. karena nilai probabilitas ($0,773$) $>$ ($0,05$), maka data tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas nilai Tolerance kedua variabel lebih besar dari $0,10$ dan nilai VIF kurang dari $10,0$. dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

uji heteroskedastisitas bahwa kedua nilai probabilitas lebih besar $>$ ($0,05$), maka data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

uji autokorelasi ketahu $DW = 1,617$ sedangkan nilai DU dengan $k=2$ sebesar $1,614$. sehingga nilai $4-DU = 2,386$. berdasarkan batas atas DU ($1,614$) $<$ $DW(1,617)$ $<$ $4-DU(2,386)$, berarti tidak ada autokorelasi.

Kemudian hasil angket dioalah untuk uji validitas dan reliabilitas menunjukkan semua item pernyataan dinyatakan valid karena $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan pada uji reliabilitas alat ukur yang peneliti gunakan dinyatakan reliabel karena memenuhi syarat *cronbach alpha*. Kemudian pada uji koefisien korelasi untuk komunikasi internal terhadap kinerja pekerja sebesar $0,757$

yang berarti tingkat hubungan kuat dan bentuk hubungannya positif, koefisien korelasi untuk Kompetensi terhadap kinerja pekerja sebesar 0,687 yang berarti tingkat hubungan kuat dan bentuk hubungannya positif (berdasarkan pedoman derajat hubungan). dan nilai koefisien korelasi untuk Komunikasi internal dan Kompetensi terhadap kinerja pekerja sebesar 0,791 yang berarti tingkat hubungan kuat dan bentuk hubungannya positif (berdasarkan pedoman derajat hubungan).

Kemudian pada uji koefisien determinasi untuk komunikasi internal terhadap kinerja pekerja sebesar 0,573 itu berarti sebesar 57,3% komunikasi internal memiliki pengaruh terhadap kinerja pekerja. sedangkan 42,7% di pengaruhi oleh hal lainnya. untuk kompetensi terhadap kinerja pekerja sebesar 0,472 itu berarti sebesar 47,2% kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja pekerja. sedangkan 52,8% di pengaruhi oleh hal lainnya. untuk komunikasi internal dan kompetensi terhadap kinerja pekerja sebesar 0,626 itu berarti sebesar 62,6% komunikasi internal memiliki pengaruh terhadap kinerja pekerja. sedangkan 37,4% di pengaruhi oleh hal lainnya.

Kemudian pada uji regresi linear berganda diketahui bahwa F_{hitung} untuk komunikasi internal adalah 57,696 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel komunikasi internal dengan kinerja pekerja. F_{hitung} untuk kompetensi adalah 38,477 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel kompetensi dengan kinerja pekerja. F_{hitung} untuk komunikasi internal dan kompetensi adalah 35,151 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel komunikasi internal dan kompetensi dengan kinerja pekerja.

Sedangkan pada uji T diperoleh nilai T_{hitung} untuk komunikasi internal dan kompetensi = 35,151 dengan tingkat signifikansi = 0,000. dengan batas signifikansi 0,5 maka didapat T_{tabel} sebesar 1,679. Ini berarti $T_{hitung} > T_{tabel}$, yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. dengan demikian maka hipotesis ketiga dapat diterima dengan arah koefisien regresi positif. berdasarkan data yang telah diolah diketahui bahwa nilai $a=1,611$ dan nilai

b berturut-turut = 0,370 dan 0,180. persamaan regresi dari data tersebut adalah $Y = a + b X_1 + b X_2$ $Y = 1,611 + 0,370X_1 + 0,180X_2$.

Dari hasil pengujian hipotesis sebagaimana telah dipaparkan diatas dapat diketahui bahwa penelitian berhasil menolak H_0 . untuk variabel bebas yaitu komunikasi internal dan kompetensi terbukti memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja. artinya semakin baik komunikasi internal dan kompetensi yang ditetrapkan akan member pengaruh positif pula yaitu meningkatnya kinerja pekerja.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Hubungan Komunikasi Internal Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pekerja Pada Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pernyataan angket variabel X_1 X_2 dan variabel Y secara keseluruhan Valid
2. Perhitungan koefisien korelasi untuk mengetahui hubungan variabel X dan variabel Y didapat sebesar 0,791.
3. Ada Hubungan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pekerja Pada Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli dimana diketahui bahwa F_{hitung} adalah 57,696 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel komunikasi internal dengan kinerja pekerja. Berdasarkan uji t, diketahui t_{hitung} komunikasi internal = 57,696 dengan tingkat signifikan 0,000. dengan menggunakan batas signifikansi 0,5 maka didapat t_{tabel} sebesar = 1,679. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. kemudian hasil uji coba koefisien korelasi di peroleh nilai 0,757 yang berarti tingkat hubungan antar kedua variabel adalah kuat. kemudian pada uji koefisien determinasi hubungan antara variabel sebesar 0,573. maka bisa disimpulkan bahwa besar pengaruh variabel X_1 dengan Variabel Y adalah 57,3% dan sisanya sebesar 42,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti didalam penelitian ini.
4. Ada Hubungan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pekerja Pada Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli dimana diketahui bahwa F_{hitung} adalah untuk kompetensi adalah 38,477 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel kompetensi dengan kinerja pekerja. Berdasarkan uji t, diketahui t_{hitung} kompetensi = 38,477 dengan tingkat signifikan 0,000. dengan menggunakan batas signifikansi 0,5 maka didapat t_{tabel}

sebesar = 1,679. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. kemudian hasil uji coba koefisien korelasi di peroleh nilai 0,687 yang berarti tingkat hubungan antar kedua variabel adalah kuat. kemudian pada uji koefisien determinasi hubungan antara variabel sebesar 0,472. maka bisa disimpulkan bahwa besar pengaruh variabel X_1 dengan variabel Y adalah 47,2% dan sisanya sebesar 52,8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti didalam penelitian ini.

5. Ada Hubungan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pekerja Pada Kantor Dinas Sosial Kota Gunungsitoli dimana diketahui bahwa F_{hitung} adalah untuk komunikasi internal dan kompetensi adalah 35,151 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel komunikasi internal dan kompetensi dengan kinerja pekerja. Berdasarkan uji t, diketahui t_{hitung} komunikasi internal dan kompetensi = 35,151 dengan tingkat signifikan 0,000. dengan menggunakan batas signifikansi 0,5 maka didapat t_{tabel} sebesar = 1,679. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. kemudian hasil uji coba koefisien korelasi di peroleh nilai 0,791 yang berarti tingkat hubungan antar kedua variabel adalah kuat. kemudian pada uji koefisien determinasi hubungan antara variabel sebesar 0,626. maka bisa disimpulkan bahwa besar pengaruh variabel X_1 dengan Variabel Y adalah 62,6% dan sisanya sebesar 37,4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti didalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dibahas pada Bab IV dan dari penerikan simpulan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Instansi perlu meningkatkan komunikasi internal yang baik antara sesama pekerja, baik dari atasan kepada bawahan, bawahan dengan bawahan secara timbal balik. Dengan adanya komunikasi yang baik antara satu pihak dengan pihak lainnya, maka peningkatan kinerja pekerja dapat tercipta.

2. Untuk meningkatkan kinerja pekerja. Instansi perlu memaksimalkan kompetensi dan komunikasi dimana dua hal penting dan saling berkaitan dalam menunjang kinerja pekerja. Semakin baik kompetensi dan komunikasi, maka kinerja juga akan semakin baik, sehingga segala pekerjaan akan terlaksana sesuai dengan rencana kerja dan kinerja instansi.
3. Dalam hal meningkatkan kompetensi diharapkan agar tetap mempertahankan kualitas kerja yang mereka miliki serta meningkatkan kreativitasnya dalam bekerja sehingga akan menghasilkan produktivitas yang tinggi.
4. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk mengembangkan dan meneliti hal lain yang mempengaruhi kinerja pekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi (2018) dalam Fachrezi hakim dan Hazmanan Khair engaruh Motivasi Kerja , Lingkungan Kerja , Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember.Jurnal Penelitian Ipteks, 4(1), 47–62.
<https://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalkmp/article/view/25198>
- Agustini. (2018), Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Membangun Budaya Organisasi Jurnal Komunikasi Pembangunan, 16 (1), 92
<https://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalkmp/article/view/25198>
- Bintoro. (2017) Pengantar Manajemen (Edisi ke-2). PT RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Wibowo. (2016). Manajemen Kinerja (Edisi ke-1). PT RAJA
- Dessler. (2017), Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Propinsi Sulawesi Tengah Jurnal Katalogis, 3 (8), 126-137
<https://media.neliti.com/media/publications/156060-ID-pengaruh-kompetensi-komunikasi-dan-buday.pdf>
- Dewi. (2015) dalam dalam kaloh Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Dwiantara. (2015) Komunikasi Bisnis: Peran Komunikasi Interpersonal dalam Aktivitas Bisnis. Yogyakarta: CAPS.
- Edison. (2018), Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta Salemba Empat
- Effendy. (2019), Komunikasi Vertikal Dan Horizontal Dalam Membentuk Gaya Kepemimpinan, Humaniora 5 (1),445-454
<https://media.neliti.com/media/publications/167181-ID-komunikasi-vertikal-dan-horizontal-dalam.pdf>
- Effendi. (2016), Pengaruh Intellectual Capital dan Komunikasi Organisasi terhadap Efektivitas Implementasi Renstra UPI. Jurnal Administrasi Pendidikan, XXIII, 27

- Edison. (2018) pengaruh Kompetensi , Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pada PT Anugrah Bersama Sejahtera Depok. jurnal Ilmiah Manajemen FORKAMMA, 4(1), 1–13
- Femi (2014) pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada badan penanggulangan bencana daerah (bpbd) provinsi banten. jurnal.18-30
- Ghozali, I. (2017). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani (2014) Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Kinerja Pada PT. Radio Memora Anoa Indah. Acta Diurna, 3.
- Hutapea dan Nuriana. (2011) Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan PT. Adaro Energy Tbk Tesis Pascasarjana (tidak diterbitkan). Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Harsey dan Blanchard (2018) Manajemen Kinerja (Edisi ke-1). PT RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Kasmir. (2016), Monograf Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja Dan Kinerja Pegawai. Aksara Timur
- Komariyah. (2016), Analisis Hubungan Gaya Kepemimpinan Dan Kompetensi Komunikasi Dalam Organisasi, Jurnal Ilmu Administrasi 6 (4) 371
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/40724629>
- Kompri. (2020), Faktor-Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kinerja.cv Pena Banyumas:Persada
- Mangkunegara. (2019), Kinerja organisasi. Bandung: Pratama Karya
- Mangkunegara. (2021), dalam Kristiani dan Pangastuti Kinerja organisasi Kristiani dan Pangastuti. Bandung: Pratama Karya
- Moehariono (2014:14), Kompetensi Internasional Dalam Organisasi. Yogyakarta: Pelangi puteri
- Moehariono.(2014) Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan”. Tesis Pascasarjana (tidak diterbitkan). Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Muhamad Astuti, I. M., Bagia, I. W., & Susila, G. A. (2016). Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha, 4

- Muhamad dalam Astuti, I. M., Bagia, I. W., & Susila, G. A. (2016). Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha*, 4
- Nabi, et. al (2017) *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Oktavia (2016) *Komunikasi Organisasi terhadap Efektivitas Implementasi Renstra UPI*. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, XXIII, 27
- Rahmat et al (2017) dalam sinambela *Pengantar Manajemen (Edisi ke-2)*. PT RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Rismawati dan Mattalata (2018) dalam sinambela *Manajemen Kinerja (Edisi ke-1)*. PT RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Robbins. (2015:223) dalam astuti *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Romli. (2015), *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi kasus Yogyakarta*: Cv Budi Utama
- Robbins. (2015), *Perilaku Organisasi Konsep dasar dan aplikasinya Yogyakarta*:Depublish
- Robbis dan judge .(2015) dalam kaloh *Perilaku Organisasi Konsep dasar dan aplikasinya Yogyakarta*:Depublish
- Sarmendi. (2014). dalam *Teori Komunikasi Interpersonal Jakarta*: Kencana
- Scaffer. (2017) *Kompetensi, Komunikasi, Kedisiplinan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. *Jurnal Manajemen*, 17(1), 13–26.
<https://ejurnal.stiedharmaputra>
- Schuler dan Jackson.(2017) *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggomalut*. *Jurnal EMBA*, 4(2), 254- 264
- Sendjaja. (2014). *Teori Komunikasi Interpersonal Jakarta*: Kencana
- Stephen. (2013) dalam kaloh *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sholehatusya'diah. (2017) *Pengaruh Komunikasi Internal Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Etos Kerja Sebagai Variabel*

- Mediasi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Grobogan jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi, 1(47), 30
<https://ejurnal.stiedharmaputra.smg.ac.id/index.php/JEMA/article/view/353>
- Sutrisno (2016) dalam astuti balgia Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan PT. Adaro Energy TbbTesis Pascasarjana (tidak diterbitkan).Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Stolovitch. (2018), Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Motivasi Dan Insentf Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Rukun Iku Agawae Santoso, Jurnal Ekobis Dewantara 1 (4) ,66
- Suranto. (2011) Teori Komunikasi Edisi 3. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Syahrir. (2019), Pengaruh Komunikasi Internal Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Etos Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Grobogan jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi, 1(47), 30-31
<https://ejurnal.stiedharmaputra.smg.ac.id/index.php/JEMA/article/view/353>
- Sugiyono. (2017), Metode penelitian Pendidikan (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif". Bandung : ALFABETA.
- Wibowo. (2017) Pengaruh Kompetensi dan Independensi terhadap Kualitas Audit dengan Etika Auditor sebagai Variabel Moderasi". Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo Bangkalan.Malang:AlumniPasca Sarjana Universitas BrawijayaFakultas EkonomiUniversitas Brawijaya.
- Zwell. (2016) dalam maryati Pengaruh Kompetensi, Pelatihan, Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Pengelola Kepegawaian Kementerian Kesehatan Jakarta: Universitas Mercu Buana
- Woodruffe (2015) Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT Millenium Penata Futures Bandung. Bandung: Universitas Widyatama.

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEKERJA PADA KANTOR DINAS SOSIAL KOTA GUNUNGSITOLI

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	gunungsitolikota.go.id Internet Source	6%
2	ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id Internet Source	1%
3	repository.uir.ac.id Internet Source	1%
4	etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Negeri Manado Student Paper	1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERNAL DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEKERJA PADA KANTOR DINAS SOSIAL KOTA GUNUNGSITOLI

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86

PAGE 87

PAGE 88
