

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI PADA DINAS  
PEMADAM KEBAKARAN DAN  
PENYELAMATAN  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**AMI SYAHPUTRI**

**2202020027**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY**

**MEDAN**

**2026**

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI PADA DINAS  
PEMADAM KEBAKARAN DAN  
PENYELAMATAN  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas  
dan Memenuhi Syarat – Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pada Fakultas Sosial dan Hukum

Universitas Quality

**OLEH:**

**AMI SYAHPUTRI**

**2202020027**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY**

**MEDAN**

**2026**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ami Syahputri

NPM : 2202020027

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Medan” merupakan asli hasil karya peneliti. Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu pada hasil karya orang lain dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mencantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi terbukti hasil plagiat dari hasil karya tulis orang lain dengan disengajakan, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatasan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggungjawaban karya ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun.

Medan, 9 April 2026

Yang menyatakan,



Ami Syahputri

NPM : 2202020027

## PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada dinas pemadam  
kebakaran dan penyelamatan kota medan  
Nama : AMI SYAHPUTRI  
Program Studi : MANAJEMEN  
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 09 April 2026

Menyetujui  
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Nurbeti SE., M.Si

NIP.0003046713

Pembimbing Pendamping



Samuel Tenang Ukur Ardianta S.E.,  
M.M

NIP.0125028105

Ketua Program Studi  
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si

NIP.0114028003

Dekan Soshum  
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP

NIP.0107038901

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat Kasih Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pada Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Medan** skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Universitas Quality. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si.,M.Pd, selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina Br Perangin angin S.Pd.,M.Pd selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu, S.Sos.M.SP, selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si, selaku Kaprodi Manajemen dan selaku dosen Pembimbing Akademik penulis selama perkuliahan.
5. Ibu Nurbeti SE., M.SI, selaku Dosen pembimbing utama penulis yang telah menyediakan waktu untuk membimbing.
6. Bapak Samuel Tenang Ukur Ardianta S.E.,M.M, selaku Dosen pembimbing pendamping penulis yang telah meluangkan waktu untuk membimbing.
7. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar Prodi Manajemen Universitas Quality, yang telah meluangkan waktunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Medan, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Ambri dan Ibunda Sukanti yang telah memberikan dukungan, doa dan kasih sayang

yang tak terhingga selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Quality dan seluruh keluarga besar yang memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

10. Teman seperjuangan penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi dan bantuan selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Terutama kepada, Dinda Trie Nabilla, Desy Natalya Sihombing, Ranita Br Karo, Nurhafidzah, Nur Fadillah Pasaribu, Juita Anggreni, Jesika Novita Sari Br Simangunsong, yang telah menjadi teman diskusi dan memberikan saran- saran berharga. Terima kasih atas persahabatan, kebersamaan, dan dukungan yang telah diberikan.
11. Teristimewa kepada bapak Dr. Sofyan Tan, yang telah memberikan saya beasiswa KIP Kuliah sehingga saya bisa berkuliah saat ini.

Medan, Februari 2026

Penulis

Ami Syahputri

2202020027

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>I</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>II</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>III</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>V</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>X</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
11.1 Latar Belakang .....	1
11.2 Identifikasi Masalah .....	3
11.3 Batasan Masalah .....	4
11.4 Rumusan Masalah .....	4
11.5 Tujuan Penelitian .....	4
11.6 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Kerangka Teoritis.....	6
2.1.1 Pengertian Komunikasi .....	6
2.1.2 Jenis-Jenis Komunikasi dalam Organisasi .....	6
2.1.3 Indikator Komunikasi .....	7
2.1.4 Pengertian Kinerja Pegawai .....	9
2.1.5 Dimensi Kinerja .....	11
2.1.6 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja .....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	13
2.3 Kerangka Berpikir .....	17
2.4 Definisi Operasional.....	17
2.5 Hipotesis .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.2 Jenis Penelitian .....	21

3.3	Populasi dan Sampel .....	21
3.4	Instrumen Penelitian .....	21
3.4.1	Penyusunan Kuesioner .....	22
3.4.2	Skala Pengukuran .....	22
3.4.3	Uji Instrumen .....	23
3.5	Analisis Data .....	23
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	23
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	23
3.5.3	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	24
3.5.4	Uji Hipotesis (Uji-t).....	24
3.5.5	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	24
3.6	Uji Hipotesis .....	25
3.6.1	Uji-t (Uji Parsial).....	25
3.6.2	Kriteria Pengambilan Keputusan .....	25
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	26
4.4.1	Sejarah Dinas Pemadam Kebakaran.....	26
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	27
4.2.1	Jumlah Responden.....	28
4.2.2	Karakteristik Responden .....	28
4.2.3	Deskripsi Variabel Komunikasi (X).....	31
4.2.4	Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	33
4.3	Hasil Uji Persyaratan Analisis Data.....	37
4.3.1	Uji Validitas .....	37
4.3.2	Uji Realibilitas .....	39
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	40
4.4.1	Uji Normalitas .....	40
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas .....	42
4.4.3	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	44
4.4.4	Uji Hipotesis.....	45
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	48

4.5.1 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai .....	48
4.5.2 Kekuatan Hubungan Komunikasi dan Kinerja Pegawai .....	50
4.5.3 Kontribusi Komunikasi dalam Menjelaskan Kinerja Pegawai.. .....	50
4.5.4 Implikasi Hasil Penelitian terhadap Pelaksanaan Tugas Organisasi .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>

