

LAPORAN HASIL PENELITIAN



PERAN KEPUASAN KERJA MEMEDIASI PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT PONDOK INDAH

OLEH:

1. **DR. GUSTON SITORUS, SE.MM. (KETUA TIM)**
2. **Dr. DARLIUS RINTOK, SE. MM. (ANGGOTA TIM)**
3. **GL. HERY PRASETYA, SE. MM (ANGGOTA TIM)**
4. **LUCY NANCY, SE. MM. (ANGGOTA TIM)**
5. **SITI NURIL HUDA (ANGGOTA TIM)**

SEMESTER GANJIL 2021/2022

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
PRODI MANAJEMEN - FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PEBRUARI 2022

HALAMAN IDENTITAS DAN PEGESAHAN KEGIATAN PENELITIAN

1. Judul : PERAN KEPUASAN KERJA MEMEDIASI
PENGARUH KOMPETENSI DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA
PERAWAT RUMAH SAKIT PONDOK INDAH
2. Bidang Ilmu : Manajemen Sumber Daya Manusi (MSDM)
3. Jenis Penelitian : Penelitian Terapan (*Applied Research*)
4. Ketua Proyek :
- a. Nama : Dr. Guston Sitorus, SE. MM.
- b. NIK/NIDN : 05.U03.05.90.00010/0302086502
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki
- c. Pangkat/Golongan : Penata/IV-B
- d. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
- e. PTS : Universitas Satya Negara Indonesia
- f. Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
- g. Alamat Kantor : Jl. Arteri Pondok Indah No.11 Jakarta Selatan
- h. Alamat Rumah : Jl. Kerja Bakti RT008/002 Makasar-Jaktim
4. A. Anggota-1 :
- a. Nama : Dr. Darlius Rintok SE. MM.
- b. NIK/NIDN : 0330086102
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki
- c. Pangkat/Golongan: Penata Muda/IIID
- d. Jabatan Fungsional: Lektor
- e. PTS : Universitas Satya Negara Indonesia
- f. Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
- g. Alamat Kantor : Jl. Arteri Pondok Indah No.11 Jakarta Selatan
- h. Alamat Rumah : jl.Merpati V. no: 3 Blok G.65 Perum Papan
Mas Mangunjaya Tambun Selatan Bekasi
- B. Anggota-2 :
- a. Nama : GL. Hery Prasetya, SE.MM.
- b. NIK/NIDN : 05.U03.08.15.00143/0627026701
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki
- c. Pangkat/Golongan: Penata Tingkat I/III-D
- d. Jabatan Fungsional: Lektor
- e. PTS : Universitas Satya Negara Indonesia
- f. Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
- g. Alamat Kantor : Jl. Arteri Pondok Indah No.11 Jakarta Selatan
- h. Alamat Rumah : Jl. Warakas`VI, Gg. 18, No.92, Papanggo
Tanjung Priok – Jakarta Utara

C. Anggota-3

a. Nama : Lucy Nancy, SE.MM.
 b. NIK/NIDN : 05.1/03.09.96.00025/0301126302
 c. Jenis Kelamin : Perempuan
 d. Pangkat/Golongan: Penata Muda/III-C
 e. Jabatan Fungsional: Lektor
 f. PTS : Universitas Satya Negara Indonesia
 g. Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
 h. Alamat Kantor : Jl. Arteri Pondok Indah No.11 Jakarta Selatan
 i. Alamat Rumah : Perum Sabar Ganda Blok A No.3, Juramangu

D. Anggota-4

a. Nama : Siti Nurul Huda
 b. NIM : 081100014
 c. Jenis Kelamin : Perempuan
 d. Jabatan Fungsional: Mahasiswa
 e. PTS : Universitas Satya Negara Indonesia
 f. Fakultas/Jurusan : Pascasarjana - Magister Manajemen
 g. Alamat Rumah : Jl. Tugu Merdeka No.90, Kp. Rambutan
 h. Lokasi Kegiatan : Rumah sakit Pondok Indah
 i. Waktu Kegiatan : Jl. Metro Duta Kav. UE Jakarta Selatan
 j. Waktu Kegiatan : September 2021 s/d Pebruari 2022
 7. Biaya yang diperlukan :
 a. RSPI : Rp. 15.000.000,-
 b. Anggaran USNI : Rp. 10.000.000,-
 Jumlah : Rp. 5.000.000,-
 Rp. 15.000.000,-



Jakarta, Pebruari 2022

Menyetujui,
 Dekan FEB-USNI
 (Dr. Hery Prayogo, SE.MM.)
 NIK: 05.U/03.11.05.00049

Ketua Proyek P2M,
 (Dr. Guston Sitrus, SE.MM.)
 NIK: 05.U/03.05.90.00010

Mengetahui,
 Ketua UPPM USNI

(Dr. Armen Nainegolan, M.Si)
 NIK: 05.U/03.12.03.00056

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan kepada hambaNya, yang meskipun dengan berbagai hambatan, akhirnya penyusunan Laporan Hasil Penelitian dengan judul **PERAN KEPUASAN KERJA MEMEDIASI PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT PONDOK INDAH** dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan selesainya laporan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada semua pihak yang terlibat langsung dan tidak langsung mulai dari penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian, dan sampai dengan penyusunan laporan hasil penelitian ini.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi laporan hasil penelitian ini masih belum sempurna, walaupun demikian semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak terutama dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Pebruari 2022

Ketua proyek,

Dr. Guston Sitorus, SE.MM.

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung Kompetensi dan Komunikasi terhadap Kinerja Perawat dengan Dimediasi Kepuasan Kerja pada Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI). Desain penelitian menggunakan kausal kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 542 perawat dan sampel sebanyak 226 perawat, teknik penarikan sample dengan random sampling. Metode analisis data Analisis Jalur dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian adalah terdapat pengaruh langsung kompetensi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja baik secara simultan maupun secara partial, terdapat pengaruh langsung kompetensi, komunikasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat baik secara simultan maupun secara partial, terdapat pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kinerja perawat dimediasi kepuasan kerja, dan terdapat pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kinerja perawat dimediasi kepuasan kerja.

Kata Kunci : Kompetensi, Komunikasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja Perawat.



DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN PENGESAHAN	(i)
KATA PENGANTAR	(iii)
ABSTRAK	(iv)
DAFTAR ISI	(v)
DAFTAR TABEL	(vii)
DAFTAR GAMBAR	(ix)
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Purnusan Masalah	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
Bab II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
A. Tinjauan Pustaka	14
1. Kinerja Karyawan	14
2. Kompetensi	23
3. Komunikasi	31
4. Kepuasan Kerja	35
B. Penelitian Terdahulu	40
C. Pengaruh Antar Variabel (Kerangka Berpikir Teoritis)	42
D. Hipotesis Penelitian	50

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN		
A. Gambaran Umum Perusahaan	51
B. Tempat dan Waktu Penelitian	53
C. Desain Penelitian	54
D. Hipotesis Statistik	54
E. Variabel dan Skala Pengukuran	56
F. Metode Pengumpulan Data	61
G. Jenis Data	61
H. Populasi dan Sampel	62
I. Metode Analisis Data	63
1. Uji Kelayakan Instrumen	63
2. Uji Asumsi Klasik (Uji Kelayakan Data)	69
J. Uji Hipotesis (Analisis Jalur)	71
BAB IV. ANALISI HASIL DAN PEMBAHASAN		
A. Hasil Penyebaran Kuesioner	74
B. Profil dan Karakteristik Responden	74
C. Analisis Statistik Deskriptif	77
D. Uji Asumsi Klasik	85
E. Uji Analisis Jalur	96
F. Pembahasan Hipotesis dan interpretasi	103
G. Pembahasan dan Implementasi	107
BAB V. PENUTUP		
A. Kesimpulan	113
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

Tabel	Deskripsi	Halaman
Tabel 1.1	Performance Appraisal (PA) 2017-2020	3
Tabel 1.2	Hasil Praurveys Kinerja Perawat RSPI	4
Tabel 1.3	Hasil Praurveys Kepuasan Kerja Perawat RSPI	5
Tabel 1.4	Hasil Praurveys Kompetensi Perawat RSPI	8
Tabel 1.5	Hasil Praurveys Komunikasi Perawat RSPI	9
Tabel 2.1	Dimensi dan Indikator Variabel Kinerja	22
Tabel 2.2	Dimensi dan Indikator Variabel Kompetensi	30
Tabel 2.3	Dimensi dan Indikator Variabel Komunikasi	35
Tabel 2.4	Dimensi dan Indikator Variabel Kepuasan Kerja	39
Tabel 3.1	Operasional Variabel Kinerja	57
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kepuasan Kerja	58
Tabel 3.3	Operasional Variabel Kompetensi	59
Tabel 3.4	Operasional Variabel Komunikasi	60
Tabel 3.5	Skala Penilaian Likert	61
Tabel 3.6	Output Uji Validitas Kinerja Perawat	64
Tabel 3.7	Output Uji Validitas Kepuasan Kerja	65
Tabel 3.8	Output Uji Validitas Kompetensi	66
Tabel 3.9	Output Uji Validitas Komunikasi	67
Tabel 3.10	Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.1	Hasil Penyebaran Kuesioner	74
Tabel 4.2	Profil Responden berdasarkan jenis kelamin	75
Tabel 4.3	Profil Responden berdasarkan usia	75
Tabel 4.4	Profil Responden berdasarkan pendidikan	76
Tabel 4.5	Hasil uji statistik deskriptif	77
Tabel 4.6	Statistik deskriptif kinerja perawat	78
Tabel 4.7	Statistik deskriptif kompetensi	80
Tabel 4.8	Statistik deskriptif komunikasi	81

Tabel 4.9	Statistik deskriptif kepusan kerja	84
Tabel 4.10	Uji Multikolinieritas	94
Tabel 4.11	Uji Autokorelasi	95
Tabel 4.12	Model Summary Substruktural 1	96
Tabel 4.13	Uji Simultan Substruktural 1	97
Tabel 4.14	Uji Partial Substruktural 1	97
Tabel 4.12	Model Summary Substruktural 2	100
Tabel 4.13	Uji Simultan Substruktural 2	100
Tabel 4.14	Uji Partial Substruktural 2	101
Tabel 4.15	Rekapitulasi Uji Analisis Jalur	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Deskripsi	Halaman
Gambar 2.1.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Individu 42
Gambar 2.2.	Kerangka Berpikir Teoritis 49
Gambar 3.1.	Substruktural 1 71
Gambar 3.2.	Substruktural 2 73
Gambar 4.1.	Grfik P-P Plot Variabel Kinerja Perawat 86
Gambar 4.2	Grfik P-P Plot Variabel Kompetensi 87
Gambar 4.3	Grfik P-P Plot Variabel Komunikasi 88
Gambar 4.4	Grfik P-P Plot Variabel Kepuasan Kerja 89
Gambar 4.5	Grfik Histogram Variabel Kinerja Perawat 90
Gambar 4.6	Grfik Histogram Variabel Kompetensi 91
Gambar 4.7	Grfik Histogram Variabel Komunikasi 92
Gambar 4.8	Grfik Histogram Variabel Kepuasan Kerja 93
Gambar 4.9	Grfik Heteroskedastisitas 94
Gambar 4.10	Subsrtuktural 1 Analisi Jalur 96
Gambar 4.11	Hasil Analisi Jalur SubSrtuktural 1 Analisi Jalur 99
Gambar 4.12	Subsrtuktural 2 Analisi Jalur 99
Gambar 4.13	Hasil Analisi Jalur SubSrtuktural 2 Analisi Jalur 103

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan sebuah organisasi pada umumnya dapat dilihat dari peningkatan kinerja karyawannya. Dalam meningkatkan kinerja karyawan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang rumit dan sangat sulit, karena baik buruknya kinerja seseorang pegawai tidak berdiri sendiri, tetapi bersinggungan dengan faktor-faktor lain, baik itu faktor eksternal maupun internal. Tujuan organisasi akan tercapai melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efisien dan efektif, karena pada dasarnya sumber daya manusia dalam sebuah organisasi atau perusahaan merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam mencapai kemajuan organisasi. Untuk itu perusahaan harus mampu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga semua kegiatan organisasi akan berjalan baik dan dengan sendirinya perusahaan akan berkembang pesat. Era globalisasi yang semakin mendunia akan menimbulkan banyak kompetisi, ini berarti bahwa organisasi semakin banyak tekanan agar menang dalam kompetisi untuk menurunkan biaya, membuat karyawan lebih produktif, dan perusahaan berkembang.

Rumah sakit merupakan tempat yang diharapkan masyarakat mampu memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan dari kondisi sakit. Dalam bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai suatu cara atau perbuatan dalam melayani (Poerwadarminta, 1982). Sedangkan melayani adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Stanson dan Lamarto (1985) memberikan pengertian pelayanan sebagai suatu kegiatan tidak berwujud yang secara terpisah diidentifikasi berfungsi untuk memuaskan keinginan serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau jasa lainnya. Pasien mengharapkan pelayanan yang baik, siap, cepat tanggap dan peduli terhadap keadaan dan kebutuhan pasien.

Rumah Sakit Pondok Indah merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di jasa kesehatan, juga sangat memperhatikan kinerja karyawannya terutama perawatnya. Sebagai rumah sakit swasta di Jakarta Selatan yang memiliki Pelayanan yang berkualitas bergerak untuk melayani kebutuhan masyarakat sekitar. Rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari sisi perawat dan infrastruktur layanan yang ada di rumah sakit. Tugas dan tanggung jawab perawat bukanlah hal yang ringan untuk dipikul. Di satu sisi perawat bertanggung jawab terhadap tugas fisik, administratif dari instansi tempatnya bekerja, menghadapi kecemasan dan keluhan pasien yang muncul pada pasien akibat sakitnya, ketegangan, kejenuhan dalam menghadapi pasien dengan kondisi yang menderita sakit. Akan tetapi di sisi lain, perawat juga selalu dituntut untuk selalu tampil sebagai profil perawat yang baik oleh pasiennya (Danang, 2009).

Rumah Sakit Pondok Indah dihadapkan pada persaingan global, di mana semua rumah sakit bersaing dalam bentuk Fasilitas Pelayanan Kesehatan, sedangkan RS Pondok Indah sampai hari ini memprioritaskan Service pelayanan yang Excellence. Sesuai dengan Motto RS Pondok Indah adalah “ *Your Health our Priority*”. Kinerja perawat dinilai berdasarkan *Performa Appraisal* (PA). Menurut Abdullah (2014) PA merupakan seperangkat ukuran yang fokus terhadap aspek kinerja organisasi yang paling kritis bagi kesuksesan organisasi saat ini maupun di masa yang akan datang. Adapun kinerja perawat Rumah Sakit Pondok Indah melalui *Performa appraisal* mulai tahun 2017 sampai dengan tahun 2020 dapat dilihat pada table 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1
Hasil Performa Appraisal (PA) Tahun 2017 - 2020

Periode Tahun	2017		2018		2019		2020	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Penilaian A	26	6%	26	6%	26	5%	28	6%
Penilaian B	369	91%	409	93%	456	94%	451	93%
Penilaian C	11	3%	5	1%	5	1%	7	1%
Penilaian D	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	406		440		487		486	

Sumber: Departemen Personalia RSPI tahun 2021

Dari table di atas dapat dijelaskan bahwa hasil performance appraisal (PA) perawat di Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI) yang dilakukan setiap tahun terbukti dari tahun 2017 sampai dengan 2020 atau selama 4 tahun menunjukkan pada umumnya perawat berada di kategori Penilaian B dengan rata-rata 92,75% perawat per tahun, artinya perawat di RSPI masih sangat sedikit yang mencapai performance appraisal kategori A, yaitu hanya rata-rata 5,75% perawat per tahun, dan masih ada perawat yang kategori C, yaitu dengan rata-rata 1,5% perawat per tahun, artinya masih ada beberapa perawat yang memiliki kinerja rendah. Dari penjelasan ini dapat ditarik kesimpulan sementara bahwa kinerja perawat bermasalah.

Permasalahan Kinerja perawat di Rumah Sakit Pondok Indah ini dapat juga dibuktikan melalui prasurvey yang dilakukan peneliti, yaitu dengan membagikan instrument kuesioner kepada 54 responden seperti yang terlihat dalam table 1.2. di bawah ini.

Tabel 1.2.
Hasil Prasurvey Kinerja Perawat RSPI

No	Instrumen	SS(5) (%)	S(4) (%)	CS(3) (%)	KS(2) (%)	TS(1) (%)
1	Saya mampu menyelesaikan tugas sesuai standar yang telah ditentukan.	14 (25,9%)	34 (63%)	6 (11,1%)	0 (0%)	0 (0%)
2	Saya mampu menyelesaikan tugas sesuai target kerja yang ditentukan	9 (16,70%)	40 (74,1%)	5 (9,30%)	0 (0%)	0 (0%)
3.	Saya mampu menyelesaikan tugas sesuai waktu yang telah ditentukan.	8 (14,8%)	42 (77,8%)	4 (7,4%)	0 (0%)	0 (0%)
4	Saya hadir tepat waktu setiap hari sesuai jadwal kerja yang ditentukan	21 (38,90%)	30 (55,6%)	3 (5,6%)	0 (0%)	0 (0%)
5	Saya mapu bekerjasama denga baik dengan tim kerja yang telah ditentukan.	16 (29,60%)	35 (64,8%)	3 (5,6%)	0 (0%)	0 (0%)
	J U M L A H	68 (25,2%)	181 (67,0%)	21 (7,80%)	0 (0%)	0 (0%)

Hasil survey tentang Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI) seperti tersaji pada table 1.2 di atas menunjukkan perawat memberikan jawaban terhadap beberapa pernyataan pada umumnya menjawab Setuju 67%, Sangat Setuju 25,2%, Cukup Setuju 7,8%, sedangkan Kurang Setuju dan Tidak Setuju hanya 0%. Data ini dapat menjelaskan bahwa perawat RSPI lebih banyak berada di kategori setuju, yang idealnya berada di ketegori sangat setuju, dan bahkan masih ada di kategori cukup setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Perawat RSPI bermasalah. Untuk itu perlu dilakukan penelitian membuktikan apakah betul kinerja perawat RSPI bermasalah dan faktor apa saja

yang memengaruhi. Berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan sebuah organisasi, seperti kepuasan kerja, kompetensi, dan komunikasi.

Kepuasan Kerja perawat di Rumah Sakit Pondok Indah ini bermasalah dapat juga dibuktikan melalui presurvey yang dilakukan peneliti seperti table di bawah ini. Data hasil pra survey mengenai Kepuasan Kerja perawat RSPI dengan membagikan instrument kuesioner kepada 54 responden seperti yang terlihat dalam table 1.3.

Tabel 1.3.
Hasil Prasurvey Kepuasan Kerja RSPI

No	Instrumen	SS(5) (%)	S(4) (%)	CS(3) (%)	KS(2) (%)	TS(1) (%)
1	Gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yg saya kerjakan	2 (3,80%)	20 (37,70%)	20 (37,70%)	11 (20,80%)	0 (0%)
2	Kesempatan Promosi di kantor saya terbuka untuk semua perawat	3 (5,60%)	35 (64,80%)	10 (18,50%)	4 (7,40%)	2 (3,70%)
3.	Pekerjaan di kantor saya sesuai keahlian saya	11 (20,40%)	39 (72,20%)	4 (7,40%)	0 (0%)	0 (0%)
4	Beban kerja saya menarik dan tidak terlalu berat	1 (1,90%)	24 (44,40%)	16 (29,60%)	12 (22,20%)	1 (1,90%)

5	Prosedur kerja di kantor saya mudah dipahami	3 (5,60%)	31 (57,40%)	19 (35,20%)	1 (1,90%)	0 (0%)
6	Atasan saya sangat mendukung penyelesaian pekerjaan	10 (18,50%)	35 (64,80%)	8 (14,80%)	1 (1,90%)	0 (0%)
7	Rekan kerja saya saling mendukung	8 (14,80%)	36 (66,70%)	10 (18,50%)	0 (0%)	0 (0%)
8	Kebutuhan kerja saya sebagai perawat sudah terpenuhi	2 (3,70%)	31 (57,40%)	16 (29,60%)	5 (9,30%)	0 (0%)
9	Aspirasi perawat tersalurkan dengan baik	5 (9,30%)	27 (50,0%)	17 (31,50%)	4 (7,40%)	1 (1,90%)
J U M L A H		45 (9,29%)	278 (57,27%)	120 (24,76%)	38 (7,88%)	4 (1,0%)

Hasil survey tentang Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI) seperti tersaji pada table 1.3 di atas menunjukkan perawat memberikan jawaban terhadap beberapa pernyataan pada umumnya menjawab Setuju 57,2%, Cukup Setuju 24,76%, Sangat Setuju hanya 9,29%, Kurang Setuju 7,88%, dan Tidak Setuju hanya 1,0%. Data ini dapat menjelaskan bahwa perawat RSPI lebih banyak kepuasan kerjanya berada tingkat setuju, yang idealnya berada di tingkat

sangat setuju, dan bahkan masih lebih banyak perawat yang hanya cukup setuju dibandingkan dengan sangat setuju, hal ini membuktikan bahwa terjadi masalah tentang kepuasan kerja perawat RSPI, maka perlu dilakukan penelitian untuk membuktikan permasalahan tersebut dan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja tersebut. Berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja perawat antara lain Kompetensi dan Komunikasi.

Faktor kompetensi merupakan salah satu factor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Menurut Veithazal Rivai, Ella, dan Sagala (2013:289), seiring dengan persaingan yang semakin ketat karena perubahan teknologi dan lingkungan yang begitu drastis pada setiap aspek kehidupan manusia, setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan bernilai. Kinerja setiap kegiatan dan individu merupakan kunci pencapaian produktivitas karena kinerja adalah suatu hasil dimana orang-orang dan sumber daya liannya bersama-sama membawa hasil akhir pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan.

Hasil prasurvey tentang kompetensi perawat Rumah Sakit Pondok Indah dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 1.4.
Hasil Prasurvey Kompetensi Perawat RSPI

No	Instrumen	SS(5) (%)	S(4) (%)	CS(3) (%)	KS(2) (%)	TS(1) (%)
1	Saya memiliki pendidikan yg mumpuni dalam menyelesaikan pekerjaan	18 (33,33%)	24 (44,44%)	6 (11,11%)	6 (11,11%)	0 (0%)
2	Saya memiliki pengetahuan atau pengalaman untuk menyelesaikan pekerjaan	18 (33,33%)	25 (46,30%)	5 (9,26%)	6 (11,11%)	0 (0%)
3.	Saya memiliki tutur bahasa yang bagus dalam menyelesaikan pekerjaaa.	14 (25,92%)	27 (50,0%)	8 (14,81%)	5 (9,26%)	0 (0%)
4	Saya memiliki kreativitas kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	15 (27,78%)	23 (42,59%)	11 (20,37%)	5 (9,26%)	0 (0%)
5	Saya memiliki semangat kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	20 37,04(%)	24 (44,44%)	5 (9,26%)	5 (9,26%)	0 (0%)
	J U M L A H	85 (31,48%)	123 (45,56%)	35 (12,96%)	27 (10,0%)	0 (0%)

Dari table 1.5. di atas dapat dilihat hasil prasurvey tentang Kompetensi Perawat pada Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI) menunjukkan jawaban perawat terhadap beberapa kuesioner Setuju 45,56%, Sangat Setuju 31,48%, Cukup Setuju

12,96%, Kurang Setuju 10%, dan Tidak Setuju 0%. Data ini dapat menjelaskan bahwa perawat RSPI lebih banyak menyatakan bahwa tingkat kompetensi mereka merata pada tingkat setuju, yang idealnya berada di tingkat sangat setuju, dan masih banyak perawat yang tingkat kompetensinya berada pada tingkat cukup setuju dan bahkan masih ada beberapa perawat yang menyatakan bahwa tingkat kompetensinya berada pada tingkat kurang setuju, hal ini membuktikan bahwa terjadi masalah tentang kompetensi perawat di Rumah Sakit Pondok Indah atau masih terdapat perawat yang kompetensinya rendah dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, untuk perlu dilakukan penelitian membuktikan bagaimana kompetensi perawat dan apakah bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan dan kinerja perawat RSPI.

Selanjutnya faktor komunikasi juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja perawat Rumah Sakit Pondok Indah. Hasil presurvey tentang komunikasi perawat di Rumah Sakit Pondok Indah dapat dilihat pada table di bawah ini.

Tabel 1.5.
Hasil Prasurvey Komunikasi Perawat RSPI

No	Instrumen	SS(5) (%)	S(4) (%)	CS(3) (%)	KS(2) (%)	TS(1) (%)
1	Di kantor saya, Komunikasi Pimpinan dengan bawahan berjalan lancar	13 (24,07%)	24 (44,44%)	12 (22,22%)	5 (9,26%)	0 (0%)
2	Di kantor saya, Komunikasi sesama rekan kerja berjalan lancar	15 (27,78%)	26 (48,15%)	7 (12,96%)	6 (11,11%)	0 (0%)

3.	Media atau alat komunikasi di kantor saya berfungsi dengan bagus	17 (31,48%)	25 (46,30%)	6 (11,11%)	6 (11,11%)	0 (0%)
4	Luaran media atau alat komunikasi di kantor saya mudah dipahami	14 (25,92%)	26 (48,15%)	7 (12,96%)	7 (12,96%)	0 (0%)
5	Luaran media atau alat komunikasi di kantor saya lengkap dan jelas	12 (22,22%)	28 (51,85%)	8 (14,81%)	6 (11,11%)	0 (0%)
6	Media atau Alat komunikasi di kantor saya cocok untuk kebutuhan kerja	15 (27,78%)	26 (48,15%)	7 (12,96%)	6 (11,11%)	0 (0%)
	J U M L A H	86 (26,54%)	155 (47,84%)	47 (14,51%)	36 (11,11%)	0 (0%)

Dari table 1.5. di atas dapat dilihat hasil prasurvei tentang Komunikasi Perawat pada Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI) menunjukkan jawaban perawat terhadap beberapa kuesioner, yaitu Setuju 47,84%, Sangat Setuju 26,54%, Cukup Setuju 14,51%, Kurang Setuju 11,11%, dan Tidak Setuju 0%. Data ini dapat menjelaskan bahwa perawat RSPI lebih banyak menyatakan bahwa komunikasi perawat berada pada tingkat setuju, yang idealnya berada di tingkat sangat setuju, dan masih banyak perawat yang menyatakan bahwa komunikasi berada pada tingkat cukup setuju dan bahkan masih ada beberapa perawat yang menyatakan bahwa komunikasi perawat berada pada tingkat kurang setuju, atau dengan kata

lain komunikasi perawat dalam menyelesaikan pekerjaannya belum maksimal, hal ini membuktikan bahwa terdapat masalah komunikasi kerja perawat di Rumah Sakit Pondok Indah, untuk itu perlu dilakukan penelitian untuk membuktikan permasalahan tersebut dan apakah komunikasi perawat berjalan baik dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat RSPI.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan judul **“Peran Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh langsung Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah.
2. Apakah terdapat pengaruh langsung Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah.
3. Apakah terdapat pengaruh langsung Kompetensi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah.
4. Apakah terdapat pengaruh langsung Komunikasi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah.
5. Apakah terdapat pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah.
6. Bagaimana peran Kepuasan Kerja memediasi pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah.
7. Bagaimana peran Kepuasan Kerja memediasi pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung Kompetensi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah.
- 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung Komunikasi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah.
- 5) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah.
- 6) Untuk mengetahui dan menganalisis peran Kepuasan Kerja memediasi pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah.
- 7) Untuk mengetahui dan menganalisis peran Kepuasan Kerja memediasi pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah.

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Pihak Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk pertimbangan bagi pihak manajemen Rumah Sakit Pondok Indah dalam mengelola perawat khususnya yang berhubungan dengan Kinerja Perawat, Kompetensi, Komunikasi, dan Kepuasan Kerja.

b. Bagi Pihak Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran untuk mengintropeksi diri dalam meningkatkan kinerjanya

terutama yang berhubungan dengan kompetensi, komunikasi, dan kepuasan kerjanya.

c. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi pemerintah dalam pengambilan keputusan kebijakan/peraturan, seperti penetapan peraturan ketenagakerjaan di setiap perusahaan.

d. Bagi pihak Peneliti dan Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi pembaca dalam meningkatkan ilmu pengetahuan dan pengalamannya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PERPIKIR, DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Tinjauan Pustaka

Deskripsi konseptual ini berisikan tentang berbagai defenisi, konsep, dan teori yang berhubungan dengan variable-variabel penelitian yaitu kompetensi, komunikasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Dengan mensintesis berbagai teori dan konsep maka dibangunlah suatu konstruk yang kemudian konstruk ini akan digunakan menjadi dimensi dan indikator-indikator dari setiap variable, dan yang terakhir indikator-indikator ini akan digunakan menyusun butir-butir pertanyaan/pernyataan atau kuesioner yang digunakan dalam Penelitian.

1. Kinerja

1.1. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*, yaitu merupakan hasil kerja atau prestasi kerja. Tetapi sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

Kinerja menurut Jumingan, (2016:239) adalah gambaran prestasi yang dicapai perusahaan dalam kegiatan operasionalnya baik menyangkut aspek keuangan, aspek pemasaran, aspek penghimpunan dana dan penyaluran dana, aspek teknologi, maupun aspek sumber daya manusianya. Artinya kinerja mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengalokasikan semua aspek sumber dayanya maka kinerja menjadi hal penting yang harus dicapai perusahaan.

Menurut Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2014:271), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan yang kuat dengan tujuan organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi. Pengertian

ini penekanannya adalah pada hasil kerja yang selalu dihubungkan dengan tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Bernandin dan Russel dalam J.P. Sanipar (1999:4), kinerja adalah hasil dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu. Dari defenisi ini ada tiga aspek yang perlu dipahami oleh setiap pegawai dan/atau pimpinan suatu organisasi/unit kerja, yaitu 1) kejelasan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya, 2) kejelasan hasil yang diharapkan dari suatu pekerjaan atau fungsi, dan 3) waktu yang diperlukan menyelesaikan suatu pekerjaan agar hasil yang diharapkan terwujud. Maka setiap pegawai yang diberikan tugas atau pekerjaan dan/atau kepercayaan, diharapkan mampu menunjukkan kinerja yang baik dan memberikan kontribusi yang maksimal dalam pencapaian tujuan organisasi.

Menurut August W. Smith dalam Swatno dan Donni (2011:196), "*performance is output derives from processes, human otherwise*". Kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia. Lebih lanjut Lawler and Poter menyatakan "*performance is succesfull role achievement*" yang diperoleh dari perbuatannya. Artinya kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku dalam kurun waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya.

Menurut Colquitt (2015:33) mendefinisikana "*performance is the value of the set of employee behaviours that contribute, either positively or negatively, to organizational goal accomplishment*". Kinerja adalah nilai dari seperangkat perilaku karyawan yang berkontribusi, baik secara positif atau negative terhadap pemenuhan tujuan organisasi. Kinerja ditentukan oleh tiga factor, yaitu 1) kinerja tugas (*task force*) dipengaruhi oleh rutinitas dan adaptasi, 2) perilaku kesetiaan (*citizenship behavior*) dipengaruhi oleh factor interpersonal dan organisasional, 3) perilaku produktif tandingan (*counter productive behavior*) dipengaruhi oleh factor deviasi sifat, factor deviasi produksi, factor deviasi politik, dan factor agresi personal. Tingkat keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut dengan istilah level of performance atau level kinerja. Penilaian kinerja

merupakan salah satu tugas penting bagi perusahaan untuk mengetahui level kinerja karyawannya.

Adapun pengertian kinerja yang dikemukakan menurut Siswanto (2015:11) kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Pengertian ini menjelaskan bahwa kinerja menentukan prestasi kerja seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

Rivai (2015:12) memberikan pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas di bandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Pengertian ini menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Edison (2016:67) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengertian ini menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil suatu proses yang di ukur dan mengacu pada peraturan dan ketentuan yang sudah di tetapkan.

Sedangkan menurut Foster dan Seeker dalam Widodo (2015:131) kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang pada pekerjaan yang bersangkutan sesuai dengan ukuran yang berlaku. Menurut pengertian ini dapat dijelaskan bahwa kinerja adalah suatu hasil pekerjaan yang telah dicapai ssesuai dengan ukuran yang berlaku.

Berdasarkan beberapa pengertian dari para ahli di atas, maka dapat disintesis bahwa kinerja karyawan adalah semua yang dilakukan dan dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan kewenangan dan perannya yang ditujukan dalam mencapai tujuan perusahaan,

1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja karyawan maupun kelompok dalam perusahaan akan mempengaruhi terhadap jalannya keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Namun untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut terdapat faktor–faktor yang mempengaruhi kinerja baik secara individu maupun organisasi.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu:

- 1) **Kepemimpin Transformatif**
Pemimpin perusahaan harus memiliki kemampuan membuat perubahan terutama perubahan perilaku karyawan dalam memajukan perusahaan atau meningkatkan kinerja karyawan.
- 2) **Kompetensi**
Kompetensi merupakan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh individu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Secara psikologis, kemampuan (*Ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan realitas (*knowledge + Skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ rata-rata (*IQ 110 – 120*) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man on the right place, the right man on the right job*).
- 3) **Komunikasi**
Komunikasi merupakan suatu proses menyampaikan informasi dari satu orang pengirim kepada orang lain sebagai penerima dengan harapan informasi tersebut dapat dipahami oleh penerima dengan baik.
- 4) **Faktor Motivasi**
Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

5) Kepuasan Kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaan akan baik pula.

6) Teknologi/mesin

Teknologi/mesin merupakan factor yang sangat penting dalam mendukung penyelesaian tugas pekerjaan para karyawan.

7) Metode/system

Perlu dibangun metode atau sistem (prosedur) sehingga setiap keputusan mudah diambil dan tidak kaku serta dapat memperlancar birokrasi kerja dan membangun sinergi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

8) Kemampuan dan keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Artinya karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja yang baik pula demikian sebaliknya. Dengan demikian kemampuan dan keahlian akan mempengaruhi kinerja seseorang.

9) Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan menghasilkan hasil pekerjaan yang baik, demikian sebaliknya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang pekerjaan akan mempengaruhi kinerja.

10) Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan

benar. Demikian pula sebaliknya, maka dapat disimpulkan bahwa rancangan pekerjaan akan mempengaruhi kinerja seseorang.

11) Kepribadian

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

12) Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Pada akhirnya dorongan atau rangsangan baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik.

13) Kepemimpinan

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

14) Gaya kepemimpinan

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

15) Budaya Organisasi

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

16) Lingkungan Kerja

Merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

17) Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan di mana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi kurang baik.

18) Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga dapat diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya. Atau dengan kata lain komitmen merupakan kepatuhan untuk menjalankan keputusan yang telah dibuat.

19) Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan mempengaruhi kinerja.

1.3. Dimensi dan Indikator Kinerja

Dimensi kinerja karyawan merupakan pengukuran berdasarkan perilaku condong pada aspek kualitatif daripada kuantitatif yang terukur. Pengukuran berdasarkan perilaku umumnya bersifat subyektif dimana diasumsikan karyawan dapat menguraikan dengan tepat kinerja yang efektif untuk dirinya sendiri maupun untuk rekan kerjanya. Kelemahan utama kriteria pengukuran ini adalah rentan terhadap bias pengukuran karena kinerja diukur berdasarkan persepsi. Menurut Afandi (2018:89), dimensi dan indikator kinerja antara lain :

a. Kualitas Pekerjaan

Kualitas pekerjaan yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya. Dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna yang meliputi ketelitian dalam bekerja dan hasil pekerjaannya yang memenuhi standar.

Indikator kualitas pekerjaan :

1) Kerapihan

Dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan, karyawan harus memiliki keterampilan yang mencakup kemampuan dan penguasaan operasional dan hal Teknik untuk suatu bidang tertentu agar mencapai kerapihan dalam melaksanakan tugas.

2) Ketelitian

Ketelitian adalah suatu kemampuan melakukan pekerjaan meliputi kesesuaian, kerapihan dan kelengkapan antara rencana kerja dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

3) Kecepatan

Kecepatan adalah seseorang yang cerdas dan kompeten atau professional yang dapat mengerjakan tugas dengan waktu seefisiensi mungkin.

b. Kuantitas Pekerjaan

Kuantitas pekerjaan adalah jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

Indikator kuantitas pekerjaan :

1) Hasil kerja sesuai target

Sasaran yang sudah ditentukan oleh perusahaan harus dapat diimbangi oleh setiap karyawan untuk dapat memberikan hasil kerja yang maksimal dalam melakukan suatu pekerjaan untuk kemajuan dalam perusahaan.

2) Kemampuan menyelesaikan pekerjaan

Setiap karyawan harus mempunyai pengetahuan atau keterampilan untuk mampu menyelesaikan pekerjaan yang diterimanya, karena itu merupakan tanggung jawab karyawan tersebut dalam melakukan pekerjaan.

3) Mampu Menyelesaikan Masalah

Dalam menyelesaikan pekerjaan, setiap karyawan harus dapat menyelesaikan setiap masalah yang ada di dalam bekerja, karena itu karyawan tersebut harus mampu untuk membuat keputusan dan mencari solusi dalam menyelesaikan setiap masalah yang ada dalam pekerjaan, sehingga target kerja tercapai.

c. Tanggung Jawab

Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

Indikator tanggung jawab:

1) Hasil kerja sesuai tugas

Berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan bisa dilihat dari suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan atas kecapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

2) Keputusan secara musyawarah

Dalam mengambil suatu keputusan bersama, sering kali dilakukan secara musyawarah. Musyawarah merupakan salah satu bentuk penyelesaian. Dalam sebuah musyawarah, seorang pemimpin harus pandai dalam mempengaruhi peserta musyawarah agar kesepakatan itu bisa disetujui.

3) Komitmen terhadap tujuan

Selalu bekerja keras dan bersungguh-sungguh dalam menjalankan segala pekerjaannya, sehingga seseorang akan merasa bertanggung jawab jika tujuan dari pekerjaannya tidak tercapai.

Tabel 2.1
Dimensi dan Indikator Variabel Kinerja

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
Kinerja Perawat	1. Kualitas	1. Kerapihan
		2. Ketelitian
		3. Kecepatan
	2. Kuantitas	1. Hasil Kerja Sesuai Target
		2. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan
		3. Mampu Menyelesaikan Masalah
	3. Tanggungjawab	1. Hasil Kerja Sesuai Tugas
		2. Keputusan Musyawarah
		3. Komitmen Terhadap Tujuan

2. Kompetensi

2.1. Pengertian kompetensi

Setiap organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu dan apabila tercapai, barulah dapat disebut sebagai sebuah keberhasilan. Untuk mencapai keberhasilan, diperlukan landasan yang kuat, berupa kompetensi kepemimpinan, kompetensi pekerja, dan budaya organisasi yang mampu memperkuat dan memaksimalkan kompetensi. Dengan demikian, kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi menciptakan budaya kinerja tinggi. Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia, seleksi karyawan, manajemen kinerja, perencanaan, dan sebagainya. Semakin banyak kompetensi dipertimbangkan dalam proses sumber daya manusia, akan semakin meningkatkan budaya organisasi.

Menurut Amstrog dan Baron dalam Abdullah (2014:51) kompetensi adalah dimensi perilaku yang ada di belakang kinerja kompeten yang menunjukkan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik. Pengertian ini menjelaskan bahwa kompetensi adalah perilaku yang menunjukkan bagaimana orang berperilaku dalam menjalankan tugas dan perannya.

Boyatzis dalam Donni Juni Priansa (2014:253) mendefinisikan bahwa kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang di isyaratkan oleh pekerja dalam suatu organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. Pengertian ini menjelaskan bahwa kompetensi adalah kapasitas kemampuan seseorang dalam memenuhi tugas pekerjaannya dan mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Menurut pendapat Palan (2007:5) ada dua istilah yang muncul dari dua aliran yang berbeda tentang konsep kesesuaian dalam pekerjaan. Istilah tersebut adalah "Competency" (kompetensi) yaitu deskripsi mengenai perilaku, dan "Competence" (kecakapan) yang merupakan deskripsi tugas atau hasil pekerjaan. Dari pendapat di atas dapat disintesis bahwa kompetensi memiliki dua

pemahaman yang berbeda yaitu kesesuaian dan perilaku karyawan yang merupakan deskripsi dalam melakukan pekerjaan yang telah ditentukan.

Standar ISO 9001:2000 mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan dalam mendemonstrasikan penerapan pengetahuan dan keterampilan. Sedangkan menurut Wibowo, kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.⁵⁵ Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Menurut Brian E. Becher, Mark Huslid dkk. dalam Sudarmanto, (2010:47) mendefinisikan kompetensi sebagai pengetahuan keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja pekerjaan. Kompetensi merupakan penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Dari pendapat diatas dapat disintesisakan bahwa kompetensi merupakan sebuah pengetahuan yang mempengaruhi secara langsung kinerja karyawan, terhadap tugas keterampilan dan sikap yang dimiliki oleh seorang karyawan.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas dapat disintesisakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang melekat pada diri seseorang yang menyebabkan seseorang itu akan mampu untuk memprediksi sekelilingnya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

2.2. Karakteristik Kompetensi

Menurut Spencer dan Spencer dalam Wibowo menyatakan bahwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, mendukung untuk periode waktu cukup lama. Terdapat lima tipe karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.
- 2) Sifat adalah karakteristik fisik dan respon yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.
- 3) Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai atau citra diri seorang percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.
- 4) Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.
- 5) Keterampilan adalah kemampuan pekerjaan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

Kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada di belakang kinerja kompeten sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik. Kompetensi adalah apa yang dibawa oleh seseorang ke dalam pekerjaannya dalam bentuk jenis dan tingkatan perilaku yang berbeda.

Perilaku apabila didefinisikan sebagai kompetensi dapat dikalsifikasikan sebagai berikut:

- 1) Memahami apa perlu dilakukan ndalam bentuk: alasan kritis, kapabilitas strategic, dan pengetahuan bisnis.
- 2) Membuat pekerjaan dilakukan melalui dorongan prestasi, pendekatan proaktif, percaya diri, control, fleksibilitas, berkepentingan dengan efektivitas, persuasi dan pengaruh;

- 3) Membawa serta orang dengan motivasi, keterampilan antarpribadi, berkepentingan dengan hasil, persuasi, dan pengaruh.

Berkaitan dengan penelitian ini kompetensi, pertama berkaitan dengan kepuasan kerja artinya kompetensi karyawan yang mumpuni akan membuat karyawan tersebut semakin puas dalam bekerja. Kedua, kompetensi yang mumpuni akan dapat meningkatkan kinerja karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui kepuasan kerja.

2.3. Pentingnya Kompetensi

Dessler (2010: 715) menyatakan pentingnya kompetensi karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui cara berpikir sebab-akibat yang kritis
 Hubungan strategis antara sumber daya manusia dan kinerja perusahaan adalah peta strategis yang menjelaskan proses implementasi strategis perusahaan. Dan ingatlah bahwa peta strategi ini merupakan kumpulan hipotesis mengenai hal apa yang menciptakan nilai (*value*) dalam perusahaan.
- b. Memahami prinsip pengukuran yang baik
 Pondasi dasar kompetensi manajemen manapun sangat bergantung pada pengukuran yang baik. Khususnya, pengukuran harus menjelaskan dengan benar konstruksi tersebut.
- c. Memastikan hubungan sebab-akibat (causal)
 Berpikir secara kausal dan memahami prinsip pengukuran membantu dalam memperkirakan hubungan kausal antara sumber daya manusia dan kinerja perusahaan. Dalam praktiknya, estimasi tersebut dapat berkisar dari asumsi judgemental hingga kuantitatif. Tugas yang paling penting adalah untuk merealisasikan bahwa estimasi tersebut adalah mungkin dan mengkalkulasikannya sebagai suatu kesempatan yang muncul.
- d. Mengkomunikasikan hasil kerja strategis sumber daya manusia pada atasan
 Untuk mengatur kinerja strategis sumber daya manusia, harus mampu mengkomunikasikan pemahaman mengenai dampak strategis sumber daya manusia pada atasan.

2.4. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Michael Zwell dalam Wibowo (2010:339) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

1) Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan terhadap diri maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi 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 peranan di berbagai kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.

3) Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan tersebut.

4) Karakteristik Kepribadian

Dalam kepribadian termasuk banyak faktor yang di antaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya 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 perhatian 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 tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif. Perasaan tentang kewenangan dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.

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 memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut:

- a. Praktik rekrutmen dan seleksi karyawan mempertimbangkan siapa di antara pekerja yang dimasukkan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang kompetensi.
- b. Semua penghargaan mengomunikasikan pada pekerja bagaimana organisasi menghargai kompetensi.
- c. Praktik pengambilan keputusan memengaruhi 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 mengomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi tentang pembangunan berkelanjutan.

- g. Proses organisasional yang mengembangkan pemimpin secara langsung memengaruhi kompetensi kepemimpinan.

2.5. Dimensi dan Indikator Kompetensi

Menurut Wibowo (2007:110) menyebutkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting.

Beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi menurut Wibowo (2010) adalah sebagai berikut :

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada dengan efektif dan efisien di perusahaan. Pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan meliputi:

- a. Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidang masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawab nya dalam bekerja.
- b. Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam perusahaan.
- c. Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam institusi pemerintahan.

2. Keterampilan (*Skill*)

Sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya, misalnya kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien. Keterampilan individu meliputi:

a. Keterampilan Tulis dan Lisan

Dimana karyawan bisa menerapkan kemampuan keterampilannya melalui tulisan dan lisan.

b. Keterampilan Menyelesaikan Tugas

Karyawan memiliki keterampilan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya.

3. Sikap (*Attitude*)

Perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya. Sikap individu meliputi :

a. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dan berkreaitivitas dalam bekerja.

Dimana seorang karyawan mampu untuk menerapkan kemampuan berkomunikasi dan kreativitasnya dengan baik dalam lingkup perusahaan.

b. Adanya semangat kerja yang tinggi

Sikap semangat yang tinggi akan menimbulkan rasa percaya diri terhadap diri sendiri maupun orang lain di sekitarnya dan akan menciptakan sikap yang menyenangkan pula.

c. Memiliki kemampuan dalam perencanaan/pengorganisasian

Sikap kemampuan dalam perencanaan dimana seorang karyawan mampu mengimplementasikan sikap tersebut kedalam organisasi atau perusahaan.

Tabel 2.2

Dimensi dan Indikator Variabel Kompetensi

Variabel	Dimensi	Indikator
Kompetensi (X1)	1. Pengetahuan	1. Latar Belakang Pendidikan
		2. Pengalaman
	2. Keterampilan	1. Keterampilan Tulis dan Lisan
		2. Menyelesaikan Tugas
	3. Sikap	1. Kreativitas kerja
		2. Semangat Kerja

3. Komunikasi

3.1. Pengertian Komunikasi

Menurut Flippo dalam Mangkunegara (2016:145) komunikasi adalah proses yang menghasilkan seseorang menginterpretasikan sebuah ide, yang diucapkan atau ditulis oleh pembicara atau penulis. Definisi ini menjelaskan pandangan saat melakukan suatu komunikasi baik secara lisan maupun tertulis oleh sang pembicara atau penulis

Menurut Nurudin (2016:118) yaitu proses komunikasi merupakan upaya untuk mengkomunikasikan suatu gagasan guna memperoleh umpan balik oleh gagasan tersebut. Definisi ini menjelaskan komunikasi adalah suatu hasil dari pemikiran atau usulan yang ingin disampaikan kepada pendengar atau pembaca untuk mendapatkan umpan balik.

Menurut Farida (2016:61) “Komunikasi merupakan proses berbagi pengertian baik ide maupun informasi dari satu orang ke orang lain. pemahaman disampaikan lebih dari sekedar kata yang diucapkan tetapi melalui emosi wajah, intonasi dan faktor lainnya. Definisi ini menjelaskan komunikasi bukan hanya dari dari sekedar kata dalam percakapan namun bisa juga dihasilkan dari ekspresi wajah/mimik ataupun simbol yang dihasilkan dari seseorang kepada orang lain.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dijelaskan di atas maka dapat disintesis komunikasi adalah proses menyampaikan ide atau informasi dari satu orang ke orang lain dengan harapan orang lain akan menafsirkannya dengan benar.

3.2. Fungsi Komunikasi

Menurut Robbins (2013:5) menjalankan empat fungsi utama yang di terjemahkan oleh Hadyana Pujaatmaka sebagai berikut :

a. Kendali

Komunikasi digunakan untuk mengatur bagaimana organisasi berperilaku.

b. Motivasi

Karyawan lebih termotivasi jika mereka tahu apa yang harus dilakukan, bagaimana melakukannya, dan apa yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika tidak sesuai standar.

c. Pengungkapan emosional

Kelompok kerja merupakan sumber utama dalam interaksi sosial bagi karyawan. Dimana karyawan mengkomunikasikan ketidaksenangan maupun kepuasan mereka melalui komunikasi kelompok.

d. Informasi

Komunikasi menyampaikan informasi yang dibutuhkan individu maupun kelompok untuk mengambil keputusan informasi yang mereka butuhkan.

3.3. Dimensi dan Indikator Komunikasi

Menurut Hendrix (2007:36) Dimensi dan Indikator Komunikasi adalah :

a. Kredibilitas Sumber

Semakin kredibelnya sumber/ komunikator maka akan lebih mudah mempengaruhi sudut pandang audiens/komunikan. Dengan kata lain kredibilitas seseorang sangat penting dalam mengajak audiens untuk menerima sudut pandang seseorang. Indikator dari kredibilitas sumber yaitu:

1) Petunjuk Kerja

Petunjuk kerja dihadirkan agar seseorang yang ditugaskan melakukan pekerjaan tersebut mampu melakukannya dengan optimal, tanpa mengalami kendala berarti. Kehadiran petunjuk kerja juga berdampak besar terutama dalam mengurangi waktu adaptasi yang dibutuhkan oleh seseorang ketika beradaptasi dengan pekerjaan baru.

2) Kemampuan

Kemampuan dari seorang karyawan dalam mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

3) Keahlian

Kapasitas karyawan untuk melakukan sesuatu yang tepat, focus tetapi dinamis, yang membutuhkan waktu tertentu untuk dipelajari dan dapat ditunjukkan.

4) Pemahaman

Didalam suatu perusahaan karyawan dituntut untuk memahami cepat apa yang akan mereka lakukan atau dikerjakan agar cepat terselesainya suatu pekerjaan

b. Pesan

Pesan yang baik yaitu komunikator dapat dengan mudah mencernanya. Karena keberhasilan komunikasi ditunjukkan oleh kemampuan komunikan dalam memahami pesan komunikator. Indikator dari pesan yaitu :

1) Media Perantara

Bentuk penyampaian sebuah informasi dari komunikator ke komunikan agar dapat efisien dalam menyampaikannya suatu informasi di dalam suatu perusahaan.

2) Cara Penyampaian

Suatu aktivitas dalam mendapatkan informasi dari satu pihak ke pihak lain, baik itu pesan, ide maupun gagasan.

3) Metode Delegasi

Cara atau prosedur dalam pemberian sebagian tanggung jawab sebuah pekerjaan kepada pegawai yang andal dan dapat dipercaya.

4) Akurasi Pesan

Di dalam komunikasi akurasi pesan menjadi salah satu kunci penting di dalam perusahaan, jika akurasi dan penyampaian sudah baik maka kerja yang dihasilkan akan sesuai dengan yang diinginkan

5) Pelaksanaan

Sebuah tindakan dan rangkaian yang sudah disusun dan akan direncanakan pelaksanaannya jika semuanya berjalan lancar sesuai dengan prosedur yang diharapkan.

c. Penerima

Penerima harus terlebih dahulu mengkonfirmasi bahwa ia dapat menangkap informasi atau pesan darisumbernya. Indikator dari Penerima yaitu :

1) Hubungan Baik

Karyawan yang dapat menjaga hubungan baik antar karyawan lain maupun karyawan dan atasan dapat membantu kemajuan dan perkembangan perusahaan.

2) Kesepahaman

Kesepahaman yaitu seperti saling memahami saling mendukung antar satu sama lain agar tercapainya sebuah kesuksesan di dalam perusahaan

3) Tanggung jawab

Sebuah kesadaran, tugas dan tanggung jawab yang harus dipenuhi dan dilaksanakan serta tentunya dengan hasil yang baik sesuai harapan.

d. Partisipasi audiens

Di dalam komunikasi partisipasi audiens turut berpartisipasi aktif dalam proses komunikasi. Indikator partisipasi audiens yaitu :

1) Partisipasi organisasi

Keterlibatan karyawan dan partisipasi kerja dapat mempengaruhi kinerja individu karyawan, dan memiliki dampak yang signifikan terhadap kemampuan perusahaan untuk pencapaian suatu tujuan.

2) Proses komunikasi

Bagaimana menyampaikan informasi ke seluruh bagian perusahaan dan bagaimana mendapatkan informasi dari seluruh bagian perusahaan.

Tabel 2.3
Dimensi dan Indikator Variabel Komunikasi

Variabel	Dimensi	Indikator
Komunikasi	1. Kredibilitas Sumber	1. Petunjuk Kerja
		2. Kemampuan
		3. Keahlian
		4. Pemahaman
	2. Pesan	1. Media Perantara
		2. Cara penyampaian
		3. Metode Delegasi
		4. Akurasi Pesan
		5. Pelaksanaan
	3. Petunjuk	1. Hubungan Baik
		2. Kesepahaman
		3. Tanggungjawab
	4. Partisipasi Audience	1. Partisipasi Organisasi
		2. Proses Komunikasi

4. Kepuasan Kerja

4.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dalam Arif Yusuf Hamali (2016:200) kepuasan kerja adalah sikap terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara total penghargaan yang diterima pekerja dan total yang diyakini oleh pekerja yang seharusnya didapat. Definisi ini menjelaskan sikap yang ditunjukkan oleh pekerja yang berbeda saat menerima jumlah penghargaan yang di dapatkannya dengan yang seharusnya diterima.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2016:303) kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang dihasilkan oleh usahanya sendiri

(internal) dan didukung oleh hal-hal dari luar (eksternal), atas keadaan kerja, hasil kerja, dan kerja itu sendiri. Definisi ini menjelaskan pekerja yang mempunyai rasa tanggung jawab dan merasa puas dengan hasil kerja mereka yang mereka hasilkan sendiri oleh usaha dan kerja kerasnya yang juga di dukung oleh pihak luar.

Menurut Gibson dalam Arif Yusuf Hamali (2016:200) kepuasan kerja adalah perilaku yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan yang mereka lakukan. Definisi ini menjelaskan pekerja yang memiliki rasa puas terhadap pekerjaan nya yang telah mereka lakukan.

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah dijelaskan di atas maka peneliti dapat mensintesisakan kepuasan kerja merupakan sikap atau perasaan yang dimiliki pekerja terhadap pekerjaan yang dilakukannya atas hasil kerjanya sendiri.

4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Yoyo Sudaryo (2018:86-87) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

a. Gaji/Imbalan adil

Jika gaji dianggap adil berdasarkan tuntutan pekerjaan, dan kualitas keterampilan individu, serta tolak ukur kompensasi yang berlaku untuk himpunan kerja tertentu, hingga akan ada kepuasan kerja. Jika pegawai menganggap gaji didapat terlalu rendah, maka karyawan akan tidak puas dan apabila gaji dirasakan tinggi atau sesuai harapan maka pekerja merasa puas, artinya tidak ada dampak pada kepuasan kerjanya.

b. Kondisi Kerja yang Menunjang

Dalam hal ini perusahaan harus menyediakan ruang kerja yang memadai sehingga karyawan akan merasa puas di tempat kerja jika semua persyaratan terpenuhi.

c. Hubungan Kerja

Hubungan kerja juga menjadi salah satu faktor penentu kepuasan kerja karyawan, berikut komponen-komponen hubungan kerja:

1) Hubungan kerja dengan rekan kerja

Hubungan yang terjalin antarkaryawan adalah hubungan ketergantungan fungsional sepihak. Karyawan yang bekerja dalam kelompok kerja akan puas dengan pekerjaan mereka. karena kebutuhan-kebutuhan tingkat tinggi (kebutuhan harga diri dan kebutuhan aktualisasi diri) dapat dipenuhi.

2) Hubungan kerja dengan atasan

Hubungan fungsional menggambarkan sejauh mana atasan membantu karyawan dalam mencapai nilai-nilai kerja yang penting bagi karyawan. Jika karyawan hubungan yang positif dengan atasan, karyawan akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi.

3) Hubungan kerja dengan bawahan

Atasan dengan kualitas kepemimpinan transformasional dapat mendorong bawahan nya untuk lebih termotivasi sekaligus merasa senang dengan pekerjaannya.

4.3. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dalam Arif Yusuf Hamali (2016:200) Dimensi dan indikator kepuasan kerja karyawan :

a. Kepuasan Terhadap Gaji

Jumlah uang yang diterima dan upah yang dianggap wajar. Dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Besar upah / gaji yang diterima dari perusahaan memuaskan
Kepuasan dari seorang karyawan yang mendapatkan besarnya gaji yang di dapatkan
- 2) Tunjangan dan bonus dari perusahaan yang diberikan kepada karyawan selain gaji pokok memuaskan.

Karyawan yang merasa puas mendapatkan bonus tambahan diluar dari gaji pokok yang diterima tiap bulan nya

b. Kepuasan Terhadap Pekerjaan itu sendiri

Sarana bagi karyawan agar dapat menggunakan dan mengasah kemampuan mereka, dapat diukur melalui indikator :

- 1) Kondisi pekerjaan dalam perusahaan membuat nyaman dalam karyawan bekerja

Karyawan merasa puas dengan kondisi pekerjaan yang menurut mereka nyaman karena mempengaruhi suasana hati dan juga semangat mereka dalam melakukan pekerjaan

- 2) Perusahaan menghadirkan kondisi pekerjaan yang menantang untuk menggunakan kemampuan dan keterampilan yang karyawan miliki.

Dengan adanya kondisi menantang karyawan dapat mengeluarkan semua ide dan kemampuan yang mereka punya untuk di salurkan dan juga perusahaan menjadi lebih mudah melihat karyawan yang menonjol dan berprestasi

c. Kepuasan terhadap rekan kerja

Kepuasan terhadap rekan kerja yaitu orang – orang yang bekerja di lingkungan kerja, dapat diukur melalui indikator:

- 1) Rekan kerja dapat saling membantu dan mendukung dalam bekerja
Adanya rekan kerja yang saling mendukung di perusahaan dapat membuat individu merasa puas karena merasa nyaman dan lebih semangat dalam melakukan pekerjaan
- 2) Atasan menghargai dan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan
Dengan memberikan kesempatan kepada karyawan nya untuk ikut berpartisipasi dalam organisasi karyawan merasa puas karena merasa dihargai dengan diberikan kesempatan untuk menuangkan keluhan kesah dan permasalahan yang mereka hadapi untuk dicari solusi terbaik

d. Kepuasan Terhadap Promosi

Kepuasan terhadap promosi yaitu tindakan untuk menaikkan status mereka dalam perusahaan dapat diukur melalui indikator :

- 1) Mendapatkan tanggung jawab yang lebih besar apabila karyawan telah dipromosikan
Diberikan nya tanggung jawab yang lebih besar karyawan merasa ada kepuasan karena lebih dihargai oleh orang lain dan juga lebih dipercaya.
- 2) Ada kesempatan atau peluang promosi yang diberikan perusahaan kepada karyawan

Perusahaan yang memberikan peluang promosi kepada karyawannya menjadikan karyawan lebih termotivasi dan bekerja lebih baik

e. Kepuasan terhadap supervisor

Kepuasan terhadap supervisor yaitu orang yang diberikan kepercayaan oleh perusahaan untuk mengawasi karyawan, dapat diukur melalui indikator :

1) Supervisor memberitahu dan memberikan arahan kepada karyawan.

Supervisor yang memberi arahan kepada karyawan sangat membantu karyawan untuk lebih terarah dalam melakukan pekerjaan dan tidak ragu mengerjakan segala sesuatunya.

2) Supervisor mau mendengarkan keluhan karyawan dan dengan bijaksana tidak memaksakan kehendaknya.

Karyawan merasa senang dan puas terhadap atasan ataupun supervisor yang mengerti kondisi karyawannya sehingga karyawan merasa nyaman dan tidak tertekan dengan pekerjaan mereka.

Tabel 2.4
Dimensi dan Indikator Variabel Komunikasi

Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan Kerja	1. Kepuasan Terhadap Gaji	1. Besarnya Gaji/Upah
		2. Tunjangan dan Bonus
	2. Kepuasan Terhadap Pekerjaan Itu Sendiri	1. Kondisi Pekerjaan
		2. Pekerjaan Menantang
	3. Kepuasan Terhadap Rekan Kerja	1. Saling Membantu dan Mendukung
		2. Kesempatan Berpartisipasi
	4. Kepuasan Terhadap Promosi	1. Tanggungjawab Lebih Besar
		2. Terdapat Peluang Dipromosikan
	5. Kepuasan Terhadap Supervisor	1. Memberikan Dukungan
		2. Mau Mendengarkan Keluhan Karyawan

B. Penelitian Terdahulu

1. Deswarta (2017), Judul Penelitian “Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau”. Hasilnya: kompetensi dan motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja, dan variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. kemudian kepuasan kerja juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dosen.
2. Sartito Sianturi, Roma Diana Maria Sihombing, Lenta Marianti Sitinjak, dan Rizki Yuspantrisia (2019), Judul Penelitian “Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada RS Marta Frsika (Bidang Keperawatan)”. Hasilnya: Kompetensi dan pelatihan baik secara simultan maupun secara partial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada RS. Martha Friska
3. Annisa Putri Soetrisno, Alini Gilang, (2018), Judul Penelitian ”Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung)”. Hasilnya: kompetensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung.
4. Brilliantityo, Abiyyu (2018), Judul Penelitian “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Penyiar Radio Di Kota Malang)”. Hasilnyas: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja penyiar radio di Kota Malang. Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja penyiar radio di Kota Malang. Kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja penyiar radio di Kota Malang. Sedangkan untuk pengaruh tidak

langsung kompetensi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja penyiar radio di Kota Malang menunjukkan hasil yang positif dan signifikan juga.

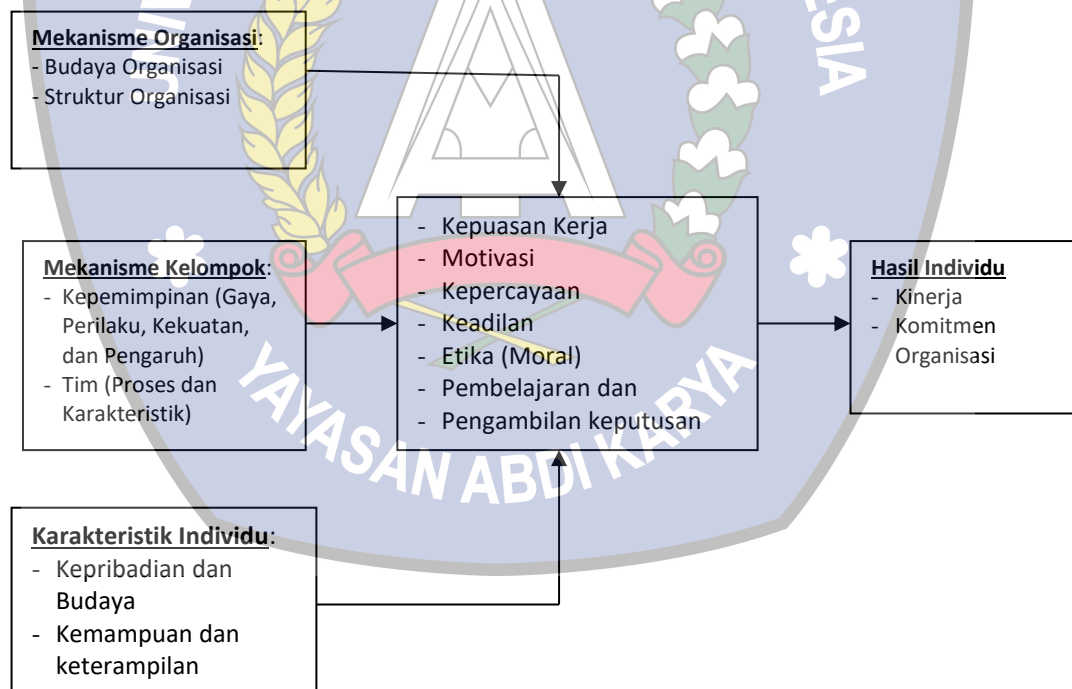
5. Jumaisa, Nurwati Nurwati, Muhammad Masri (2019), Judul Penelitian “Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Diemediasi oleh Kepuasan Kerja”. Hasilnya: terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, serta kompetensi terhadap kinerja pegawai, hal ini menggambarkan bahwa kompetensi dan komitmen organisasi yang tinggi akan berdampak pada kepuasan kerja yang berimplikasi pada peningkatan kinerja. terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, serta kompetensi terhadap kinerja pegawai, hal ini menggambarkan bahwa kompetensi dan komitmen organisasi yang tinggi akan berdampak pada kepuasan kerja yang berimplikasi pada peningkatan kinerja.
6. Herizal Muhammad Nur (2019), Judul Penelitian “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Pidie”. Hasilnya: variabel komunikasi internal (X1), dan variabel komunikasi eksternal (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Pidie.
7. Dimas Okta Ardiansyah (2016), Judul Penelitian “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terhadap kepuasan kerja, komunikasi terhadap kinerja, kepuasan kerja terhadap kinerja, dan Peran mediasi kepuasan kerja terhadap komunikasi dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan.
8. Siska Mardiana (2016), Judul Penelitian “Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. NX Indonesia”. Hasil Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kompetensi mempengaruhi kinerja, secara parsial variabel komunikasi mempengaruhi kinerja dan secara bersama sama variabel kompetensi dan komunikasi

mempunyai pengaruh sebesar 81,20% terhadap kinerja karyawan PT NX Indonesia, sedangkan sisanya 18,80% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

9. Jijah Hilyatul Ajijah, Evi Selvi, (2021), Judul Penelitian “Pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja perangkat desa di wilayah Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor. ”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi (X1) dan komunikasi (X2) baik secara simultan dan partial berpengaruh signifikan terhadap kinerja perangkat desa di wilayah Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor.

C. Pengaruh Antar Variabel (Kerangka Berpikir Teoritis)

Menurut Colquitt, Levine, dan Wesson (2009:8) terdapat beberapa factor yang dapat mempengaruhi kinerja individu, seperti gambar di bawah ini.



Sumber: Colquitt, Levine, dan Wesson, Organization Behaviour: Improving Performance and Commitment in the workplace, New York: McGraw Hill, 2009, h.8.

Gambar 2.1

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa berbagai factor yang dapat mempengaruhi kinerja individual atau karyawan, yaitu factor kepuasan kerja yang menjadi variable intervening atau mediasi dalam penelitian ini, kemudian kinerja ini juga dipengaruhi oleh factor karakteristik individual antara lain kompetensi dan mekanisme organisasi antara lain struktur organisasi yang di dalamnya termasuk komunikasi, kompetensi dan komunikasi ini menjadi variable eksogen dalam penelitian ini.

1. Kompetensi Berpengaruh Langsung Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Lawler dalam Munandar (2012:356), menyatakan bahwa keahlian menjadi bagian dari faktor masukan yang mempengaruhi kepuasan kerja atau ketidakpuasan. Kompetensi merupakan dimensi perilaku berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang berada di belakang kepuasan kerja seorang karyawan, artinya bila karyawan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memadai untuk menyelesaikan suatu pekerjaan maka pegawai tersebut akan memiliki perasaan puas dalam bekerja. Dan sebaliknya bila seseorang karyawan tidak memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang tidak memadai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan maka pegawai tersebut akan sangat kecewa terhadap dirinya atau bahkan bisa frustrasi karena tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Hasil Penelitian Adhie Fasha Nurhadian (2019), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pengaruh kompetensi dan komitmen terhadap kepuasan kerja pegawai. Variabel kompetensi mempunyai pengaruh langsung dan tidak langsung melalui hubungannya komitmen. Sartito Sianturi (2019), menunjukkan Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada RS. Martha Friska.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Kompetensi Berpengaruh Langsung Terhadap Kepuasan Kerja

2. Komunikasi Berpengaruh Langsung Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Herzberg dalam As'ad (2004:105), membagi situasi yang mempengaruhi perasaan seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu kelompok *satisfiers* atau motivator yang terdiri dari prestasi pengakuan, tanggungjawab. Dan yang kedua yaitu kelompok sebagai sumber ketidakpuasan atau *dissatisfiers* yang terdiri dari prosedur kerja, upah atau gaji, hubungan antar karyawan/pegawai. Teori ini menjelaskan ketidakpuasan (*dissatisfiers*) terjadi disebabkan oleh antara lain hubungan antara karyawan/pegawai atau komunikasi. Maka perlu dibangun suatu hubungan atau komunikasi yang harmonis diantara karyawan sehingga satu sama lain saling mengerti dan saling memahami, mereka akan semakin mudah memahami semua informasi baik yang berhubungan dengan organisasional maupun terutama dengan penyelesaian tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Menurut Siti Nurrachmah (2021), Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi (dimensi *personal feedback* dan *relation with supervisor*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Adapun dimensi *communication climate* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dampak secara praktis, bagi perusahaan bisa meningkatkan dan memperbaiki kualitas komunikasi. Menurut Ainun Khulfatya (2019) Komunikasi Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitiannya komunikasi organisasi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik sehingga karyawan PT Hadji Kalla Toyota Cab. Pare-Pare lebih mudah dalam mengerjakan tugas yang diberikan.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2: Komunikasi berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja

3. Kompetensi Berpengaruh Langsung Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Sedarmayanti (2017:11) mengatakan bahwa kompetensi lebih dekat pada kemampuan atau kapabilitas yang diterapkan dan menghasilkan pegawai atau pemimpin atau pejabat yang menunjukkan kinerja yang tinggi disebut mempunyai kompetensi. Kompetensi sebagai kemampuan dari seorang individual yang ditunjukkan dengan kinerja baik dalam jabatan atau pekerjaannya.

Menurut Mangkunegara dalam Mardianto (2015:43) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah uraian tugas, otonomi, target kerja, komunikasi organisasi dan hubungan kerja. Teori ini menjelaskan bahwa komunikasi organisasi yang baik akan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Maka tentunya perusahaan akan berusaha membangun komunikasi organisasi yang harmonis baik secara vertical, horizontal, maupun diagonal, sehingga karyawan dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Hasil Penelitian dari Annisa Putri Soetrisno dan Alini Gilang (membuktikan bahwa Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung).

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3: Kompetensi berpengaruh langsung terhadap Kinerja karyawan

4. Komunikasi Berpengaruh Langsung Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Newstrom dan Davis (2004:151) apabila tidak ada informasi atau komunikasi para pegawai tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan para penyelia tidak dapat memberikan instruksi. Artinya melalui komunikasi yang baik maka akan dapat dijelaskan kepada seluruh karyawannya apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerjanya. Sehingga semua pekerjaan dapat dimengerti serta dilaksanakan antara

pihak yang satu dengan pihak yang lain, komunikasi ini sangat berperan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya.

Hasil penelitian Trijaya (2012) mengemukakan kompensasi, pelatihan, dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan yang menjadi variabel dominan adalah kompensasi.

Hasil penelitian oleh I Komang Alan Darmasaputra & I Gede Adnyana Sudibya (2019) Komunikasi Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan semakin baik komunikasi maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Hasil Penelitian Layaman (2016) yang menyatakan bahwa kompetensi mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Kompetensi yang diberikan akan memberikan dampak pada kinerja karyawan. Dengan meningkatnya kompetensi karyawan akan meningkatkan kepuasan kerja, kemudian akan mendorong meningkatnya kinerja karyawan.

Hariyanti dan Primawesri (2011) juga mengemukakan motivasi dan komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi. Sedangkan penelitian Rachmadi (2010) motivasi, partisipasi, dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan temuan dari penelitian-penelitian tersebut dapat dikemukakan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3: Komunikasi berpengaruh langsung terhadap Kinerja karyawan

5. Kepuasan Kerja Berpengaruh Langsung Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Wibowo (2020:132) pekerja dengan kepuasan kerja rendah mengalami perasaan negatif ketika mereka berpikir tentang tugas mereka atau mengambil bagian dalam aktivitas kerja mereka. Teori ini menjelaskan faktor kepuasan kerja juga menjadi salah satu factor yang dapat mempengaruhi langsung kinerja karyawan pada suatu organisasi, artinya tinggi rendahnya tingkat kepuasan

kerja yang dirasakan oleh karyawan akan mempengaruhi terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang semakin tinggi tingkat kepuasan kerjanya akan dapat meningkatkan produktivitas atau kerjanya, dan sebaliknya karyawan yang tidak merasa puas maka akan berdampak terhadap penurunan kinerja karya tersebut.

Hasil penelitian yang Doniaga Tambunan (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja yang artinya semakin meningkat kepuasan kerja seorang karyawan maka semakin meningkat pula kinerja karyawan tersebut.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H5: Kepuasan Kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan

6. Pengaruh Tidak Langsung Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Kepuasan Kerja

Kompetensi dapat mempengaruhi kepuasann kerja dan kinerja karyawan karena karayawan tersebut memiliki kemampuan dan keterampilan yang tinggi, artinya karyawan yang memiliki kompetensi yang handal akan akan dapat meningkatkan kepuasan kerjanya dan kemudian kepuasan kerja yang tinggi akan dapat menngkatkan kinerja seorang karaywan. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi akan semakin termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi dan memberikan yang terbaik untuk perusahaan tempatnya bekerja karena merasa diperhatikan dan dihargai dalam bekerja. Sebaliknya, karyawan yang mengalami ketidakpuasan dalam bekerja akan memberikan hasil kerja yang kurang baik sehingga kinerja dari karyawan itu sendiri akan menurun. Oleh karena itu kepuasan kerja karyawan harus diperhatikan. Pekerja dengan kepuasan kerja tinggi mengalami perasaan positif ketika mereka berpikir tentang tugas mereka atau mengambil bagian dalam aktivitas tugas.

Hal ini di buktikan penelitian yang dilakukan Junaidi (2021), yang membuktikan bahwa kompetensi melalui kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal yang sama juga dibuktikan oleh Brilliantityo, Abiyyu (2018), bahwa Kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap

kinerja penyiar radio di Kota Malang. Sedangkan untuk pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja penyiar radio di Kota Malang menunjukkan hasil yang positif dan signifikan juga.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H6: Kompetensi berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja karyawan Dimediasi Kepuasan Kerja.

7. Pengaruh Tidak Langsung Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Kepuasan Kerja

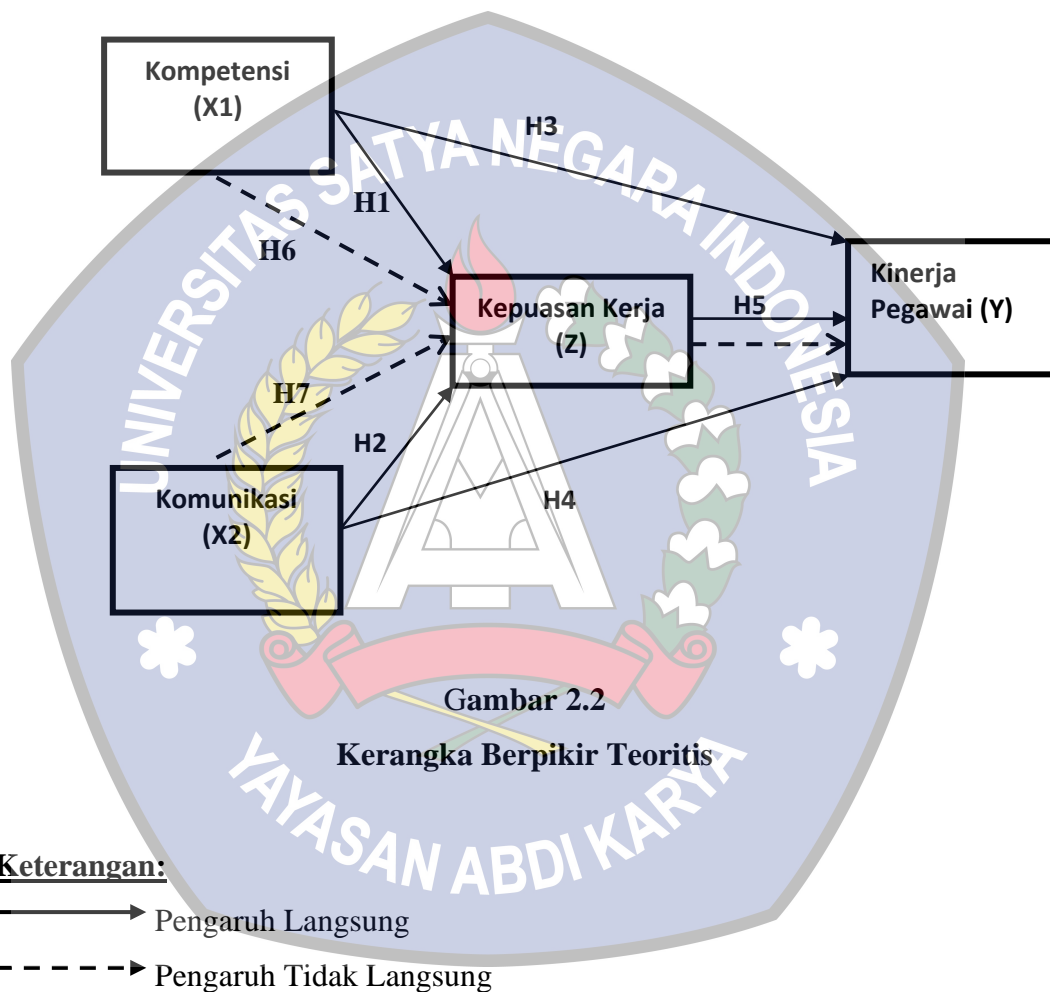
Komunikasi berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, artinya komunikasi yang efektif dapat dirasakan langsung oleh para karyawan dan membuat mereka semakin meningkat kepuasan kerjanya dan kemudian dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Menurut Siagian (2002) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor, yaitu kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi, dan faktor faktor lainnya. Teori ini menjelaskan secara implisit bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja secara langsung maupun secara tidak langsung melalui kepuasan kerja.

Penelitian Dimas Okta Ardiansyah (2016), Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa peran kepuasan kerja memediasi komunikasi dengan kinerja karyawan berpengaruh positif. Dengan demikian kepuasan kerja mampu memediasi komunikasi dan kinerja karyawan pada PT. Pabrik Kertas Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H7: Komunikasi berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja karyawan Dimediasi Kepuasan Kerja.

Berdasarkan uraian berbagai teori dan hasil penelitian di atas yang menjelaskan peran Kepuasan Kerja memediasi pengaruh Kompetensi dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan yang dapat digunakan menjadi model penelitian atau konstelasi kerangka berpikir penelitian yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini, yang ditunjukkan seperti pada gambar Kerangka Berpikir Teoritis di bawah ini.



D. Hipotesis Penelitian

1. H1 : Terdapat pengaruh Langsung dan signifikan Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja
2. H2 : Terdapat pengaruh Langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja
3. H3 : Terdapat pengaruh Langsung dan signifikan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan
4. H4 : Terdapat pengaruh Langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan
5. H5 : Terdapat pengaruh Langsung dan signifikan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
6. H6 : Terdapat pengaruh Tidak Langsung dan signifikan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Kepuasan Kerja.
7. H7 : Terdapat pengaruh Tidak Langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Kepuasan Kerja.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan

RSPI Pondok Indah, mulai beroperasi sejak 02 Desember 1986, berdiri di atas lahan 11,329 m² dengan luas bangunan 37,022 m², berupa bangunan 7 lantai (Basement 1,2,3 + 7 lantai + rooftop). RSPI Pondok Indah milik beberapa pemegang saham dengan nama PT Binara Guna Mediktama. Direktur RSPI Pondok Indah adalah dr. Yanwar Hardiyanto.MARS.

RSPI Pondok Indah terletak di Jl. Metro Duta Kav UE Pondok Indah, Jakarta Selatan dilokasi cukup strategis karena terletak dikomplek perumahan dengan akses transportasi yang cukup baik. Rumah sakit perlu memperoleh dan mempertahankan keunggulan kompetitif bagi keberhasilan jangka panjang. Pencapaian keunggulan kompetitif mendorong pada keberhasilan atau kegagalan organisasi rumah sakit. Sebuah rumah sakit dapat mempertahankan suatu keunggulan kompetitifnya selama kurun waktu tertentu saja sebab rumah sakit pesaing akan segera meniru dan mendesak keunggulan tersebut. Kompetitor dari RSPI Pondok Indah diantaranya rumah sakit Mayapada, Eka Hospital, Siloam dan RS Premier Bintaro. Maka untuk mempertahankan keunggulan seluruh komponen di dalam rumah sakit harus berjuang untuk meraih keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Rumah Sakit Pondok Indah mempunyai fasilitas yang terbaik dan mengutamakan patient safety, Segmen target market dari rumah sakit ini merupakan masyarakat kelas atas. Sehingga kategori rumah sakit eksklusif dengan pelayanan bermutu tinggi di Jakarta sangat melekat dengan RSPI Pondok Indah. RSPI Pondok Indah disamping memberikan fasilitas standar juga selalu meningkatkan pelayanan non medis lainnya, seperti restaurant dan toko cinderamata, penyediaan pemesanan taksi, hotel dan juga kursi roda. Selain itu juga terdapat pameran foto dan lukisan di setiap lorong rumah sakit yang bertujuan untuk memberikan rasa rileks dan hiburan kepada pasien agar tidak merasa tegang dan takut ketika akan diperiksa dokter dan berada di rumah sakit.

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi disusun atas dasar kegiatan, komunikasi, wewenang, dan tanggung jawab yang sama sehingga struktur organisasi dalam Rumah Sakit secara umum dapat juga dipakai pada Rumah Sakit lain dengan menyesuaikan kondisi yang ada. Dengan adanya struktur organisasi dapat mempermudah pelaksanaan kegiatan dan juga mempermudah koordinasi dalam pembagian tugas dan kegiatan agar keduanya tidak tumpang tindih, karena masing-masing individu perusahaan sudah tahu akan tugas dan tanggung jawabnya.

3. Visi dan Misi RS Pondok Indah

a. Visi RSPI Pondok Indah

Menjadi rumah sakit pilihan dengan menyediakan layanan perawatan kesehatan terbaik, aman, bermutu tinggi dan inovatif.

b. Misi RSPI Pondok Indah

Menyediakan pelayanan secara utuh, konsisten dan terpadu berfokus pada pasien melalui praktek berbasis bukti yang sesuai dan pelayanan prima dengan komitmen, kerjasama tim, keterlibatan dari pihak terkait dan peningkatan kompetensi individu yang berkesinambungan.

4. Karyawan RSPI Pondok Indah

RSPI Pondok Indah memiliki 1287 karyawan yang terdiri dari :

a) Staf Non Medis

- Perawat : 542
- Bidan : 44
- Staf Clinical Support : 174
- Staf Office Support : 527

b) Staf Medis : 274

- Dokter Umum : 33
- Dokter Spesialist : 206
- Dokter Gigi Umum : 6
- Dokter Gigi Spesialis : 29

- Dokter Visiting : 10
- c) Karyawan Kontrak : 270

5. Pelayanan Rawat Inap

- 180 tempat tidur ruang rawat inap (termasuk 4 ruang isolasi)
- 25 box bayi
- 8 tempat tidur ICU (Intensive Care Unit)
- 6 tempat tidur ICCU (Intensive Coronary Care Unit)
- 9 tempat tidur NICU (Neonatal Intensive Care Unit)

Total : 228 tempat tidur.

6. Pelayanan Rawat Jalan RSPI Pondok Indah

- Medical Center (Poliklinik)
- Emergency 16 tempat tidur (termasuk 1 tempat ytidur isolasi)
- Kamar Operasi (5 ruang operasi)
- Kamar Bersalin (5 ruang bersalin)
- Endoscopy
- Angiography
- ESWL
- Hemodialisa 11 tempat tidur (termasuk 2 tempat tidur untuk pasien infeksi)
- Fisioterapi
- Laboratorium
- Farmasi
- Clinic Nutrisi
- Radiologi (MRI, CT Scan, X-Ray
- Mamography
- USG

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RS. Pondok Indah – Pondok Indah yang beralamat di Jl. Metro Duta Kav. UE Jakarta - Selatan.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan September 2021 – Februari 2022. Dalam penelitian ini peneliti memilih perawat RS. Pondok Indah sebagai objek dari penelitian.

C. Desain Penelitian

Desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kausal Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:8) metode kuantitatif sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

D. Hipotesis Statistik

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta - fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoretis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2015:64)

Adapun hipotesis statistic yang akan dikemukakan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. $H_{01}: \beta \leq 0 =$ Diduga tidak terdapat pengaruh langsung dan signifikan Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah Jakarta.
 $H_{a1}: \beta > 0 =$ Diduga terdapat pengaruh langsung dan signifikan Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah Jakarta.
2. $H_{02}: \beta \leq 0 =$ Diduga tidak terdapat pengaruh langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit

Pondok Indah Jakarta.

Ha₂: $\beta > 0$ = Diduga terdapat pengaruh langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah Jakarta.

3. Ho₃: $\beta \leq 0$ = Diduga tidak terdapat pengaruh langsung dan signifikan Kompetensi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah Jakarta.

Ha₃: $\beta > 0$ = Diduga terdapat pengaruh langsung dan signifikan Kompetensi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah Jakarta.

4. Ho₄: $\beta \leq 0$ = Diduga tidak terdapat pengaruh langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah Jakarta.

Ha₄: $\beta > 0$ = Diduga terdapat pengaruh langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah Jakarta.

5. Ho₅: $\beta \leq 0$ = Diduga tidak terdapat pengaruh langsung dan signifikan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah Jakarta.

Ha₅: $\beta > 0$ = Diduga terdapat pengaruh langsung dan signifikan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah Jakarta.

6. Ho₆: $\beta \leq 0$ = Diduga tidak terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan Kompetensi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah Jakarta Dimediasi Kepuasan Kerja.

Ha₆: $\beta > 0$ = Diduga terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan Kompetensi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah Jakarta Dimediasi Kepuasan Kerja

7. Ho₇: $\beta \leq 0$ = Diduga tidak terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah Jakarta Dimediasi Kepuasan Kerja.

Ha₇: $\beta > 0$ = Diduga terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan Komunikasi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah Jakarta Dimediasi Kepuasan Kerja.

E. Variabel dan Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan empat variabel yang terdiri dari satu variabel ENDOGEN, satu variabel INTERVENING dan dua variable EKSOGEN yang dapat didefenisikan dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Endogen (Y)

Variabel endogen dalam penelitian ini adalah variabel Kinerja Karyawan (Y₂) yang dapat didefenisikan sebagai berikut.

a. Definisi Konseptual

Kinerja karyawan adalah hasil pekerjaan karyawan yang menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh kepemimpinan, kemampuan dan keahlian atau kompetensi kepuasan kerja dan sebagainya.

b. Definisi Operasional

Kinerja Perawat adalah semua yang dilakukan dan dihasilkan oleh perawat RS. Pondok Indah sesuai dengan kewenangan dan perannya yang ditujukan dalam mencapai tujuan perusahaan, yang dapat diukur dengan Kualitas kerja , Kuantitas kerja, dan tanggungjawab. Peilaian kinerja perawat ini dilakukan oleh perawat itu sendiri atau self asament. Dari defenisi operasional ini akan dapat disusun instrument kuesioner sesuai rencana operasional variable kompetensi sebagai berikut.

Tabel 3.1
Operasional Variabel Kinerja

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	Butir
Kinerja Perawat	1. Kualitas	1. Kerapihan	1,2,3,
		2. Ketelitian	4,5,6,
		3. Kecepatan	7,8,9,
	2. Kuantitas	1. Hasil Kerja Sesuai Target	10,11,12
		2. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan	13,14,15
		3. Mampu Menyelesaikan Masalah	16,17,18
	3. Tanggungjawab	1. Hasil Kerja Sesuai Tugas	19,20,21,
		2. Keputusan Musyawarah	22,23,24,
		3. Komitmen Terhadap Tujuan	25,26,27.

2. Variabel Intervening

Variabel intervening dalam penelitian ini adalah variabel Kepuasan Kerja (Z) yang dapat didefinisikan sebagai berikut.

a. Definisi Konseptual

Kepuasan kerja adalah sebagai tingkat rasa kepuasan individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya

b. Definisi Operasional

Kepuasan Kerja adalah sebagai tingkat rasa kepuasan perawat RSPI dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya yang dapat diukur dengan Kepuasan terhadap Gaji, Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, Kepuasan terhadap rekan kerja, Kepuasan terhadap promosi, dan Kepuasan terhadap supervisor atau atasan. Dari definisi operasional ini akan dapat disusun instrument kuesioner sesuai rencana operasional variable kompetensi sebagai berikut.

Tabel 3.2
Operasional Variabel Kepuasan Kerja

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir
Kepuasan Kerja (Z)	1. Kepuasan Terhadap Gaji	1. Besarnya Gaji/Upah	1,2,3,
		2. Tunjangan dan Bonus	4,5,6,
	2. Kepuasan Terhadap Pekerjaan Itu Sendiri	1. Kondisi Pekerjaan	7,8,9,
		2. Pekerjaan Menantang	10,11,12.
	3. Kepuasan Terhadap Rekan Kerja	1. Saling Membantu dan Mendukung	13,14,15,
		2. Kesempatan Berpartisipasi	16,17,18,
	4. Kepuasan Terhadap Promosi	1. Tanggungjawab Lebih Besar	19,20,21,
		2. Terdapat Peluang Dipromosikan	22,23,24,
	5. Kepuasan Terhadap Supervisor	1. Memberikan Dukungan	25,26,27,
		2. Mau Mendengarkan Keluhan Karyawan	28,29,30

3. Variabel Eksogen

Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah Variabel Kompetensi (X1) dan Variabel Komunikasi (X2)

1) Kompetensi (X₁)

a. Definisi Konseptual

Kompetensi merupakan karakteristik yang melekat pada diri seseorang yang menyebabkan seseorang itu akan mampu untuk memprediksi sekelilingnya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

b. Definisi Operasional

Kompetensi merupakan karakteristik yang melekat pada diri seseorang perawat RSPI yang menyebabkan dirinya akan mampu untuk memprediksi sekelilingnya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, yang dapat diukur dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Dari definisi operasional ini akan dapat disusun instrument kuesioner sesuai rencana operasional variable kompetensi sebagai berikut.

Tabel 3.3
Operasional Variabel Kompetensi

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir
Kompetensi (X1)	1. Pengetahuan	1. Latar Belakang Pendidikan	1,2,3,
		2. Pengalaman	4,5,6,
	2. Keterampilan	1. Keterampilan Tulis dan Lisan	7,8,9,
		2. Menyelesaikan Tugas	10,11,12,
	3. Sikap	1. Kreativitas kerja	13,14,15,
		2. Semangat Kerja	16,17,18

2) Komunikasi (X₂)

a. Definisi Konseptual

Komunikasi adalah proses menyampaikan ide atau informasi dari satu orang ke orang lain dengan harapan orang lain akan menafsirkannya dengan benar.

b. Definisi Operasional

Komunikasi adalah proses menyampaikan ide atau informasi dari satu orang perawat kepada perawat RSPI lainnya dengan harapan orang lain akan menafsirkannya dengan benar.

Tabel 3.4
Operasional Variabel Komunikasi

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir	
Komunikasi (X2)	1. Kredibilitas Sumber	1. Petunjuk Kerja	1,2,3,	
		2. Kemampuan	4,5,6,	
		3. Keahlian	7,8,9,	
		4. Pemahaman	10,11,12,	
	2. Pesan	2. Media Perantara	2. Media Perantara	13,14,15,
			2. Cara penyampaian	16,17,18,
			3. Metode Delegasi	19,20,21,
			4. Akurasi Pesan	22,23,24,
			5. Pelaksanaan	25,26,27,
	3. Petunjuk	3. Petunjuk	1. Hubungan Baik	28,29,30,
			2. Kesepahaman	31,32,33,
			3. Tanggungjawab	34,35,36
	4. Partisipasi Audience	4. Partisipasi Audience	1. Partisipasi Organisasi	37,38,39
2. Proses Komunikasi			40,41,42,	

3. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2016:93) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Berikut ini contoh tabel skala likert yang akan digunakan dalam penelitian ini :

Tabel 3.5

Skala Penilaian *Likert*

Pengukuran	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiono (2016:93)

F. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pernyataan atau pertanyaan yang ada di dalam kuesioner akan diukur dengan menggunakan skala *Likert*.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi langsung.

G. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh langsung dari kuesioner yang diajukan kepada responden.

2. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen tertulis dengan mempelajari berbagai tulisan, buku-buku, jurnal-jurnal penelitian dan internet yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

H. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2013:132). Populasi dalam penelitian ini seluruh Perawat Rumah Sakit Pondok Indah berjumlah 542 orang.

2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Sampel adalah sebagian dari seluruh jumlah populasi yang diambil dari populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat dianggap mewakili seluruh anggota populasi. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus *Slovin*.

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

d = Nilai presisi (0,05)

Diketahui : Jumlah populasi (N) = 542

Nilai presisi = 0,05

Dengan demikian jumlah besar sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{542}{(1+542 \times 0,05)^2}$$

$$= 225,90$$

= di bulatkan menjadi 226

Dengan demikian jumlah keseluruhan sampel adalah 226 perawat Rumah Sakit Pondok Indah Jakarta.

3. Teknik Penarikan Sample

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling artinya semua populasi mempunyai peluang yang sama menjadi sampel. Maka yang menjadi teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode random sampling, artinya sample dipilih secara acak dengan menggunakan pengundian nama perawat.

I. Metode Analisis Data

1. Penyebaran Kuesioner

Dalam penelitian ini akan dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 300 kuesioner, selanjutnya akan dipilih sebanyak 226 kuesioner yang memenuhi syarat untuk dilakukan pengujian.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Pengujian Statistik Deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai minimal, nilai maksimal, mean, dan standart deviasi.

3. Uji Kelayakan Instrument.

a. Uji Validitas

Menurut Duwi Priyatno (2016:51) uji validitas item merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkap suatu yang ingin diungkap. item biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada responden dengan menggunakan bentuk kuesioner dengan tujuan untuk mengungkap sesuatu. Uji validitas yang digunakan

dalam penelitian ini menggunakan Metode Corrected Item - Total Correlation dengan cara mengkorelasikan masing- masing indikator dengan skor total indikator.

Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan atau variabel valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pertanyaan atau variabel tidak valid.

1) Uji Validitas Kinerja Perawat (Y)

Tabel 3.6
Output Uji Validitas Kinerja Perawat

Variabel	Kode Item	r_{hitung}	Kondisi	r_{tabel}	Kriteria
Kinerja Karyawan (Y)	Y.1	0,246	<	0,361	Tidak Valid
	Y.2	0,652	>	0,361	Valid
	Y.3	0,557	>	0,361	Valid
	Y.4	0,784	>	0,361	Valid
	Y.5	0,607	>	0,361	Valid
	Y.6	0,770	>	0,361	Valid
	Y.7	0,666	>	0,361	Valid
	Y.8	0,592	>	0,361	Valid
	Y.9	0,660	>	0,361	Valid
	Y.10	0,654	>	0,361	Valid
	Y.11	0,769	>	0,361	Valid
	Y.12	0,720	>	0,361	Valid
	Y.13	0,747	>	0,361	Valid
	Y.14	0,763	>	0,361	Valid
	Y.15	0,645	>	0,361	Valid
	Y.16	0,601	>	0,361	Valid
	Y.17	0,727	>	0,361	Valid
	Y.18	0,834	>	0,361	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel di atas berupa hasil uji validitas variabel Kinerja Perawat menunjukkan hasil bahwa dari sebanyak 18 butir instrument pernyataan kuesioner terdapat 1 butir yang tidak valid, yaitu butir no,1 dan 17 butir dinyatakan valid. Pernyataan yang tidak valid kemudian akan dikeluarkan atau di drop, kemudian terhadap 17 butir pernyataan yang valid selanjutnya akan dilakukan Uji Reliabilitas.

2) Uji Validitas Kepuasan Kerja (Z)

Tabel 3.7
Output Uji Validitas Kepuasan Kerja

Variabel	Kode Item	r_{hitung}	Kondisi	r_{table}	Kriteria
Kepuasan Kerja (Z)	Z.1	0,760	>	0,361	Valid
	Z.2	0,453	>	0,361	Valid
	Z.3	0,636	>	0,361	Valid
	Z.4	0,751	>	0,361	Valid
	Z.5	0,702	>	0,361	Valid
	Z.6	0,022	<	0,361	Tdk Valid
	Z.7	0,372	<	0,361	Valid
	Z.8	0,233	<	0,361	Tdk Valid
	Z.9	0,364	>	0,361	Valid
	Z.10	0,473	>	0,361	Valid
	Z.11	0,000	>	0,361	Tdk Valid
	Z.12	0,725	<	0,361	Valid
	Z.13	0,675	>	0,361	Valid
	Z.14	0,722	<	0,361	Valid
	Z.15	0,719	>	0,361	Valid
	Z.16	0,363	>	0,361	Valid
	Z.17	0,755	>	0,361	Valid
	Z.18	0,636	>	0,361	Valid
	Z.19	0,643	>	0,361	Valid
	Z.20	0,689	>	0,361	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel di atas berupa hasil uji validitas variabel Kepuasan Kerja perawat menunjukkan hasil bahwa dari sebanyak 20 butir instrument pernyataan kuesioner, terdapat 17 butir pernyataan valid dan pernyataan yang tidak valid

sebanyak 3 butir, yaitu butir Z6, Z8, dan Z11, Jadi dapat disimpulkan 17 butir pernyataan variable Kepuasan Kerja perawat adalah valid, maka terhadap butir yang valid ini selanjutnya akan dilakukan Uji Reliabilitas, sedangkan terhadap 3 butir yang tidak valid harus dibuang atau di drop.

3) Uji Validitas Kompetensi (X₁)

Tabel 3.8
Output Uji Kompetensi

Variabel	Kode Item	r _{hitung}	Kondisi	r _{table}	Kriteria
Kompetensi (X ₁)	X1.1	0,709	>	0,361	Valid
	X1.2	0,764	>	0,361	Valid
	X1.3	0,677	>	0,361	Valid
	X1.4	0,827	>	0,361	Valid
	X1.5	0,764	>	0,361	Valid
	X1.6	0,575	>	0,361	Valid
	X1.7	0,507	>	0,361	Valid
	X1.8	0,658	>	0,361	Valid
	X1.9	0,876	>	0,361	Valid
	X1.10	0,834	>	0,361	Valid
	X1.11	0,827	>	0,361	Valid
	X1.12	0,790	>	0,361	Valid
	X1.13	0,827	>	0,361	Valid
	X1.14	0,790	>	0,361	Valid
	X1.15	0,650	>	0,361	Valid
	X1.16	0,512	>	0,361	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel di atas berupa hasil hasil uji validitas variabel Kompetensi menunjukkan hasil bahwa dari sebanyak 16 butir instrument pernyataan kuesioner semuanya dinyatakan valid dan pernyataan yang tidak valid sebanyak 0 butir.

Maka terhadap 16 butir pernyataan variable Kompetensi yang valid ini selanjutnya akan dilakukan Uji Reliabilitas.

4) Uji Validitas Komunikasi (X₂)

Tabel 3.9
Output Uji Komunikasi

Variabel	Kode Item	r _{hitung}	Kondisi	r _{table}	Kriteria
Komunikasi (X ₂)	X2.1	0,393	>	0,361	Valid
	X2.2	0,474	>	0,361	Valid
	X2.3	0,449	>	0,361	Valid
	X2.4	0,580	>	0,361	Valid
	X2.5	0,488	>	0,361	Valid
	X2.6	0,451	>	0,361	Valid
	X2.7	0,482	>	0,361	Valid
	X2.8	0,027	>	0,361	TidakValid
	X2.9	0,729	>	0,361	Valid
	X2.10	0,841	>	0,361	Valid
	X2.11	0,687	>	0,361	Valid
	X2.12	0,375	>	0,361	Valid
	X2.13	0,603	>	0,361	Valid
	X2.14	0,453	>	0,361	Valid
	X2.15	0,475	>	0,361	Valid
	X2.16	0,501	>	0,361	Valid
	X2.17	0,645	>	0,361	Valid
	X2.18	0,787	>	0,361	Valid
	X2.19	0,392	>	0,361	Valid
	X2.20	0,626	>	0,361	Valid
	X2.21	0,577	>	0,361	Valid
	X2.22	0,639	>	0,361	Valid
	X2.23	0,635	>	0,361	Valid

Variabel	Kode Item	rhitung	Kondisi	rtable	Kriteria
	X2.24	0,623	>	0,361	Valid
	X2.25	0,388	>	0,361	Valid
	X2.26	0,618	>	0,361	Valid
	X2.27	0,504	>	0,361	Valid
	X2.28	0,494	>	0,361	Valid
	X2.29	0,760	>	0,361	Valid
	X2.30	0,627	>	0,361	Valid
	X2.31	0,682	>	0,361	Valid
	X2.32	0,563	>	0,361	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2021

Dari tabel di atas berupa hasil uji validitas variabel Kinerja Perawat menunjukkan hasil bahwa dari sebanyak 32 butir instrument pernyataan kuesioner terdapat 1 butir yang tidak valid, yaitu butir no,X2.8 dan 31 butir dinyatakan valid. Pernyataan yang tidak valid kemudian akan dikeluarkan atau di drop, kemudian terhadap 31 butir pernyataan yang valid selanjutnya akan dilakukan Uji Reliabilitas.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Duwi Prayitno (2016:64) uji reliabilitas merupakan alat untuk mengetahui data yang sah tersebut reliabel atau tidak. Hasil pengukuran dapat dipercaya atau reliabel hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, selama aspek yang diukur dalam dari subjek memang belum berubah. Dalam menguji reliabilitas menggunakan bantuan software SPSS. Kriteria penilaian uji reliabilitas adalah apabila hasil koefisien Alpha lebih besar dari taraf signifikansi 60 persen atau 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel. Apabila hasil koefisien Alpha lebih kecil dari taraf signifikansi 60 persen atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

Tabel 3.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N of Item	Cronbach's Alpha	Batas Nilai	Keterangan
Kinerja Karyawan	18	0,947	0,60	Reliabel
Kepuasan Kerja	17	0,888	0,60	Reliabel
Kompetensi	16	0,928	0,60	Reliabel
Komunikasi	31	0,742	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa terdapat 17 butir kuesioner kinerja karyawan, 17 butir kuesioner kepuasan kerja, 17 butir kuesioner kompetensi, dan 31 butir kuesioner Komunikasi, dan jumlahnya menjadi 92 kuesioner yang dinyatakan reliabel karena koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 60% atau 0,50. Maka selanjutnya 92 kuesioner ini dapat dibagikan kepada 226 responden.

4. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik *probability plot*. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan *ploting* residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik *non-parametric Kolmogorov-Smirnov (K-S)*. Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis.

2) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas terjadi apabila antar lebih dari dua variabel *independen* memiliki korelasi yang signifikan atau sempurna atau mendekati 1 atau -1. Istilah lain kadang-kadang dipakai adalah kolinieritas, yaitu bila hanya terdapat dua variabel *independen* berkorelasi, maka keadaan itu disebut kolinieritas. Multikolinieritas dapat terjadi karena secara teoritis antar variabel *independen* memang berkorelasi signifikan. Dalam penelitian ini, keberadaan multikolinieritas diidentifikasi melalui besaran nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Bila nilai VIF dibawah angka 10, maka tidak terdapat multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila untuk setiap nilai variabel independen terjadi beberapa skor variabel dependen dengan variansi berbeda. Tujuan dari uji heteroskedastisitas ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual suatu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas.

4) Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota sampel yang diurutkan berdasarkan waktu. Penyimpangan asumsi ini biasanya muncul pada observasi yang menggunakan data *time series*. Untuk mengetahui adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan melalui pengujian terhadap nilai uji *Durbin Watson (DW)*.

Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- a. Angka $DW > dU$ (*degree upper*=batas atas), maka tidak ada autokorelasi.
- b. Angka $Dw < dL$ (*degree lower*=batas bawah), maka terjadi autokorelasi.
- c. Angka DW diantara dL dan dU ($dL < DW < dU$), maka tidak dapat dideteksi apakah terjadi autokorelasi atau tidak.

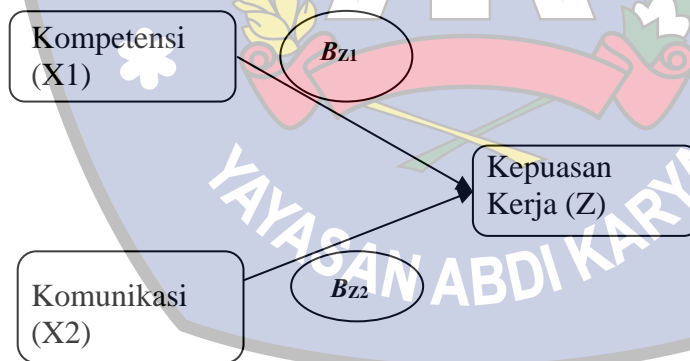
J. Uji Hipotesis

Dalam pegujian analisis jalur ini peneliti akan membagi menjadi 2 struktur penelitian yaitu :

Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model kausal) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori, Imam Ghozali (2013:249). Analisis jalur merupakan bagian dari model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar satu variabel dengan variabel lainnya. Dalam analisis jalur pengaruh independen dan dependen dapat berupa pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung (direct & indirect effect), atau dengan kata lain analisis jalur memperhitungkan adanya pengaruh langsung dan tidak langsung.

Dalam pegujian analisis jalur ini peneliti akan membagi menjadi 2 struktur penelitian yaitu:

1. Substruktural 1



Sumber: Data primer diolah oleh Penulis

Gambar 3.1

Substruktural 1

Keterangan:

B_{Z1} : Koefisien Beta Jalur Kompetensi ke Kepuasan Kerja

B_{Z2} : Koefisien Beta Jalur Komunikasi ke Kepuasan Kerja

a. Mencari Error (e_1)

$$e = 1 - R^2$$

b. Uji Simultan (Uji F) Substruktural 1

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $p\text{-value} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen atau terikat.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $p\text{-value} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen atau terikat.

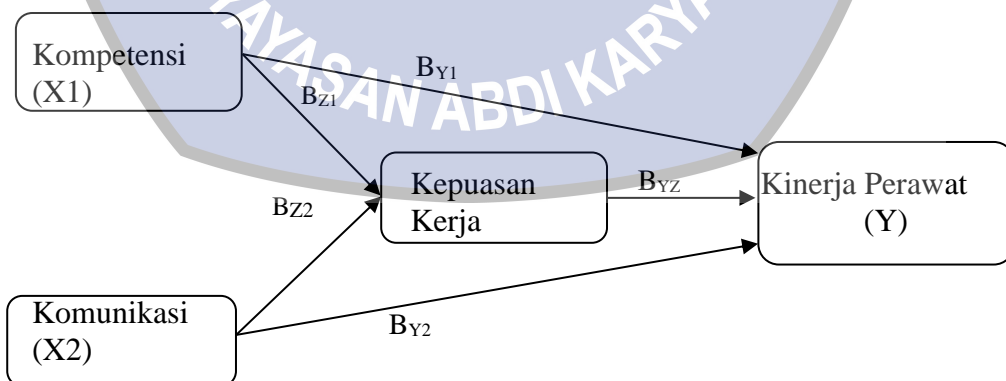
c. Uji Partial (Uji t) Substruktural 1

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $p\text{-value} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $p\text{-value} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

d. Uji Regresi Sederhana

$$Z = a + \beta_{z1} + \beta_{z2} + e_1$$

2. Substruktural 2



Gambar 3.2
Substruktural 2

Keterangan:

B_{Z1} : Koefisien Beta Jalur Kompetensi ke Kepuasan Kerja

B_{Z2} : Koefisien Beta Jalur Komunikasi ke Kepuasan Kerja

B_{Y1} : Koefisien Beta Jalur Kompetensi ke Kinerja Perawat

B_{Y2} : Koefisien Beta Jalur Komunikasi ke Kinerja Perawat

B_{YZ} : Koefisien Beta Jalur Kepuasan Kerja ke Kinerja Perawat

a. Mencari Error (e_2)

$$e = 1 - R^2$$

b. Uji Simultan (Uji F) Substruktural 2

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $p\text{-value} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen atau terikat.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $p\text{-value} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen atau terikat.

c. Uji Partial (Uji t) Substruktural 2

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $p\text{-value} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $p\text{-value} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

d. Uji Regresi Linier Berganda

$$Z = a + \beta_{y1} + \beta_{y2} + \beta_{yz} e_1$$

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penyebaran Kuesioner

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI) yang berlokasi di Jalan Metro Duta Kav. UE Jakarta - Selatan Jakarta Selatan. Sesuai dengan rencana peneliti akan menggunakan sampel 226 responden. Setiap responden diberi kuesioner berupa pernyataan untuk dijawab yang berhubungan dengan Variabel Kinerja Perawat (Y), Kompetensi (X₁), Komunikasi (X₂), dan Kepuasan Kerja (Z).

Berikut ini gambaran penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan Google Form dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.1
Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	270
Kuesioner kembali	255
Response Rate	94%
Kuesioner yang tidak diisi lengkap	12
Kuesioner yang tidak dapat diolah	17
Kuesioner yang dapat diolah	226

B. Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini adalah perawat RSPI. Adapun rincian deskripsi profil responden dapat dijelaskan dalam tabel dibawah ini.

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam Tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Gender			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	213	94.2	94.2	94.2
	Laki - laki	13	5.8	5.8	100.0
	Total	226	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data Primer SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 213 orang atau 94.2 persen perawat RS Pondok Indah berjenis kelamin perempuan dan 13 orang atau 5.8 persen berjenis kelamin Laki - laki. Hal ini membuktikan bahwa dominan para perawat di RS Pondok Indah berjenis kelamin perempuan. Hal ini dikarenakan RS Pondok Indah yang bergerak dibidang jasa kesehatan memang lebih banyak merekrut tenaga kerja perempuan yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

2. Profil Responden Berdasarkan Usia

Profil responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam Tabel 4.3 berikut ini:

Profil Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3.
Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25	24	10.6	10.6	10.6
	26-30	114	50.4	50.4	61.1
	31-50	77	34.1	34.1	95.1
	>50	11	4.9	4.9	100.0
	Total	226	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.3 di atas kita dapat melihat usia para perawat RS Pondok Indah yaitu rentang usia 20-25 tahun ada 24 orang atau 10.6 persen, untuk rentang usia 26-30 tahun ada 114 orang atau 50.4 persen, dan untuk rentang usia 31-50 tahun ada 77 orang atau 34,1 persen. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar perawat RS Pondok Indah berada diusia produktif untuk bekerja.

3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Profil responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam Tabel 4.4 berikut ini

Tabel 4.4

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	160	70.8	70.8	70.8
	S1	66	29.2	29.2	100.0
	Total	226	100.0	100.0	

Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Sumber: Hasil Olah Data Primer SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa latar belakang pendidikan para perawat RS Pondok Indah yaitu pendidikan D3 ada 160 orang atau 70.8 persen, untuk pendidikan S1 ada 66 orang atau 29.2 persen. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar perawat di Rumah Sakit Pondok Indah memiliki latar belakang pendidikan D3 keperawatan.

C. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif dimaksudkan untuk mengenali pola data dan merangkum informasi yang terdapat dalam data. Berikut Tabel yang menyajikan statistic deskriptif yang terdiri dari *mean*, *standard deviation* dan korelasi antar variabel.

Tabel 4.5.

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kompetensi	226	46.00	66.00	52.8850	4.02493
Komunikasi	226	97.00	150.00	122.7434	6.52963
Kepuasan	226	50.00	79.00	65.4646	4.39607
Kinerja	226	61.00	85.00	70.4469	5.03140
Valid N (listwise)	226				

Sumber: Hasil Olah Data Primer SPSS Versi 22

Berdasarkan hasil pengolahan data tanggapan 226 responden terhadap kusioner dari variable kinerja kompetensi, komunikasi, kepuasan, dan kinerja maka diperoleh seperti terlihat pada Tabel di atas. Hasil Uji Statistik Deskriptif, diperoleh mean kompetensi perawat 52,8850 untuk 16 kuesioner sehingga rata-ratanya adalah 3,3053 artinya kompetensi perawat di RSPI adalah Cukup Baik. Mean Komunikasi 122,7434 untuk 31 kuesioner sehingga rata-ratanya adalah 3,9595 artinya komunikasi perawat di RSPI adalah Baik. Mean Kepuasan Kerja 65,4646 untuk 17 kuesioner sehingga rata-ratanya adalah 3,8508 artinya kepuasan kerja perawat di RSPI adalah Baik. Sedangkan mean Kinerja Perawat 70.4469 untuk 31 kuesioner sehingga rata-ratanya adalah 4,1439 artinya kinerja perawat di RSPI adalah Baik.

Untuk lebih memperjelas jawaban responden berdasarkan variable, dimensi, dan indicator dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

1) Kinerja Perawat

Statistik deskriptif untuk variabel kinerja Perawat terlihat pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6
Statistik Deskriptif Kinerja Perawat

Kode	Pernyataan	Mean
Kualitas Pekerjaan		
Kerapihan		
Y.1	Perawat memiliki keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan arahan	4.31
Ketelitian		
Y.2	Skill yang dimiliki oleh Perawat sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan	4.15
Y.3	Standar kualitas kerja Perawat dapat dicapai dengan baik	4.19
Kecepatan		
Y.4	Dalam menyelesaikan beban tugas/pekerjaan yang diemban Perawat, dapat dilaksanakan secara cepat dan tepat sesuai waktu yang telah ditentukan	4.10
Y.5	Perawat tidak menunda-nunda pekerjaan	4.15
Kuantitas Pekerjaan		
Hasil kerja sesuai target		
Y.6	Tingkat pencapaian volume kerja Perawat yang dihasilkan telah sesuai dengan harapan instansi	4.09
Y.7	Perawat mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan peraturan, ketentuan dan prosedur kerja yang ditetapkan oleh instansi dengan baik dan benar	4.11
Kemampuan menyelesaikan proses pekerjaan		
Y.8	Perawat mampu memahami dan menguasai pekerjaan yang dikerjakan sehari-hari	4.15

Y.9	Perawat mampu mengikuti agenda atau jadwal kerja yang telah ditentukan instansi	4.13
Mampu menyelesaikan masalah		
Y.10	Perawat memberikan kontribusi kepada tim melalui saran, kritik dan usaha yang membangun	4.03
Y.11	Perawat mampu mengambil keputusan secara efektif dalam menyelesaikan pekerjaan	4.01
Tanggung jawab		
Hasil kerja sesuai target		
Y.12	Perawat mampu menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik	4.21
Y.13	Pengetahuan Perawat dapat mengatasi permasalahan yang muncul pada saat bekerja	4.13
Keputusan secara musyawarah		
Y.14	Perawat mengutamakan kepentingan kelompok dari pada kepentingan sendiri	4.20
Y.15	Perawat bersedia mengakui kesalahan dalam pekerjaan	4.21
Komitmen terhadap tujuan		
Y.16	Perawat dapat bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan pekerjaan	4.08
Y.17	Perawat dapat mempertanggungjawabkan tugas yang diberikan	4.19
Kinerja Perawat (Y)		4.14

Kinerja Perawat memiliki nilai rata-rata 4,14. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Perawat berada pada level baik. Pernyataan dengan nilai tanggapan tertinggi adalah pada Y.1 yaitu “Saya memiliki keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan” dengan nilai tanggapan 4,31. Artinya mayoritas Perawat memiliki ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sedangkan pernyataan dengan nilai tanggapan terendah adalah pada Y.11 yaitu “Perawat mampu mengambil keputusan secara efektif dalam menyelesaikan pekerjaan” dengan nilai tanggapan

4,01. Hal ini berarti mayoritas Perawat mampu mengambil Keputusan secara efektif dalam menyelesaikan pekerjaan.

2) Kompetensi (X1)

Statistik deskriptif untuk variabel kompetensi terlihat pada Tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7
Statistik Deskriptif Kompetensi

NO	PERNYATAAN KOMUNIKASI	RATA-RATA
	A. Pengetahuan	
	Latar Belakang Pendidikan	
1.	Saya memiliki pengetahuan yg mumpuni untuk menyelesaikan tugas.	3,513274
2.	Saya memiliki kemamuan menggunakan peralatan untuk menyelesaikan tugas.	3,252212
	Kemampuan Manjalankan Prosedur dan Peraturan	
3.	Saya memiliki pengetahuan mejalankan SOP untuk menyelesaikan Tugas..	3,526549
4.	Saya memiliki pengetahuan mejalankan peraturan untuk menyelesaikan Tugas.	3,393805
	Kemampuan Menggunakan Teknologi	
5.	Saya memiliki pengetahuan menggunakan teknologi untuk menyelesaikan Tugas..	3,438053
6.	Saya memiliki pengetahuan teknologi sesuai perkembangan jaman.	3,345133
	B. Keterampilan (Skill)	
	Keterampilan Tulis dan Lisan	
7.	Saya memiliki keterampilan menulis untuk menyelesaikan tugas.	3,309735
8.	Saya memiliki keterampilan lisan untuk menyelesaikan tugas.	3,185841
	Keterampilan Menyelesaikan Tugas dan Tanggungjawab	
9.	Saya memiliki keterampilan yg memadai menyelesaikan Tugas.	3,340708
10.	Saya memiliki keterampilan yg memadai menyelesaikan Tanggungjawab.	3,150442
	C. Sikap	
	Berkomunikasi dan Berkreastivitas	
11.	Saya memiliki sikap berkomunikasi yang baik untuk menyelesaikan tugas.	3,371681
12.	Saya memiliki kreativitas dalam bersikap untuk menyelesaikan tugas.	3,265487
	Semangat Kerja	

13.	Saya memiliki semangat kerja yg tinggi dlm meningkatkan percaya diri terhadap diri sendiri.	3,199115
14.	Saya memiliki semangat kerja yg tinggi dlm meningkatkan percaya diri terhadap orang lain..	2,986726
	Perencanaan dan Pngorganisasian	
15.	Saya memiliki sikap yg baik dalam mengimplementasikan perencanaan dalam menyelesaikan tugas.	3,345133
16.	Saya memiliki sikap yg baik dalam mengimplementasikan pengorganisasian dalam menyelesaikan tugas.	3,261062
	RATA-RATA	3,30531

Kompetensi memiliki nilai rata-rata 3.30, hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi berada pada level cukup baik. Pernyataan dengan nilai tanggapan tertinggi adalah pada X1.3, yaitu “Saya memiliki pengetahuan menjalankan SOP untuk menyelesaikan Tugas”. dengan nilai tanggapan 3.526, artinya perawat memiliki kompetensi berupa pengetahuan dalam menjalankan semua SOP dan peraturan sehingga semua pekerjaannya dapat diselesaikan dengan baik. Sedangkan pernyataan dengan nilai tanggapan terendah adalah pada X1.10 yaitu “Saya memiliki keterampilan yg memadai menyelesaikan tanggungjawab” dengan nilai tanggapan 3,15. Hal ini menunjukkan bahwa Perawat belum memiliki kompetensi berupa keterampilan yang mumpuni dalam menyelesaikan pekerjaannya.

3) Komunikasi (X2)

Statistik deskriptif untuk variabel komunikasi terlihat pada Tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 4.8

Statistik Deskriptif Komunikasi

NO	PERNYATAAN KOMUNIKASI	
A. Petunjuk Kerja		
Kemampuan		
1.	Saya mampu memahami semua petunjuk kerja.	4,022124
2.	Saya mampu memahami proses penyelesaian pekerjaan.	4,066372
Keahlian		
3.	Saya memiliki keahlian dalam berpikir cepat dan tepat	3,938053
4.	Saya memiliki keahlian dalam menggunakan fasilitas media yang	4,057522

	ada di perusahaan	
5.	Saya memiliki keahlian berkomunikasi dengan baik	4,017699
Pemahaman		
6.	Saya memiliki pemahaman yang baik dalam penguasaan teknologi	3,973451
7.	Saya memiliki pemahaman yang baik dalam menyelesaikan suatu pekerjaan	4,053097
8.	Saya memiliki pemahaman yang cepat saat diberikan tanggung jawab suatu pekerjaan	3,977876
B. Pesan		
Media Perantara		
9.	Terdapat media perantara yg dapat digunakan karyawan dalam berkomunikasi	4,039823
10.	Media perantara yang tersedia berfungsi dengan baik.	3,946903
11.	Media perantara yang tersedia mudah digunakan karyawan.	3,942478
Cara Perantara		
12.	Perawat mampu menyampaikan setiap informasi dengan baik	3,973451
13.	Pesan yang disampaikan mudah di mengerti dan dipahami perawat	3,920354
14.	Perawat berkomunikasi dengan etis dan estetika.	3,982301
Metode Delegasi		
15.	Komunikasi perawat tergantung kepada pendelegasian wewenang.	3,685841
16.	Pendelegasian wewenang di RSPI diberikan kepada perawat yang tepat	3,915929
17.	Perawat mampu melaksanakan instruksi sesuai dengan yg didelegasikan.	3,933628
Akurasi Pesan		
18.	Perawat mampu menyelesaikan pekerjaannya karena akurasi informasi.	3,915929
19.	Perawat memastikan akurasi informasi yang di dapat sebelum disebarluaskan	3,960177
Pelaksanaan		
20.	Perawat melaksanakan komunikasi dengan baik untuk menyelesaikan pekerjaannya.	3,942478
21.	Perawat melaksanakan komunikasi dengan baik sesuai SOP.	3,880531
C. Penerima Pesan		
Hubungan Baik		
22.	Perawat mudah memahami pesan karena memiliki hubungan yg baik dgn atasan.	3,880531
23.	Perawat mudah memahami pesan karena memiliki hubungan yg baik dgn rekan kerja.	3,969027
Kesepahaman		
24.	Perawat mudah memahami pesan karena memiliki pemahaman yg sama dgn atasan.	3,90708
25.	Perawat mudah memahami pesan karena memiliki pemahaman yg sama dgn rekan kerja.	3,929204
Tanggungjawab		
26.	Perawat bertanggungjawab atas pekerjaan atau pesan yang	3,986726

	diperintahkan atasan.	
27.	Perawat bertanggungjawab atas pekerjaan atau pesan yang dikominikasikan rekan kerja.	3,995575
D. Partisipasi Audiense		
Partisipasi		
28.	Pengelola RSPI melengkapi alat komunikasi sesuai kebutuhan perawat.	3,938053
29.	Perawat menggunakan alat komunikasi secara efisien dan efektif.	3,973451
Proses Komunikasi		
30.	Pengelola RSPI berusaha meningkatkan proses komunikasi yg semakin baik.	3,982301
31.	Perawat berusaha meningkatkan proses komunikasi yg semakin baik.	4,035398
	RATA-RATA	3,959463

Komunikasi memiliki nilai rata-rata 3,96, artinya data menunjukkan bahwa Komunikasi berada pada level baik. Pernyataan dengan nilai tanggapan tertinggi adalah pada X2.2 yaitu “Saya mampu memahami proses penyelesaian pekerjaan”. dengan nilai tanggapan 4,066, artinya mayoritas perawat mampu berkomunikasi dengan baik dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan baik, karena memiliki kemampuan memahami petunjuk kerjanya dengan baik. Sedangkan pernyataan dengan nilai tanggapan terendah adalah pada X2.15, yaitu “Komunikasi perawat tergantung kepada pendelegasian wewenang”, artinya komunikasi perawat kurang lancar dalam menyelesaikann tugas dan pekerjaanya, karena pendelegasian wewenang kurang jelas atau pemberian tugas dan tanggungjawab oleh atasan kepada perawat kurang jelas,

4) Kepuasan Kerja

Statistik deskriptif untuk variabel lingkungan kerja terlihat pada Tabel 4.9 berikut ini :

Tabel 4.9
Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja

Kode	PERNYATAAN	Mean
Kepuasan Terhadap Gaji		
Gaji		
Z.1	Gaji yang saya terima sesuai dengan besarnya tanggungjawab yg saya emban.	3.46
Z.2	Gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan saya.	3.54
Tunjangan		
Z.3	Saya puas dengan tunjangan yg saya terima sesuai dengan prestasi kerja saya.	3.70
Z.4	Saya puas menerima tunjangan yg diberikan secara adil, cepat, dan tepat.	3.72
Kepuasan Terhadap Pekerjaan		
Kondisi Pekerjaan Yg Menyenangkan		
Z.5	Saya puas mendapatkan pekerjaan yang menyenangkan.	3.99
Kepuasan Terhadap Rekan Kerja		
Rekan Kerja Saling Mendukung		
Z.7	Saya puas mendapatkan rekan kerja yang saling mendukung untuk berprestasi.	3.95
Partisipasi Mengambil Keputusan		
Z.9	Saya puas, rekan kerja menghargai parsipasi setiap anggota dalam mengambil keputusan.	3.82
Kepuasan Terhadap Promosi		
Tanggungjawab Atas Promosi		
Z.10	Saya puas dengan adanya tanggungjawab yang lebih besar karena dipromosikan.	3.80
Peluang Promosi		
Z.12	Saya puas dengan adanya kesempatan untuk dipromosikan	3.82
Z.13	Saya puas dengan adanya promosi berdasarkan prestasi kerja.	3.95

Kepuasan Terhadap Atasan		
Arahan Atasan		
Z.14	Saya puas adanya arahan dari atasan dalam mengerjakan suatu pekerjaan.	3.95
Z.15	Saya puas adanya arahan dari atasan yang dapat meningkatkan semangat kerja.	3.99
Mendengarkann Keluhan		
Z.16	Saya puas atasan mendengarkan keluhan dari bawahan.	3.90
Z.17	Saya puas atasan membantu bawahan menyelesaikan keluhannya.	3.98
Kepuasan Kerja (Z)		3.85

Kepuasan kerja memiliki nilai rata-rata 3,85. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berada pada level baik. Pernyataan dengan nilai tanggapan tertinggi adalah pada Z.5 dan Z.15 yaitu “Saya puas mendapatkan pekerjaan yang menyenangkan.” Dan “Saya puas adanya arahan dari atasan yang dapat meningkatkan semangat kerja” dengan nilai tanggapan sama – sama memperoleh nilai 3,99. Artinya mayoritas Perawat puas dengan pekerjaan yang menyenangkan dan puas dengan arahan dari atasan yang dapat meningkatkan semangat kerja perawat. Sedangkan pernyataan dengan nilai tanggapan terendah adalah pada Z.1 yaitu “Gaji yang saya terima sesuai dengan besarnya tanggungjawab yg saya emban” yang memperoleh nilai 3,46. Hal ini berarti perawat belum merasakan kepuasan atas gaji yang diterima dengan besarnya tanggungjawab kerja yang dilakukan.

D. Uji Asumsi Klasik

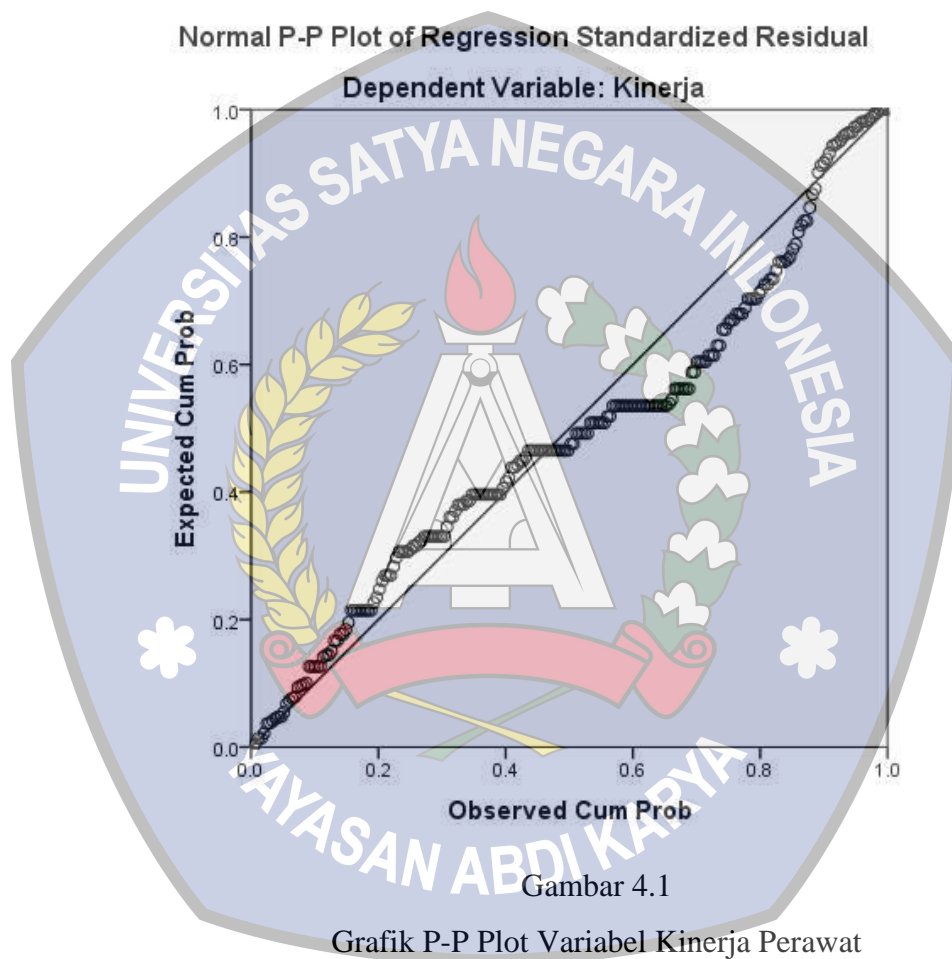
1) Uji Normalitas

Uji Normalitas Data digunakan untuk mengetahui apakah data setiap variabel yang sudah dikumpulkan normal atau tidak, dan hanya data normal saja yang dapat diolah selanjutnya. Adapun alat yang digunakan untuk menguji normalitas data dalam Penelitian adalah Uji Normalitas Grafik P-P Plots dan Grafik Histogram.

a. Uji Normalitas Grafik P-P Plots

(1) Grafik P-P Plots Variabel Kinerja Perawat

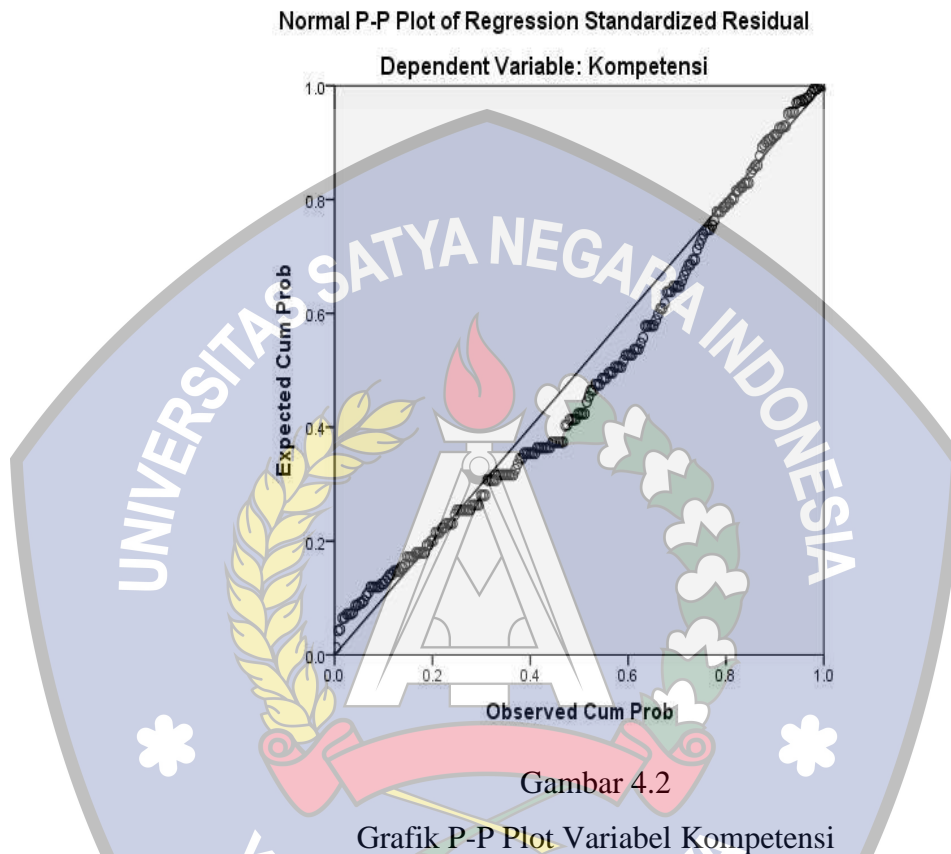
Berikut adalah grafik Q-Q Plot variabel Kinerja Perawat yang disajikan pada Gambar di bawah ini.



Dari Gambar Grafik P-P Plot Variabel Kinerja Perawat di atas dengan menggunakan grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi dalam grafik tersebut untuk variabel Kinerja Perawat telah memenuhi asumsi uji normalitas data, maka dapat dikatakan bahwa sebaran data dalam penelitian ini untuk variabel Kinerja Perawat berdistribusi normal.

(2) Grafik P-P Plots Variabel Resiliensi

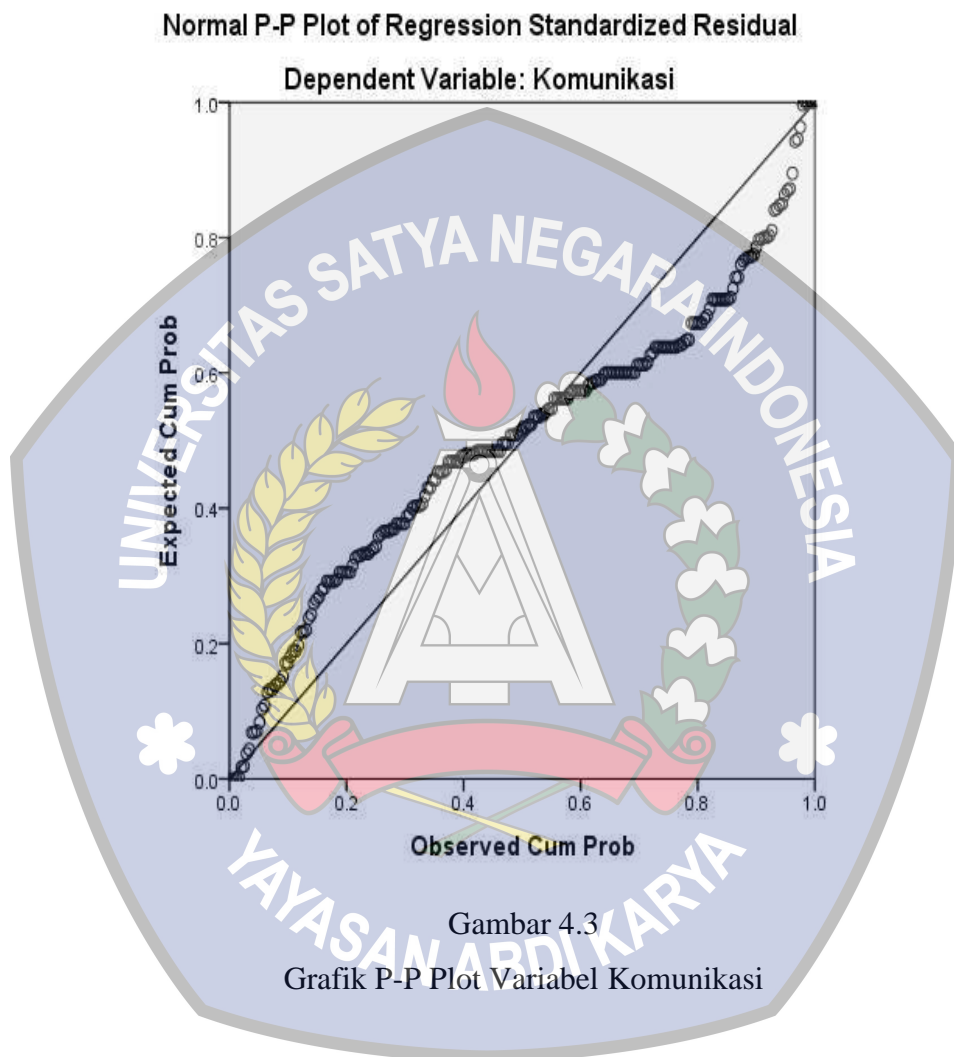
Berikut adalah grafik P-P Plot variabel Kompetensi yang disajikan pada Gambar di bawah ini.



Dari Gambar Grafik P-P Plot Variabel Kompetensi di atas dengan menggunakan grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi dalam grafik tersebut untuk variabel Kompetensi telah memenuhi asumsi uji normalitas data, maka dapat dikatakan bahwa sebaran data dalam penelitian ini untuk variabel Kompetensi berdistribusi normal.

(3) Grafik P-P Plots Variabel Komunikasi

Berikut adalah grafik P-P Plot variabel Komunikasi yang disajikan pada Gambar di bawah ini.



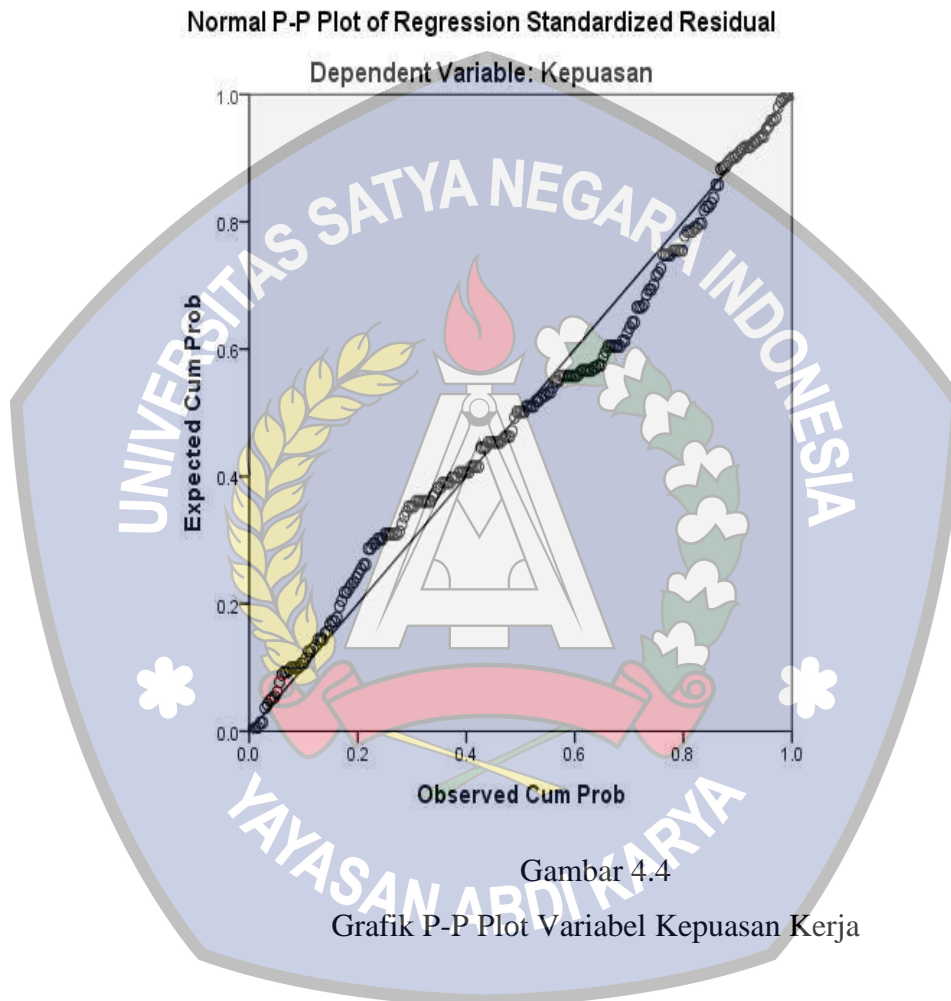
Gambar 4.3

Grafik P-P Plot Variabel Komunikasi

Dari Gambar Grafik P-P Plot Variabel Komunikasi di atas dengan menggunakan grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi dalam grafik tersebut untuk variabel Komunikasi telah memenuhi asumsi uji normalitas data, maka dapat dikatakan bahwa sebaran data dalam penelitian ini untuk variabel Komunikasi berdistribusi normal.

(4) Grafik P-P Plots Variabel Kepuasan Kerja

Berikut adalah grafik P-P Plot variabel Kepuasan Kerja yang disajikan pada Gambar di bawah ini.

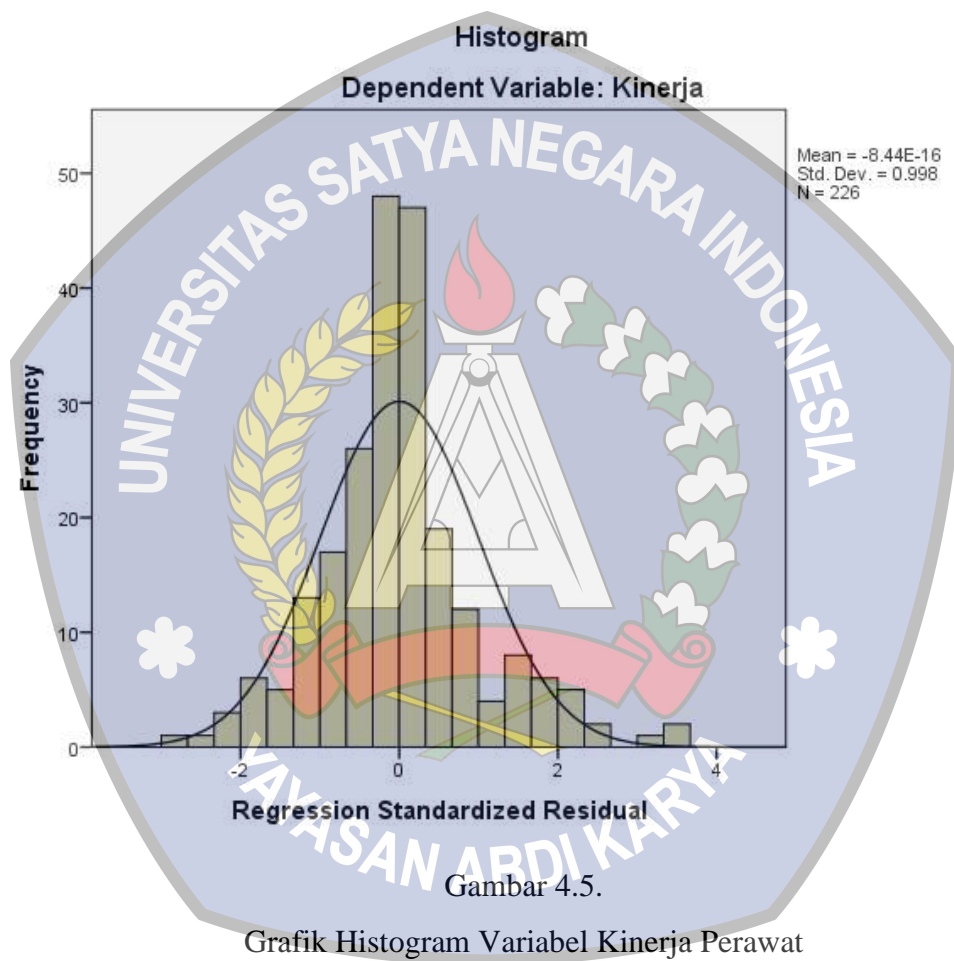


Dari Gambar Grafik P-P Plot Variabel Kepuasan Kerja di atas dengan menggunakan grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi dalam grafik tersebut untuk variabel Kepuasan Kerja telah memenuhi asumsi uji normalitas data, maka dapat dikatakan bahwa sebaran data dalam penelitian ini untuk variabel Kepuasan Kerja berdistribusi normal.

b. Uji Normalitas Grafik Histogram

(1) Grafik Histogram Variabel Kinerja Perawat

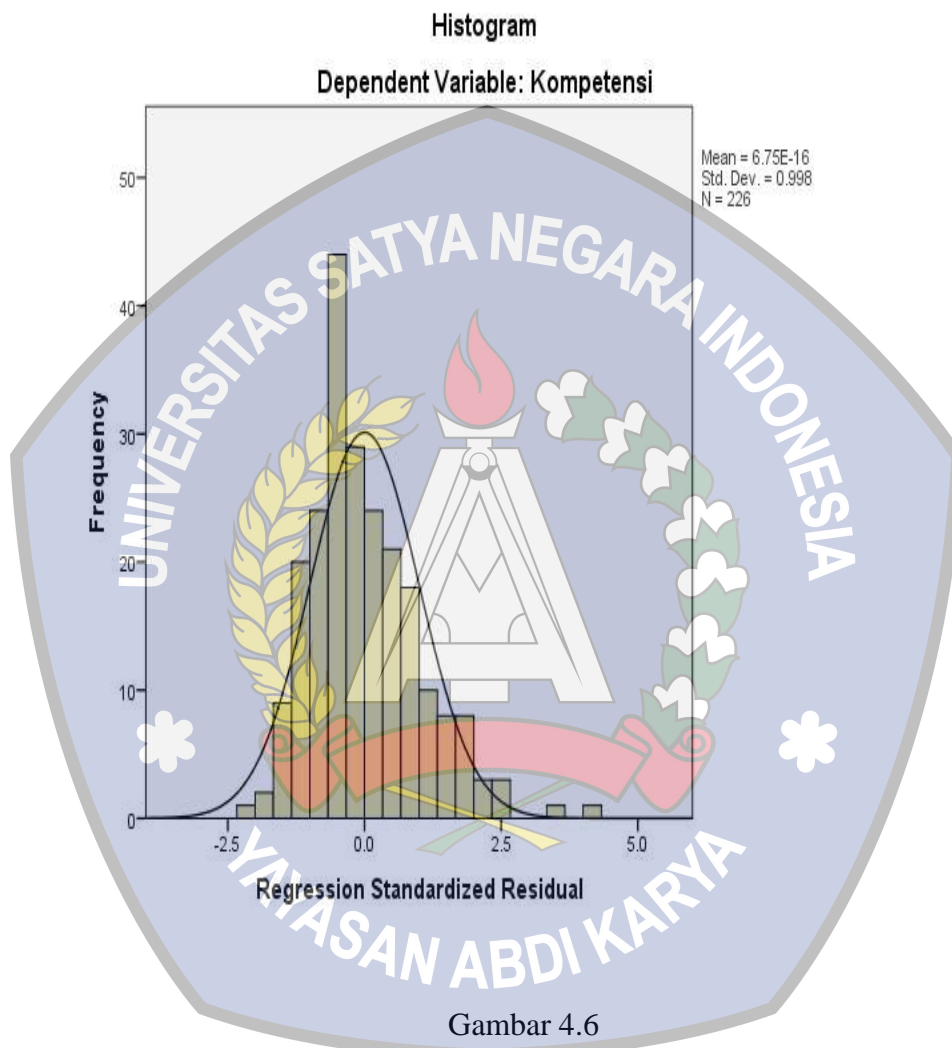
Berikut adalah grafik histogram variabel Kinerja Perawat yang disajikan pada Gambar di bawah ini.



Dari gambar histogram di atas dapat dilihat bahwa data Variabel Kinerja Perawat menunjukkan pola grafik histogram mengikuti kurva normal atau data membentuk grafik histogram membentuk lonceng terbalik, maka dapat dikatakan bahwa sebaran data dalam penelitian ini untuk variabel Kinerja Perawat berdistribusi normal.

(2) Grafik Histogram Variabel Kompetensi

Berikut adalah grafik histogram variabel Kompetensi yang disajikan pada Gambar di bawah ini.

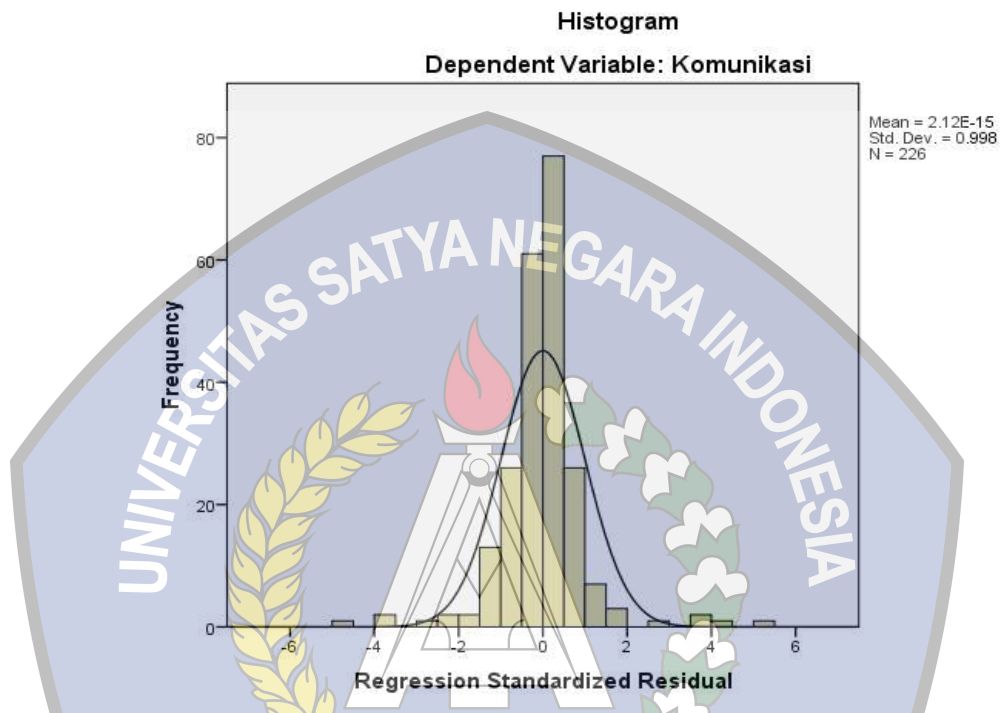


Grafik Histogram Variabel Kompetensi

Dari gambar histogram di atas dapat dilihat bahwa data Kompetensi menunjukkan pola grafik histogram mengikuti kurva normal atau data membentuk grafik histogram membentuk lonceng terbalik, maka dapat dikatakan bahwa sebaran data dalam penelitian ini untuk variabel Kompetensi berdistribusi normal.

(3) Grafik Histogram Variabel Komunikasi

Berikut adalah grafik histogram variabel Komunikasi yang disajikan pada Gambar di bawah ini.



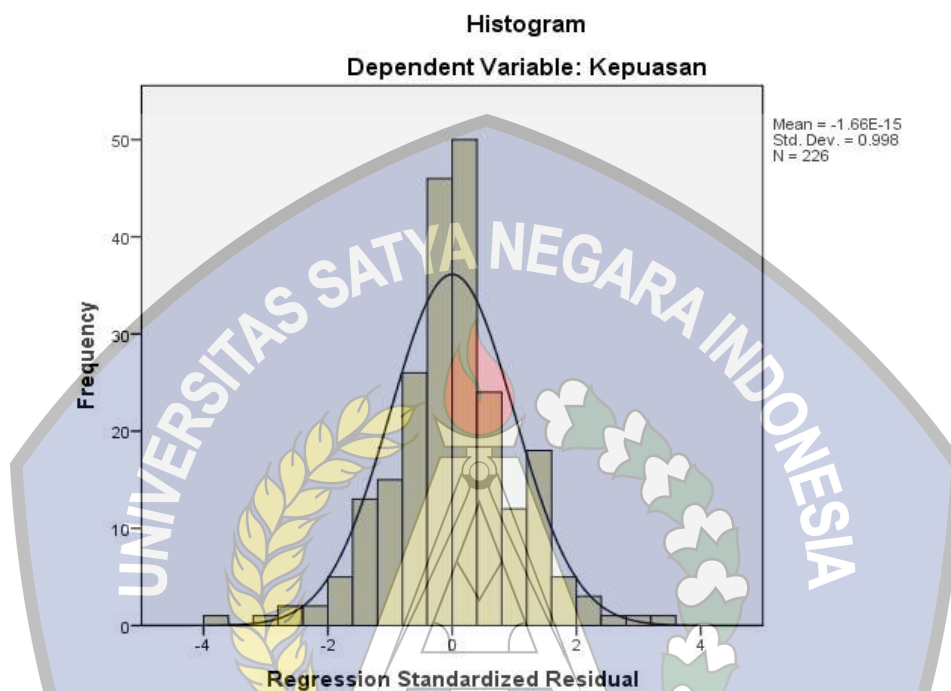
Gambar 4.7

Grafik Histogram Variabel Komunikasi

Dari gambar histogram di atas dapat dilihat bahwa data variabel Komunikasi menunjukkan pola grafik histogram mengikuti kurva normal atau data membentuk grafik histogram membentuk lonceng terbalik, maka dapat dikatakan bahwa sebaran data dalam penelitian ini untuk variabel Komunikasi berdistribusi normal.

(4) Grafik Histogram Variabel Kepuasan Kerja

Berikut adalah grafik histogram variabel Kepuasan Kerja yang disajikan pada Gambar di bawah ini.



Dari gambar histogram di atas dapat dilihat bahwa data variabel Kepuasan Kerja menunjukkan pola grafik histogram mengikuti kurva normal atau data membentuk grafik histogram membentuk lonceng terbalik, maka dapat dikatakan bahwa sebaran data dalam penelitian ini untuk variabel Kepuasan Kerja berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Metode pengambilan keputusannya yaitu Apabila semakin kecil nilai Tolerance dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati masalah multikolinieritas. Persyaratannya apabila nilai Tolerance $> 0,1$ dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Berikut adalah hasil uji multikolinieritas yang disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.10
Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

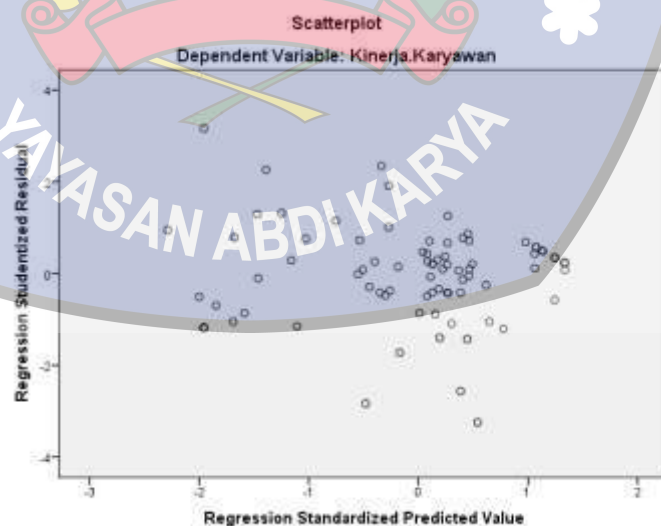
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.872	3.835		-.749	.455		
	Kompetensi	.274	.053	.219	5.188	.000	.738	1.355
	Komunikasi	.073	.031	.095	2.372	.019	.825	1.213
	Kepuasan	.762	.050	.666	15.230	.000	.690	1.450

a. Dependent Variable: Kinerja

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai Tolerance dari ketiga variabel independent kompetensi ($0,738 > 0,10$), komunikasi ($0,825 > 0,10$), dan kepuasan kerja ($0,690 > 0,10$). Dan nilai VIF untuk kompetensi ($1,355 < 10$), komunikasi ($1,213 < 10$), dan kepuasan kerja ($1,450 < 10$), dari kedua alat analisis yang dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Dalam menentukan Heteroskedastisitas digunakan metode grafik scatterplot yaitu dengan melihat penyebaran titik-titik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, serta penyebaran tidak membentuk suatu pola Berikut adalah grafik scatterplot yang disajikan pada Gambar di bawah ini.



Gambar 4.9
Grafik Heteroskedstisitas

Dari Gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar angka 0 pada sumbu Y dan membentuk pola yang tidak teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas yang berarti bahwa data dapat digunakan dalam model regresi.

4) Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi, untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi dilakukan pengujian dengan menggunakan nilai Durbin-Watson (DW test). Berikut adalah hasil uji autokorelasi dengan durbin-watson.

Tabel 4.11

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.841 ^a	.708	.704	2.73866	1.664

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Komunikasi, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kinerja

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai *Durbin Watson* adalah 1.664. Uji Durbin Watson yaitu uji yang membandingkan nilai *Durbin-Watson* dari hasil regresi dengan nilai *Durbin Watson Table*. Prosedurnya sebagai berikut:

1. Taraf signifikansi menggunakan 0,05.
2. Nilai *Durbin-Watson* yang didapat dari hasil regresi adalah 1,664.
3. Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel di atas pada signifikansi 0,05, $n = 246$, dan $k = 3$ (k adalah jumlah variabel independen).

Dari tabel *Durbin-Watson* didapat $dU = 1,740$ dan $dL = 1,610$.

Jadi dapat dihitung nilai $4 - dU = 2,260$.

$$dL < DW < 4-dU$$

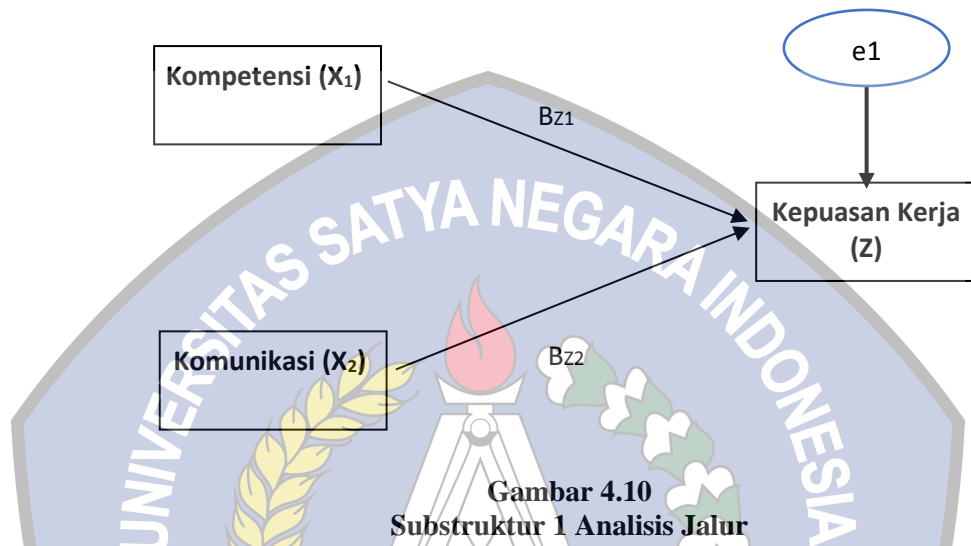
$$1,610 < 1,664 < 2,260$$

Dari hasil pengujian terbukti bahwa DW terletak didaerah $dU < DW < 4 - dU$, maka model regresi tidak terjadi autokorelasi.

E. Uji Hipotesis Analisis Jalur

Uji hipotesis jalur dalam penelitian ini terbagi menjadi dua model atau dua struktur yang dilakukan, adapun model tersebut adalah sebagai berikut ini :

1. Substruktural 1



Selanjutnya adalah melakukan olah data berdasar pada kuisioner yang sudah di isi oleh responden dengan bantuan SPSS 22.

a. Mencari Error (e2)

Untuk menentukan besarnya error (e2) dapat digunakan rumus $e2 = \sqrt{1-R^2}$, kemudian datanya dapat diambil dari tabel summary sebagai berikut:

Tabel 4.12

Model Summary Substruktural 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.557 ^a	.310	.304	3.66685

Sumber: SPSS 22.0 for Windows

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan hasil uji regresi jalur 1 didapatkan nilai R Square sebesar 0.310 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kompetensi dan komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 31,0%, dan sisanya 69,0% lainnya di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Dari nilai R Square didapatkan e1 dengan rumus:

$$e1 = \sqrt{1-0,310} = 0,690$$

b. Uji Simultan (Uji F) Substruktural 1

Tabel 4.13
Uji Simultan (Uji F) Substruktural 1

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1349.802	2	674.901	50.194	.000 ^b
	Residual	2998.414	223	13.446		
	Total	4348.217	225			

Sumber: SPSS 22.0 for Windows

a. Dependent Variable: Z

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} (50,194) > F_{tabel} (3,000) dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ Artinya variabel bebas yang terdiri dari Kompetensi dan Komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

c. Uji Partial (Uji t) Substruktural 1

Tabel 4.14
Uji Partial Substruktural 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.557	4.966		3.939	.000
	X1	.450	.064	.412	7.036	.000
	X2	.180	.039	.268	4.569	.000

Sumber : SPSS 22.0 for Windows

a. Dependent Variable: Z

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pengaruh masing-masing variable secara partial atau koefisien jalur adalah sebagai berikut:

1) Kompetensi (X1) Terhadap Kepuasan Kerja (Z)

Nilai $t_{hitung} > t_{table}$ yaitu $7,036 > 1,645$ dan sig sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti Kompetensi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Z)

2) Komunikasi (X2) Terhadap Kepuasan Kerja (Z)

Nilai $t_{hitung} > t_{table}$ yaitu $4,569 > 1,645$ dan sig sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti Komunikasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Z)

d. Uji Regresi Sederhana

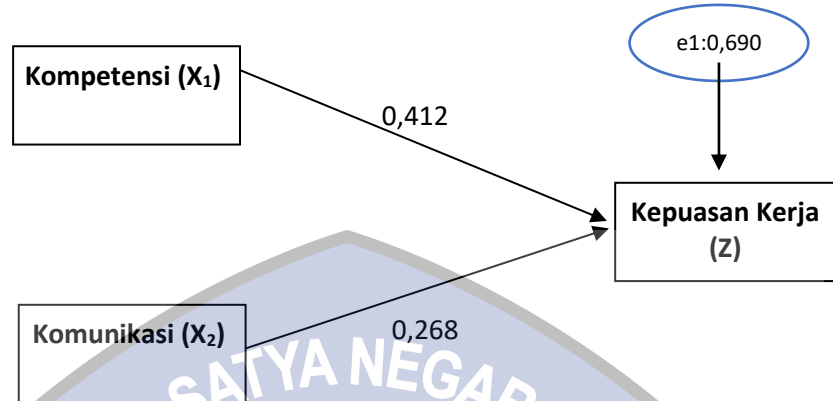
Berdasarkan tabel coefficient di atas dapat disusun persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut ini :

$$Z = 19,557 + 0,412X1 + 0,268X2 + 0,690$$

Dari persamaan analisis jalur 1 dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Besaran Konstanta (a) adalah 19,557 menunjukkan bila Variabel Kompetensi dan Komunikasi bernilai 0 atau konstan, maka Kepuasan Kerja (Z) pada Rumah Sakit Pondok Indah adalah sebesar 19,557.
- 2) Koefisien regresi Kompetensi adalah sebesar 0,412 menunjukkan adanya hubungan atau jalur dari Kompetensi ke Kepuasan Kerja, hal ini berarti jika variabel Kompetensi naik 1 satuan maka akan dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja naik sebesar 0,412 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.
- 3) Koefisien regresi Komunikasi adalah sebesar 0,268 menunjukkan adanya hubungan atau jalur dari Komunikasi ke Kepuasan Kerja, hal ini berarti jika variabel Komunikasi naik 1 satuan maka akan dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja naik sebesar 0,268 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.

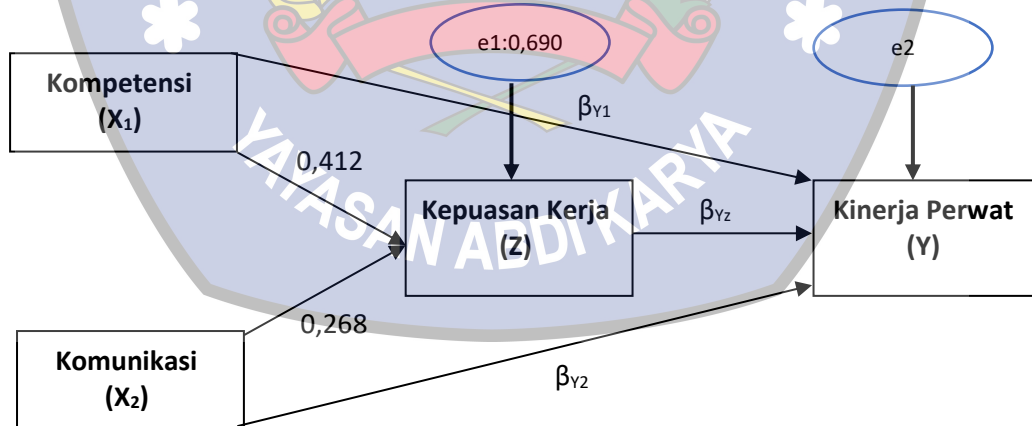
Dari semua penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan dari analisis jalur substruktural 1 seperti gambar di bawah ini.



Gambar 4.12
Hasil Analisis Jalur Substruktur 1

2. Subsubstuktur 2

Tahap berikutnya dalam analisis jalur adalah melakukan analisis jalur substructural 2, adapun kerangka analisis jalur substrutural 2 dapat digambarkan seperti di bawah ini :



Gambar 4.13
Substruktur 2 Analisis Jalur

a. Mencari Error (e2)

Untuk menentukan besarnya error (e2) dapat digunakan rumus $e2 = \sqrt{1-R2}$, kemudian datanya dapat diambil dari tabel summary sebagai berikut:

Tabel 4.15.

Model Summary Substruktural 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 ^a	.708	.704	2.73866

a. Predictors: (Constant), Z, X2, X1

Berdasarkan hasil uji regresi jalur 1 didapatkan nilai R Square sebesar 0.708 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kompetensi, komunikasi, kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja perawat sebesar 70,8%, dan sisanya 29,2% lainnya di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Dari nilai R Square didapatkan e1 dengan rumus:

$$e1 = \sqrt{1-0,708} = 0,292$$

b. Uji Simultan (Uji F) Substruktural 2

Tabel 4.16

Uji Simultan Substruktural 2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4030.808	3	1343.603	179.141	.000 ^b
	Residual	1665.055	222	7.500		
	Total	5695.863	225			

Sumber: SPSS 22.0 for Windows

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Z, X2, X1

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} (179.141) > F_{tabel} (2,600) dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ artinya variabel bebas yang terdiri dari Kompetensi, Komunikasi, dan Kepuasan Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perawat RSPI.

c. Uji Partial (Uji t) Substruktural 2

Tabel 4.17
Uji Partial Substruktural 2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.872	3.835		-.749	.455
	X1	.274	.053	.219	5.188	.000
	X2	.073	.031	.095	2.372	.019
	Z	.762	.050	.666	15.230	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pengaruh masing-masing variable secara partial atau koefisien jalur adalah sebagai berikut:

1) Kompetensi (X1) Terhadap Kinerja Perawat (Y)

Nilai $t_{hitung} > t_{table}$ yaitu $5,188 > 1,645$ dan sig sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti Kompetensi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perawat (Y)

2) Komunikasi (X2) Terhadap Kinerja Perawat (Y)

Nilai $t_{hitung} > t_{table}$ yaitu $2,372 > 1,645$ dan sig sebesar $0,019 < 0,05$ yang berarti Komunikasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perawat (Y).

3) Kepuasan Kerja (Z) Terhadap Kinerja Perawat (Y)

Nilai $t_{hitung} > t_{table}$ yaitu $15,230 > 1,645$ dan sig sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti Kepuasan Kerja (Z) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perawat (Y).

d. Uji Regresi Linier Berganda

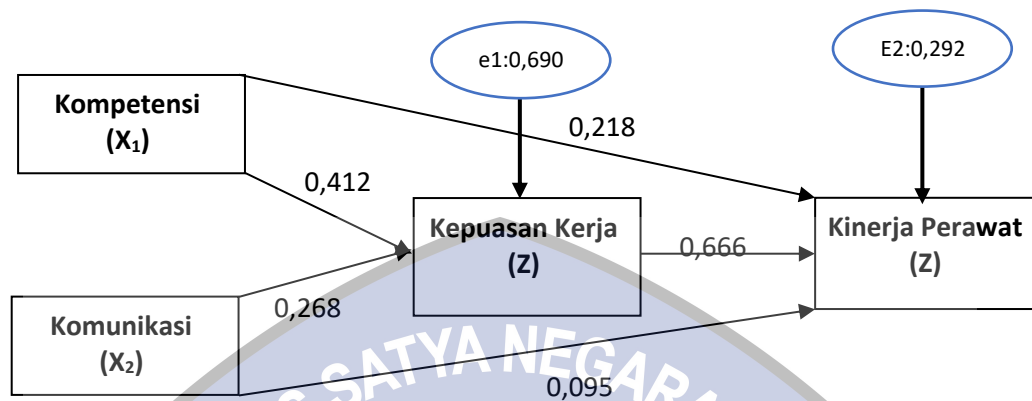
Berdasarkan tabel coefficient di atas dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut ini :

$$Y = -2.872 + 0.218X_1 + 0.095X_2 + 0.666Z + 0,292$$

Dari persamaan analisis jalur 1 dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Besaran Konstanta (a) adalah -2.872 menunjukkan bila Variabel Kompetensi, Komunikasi, dan Kepuasan Kerja bernilai 0 atau konstan, maka Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI) adalah sebesar -2.872.
- 2) Koefisien regresi Kompetensi adalah sebesar 0,218 menunjukkan adanya hubungan atau jalur dari Kompetensi ke Kinerja Perawat, hal ini berarti jika variabel Kompetensi naik 1 satuan maka akan dapat mempengaruhi Kinerja Perawat naik sebesar 0,218 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.
- 3) Koefisien regresi Komunikasi adalah sebesar 0,095 menunjukkan adanya hubungan atau jalur dari Komunikasi ke Kinerja Perawat, hal ini berarti jika variabel Komunikasi naik 1 satuan maka akan dapat mempengaruhi Kinerja Perawat naik sebesar 0,095 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.
- 4) Koefisien regresi Kepuasan Kerja adalah sebesar 0,666 menunjukkan adanya hubungan atau jalur dari Kepuasan Kerja ke Kinerja Perawat, hal ini berarti jika variabel Kepuasan Kerja naik 1 satuan maka akan dapat mempengaruhi Kinerja Perawat naik sebesar 0,666 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.

Dari semua penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan dari analisis jalur substruktural 2 seperti gambar di bawah ini.



Gambar 4.14
Hasil Analisis Jalur Substruktur 2

F. Pembahasan Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis jalur substructural 1 dan substructural 2 maka dapat disimpulkan Uji Hipotesis sebagai Berikut:

1. Kompetensi (X1) Berpengaruh Langsung terhadap Kepuasan Kerja (Z)

Dari hasil analisis substructural 1 di atas diperoleh $t_{hitung} > t_{table}$ yaitu $7,036 > 1,645$ dengan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti H_0 1 Ditolak dan H_a 1 Diterima, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara Kompetensi (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Z) Perawat RSPI. Sedangkan besarnya jalur Kompetensi (X1) ke Kepuasan Kerja (Z) adalah sebesar 0,412.

2. Komunikasi (X2) Berpengaruh Langsung terhadap Kepuasan Kerja (Z)

Dari hasil analisis substructural 1 di atas diperoleh $t_{hitung} > t_{table}$ yaitu $4,569 > 1,645$ dengan sig sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti H_0 2 Ditolak dan H_a 2 Diterima, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh langsung dan

signifikan antara Komunikasi (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Z) Perawat RSPI. Sedangkan besarnya jalur Komunikasi (X2) ke Kepuasan Kerja (Z) adalah sebesar 0,268.

3. Kompetensi (X1) Berpengaruh Langsung terhadap Kinerja Perawat (Y)

Dari hasil analisis substructural 2 di atas diperoleh $t_{hitung} > t_{table}$ yaitu $5,188 > 1,645$ dan sig sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti H_03 Ditolak dan H_a3 Diterima, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara Kompetensi (X1) terhadap Kinerja Perawat (Y) RSPI. Sedangkan besarnya jalur Kompetensi (X1) ke Kinerja Perawat (Y) adalah sebesar 0,218.

4. Komunikasi (X2) Berpengaruh Langsung terhadap Kinerja Perawat (Y)

Dari hasil analisis substructural 2 di atas diperoleh $t_{hitung} > t_{table}$ yaitu $2.372 > 1,645$ dan sig sebesar $0,019 < 0,05$, yang berarti H_04 Ditolak dan H_a4 Diterima, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara Komunikasi (X2) terhadap Kinerja Perawat (Y) RSPI. Sedangkan besarnya jalur Komunikasi (X2) ke Kinerja Perawat (Y) adalah sebesar 0,095.

5. Kepuasan Kerja (z) Berpengaruh Langsung terhadap Kinerja Perawat (Y)

Dari hasil analisis substructural 2 di atas diperoleh $t_{hitung} > t_{table}$ yaitu $15.230 > 1,645$ dan sig sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti H_05 Ditolak dan H_a5 Diterima, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara Komunikasi (X2) terhadap Kinerja Perawat (Y) RSPI. Sedangkan besarnya jalur Komunikasi (X2) ke Kinerja Perawat (Y) adalah sebesar 0,666.

6. **Kompetensi (X1) berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Perawat melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel Mediasi**

Diketahui pengaruh langsung Kompetensi terhadap Kinerja Perawat adalah sebesar 0,218. Sedangkan pengaruh tidak langsung Kompetensi terhadap Kinerja Perawat melalui Kepuasan Kerja, yaitu perkalian antara Beta Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja (0,412) dengan Beta Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Perawat (0,666), yaitu: $0,412 \times 0,666 = 0,274$, sehingga pengaruh total adalah pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung yaitu $0,218 + 0,274 = 0,492$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat dengan dimediasi kepuasan kerja.

7. **Komunikasi (X2) berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Perawat melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel Mediasi**

Diketahui pengaruh langsung Komunikasi terhadap Kinerja Perawat adalah sebesar 0,095. Sedangkan pengaruh tidak langsung Komunikasi terhadap Kinerja Perawat melalui Kepuasan Kerja, yaitu perkalian antara Beta Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja (0,268) dengan Beta Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Perawat (0,666), yaitu: $0,268 \times 0,666 = 0,178$, sehingga pengaruh total adalah pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung yaitu $0,095 + 0,178 = 0,273$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja.

Tabel 4.18
Rekapitulasi Uji Analisis Jalur

No	Analisis jalur	Nilai Signifikan	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total	Kesimpulan
1	Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja	0,000	0,412	-	0,412	Berpengaruh langsung dan Signifikan
2	Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja	0,000	0,268	-	0,268	Berpengaruh langsung dan Signifikan
3	Kompetensi Terhadap Kinerja Perawat	0,000	0,218	-	0,218	Berpengaruh langsung dan Signifikan
4	Komunikasi Terhadap Kinerja Perawat	0,019	0,095	-	0,095	Berpengaruh langsung dan Signifikan
5	Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat	0,000	0,666	-	0,666	Berpengaruh langsung dan Signifikan
6	Kompetensi Terhadap Kinerja Perawat Dimediasi Kepuasan Kerja	0,000	0,218	0,274	0,492	Berpengaruh Tidak Langsung dan Signifikan
7	Komunikasi Terhadap Kinerja Perawat Dimediasi Kepuasan Kerja	0,019	0,095	0,178	0,273	Berpengaruh Tidak Langsung dan Signifikan

G. Pembahasan dan Implementasi

1. Kompetensi Berpengaruh Langsung terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil uji analisis jalur (*Path analysis*) substructural 1 terbukti bahwa variabel kompetensi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil Penelitian ini mendukung teori dari Menurut Lawler dalam Munandar (2012:356), menyatakan bahwa keahlian menjadi bagian dari faktor masukan yang mempengaruhi kepuasan kerja atau ketidakpuasan. Kompetensi merupakan dimensi perilaku berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang berada di belakang kepuasan kerja seorang karyawan, artinya bila karyawan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memadai untuk menyelesaikan suatu pekerjaan maka pegawai tersebut akan memiliki perasaan puas dalam bekerja.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Adhie Fasha Nurhadian (2019), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pengaruh kompetensi dan komitmen terhadap kepuasan kerja pegawai. Begitu juga dengan hasil mpenelitian Sartito Sianturi dkk (2019), menunjukkan Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada RS. Martha Friska.

Kompetensi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan kerja. Implementasinya apabila kompetensi perawat ditingkatkan maka kepuasann kerja perawat RSPI akan meningkat. Untuk itu pihak manajemen RSPI perlu meningkatkan kompetensi perawat dengan memberikan meningkatkan keterampilan perawat melalui pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pelayanan medis dan penggunaan peralatan medis.

2. Komunikasi Berpengaruh Langsung terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil uji analisis jalur (*Path analysis*) substructural 1 terbukti bahwa variabel kompetensi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil Penelitian ini mendukung teori dari Herzberg dalam As'ad (2004:105), membagi situasi yang mempengaruhi perasaan seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu kelompok *satisfiers* atau *motivator* yang terdiri dari prestasi pengakuan, tanggungjawab. Dan yang kedua yaitu kelompok sebagai sumber ketidakpuasan atau *dissatisfiers* yang terdiri dari prosedur kerja, upah atau gaji, hubungan antar karyawan/pegawai.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Siti Nurrachmah (2021), menunjukkan bahwa komunikasi (dimensi *personal feedback* dan *relation with supervisor*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Begitu juga dengan hasil Penelitian Ainun Khulfatya (2019), menunjukkan Komunikasi Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Komunikasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan kerja. Implementasinya apabila komunikasi perawat ditingkatkan maka kepuasann kerja perawat RSPI akan meningkat. Untuk itu pihak manajemen RSPI perlu memperbaiki komunikasi agar lebih efektif, yaitu dengan pemberian wewenang atau pemberian tugas yang semakin jelas dan terperinci sehingga perawat dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik.

3. Kompetensi Berpengaruh Langsung terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil uji analisis jalur (*Path analysis*) substructural 1 terbukti bahwa variabel kompetensi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil Penelitian ini mendukung teori dari Sedarmayanti (2017:11) mengatakan bahwa kompetensi lebih dekat pada kemampuan atau kapabilitas yang diterapkan dan menghasilkan pegawai atau pemimpin atau pejabat yang menunjukkan kinerja yang tinggi disebut mempunyai kompetensi. Kompetensi sebagai kemampuan dari seorang individual yang ditunjukkan dengan kinerja baik dalam jabatan atau pekerjaannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Annisa Putri Soetrisno, Alini Gilang, (2018), menunjukkan kompetensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung.

Kompetensi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Perawat. Implementasinya apabila kompetensi perawat ditingkatkan maka kinerja perawat RSPI akan meningkat. Untuk itu pihak manajemen RSPI perlu meningkatkan kompetensi perawat dengan memberikan berbagai pelatihan terutama yang berhubungan dengan keterampilan tulis dan lisan dalam memahami tugas dan tanggungjawabnya, antara lain mengikutkan perawat dalam mengikuti seminar-seminar, workshop pemakaian peralatan medis ataupun penggunaan teknologi medis terbaru.

4. Komunikasi Berpengaruh Langsung terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil uji analisis jalur (*Path analysis*) substructural 2 terbukti bahwa variabel kompetensi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil Penelitian ini mendukung teori dari Mangkunegara dalam Mardianto (2015:43) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah uraian tugas, otonomi, target kerja, komunikasi organisasi dan hubungan kerja. Teori ini menjelaskan bahwa komunikasi organisasi yang baik akan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Hal yang sama menurut Newstrom dan Davis (2004:151) apabila tidak ada informasi atau komunikasi para pegawai tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan para penyelia tidak dapat memberikan instruksi. Artinya melalui komunikasi yang baik maka akan dapat dijelaskan kepada seluruh karyawannya apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerjanya.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan hasil Penelitian dari I Komang Alan Darmasaputra & I Gede Adnyana Sudibya (2019) Komunikasi Organisasi

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan semakin baik komunikasi maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

Komunikasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Perawat. Implementasinya apabila komunikasi perawat ditingkatkan maka kinerja perawat RSPI akan meningkat. Untuk itu pihak manajemen RSPI perlu meningkatkan komunikasi organisasi dengan memperbaiki pendelegasian wewenang kepada perawat, yaitu dengan membuat standar operasional prosedur (SOP) yang lebih efektif sehingga perawat mudah memahaminya dan pekerjaannya mudah dislesaikan sehingga kinerjanya meningkat.

5. Kepuasan Kerja Berpengaruh Langsung terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil uji analisis jalur (*Path analysis*) substructural 2 terbukti bahwa variabel Kepuasan Kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Perawat.

Hasil Penelitian ini mendukung pendapat Jackson, Schuler, Werner (2011: 66) menyatakan bahwa pekerja yang tidak puas akan malas bekerja yang berakibat pada menurunnya kinerja dan hilangnya keefektifan kerja secara umum. Menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan mampu bekerja dengan baik, karyawan yang merasa puas baik dengan lingkungan kerja, sikap atasan maupun dengan sistem kompensasi yang diterapkan perusahaan, akan berusaha dengan maksimal dan meningkatkan kinerjanya serta berusaha berprestasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka akan semakin tinggi kinerja karyawan tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nunik Andraeni (2020) yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja karyawan Restoran Saint Cinnamon, Tere Budi dan Donburi.

Kepuasan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja perawat. Implikasinya apabila kepuasan kerja ditingkatkan maka kinerja perawat akan meningkat. Untuk itu pihak manajemen RSPI sebaiknya berusaha

meningkatkan kepuasan kerja, antara lain meningkatkan gaji sehingga kinerja perawat meningkat.

6. Pengaruh Tidak Langsung Kompetensi Terhadap Kinerja Perawat yang Dimediasi Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil uji analisis jalur (uji path analisis) yang telah diteliti bahwa variabel Kompetensi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Junaidi (2021), yang membuktikan bahwa kompetensi melalui kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal yang sama juga dibuktikan oleh Brilliantityo, Abiyu (2018), bahwa Kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja penyiar radio di Kota Malang, dan juga terdapat pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja penyiar radio di Kota Malang menunjukkan hasil yang positif dan signifikan juga.

Implementasinya apabila kompetensi meningkat maka kepuasan kerja akan meningkat dan kemudian kinerja perawat RSPI juga akan meningkat. Untuk itu disarankan agar pihak manajemen RSPI memperhatikan peningkatan kompetensi yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan sekaligus meningkatkan kinerja perawat RSPI, misalnya melakukan berbagai pendidikan dan pelatihan baik untuk peningkatan hard skill dan soft skill perawat.

7. Pengaruh Tidak Langsung Komunikasi Terhadap Kinerja Perawat yang Dimediasi Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil uji analisis jalur (uji path analisis) yang telah diteliti bahwa variabel Komunikasi berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja

Hasil Penelitian ini sesuai dengan hasil Penelitian dari Dimas Okta Ardiansyah (2016), Judul Penelitian “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Bagian Produksi

Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terhadap kepuasan kerja, komunikasi terhadap kinerja, kepuasan kerja terhadap kinerja, dan peran kepuasan kerja memediasi komunikasi terhadap kinerja karyawan semuanya mempunyai pengaruh positif dan signifikan.

Untuk itu pihak manajemen RSPI perlu melakukan perbaikan-perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja perawat, antara lain memperbaiki system komunikasi, memperbaiki media komunikasi, melakukan pelatihan komunikasi yang efektif, dan sebagainya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil olah data yang telah dilakukan terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI).
2. Komunikasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI).
3. Kompetensi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI).
4. Komunikasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI).
5. Kepuasan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI).
6. Kompetensi berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap Kinerja Perawat yang Dimediasi Kepuasan Kerja Pada Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI).
7. Komunikasi berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap Kinerja Perawat yang Dimediasi Kepuasan Kerja Pada Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI).

B. Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan maka dapat disampaikan beberapa rekomendasi saran untuk perbaikan pengelolaan sumber daya manusia dapat meningkatkan Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah (RSPI) sebagai berikut :

1. Dalam rangka meningkatkan kompetensi perawat RSPI maka disarankan agar pihak manajemen RSPI memberikan berbagai kegiatan untuk meningkatkan keterampilan perawat, antara mengikuti pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pelayanan medis, penggunaan peralatan medis, mengikuti seminar-seminar, workshop, pelatihan penggunaan teknologi medis terbaru. Sehingga perawat akan semakin puas sekaligus dapat meningkatkan kinerjanya.
2. Dalam rangka meningkatkan komunikasi yang efektif maka pihak manajemen RSPI perlu memperbaiki pola komunikasi, yaitu dengan pemberian wewenang atau pemberian tugas yang semakin jelas dan terperinci membuat standar operasional prosedur (SOP) yang lebih efektif untuk memudahkan perawat memahami pekerjaannya sehingga mudah untuk diselesaikan. Sehingga perawat akan semakin puas sekaligus dapat meningkatkan kinerjanya.
3. Dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja perawat maka pihak manajemen RSPI sebaiknya memperbaiki berbagai kebijakan yang dapat mempengaruhi rasa senang dari para perawat, antara lain meningkatkan gaji sehingga kinerja perawat meningkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Adhie Fasha Nurhadian (2019) Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Studi pada salah satu instansi di Kabupaten Bandung Barat), *Majalah Bisnis dan IPTEK*, Vol. 12 No. 2 (2019), ISSN: 2502-1559, STIE Pasundan, Bandung.
- Amirullah, 2015, Pengantar Manajemen, Jakarta: Mitra Wacana Media
- Amstrong dan Baron. 2016, Manajemen Kinerja, Terjemahan Irham Fahmi, Bandung, Alfabeta.
- Annisa Putri Soetrisno, Alini Gilang, (2018), Judul Penelitian "Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung)". *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen (JURISMA)*, Volume VIII No. 1 Tahun 2018, E-ISSN: 2338-292X (Online), P-ISSN: 2086-0455 (Print), Universitas Telkom Bandung.
- Armstrong, Michael and Stephen Taylor. 2014. *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan.
- As'ad, Moch. 2004. *Psikologi Industri*: Yogyakarta Liberty.
- Bangun, W. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Bateman, Thomas S. dan Snell, Scott A. 2014. *Manajemen*, McGraw-Hill Education (Asia) Terjemahan Retno dan Willy, Jakarta, Salemba Empat
- Colquitt, J., et al. 2011. *Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace*. McGraw-Hill Irwin.
- Brilliandityo, Abiyyu (2018), Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Penyiar Radio Di Kota Malang". Tesis, URL: <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/164012>, Universitas Brawijaya.
- Dessler, Gary, 2012. *Human Resource Management*. New Jersey : John Willey and Sons.
- Deswarta (2017), "Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau". *Jurnal Valuta*, Vol. 3, No.1 April 2017, ISSN: 2502-1419.

- Dimas Okta Ardiansyah (2016), Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung)". *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No.1, Januari 2016, Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.
- Edy Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-8. Jakarta : Prenada Media Group
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE
- Haryono, Siswoyo. 2017. *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS LISREL PLS*. Luxima Metro Media
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Henry Simamora, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta.
- Herizal Muhammad Nur (2019), Judul Penelitian "Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Pidie". *Jurnal Sains Riset (JSR) ISSN: 2088-0952*.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha, 2008, *Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Jijah Hilyatul Ajjiah, Evi Selvi, (2021), Pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja perangkat desa di wilayah Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor. ". *Jurnal Manajemen*, Vol 13, No 4 (2021), pISSN: 0285-6911 eISSN: 2528-1518, FEB Universitas Mulawarman.
- Jumaisa, Nurwati Nurwati, Muhammad Masri (2019), Judul Penelitian "Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dimediasi oleh Kepuasan Kerja". *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Organisasi (JUMBO)*, Vol.3 No.2 (2019) Universitas Halu Oleo, Manado.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional :Konsep dan Aplikasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Luthans, Fred. 2012. *Perilaku Organisasi (V.A Yuwono dkk)* Yogyakarta, Penerbit Andi.

- Mathis, Robert L dan John H. Jackson, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Buku 1, Alih Bahasa: Jimmy Sadeli dan Bayu. Prawira Hie, Salemba Empat. Jakarta.
- Moeheriono, 2014, Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Mondy, R. Wayne, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia, Erlangga, Jakarta.
- Munandar, Sunyoto, 2012. Psikologi Industri dan Organisasi. Penerbit BPFE UI, Jakarta.
- Robbins, P. Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. Perilaku Organisasi. Salemba Empat. Jakarta
- Robbins, S.P., dan Coulter, M. 2014. Management. Twelfth Edition. England: Pearson Education Limited.
- Sartito Sianturi, Roma Diana Maria Sihombing, Lenta Marianti Sitinjak, dan Rizki Yuspantrisia (2019), Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada RS Marta Frsika (Bidang Keperawatan)". Jurnal Ilmiah Socio Secretum, Volume 9 No.1 Juni 2019, ISSN: 2252-9179.
- Sedarmayanti. 2014. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Jakarta: Mandar Maju.
- Simamora, Henry. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: SIE YKPN.
- Siska Mardiana (2016), Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. NX Indonesia". Jurnal Sains Manajemen, Vol. 2 No. 1 2016), Universitas Serang Raya (<https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/SM/pages/view/Pub>).
- Sitti Nurrachmah, Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Industri Jasa Keuangan di Bandung, Jurnal Komversal, VoL. 3 No.1 Februari 2021. ISSN 2502-6151 (online), DOI10.38204/komversal.v7i1.
- Sugiyono. 2016. Metodologi Penelitian Bisnis. Bandung: CV Alfabeta.
- Wibowo. 2016. Manajemen Kinerja (Edisi 3) . Jakarta: Rajawali Pers.
- Zainal, Veithzal Rivai, dkk. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik. Depok. PT Rajagrafindo Persada.

LAMPIRAN: SURAT TUGAS



UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Arteri Pondok Indah No. 11, Jakarta Selatan 12240
 Telp. (021) 739 8393 (Hunting), Fax. (021) 720 0352
 website <http://www.usni.ac.id>

SURAT TUGAS
 Nomor: 810A/D-EKO/IX/2021

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : GL. Hery Prasetya, SE.MM.
 NIK : 05.U03.08.15-00143
 Pangkat/Gol. : Lektor/II-D
 Jabatan : Dekan
 Unit Kerja : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menugaskan nama-nama tersebut di bawah ini sebagai berikut:

No.	NAMA	STATUS	PANGKAT AKADEMIK
1.	Dr. Guston Sitores, SE.MM	Ketua Tim	Lektor Kepala
2.	Dr. Darluis Rinsok, SE. MM	Anggota Tim	Lektor
3.	GL. Hery Prasetya, SE. MM	Anggota Tim	Lektor
4.	Astey Nancy S, SE. MM,	Anggota Tim	Lektor
5.	Siti Nuril Huda	Anggota Tim	Mahasiswa

Sebagai Dosen Tetap dan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis USNI untuk melakukan kegiatan Penelitian dengan Topik "PERANAN KEPUASAN KERJA MEMEDIASI PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT PONDOK INDAH".
 Surat Tugas ini berlaku sejak tanggal 14 September 2021 sampai dengan 25 Februari 2022.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jakarta, 13 September 2021
 P-esan

 GL. Hery Prasetya, SE.MM

Tembusan Yth:

1. Rektor (sebagai laporan)
2. Wakil Rektor I, II dan III
3. Ketua LPPM
4. Ka. BUK

A. DATA BAKU

NO.	X1	X2	Z	Y
1	57	130	74	82
2	56	124	74	80
3	51	116	69	70
4	47	124	63	68
5	57	125	73	82
6	56	128	75	82
7	48	124	72	67
8	48	124	65	68
9	50	119	67	70
10	52	121	66	73
11	49	124	68	69
12	51	127	67	72
13	51	110	65	72
14	53	118	69	73
15	58	123	73	81
16	49	123	63	68
17	53	135	76	84
18	46	115	62	64
19	49	120	66	68
20	52	125	66	71
21	49	124	62	68
22	48	124	66	67
23	46	145	62	64
24	49	122	67	69
25	49	121	63	68
26	61	124	68	71
27	60	123	65	69
28	52	121	66	68
29	64	123	63	68
30	56	118	61	68
31	55	117	60	66
32	59	145	66	69
33	58	124	72	78
34	62	126	70	75
35	54	124	65	68
36	52	119	62	67
37	51	123	65	69
38	49	120	64	67

39	50	120	62	67
40	59	124	64	68
41	51	121	65	71
42	61	124	63	69
43	54	121	62	67
44	62	138	75	80
45	54	124	65	70
46	49	118	63	65
47	57	127	65	68
48	62	124	66	68
49	58	118	62	67
50	66	123	63	68
51	61	122	66	68
52	54	120	66	68
53	58	139	77	85
54	46	118	60	65
55	51	125	67	71
56	60	130	76	84
57	59	129	74	82
58	50	124	63	66
59	58	128	74	80
60	49	124	65	68
61	49	123	64	68
62	53	124	66	73
63	51	124	65	71
64	52	125	67	72
65	56	124	72	78
66	47	115	61	64
67	49	115	62	68
68	52	124	65	70
69	51	122	65	69
70	58	123	64	68
71	55	124	68	69
72	54	132	71	76
73	57	130	73	79
74	48	122	62	68
75	49	124	65	68
76	51	122	63	68
77	51	122	64	68
78	53	122	64	70
79	61	122	75	83
80	58	128	67	78

81	57	125	69	76
82	52	116	65	72
83	50	123	64	70
84	57	126	70	77
85	51	122	59	68
86	47	110	59	65
87	52	123	66	68
88	51	123	70	77
89	56	124	65	76
90	50	124	68	68
91	50	110	62	68
92	57	121	73	80
93	54	121	67	74
94	49	108	62	68
95	49	97	62	68
96	52	124	68	71
97	53	122	65	70
98	53	120	65	68
99	49	124	66	68
100	49	97	70	68
101	48	111	63	68
102	49	124	66	70
103	60	124	70	76
104	59	128	71	74
105	50	124	59	69
106	51	123	64	68
107	48	120	62	67
108	48	118	63	67
109	54	99	62	68
110	49	121	64	68
111	50	123	63	68
112	47	123	62	68
113	56	121	66	68
114	49	124	65	68
115	64	134	77	85
116	49	123	66	68
117	52	122	65	68
118	51	117	63	66
119	60	118	70	75
120	55	124	67	71
121	60	128	75	83
122	53	123	66	71

123	52	132	70	74
124	51	124	68	72
125	48	120	66	67
126	53	123	77	85
127	49	120	66	68
128	54	126	68	71
129	51	124	64	68
130	51	115	50	67
131	51	124	56	69
132	52	106	66	72
133	50	144	62	68
134	49	123	64	68
135	50	113	63	69
136	57	124	68	76
137	52	123	68	71
138	51	124	62	68
139	48	114	62	67
140	55	119	72	74
141	54	116	62	75
142	49	122	64	68
143	50	121	65	68
144	49	120	62	67
145	51	123	67	68
146	60	124	71	83
147	48	116	60	65
148	50	124	59	63
149	54	120	64	68
150	51	122	62	68
151	55	120	64	75
152	54	121	55	68
153	53	118	63	67
154	49	122	57	68
155	51	122	65	69
156	50	123	64	69
157	59	124	64	68
158	56	121	65	68
159	51	124	64	68
160	52	124	66	69
161	53	124	65	68
162	50	121	64	68
163	51	129	68	70
164	54	124	71	73

165	50	124	68	69
166	55	121	62	68
167	52	124	65	70
168	52	124	64	66
169	47	124	63	65
170	51	123	65	68
171	53	123	62	68
172	51	119	65	67
173	49	117	62	68
174	49	116	62	66
175	56	120	64	68
176	52	124	64	68
177	52	121	63	68
178	57	124	64	69
179	55	122	63	68
180	52	116	63	66
181	55	124	65	70
182	62	120	66	68
183	61	145	76	82
184	54	124	64	70
185	56	135	68	83
186	51	121	67	68
187	51	118	64	67
188	50	114	62	64
189	59	131	69	81
190	50	124	63	64
191	54	127	69	71
192	54	123	61	68
193	54	124	61	68
194	52	124	62	64
195	52	124	64	68
196	54	117	65	66
197	52	121	60	68
198	54	131	68	70
199	50	119	64	68
200	55	121	68	70
201	50	124	67	68
202	53	136	79	85
203	50	121	63	68
204	58	134	74	83
205	50	124	62	68
206	54	122	65	68

207	48	124	62	68
208	56	122	66	68
209	50	110	59	61
210	55	116	63	65
211	50	130	65	68
212	56	124	62	69
213	59	129	70	73
214	56	127	69	75
215	57	124	68	78
216	52	118	63	68
217	52	124	68	72
218	51	127	64	67
219	50	124	60	68
220	51	121	63	69
221	50	119	58	68
222	50	121	54	68
223	50	150	59	68
224	50	124	61	69
225	62	131	71	85
226	50	124	62	69

B. LINIERITAS X1-X2-Z-Y

1 Linieritas Kompetensi (X1) Terhadap Kepuasan Kerja (Z)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	38.075	3.385		11.247	.000
	X1	.520	.064	.480	8.143	.000

a. Dependent Variable: Z

2 Linieritas Komunikasi (X2) Terhadap Kepuasan Kerja (Z)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.325	4.978		6.494	.000
	X2	.271	.041	.410	6.687	.000

a. Dependent Variable: Z

3 Linieritas Kompetensi (X1) Terhadap Kinerja (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.510	3.580		9.081	.000
	X1	.717	.067	.579	10.620	.000

a. Dependent Variable: Y

4. Linieritas Komunikasi (X2) Terhadap Kinerja (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.016	5.721		5.247	.000
	X2	.329	.047	.427	7.077	.000

a. Dependent Variable: Y

C. LAMPIRAN ANALISIS JALUR

1. SUBSTRUKTURAL-1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.557 ^a	.310	.304	3.66685

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1349.802	2	674.901	50.194	.000 ^b

Residual	2998.414	223	13.446		
Total	4348.217	225			

a. Dependent Variable: Z

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.557	4.966		3.939	.000
	X1	.450	.064	.412	7.036	.000
	X2	.180	.039	.268	4.569	.000

a. Dependent Variable: Z

2. STRUKTURAL-2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 ^a	.708	.704	2.73866

a. Predictors: (Constant), Z, X2, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4030.808	3	1343.603	179.141	.000 ^b
	Residual	1665.055	222	7.500		
	Total	5695.863	225			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Z, X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.872	3.835		-.749	.455
	X1	.274	.053	.219	5.188	.000
	X2	.073	.031	.095	2.372	.019
	Z	.762	.050	.666	15.230	.000

a. Dependent Variable: Y



UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA (USNI)

- Fakultas Teknik D3/S1
- Fakultas Ekonomi D3/S1
- Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan S1
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik S1
- Program Pascasarjana (S2)

KAMPUS A :
Jl. Arteri Pondok Indah No. 11, Jakarta Selatan 12240
Telp. (021) 739 8393 (Hunting), Fax. (021) 720 0352
website : <http://www.usni.ac.id>

KAMPUS B :
Jl. H. Jampang No. 91 Jatimulya
Tambun Selatan, Bekasi
Telp. (021) 8260 6803 Fax. (021) 8260 6803

SURAT KETERANGAN PERPUSTAKAAN 07/UPT-USNI/II/2022

Dengan ini Perpustakaan Universitas Satya Negara Indonesia menerangkan nama – nama tersebut di bawah :

No.	NAMA	STATUS	PANGKAT AKADEMIK
1	Dr. Guston Sitorus, SE. MM	Ketua Tim	Lektor Kepala
2	Dr. Darlius Rintok, SE. MM	Anggota Tim	Lektor
3	GL. Hery Prasetya, SE. MM	Anggota Tim	Lektor
4	Lucy Nancy, SE. MM	Anggota Tim	Lektor
5	Siti Nuril Huda	Anggota Tim	Mahasiswa Pascasarjana

Telah menyerahkan Laporan Hasil Penelitian kepada Perpustakaan Universitas Satya Negara Indonesia yang tertera dibawah ini. Oleh karena itu kami ucapkan terimakasih.

NO	JUDUL	KETERANGAN
1	Peran Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Pondok Indah	Laporan Hasil Penelitian

Jakarta, 24 Februari 2022
Ka. Perpustakaan


Febrina Nuril Huda, S.IP, MM


Tembusan :

1. Yth. Rektor USNI (sebagai laporan)
2. Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Arsip