

**HUBUNGAN IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP  
KEPUASAN KOMUNIKASI PEGAWAI DI DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMASI PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh:  
Carlsen Permadi  
NRP. 1423012166

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2016**

**HUBUNGAN IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP  
KEPUASAN KOMUNIKASI PEGAWAI DI DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMASI PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



Disusun Oleh:  
Carlsen Permadi  
NRP. 1423012166

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2016**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Carlsen Permadi

NRP : 1423012166

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

**Hubungan Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Komunikasi Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Surabaya** adalah benar adanya dan merupakan hasil karya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 22 Agustus 2016

Penulis



Carlsen Permadi

NRP.1423012166

## HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

### **Hubungan Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Komunikasi Pegawai Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Pemerintah Kota Surabaya**

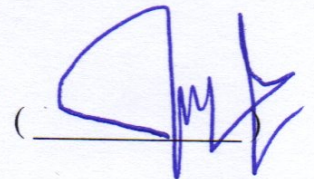
Oleh:

Carlsen Permadi

NRP. 1423012166

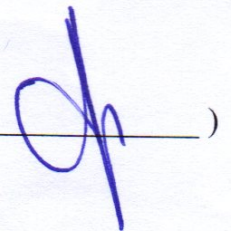
Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing 1 : Lusy Evylia Puspita, S.E., M.Si



NIK. 142.10.0661

Pembimbing 2 : Theresia Intan P. H., S.Sos., M.I.Kom(



NIK. 142.10.0651

Surabaya, 22 Agustus 2016

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Pada : 5 September 2016

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

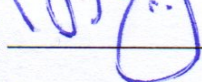
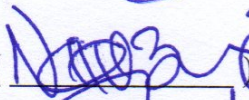
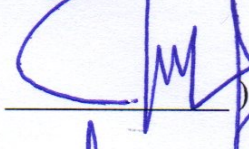
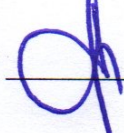
Dekan,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK.142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom. (  )  
NIK. 142.09.0645
2. Sekretaris : Noveina S. Dugis., S.Sos., MA. (  )  
NIK. 142.11.0708
3. Anggota : Lusy Evylia Puspita, SE., M.Si. (  )  
NIK. 142.10.0661
4. Anggota : Theresia Intan P. H., S.Sos., M.I.Kom (  )  
NIK. 142.10.0651

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Carlsen Permadi

NRP : 1423012166

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : **Hubungan Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Komunikasi Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Surabaya**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 Agustus 2016



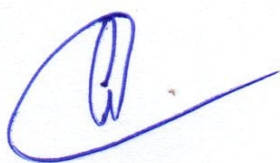
Carlsen Permadi

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus, sebab oleh karena kasih karunia-Nya lah skripsi ini dapat dikerjakan dengan baik. Kepada Ayah dan Ibu, peneliti ucapkan banyak terima kasih karena telah memberi dorongan serta doa sehingga peneliti dapat tetap bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini. Kepada para dosen yang peneliti hormati, terkhususnya Ibu Lusy Evylia Puspita, SE., M.Si. dan Ibu Theresia Intan P.H., S.Sos., M.I.Kom, selaku dosen pembimbing, peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas tuntunan serta bimbingan yang telah diberikan sehingga skripsi dapat dikerjakan dengan baik. Kepada teman-teman satu angkatan, peneliti ucapkan terima kasih atas dukungan dan doa teman-teman.

Demikian, sekapur sirih dari peneliti. Mengingat peneliti masih harus belajar lebih lagi, begitu pula dengan penelitian ini tidak akan lepas dari kekurangan serta kesalahan. Peneliti sangat berterima kasih bilamana terdapat kritik maupun saran yang diberikan.

Surabaya, 22 Agustus 2016



Carlsen Permadi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, oleh karena kasih karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Komunikasi Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Surabaya”. Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik oleh karena adanya dukungan serta bantuan oleh berbagai pihak. Peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih dan apresiasi kepada:

1. Tham Foei Jen, sebagai sosok seorang Ibu yang luar biasa, yang tidak hanya memberikan dukungan berupa materi namun juga dukungan doa dan ketulusan yang membuat Carlsen tidak patah arang dan tetap bersemangat untuk menggapai mimpi serta harapan yang dicita-citakan. Terima kasih Ibu atas kasih Ibu yang memang sepanjang masa.
2. Alfredo Vincent. Kamu telah memberikan motivasi kepada kakak untuk dapat menyelesaikan tugas dan kewajibannya sebagai mahasiswa.
3. Kepada *Youth* GBT. Mawar: Ce Amel, Ko Wang, Ko Henry, Edward, Ce Sisca, Irvan dan Sugi. Terima kasih atas dukungan doa dan motivasi kalian. Sungguh beruntung saya bisa menjadi bagian dari kalian.



4. Kepada: Natasha Shannon Alexander, Martinus Rudy Hartanto, Zefanya Azarya Purbowo, Belly Harianto, Roland, Rara Theresia, Julius Ady Rama, Edo dan Christine. Terima kasih banyak atas dukungan dan doa kalian. Semangat serta teguran yang tiada pernah berhenti membuat aku ingin terus berjuang hingga menggapai garis akhir dari perjuangan selama 4 tahun ini.
5. Kepada Lusy Evylia Puspita, S.E., M.Si. Saya sangat berterima kasih banyak Bu atas bimbingan serta kesabaran Ibu untuk tetap percaya kepada saya dan memberikan semangat kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Saya bersyukur karena Ibu selalu mau meluangkan waktu Ibu, ditengah padatnya jadwal Ibu untuk memberikan bimbingan dan saran kepada saya.
6. Kepada Theresia Intan P.H., S.Sos., M.I.Kom. Terima kasih banyak Bu telah membimbing saya bersama dengan Ibu Lusy sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Terima kasih karena telah percaya kepada penelitian saya sekalipun sempat berganti obyek penelitian namun Ibu memberikan saya solusi dan saran yang sangat berarti.
7. Kepada Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom. Sungguh saya sangat beruntung bisa mengenal Ibu, tidak hanya sebagai dosen namun juga sebagai kakak yang selalu memberikan saran dan teguran yang mendidik. Terima kasih banyak Bu.
8. Kepada Noveina S. Dugis, S.Sos., MA. Terima kasih banyak Bu. Sekalipun saya bukan anak didik Ibu, namun ketika saya berkeluh kesah tentang problema akademis, Ibu selalu hadir sebagai seorang sahabat yang memberikan kepada saya saran dan kritik yang membangun sehingga saya bisa tetap bertahan hingga di penghujung akhir tahun keempat ini.

9. Kepada seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi, Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si., Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom., Anastasia Yuni Widyaningrum., S.Sos., M.Med.Kom., Ign. Rys Deddy, S.Sos., M.Si., Drs. Nanang Krisdianto., Brigitta Revia Sandi Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom., Dr. Judy Joko Wahjono Tahjo, Dra. Sri Moerdjiati, MS. Terima kasih banyak atas bimbingan Ibu dan Bapak sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Kepada Staf Fakultas Ilmu Komunikasi, Agustina Aji Ayuningtyas, A.Md. dan Yohanes Waluyo Jati. Terima kasih banyak karena telah membantu kelancaran pengerjaan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman dan sahabat saya di UKM 1: Uka Ong, Marcel Prilano, Ceini Anggar Kusuma, Cintya, Joshua, Wahyu Pradipta, Yolanda, Natalia Lien, Anggita, Stevany, Anissa, Bunga, Jessy, Tika, dan lainnya. Saya bersyukur karena dapat mengenal dan menjadi bagian dalam kalian. Terima kasih banyak atas dukungan semangat serta doa kalian sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Kepada teman-teman SMA saya: Claudia Dewi, Yohana, Sherly, Catherine, Jessica, Daniel, Sonny, Arnold dan lainnya. Terima kasih banyak atas bantuan dan dukungan kalian.
13. Khususnya kepada seluruh staf Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Surabaya, saya ucapkan banyak terima kasih atas bantuan Anda semua sehingga skripsi ini dapat dikerjakan dengan baik.

Peneliti menyadari keterbatasan yang peneliti miliki sehingga masih terdapat banyak sekali kesalahan pada penelitian ini. Sehingga peneliti berharap untuk dapat memperoleh saran dan kritik yang

membangun. Harapan peneliti adalah penelitian ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, terkhususnya pada ilmu komunikasi.

Surabaya, 22 Agustus 2016

Peneliti

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Surat Pernyataan Originalitas .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah .....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi .....	xi
Daftar Bagan.....	xv
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Gambar .....	xix
Daftar Lampiran .....	xx
Abstrak .....	xxi
Abstract.....	xxiii
Bab I Pendahuluan .....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	8

I.3. Tujuan Penelitian .....	8
I.4. Batasan Masalah .....	8
I.5. Manfaat Penelitian .....	9
Bab II Tinjauan Pustaka.....	10
II.1. Kerangka Teori.....	10
II.1.1. Komunikasi Organisasi .....	10
II.1.2. Iklim Komunikasi Organisasi.....	13
II.1.3. Kepuasan Komunikasi.....	18
II.1.4. Hubungan Iklim Komunikasi Organisasi dengan Kepuasan Komunikasi.....	20
II.2. Nisbah Antar Konsep.....	21
II.3. Kerangka Konseptual .....	22
II.4. Hipotesis .....	24
BAB III Metodologi Penelitian.....	25
III.1. Jenis Penelitian .....	25
III.2. Metode Penelitian.....	25
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian .....	26
III.4. Definisi Konseptual.....	26

III.4.1. Iklim Komunikasi Organisasi .....	26
III.4.2. Kepuasan Komunikasi .....	27
III.5. Definisi Operasional .....	28
III.5.1. Iklim Komunikasi Organisasi .....	28
III.5.2. Kepuasan Komunikasi .....	29
III.6. Populasi dan Sample .....	32
III.7. Teknik Penarikan Sample .....	34
III.8. Teknik Pengumpulan Data .....	34
III.9. Validitas dan Reliabilitas .....	35
III.9.1. Uji Validitas .....	35
III.9.2. Uji Reliabilitas .....	35
III.10. Teknik Analisis Data .....	36
III.10.1. Pengeditan ( <i>Editing</i> ) .....	38
III.10.2. Pemberian Kode ( <i>Coding</i> ) .....	38
III.10.3. Pemrosesan Data ( <i>Data Processing</i> ) .....	38
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
IV.1. Gambaran dan Subjek Penelitian .....	39
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42

IV.2.1. Uji Validitas .....	42
IV.2.2. Uji Reliabilitas .....	46
IV.3. Hasil Penelitian .....	47
IV.3.1. Temuan Data dan Pembahasan .....	47
IV.3.2. Pembahasan Iklim Komunikasi Organisasi.....	55
IV.3.3. Pembahasan Kepuasan Komunikasi Organisasi...64	
IV.3.4. Hubungan Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Komunikasi Organisasi .....	79
IV.3.5. Pembahasan Hubungan Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Komunikasi Organisasi .....	79
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	82
V.1. Kesimpulan.....	82
V.2. Saran.....	83
V.2.1. Saran Akademis.....	83
V.2.2. Saran Praktis.....	83

Daftar Pustaka

Lampiran

## DAFTAR BAGAN

II.3: Bagan Kerangka Konseptual.....	23
--------------------------------------	----



## DAFTAR TABEL

III.1: Daftar Pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya .....	32
IV.1: Hasil Uji Validitas Variabel Iklim Komunikasi Organisasi .....	43
IV.2: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Komunikasi Organisasi ...	45
IV.3: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Iklim Komunikasi Organisasi .....	46
IV.4: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Komunikasi Organisasi .....	47
IV.5: Usia.....	49
IV.6: Jenis Kelamin .....	50
IV.7: Bidang Pekerjaan.....	51
IV.8: Status Kepegawaian .....	52
IV.9: Masa Kerja .....	53
IV.10: Kriteria Penilaian.....	55
IV.11: Deskripsi Variabel Iklim Komunikasi Organisasi Kepercayaan .....	56
IV.12: Deskripsi Variabel Iklim Komunikasi Organisasi Pembuatan Keputusan Partisipatif .....	57

IV.13: Deskripsi Variabel Iklim Komunikasi Organisasi Kejujuran .....	58
IV.14: Deskripsi Variabel Iklim Komunikasi Organisasi Keterbukaan dalam Komunikasi .....	59
IV.15: Deskripsi Variabel Iklim Komunikasi Organisasi Mendengarkan Komunikasi ke Atas .....	60
IV.16: Deskripsi Variabel Iklim Komunikasi Organisasi Memikirkan Tujuan Berkinerja Tinggi .....	61
IV.17: Iklim Komunikasi Organisasi.....	62
IV.18: Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Organisasi Kepuasan Pekerjaan .....	65
IV.19: Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Organisasi Kepuasan Ketepatan Informasi .....	66
IV.20: Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Organisasi dengan Kemampuan Seseorang yang Menyarankan Penyempurnaan .....	68
IV.21: Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Organisasi dengan Kemampuan Efisiensi Saluran Komunikasi .....	69
IV.22: Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Organisasi Kepuasan dengan Kualitas Media .....	70
IV.23: Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Organisasi Kepuasan dengan Cara Komunikasi Teman Sekerja.....	72

IV.24: Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi Organisasi Kepuasan dengan Keterlibatan dalam Komunikasi Organisasi sebagai Suatu Kesatuan .....	73
IV.25: Kepuasan Komunikasi Organisasi .....	74
IV.26: Korelasi Iklim Komunikasi Organisasi dengan Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	80

## **DAFTAR GAMBAR**

IV.1: Struktur Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya .....	41
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner

Lampiran 2: Identitas Responden

Lampiran 3: *Coding*

Lampiran 4: *Output* Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 5: *Output* Tabel Deskripsi Identitas Responden

Lampiran 6: *Output* Tabel Frekuensi

Lampiran 7: *Output* Tabel *Mean*

Lampiran 8: *Output* Tabel Interval

Lampiran 9: *Output* R-Tabel

## **ABSTRAK**

Carlsen Permadi NRP.1423012166. HUBUNGAN IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI PEGAWAI DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI DI PEMERINTAH KOTA SURABAYA.

Penelitian akan mengungkap ada atau tidaknya hubungan antara iklim komunikasi organisasi dengan kepuasan komunikasi pegawai di Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Surabaya. Iklim komunikasi organisasi berbeda dengan iklim organisasi sebab iklim komunikasi organisasi menurut Pace dan Faules (2005 :147) merupakan gabungan dari persepsi-persepsi, berkenaan dengan peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respons pegawai terhadap pegawai yang lain, harapan serta konflik antarpersonal dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi tersebut berkaitan erat dengan persepsi dari setiap anggota organisasi didalamnya. Sedangkan kepuasan komunikasi organisasi Redding dalam Masmuh (2010:47), mengungkapkan bahwa kepuasan komunikasi organisasi adalah semua tingkat kepuasan seorang karyawan mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan.

Peneliti akan menggunakan beberapa indikator baik dari variabel iklim komunikasi organisasi, meliputi kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, kejujuran, keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, mendengarkan komunikasi ke atas, dan perhatian kepada tujuan-tujuan berkinerja tinggi. Sedangkan pada variabel kepuasan komunikasi organisasi, meliputi kepuasan dengan pekerjaan, ketepatan informasi, kemampuan seseorang yang menyarankan perubahan, efisiensi saluran komunikasi, kualitas media, cara komunikasi teman sekerja, dan keterlibatan komunikasi

sebagai suatu kesatuan. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang rendah tapi pasti antara iklim komunikasi organisasi dengan kepuasan komunikasi organisasi.

Kata Kunci: Iklim Komunikasi Organisasi, Kepuasan Komunikasi Organisasi, Hubungan dan Persepsi

## **ABSTRACT**

Carlson Permadi NRP.1423012166. RELATION BETWEEN COMMUNICATIONS CLIMATE IN ORGANIZATION AND EMPLOYEES COMMUNICATIONS SATISFACTION IN DEPARTMENT OF COMMUNICATION AND INFORMATION IN SURABAYA CITY GOVERNMENT.

The study will reveal whether there is any relationship between organizational communication climate with communication satisfaction of employees in the Office of Communications and Information Surabaya City Government . Climate organizational communication is different from organizational climate because the climate of organizational communication according to Pace and Faules (2005 : 147) is a combination of perceptions , regarding the events of communication , human behavior , the response of employees to other employees , expectations and conflict interpersonal and opportunities for growth the organization is closely related to the perception of each member organization therein . While Redding organizational communication satisfaction in Masmuh (2010 : 47) , revealed that the satisfaction of organizational communication is all the satisfaction level of employees perceiving a communications environment as a whole.

Researchers will use some good indicators of climate variables organizational communications, including trust, joint decision-making, honesty, openness in communication down, listen to the upward communication, and attention to high-performance goals. While the variable of organizational communication satisfaction, including satisfaction with work, accuracy of information, the ability of someone to suggest changes, the efficiency of communication channels, media quality, means of



communication coworkers, and the involvement of communication as a whole. Results from this study is there is a weak relationship but certain between communication climate in organization, to the satisfaction of organizational communication.

**Keywords:** communications climate in organization, communications satisfaction in organization, relation and perception