

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam konteks birokrasi, khususnya pemerintahan daerah, kinerja pegawai menjadi tolok ukur utama dalam menilai pencapaian institusi. Pegawai yang mampu bekerja secara optimal akan melaksanakan tugas dan fungsi dengan lebih efektif, sekaligus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Maka, diperlukan strategi yang tepat dan terarah untuk memperkuat peran komunikasi interpersonal dalam mendukung kinerja pegawai guna meningkatkan kualitas SDM dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi performa pegawai. Di antara berbagai variabel yang dapat memengaruhi, meningkatkan dukungan organisasi dan memperkuat komunikasi interpersonal merupakan langkah strategis dalam mengoptimalkan kinerja pegawai adalah dua aspek kunci yang memainkan peran utama dalam membentuk kualitas kinerja pegawai. Efek dari kedua faktor ini tidak berhenti pada hubungan langsung saja, tetapi juga mengalir melalui kepuasan kerja sebagai jalur mediasi yang memperkuat dampaknya.

Hasil pekerjaan yang dicapai pegawai dapat dipahami sebagai kinerja berdasarkan peran dan tanggung jawabnya, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas (Mangkunegara dalam Siregar & Pasaribu, 2022). Pandangan ini sejalan dengan pendapat Mathis dan Jackson (dalam Rahmawati & Zulaifah, 2022), yang menekankan bahwa capaian hasil pegawai mencerminkan sumbangsih nyata pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Sementara itu, Wibowo menambahkan bahwa penilaian kinerja juga mencakup bagaimana proses kerja itu dijalankan, termasuk di dalamnya keterampilan, motivasi, dan interaksi di lingkungan kerja. Hasibuan (dalam Febriantoro & Juariyah, 2020) menyatakan bahwa organisasi dengan pegawai yang berkinerja tinggi akan lebih produktif dan mampu memenuhi target yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, memperkuat kinerja pegawai pada dasarnya adalah memperkuat dasar keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Dukungan organisasi dipahami sebagai persepsi individu terhadap sejauh mana institusi memberikan penghargaan atas kontribusinya dan menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan pegawai. Metria dan Riana (2020) menekankan bahwa sebuah organisasi ideal semestinya memperlakukan pegawai dengan respek, memberi apresiasi dan pengakuan, serta menyediakan peluang untuk tumbuh dan berkembang. Ketika dukungan ini dirasa kurang adil atau tidak merata, pegawai akan merasa tidak dihargai, kehilangan semangat, dan berisiko mengalami stres kerja. Temuan dari Hamida et al. (2020) dan Umamy et al. (2021) mengungkapkan bahwa ketika pegawai merasakan dukungan dari organisasi, kinerja mereka cenderung meningkat secara signifikan. Hasil ini memperjelas bahwa kepemimpinan yang peduli dan responsif memainkan peran penting dalam mendorong pencapaian kinerja pegawai dan kebijakan institusional dalam membentuk iklim kerja yang inklusif dan suportif.

Selain dukungan struktural dari organisasi, komunikasi interpersonal juga menjadi fondasi penting dalam menciptakan sinergi antarindividu. Gaya

kepemimpinan komunikatif berperan efektif dalam mendukung koordinasi kerja, penyelesaian permasalahan, dan kolaborasi antarunit. Sebaliknya, jika terjadi miskomunikasi atau pola komunikasi yang tertutup, hal ini dapat menjadi penghambat kerja, menciptakan konflik, dan menurunkan produktivitas. Kosasih (2024) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang berkualitas tinggi merupakan refleksi dari hubungan kerja yang harmonis dan produktif, serta berkontribusi nyata terhadap pencapaian kinerja pegawai. Komunikasi yang sehat juga menciptakan suasana kerja yang nyaman, serta menumbuhkan rasa memiliki terhadap organisasi.

Kendati demikian, pengaruh dari dukungan organisasi dan komunikasi interpersonal terhadap peningkatan kinerja pegawai tidak selalu bersifat langsung tetapi juga Kepuasan kerja menjembatani pengaruh tersebut. Afandi (2021) mendefinisikan kepuasan kerja Sebagai cerminan penilaian positif pegawai terhadap pekerjaannya, kepuasan kerja mencakup perasaan dan sikap mereka terhadap lingkungan dan situasi kerja yang mereka alami, beban tugas, kompensasi, serta hubungan sosial. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi biasanya mendorong pegawai untuk menunjukkan loyalitas dan etos kerja yang kuat. Sebaliknya, rasa tidak puas dapat memunculkan keluhan, demotivasi, bahkan reaksi pasif-agresif. Sutrisno (dalam Siregar & Pasaribu, 2022) menambahkan bahwa ketidakbahagiaan dalam bekerja berkaitan erat dengan meningkatnya tekanan psikologis dan ketidakseimbangan beban kerja.

Dalam kerangka tersebut, menjadi penting untuk meneliti lebih lanjut bagaimana ketiga faktor—dukungan organisasi, komunikasi interpersonal,

dan kepuasan kerja—saling berkaitan dalam memengaruhi kinerja pegawai, khususnya di instansi pemerintahan. Salah satu unit kerja yang memegang peranan strategis dalam struktur birokrasi daerah adalah Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang. Unit ini dikoordinasikan oleh Asisten Administrasi Umum dan dipimpin langsung oleh Kepala Bagian. Tugasnya meliputi penyusunan dan pelaksanaan kebijakan administratif, pengelolaan kepegawaian, perlengkapan, rumah tangga, serta mendukung fungsi staf ahli dan tata usaha pimpinan. Kompleksitas tugas ini menuntut adanya kinerja pegawai yang tinggi, koordinasi yang solid, serta lingkungan kerja yang didukung oleh komunikasi dan sistem organisasi yang baik.

Namun, dalam realitas keseharian, tantangan tetap muncul sebagaimana yang juga terjadi di banyak instansi lain. Sebagian pegawai masih merasakan kurangnya dukungan dari organisasi—baik dalam bentuk sarana kerja, kejelasan peran, maupun kesempatan untuk berkembang. Selain itu, gaya komunikasi yang kaku dan terlalu hierarkis menghambat proses koordinasi yang efektif. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan kerja di kalangan pegawai, Kondisi ini pada akhirnya dapat menurunkan kinerja, individu maupun kelompok. Sehingga, diperlukan penelitian yang menyeluruh untuk memahami seberapa besar pengaruh dukungan interpersonal terhadap kinerja pegawai, melalui kepuasan kerja dalam memediasi hubungan tersebut, khususnya di lingkungan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang.

Terlebih lagi, menjelang akhir tahun 2024, unit ini mengalami penurunan performa yang tercermin dalam indikator kinerja sebagaimana

ditunjukkan dalam tabel berikut.

**Tabel 1.1. Kinerja Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang**

No	Indikator Sasaran	Permasalahan	Realisasi 2022	Realisasi 2023	Realisasi 2024
1	Prosentase Administrasi Keuangan Perangkat Daerah	Menurunnya ketepatan dan tanggung jawab pegawai dalam pelaksanaan tugas administrasi	94,5%	92%	<b>89%</b>
2	Prosentase Administrasi Barang Milik Daerah pada Perangkat Daerah	Minimnya sistem pendukung dan sarana kerja yang optimal dalam pengelolaan aset daerah	87%	85%	<b>80%</b>
3	Prosentase Administrasi Kepegawaian Perangkat Daerah	Kurangnya dukungan internal dalam pelaksanaan tugas-tugas pengelolaan kepegawaian	100%	98%	<b>96%</b>
4	Prosentase Administrasi Umum Perangkat Daerah	Hambatan dalam koordinasi dan keterbukaan informasi antarpersonel	88,85%	86%	<b>83%</b>
5	Prosentase Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah yang terkelola	Menurunnya semangat dan kenyamanan pegawai dalam menjalankan fungsinya	97%	95%	<b>91%</b>
6	Prosentase Pemeliharaan Barang Milik Daerah Bagian Umum yang terkelola	Kurangnya perhatian organisasi terhadap fasilitas kerja yang berpengaruh pada semangat	64,6%	78%	<b>74%</b>
7	Prosentase Administrasi Keuangan dan Operasional Kepala Daerah dan Wakil Daerah	Penurunan konsistensi kinerja dan akurasi pegawai dalam layanan kepada pimpinan daerah	100%	99%	<b>97%</b>
8	Prosentase Fasilitasi Kerumahtanggaan Sekretariat Daerah	Rendahnya kenyamanan dan penghargaan kerja yang dirasakan pegawai	96%	94%	<b>90%</b>

Sumber : Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang, 2025

Penurunan kinerja yang tergambar dalam Tabel 1.1 menunjukkan adanya tren negatif pada berbagai indikator pelaksanaan tugas dan fungsi satuan kerja dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, khususnya hingga tahun 2024. Dukungan organisasi tercermin dari bagaimana instansi menyediakan

sarana, prasarana, dan sistem kerja yang mendukung kelancaran tugas pegawai. Berdasarkan Tabel 1.1, penurunan kinerja pada indikator seperti *“Administrasi Barang Milik Daerah”* dan *“Pemeliharaan Barang Milik Daerah”* mencerminkan kendala dalam aspek ini. Pegawai mengalami keterbatasan dalam pengelolaan aset karena kurang optimalnya sistem dukungan organisasi, baik dalam bentuk kebijakan, logistik, maupun supervisi yang memadai. Penurunan realisasi dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa ketika dukungan dari organisasi melemah, produktivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas ikut terdampak. Komunikasi interpersonal menjadi faktor penting dalam menjamin kelancaran koordinasi, penyampaian informasi, dan hubungan kerja antarpersonel. Hal ini terlihat dalam penurunan realisasi pada indikator *“Administrasi Umum Perangkat Daerah”* yang dari 88,85% (2022) turun menjadi 83% (2024). Indikator ini mencerminkan bahwa hambatan komunikasi seperti miskomunikasi, kurangnya kolaborasi, serta ketidakterbukaan informasi dapat berdampak langsung pada kinerja operasional. Ketika komunikasi antarpersonel berjalan tidak efektif, maka kolaborasi antarpegawai dalam melaksanakan pekerjaan administratif menjadi terhambat, yang pada akhirnya mengurangi kinerja unit kerja secara keseluruhan.

Kepuasan kerja pegawai dapat tercermin dari semangat, kenyamanan, serta perasaan dihargai dalam lingkungan kerja. Penurunan pada indikator seperti *“Fasilitasi Kerumahtanggaan”* dan *“Penyediaan Jasa Penunjang”* mengindikasikan berkurangnya kenyamanan dan dukungan fasilitas yang menunjang kesejahteraan kerja. Ketika pegawai merasa tidak

mendapatkan fasilitas kerja yang layak atau lingkungan kerja yang menyenangkan, kepuasan kerja cenderung menurun. Hal ini dapat berimbas pada motivasi kerja dan loyalitas, yang pada akhirnya menurunkan konsistensi kinerja pegawai di berbagai fungsi pelayanan. Kinerja pegawai direpresentasikan dalam berbagai indikator output kerja, seperti “*Administrasi Keuangan*”, “*Administrasi Kepegawaian*”, hingga “*Operasional Kepala Daerah*”. Meskipun beberapa indikator tetap berada di atas 90%, tren penurunan sejak 2022 menunjukkan adanya penurunan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai. Kondisi ini menjadi sinyal bahwa performa pegawai mulai mengalami penurunan secara sistemik, yang kemungkinan dipengaruhi oleh menurunnya kualitas dukungan organisasi, gangguan dalam komunikasi internal, serta berkurangnya kepuasan kerja yang mereka alami.

Kondisi ini juga berkaitan erat dengan prinsip-prinsip *public accountability*, yang meliputi *transparency* dan *accountability*. Ketika dukungan organisasi, komunikasi interpersonal, dan kepuasan kerja tidak dikelola dengan baik, maka transparansi dan akuntabilitas dalam organisasi dapat terpengaruh, dan ini akan berdampak pada kepercayaan publik terhadap instansi tersebut. *Building public trust* menjadi aspek yang sangat penting, karena kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tidak hanya dibangun melalui pencapaian kinerja yang baik, tetapi juga melalui proses yang transparan dan akuntabel. Kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi dalam menjelaskan bagaimana dukungan organisasi serta komunikasi interpersonal memengaruhi kinerja pegawai. Pemimpin dengan

keterampilan komunikasi yang baik dapat membangun suasana kerja yang positif, memberikan umpan balik yang konstruktif, serta menyampaikan tujuan dan harapan dengan jelas, yang membuat pegawai merasa dihargai dan didukung.

Pada tahun 2022, di pimpin oleh Bupati Periode 2018-2023 dengan capaian realisasi sebagai mana di table 1.1. Hal ini menunjukkan dukungan organisasi dan komunikasi interpersonal yang cukup baik jika dilihat dari perspektif realisasi kinerja tahun 2022, kepuasan kerja juga maksimal karena faktor faktor yang mempengaruhi kinerja.

Pada tahun 2023, sejak Januari s/d September dipimpin oleh Bupati Periode 2018-2023, di karenakan akhir masa jabatan sampai dengan September 2023. Pada periode ini menunjukkan penurunan kinerja di beberapa indikator di sebabkan dukungan organisasi sudah mulai berkurang karena sudah mendekati purna tugas dan fokus kegiatan lebih cenderung keatas daripada ke bawah ,sehingga kepuasan kerja dari pegawai juga cenderung menurun di karenakan masuk pada periode purna tugas. Begitu pula dengan komunikasi interpersonal, kurangnya sharing session sehingga menjadikan komunikasi interpersonal masing masing sub bagian dan antara pimpinan dengan bawahan berkurang secara kualitas dan kuantitas. Pada aspek kepuasan kerja menurun karena volume pekerjaan yang semakin banyak di penghujung masa jabatan, sehingga mengurangi kualitas pekerjaan. Reward juga berkurang karena fokus kegiatan beralih ke fasilitasi kegiatan di periode akhir masa jabatan.

Pada periode triwulan terakhir tahun 2023, terjadi pergantian

kepemimpinan menjadi Pj Bupati. Dengan sosok baru otomatis bentuk dukungan organisasi dan komunikasi interpersonal juga berubah. Dengan kurun waktu kurang dari 3 bulan, Bagian Umum harus menyesuaikan dengan pejabat baru yang mempunyai pendekatan tersendiri dalam pelaksanaan tugas. Dengan adanya hal ini mempengaruhi dukungan organisasi dan komunikasi interpersonal. Sehingga kepuasan kerja juga masih belum terukur karena masih dalam waktu orientasi pejabat baru. Dengan adanya dinamika perubahan kepemimpinan di daerah menjadikan kinerja bagian umum turun 0,115 (rata rata 8 indikator). Pada tahun 2024 periode bulan Januari – Juli , terjadi pergantian kepala daerah yang semula Pj Bupati lama di ganti oleh Pj Bupati yang baru. Sehingga harus kembali menyesuaikan dengan pimpinan dengan situasi yang baru. Hal ini mempengaruhi tercapainya indikator kinerja Bagian umum, sehingga dukungan organisasi dan komunikasi interpersonal tidak tercapai dengan baik.

Fenomena ini tidak dapat dipandang semata-mata sebagai masalah teknis administratif, melainkan mencerminkan adanya permasalahan mendasar, khususnya dalam aspek dukungan organisasi, komunikasi interpersonal, dan kepuasan kerja pegawai. Sebagaimana ditegaskan oleh Mangkunegara (dalam Siregar & Pasaribu, 2022), kinerja pegawai bukan hanya mencerminkan hasil kerja secara kuantitatif dan kualitatif, tetapi juga bagaimana proses kerja tersebut dilakukan. Ketika proses kerja terganggu oleh minimnya motivasi, komunikasi yang tidak berjalan optimal, atau ketidakpuasan terhadap kondisi kerja, maka hasil akhir berupa capaian

kinerja pun akan mengalami penurunan.

Dalam konteks tersebut, dukungan organisasi menjadi faktor krusial. Organisasi yang memperhatikan kesejahteraan, penghargaan, serta kebutuhan profesional dan pribadi pegawainya akan lebih mungkin mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi. Sebaliknya, ketika pegawai mulai merasakan berkurangnya perhatian dan dukungan dari organisasi, seperti yang disampaikan oleh Metria dan Riana (2020), maka hal ini berdampak langsung terhadap moral kerja dan keterlibatan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Penurunan pada indikator seperti Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah dan Fasilitas Kerumahtanggaan Sekretariat Daerah, misalnya, bisa menjadi refleksi dari menurunnya semangat kerja atau kurangnya sinergi antarbagian yang seharusnya ditopang oleh dukungan struktural dan emosional dari organisasi.

Komunikasi yang terbuka dan saling mendukung antarpegawai maupun antara atasan dan bawahan membantu mengurangi potensi kesalahpahaman, mempercepat penyelesaian tugas, dan meningkatkan rasa saling percaya dalam tim. Penurunan dalam aspek seperti Administrasi Keuangan, Pemeliharaan Barang Milik Daerah, dan Administrasi Umum, yang memerlukan koordinasi lintas unit dan antarindividu, menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang tidak optimal bisa menjadi salah satu faktor penyebab menurunnya efektivitas kerja.

Seluruh dinamika ini kemudian bermuara pada kepuasan kerja pegawai. Apabila pegawai merasa kurang dihargai, tidak didengar aspirasinya, tidak memiliki kesempatan berkembang, atau merasa terisolasi

secara sosial, maka kepuasan kerja pun menurun. Kepuasan kerja yang rendah tak hanya menurunkan produktivitas dan komitmen, tetapi juga memperburuk hubungan antarpegawai di tempat kerja. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menciptakan siklus negatif yang menghambat peningkatan kinerja secara keseluruhan.

Kepuasan berperan sebagai variabel mediasi, yang menjelaskan bagaimana Dukungan Organisasi serta komunikasi interpersonal memengaruhi kinerja pegawai. Ketika seorang pemimpin mampu berkomunikasi secara efektif dan mengadopsi dukungan organisasi,. Pemimpin dengan keterampilan komunikasi yang baik mampu membangun suasana kerja positif, memberikan umpan balik yang membangun, serta menyampaikan tujuan dan harapan dengan jelas sehingga pegawai merasa dihargai dan didukung.

Teori Harapan pertama kali diperkenalkan oleh Victor Vroom pada tahun 1964, atau Expectancy Theory, menawarkan kerangka teoretis yang mendalam untuk memahami dinamika kepuasan kerja. Teori Harapan menyatakan bahwa kepuasan kerja muncul ketika pegawai yakin bahwa upaya mereka akan menghasilkan kinerja yang sesuai harapan, dan kinerja tersebut akan dihargai dengan imbalan yang dianggap bernilai. Ketika hubungan antara usaha, hasil kerja, dan imbalan terlihat jelas, pegawai cenderung merasa lebih puas dan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya.

Penelitian ini memperluas wawasan dengan menempatkan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, yang berperan menjembatani pengaruh

komunikasi interpersonal dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai, mengungkapkan bahwa pegawai yang merasa terinspirasi dan didukung oleh pemimpin mereka—terutama dalam konteks Dukungan Organisasi—akan lebih berkomitmen untuk mencapai tujuan organisasi dan terlibat dalam pengembangan diri mereka. Pemimpin transformasional yang efektif dapat memotivasi pegawai untuk berpikir kreatif, bekerja lebih keras, dan loyalitas terhadap instansi.

Kepuasan kerja berperan penting sebagai variabel mediasi dalam menjelaskan bagaimana komunikasi interpersonal dan dukungan organisasi mempengaruhi kinerja pegawai. Ketika seorang pemimpin dapat mengkomunikasikan visi dengan jelas, berinteraksi secara terbuka, dan mengadopsi gaya kepemimpinan yang mendorong motivasi serta pengembangan pegawai terhadap ekosistem kerja yang positif dan dinamis. Pemimpin mengarahkan yang dengan jelas, memperkuat kepercayaan, dan menyampaikan harapan dengan transparansi membentuk pegawai rasa penghargaan dan dukungan untuk memacu bekerja dengan lebih baik.

Penelitian ini mengisi celah yang muncul dari temuan sebelumnya, di mana Kosasih (2024) menekankan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif meningkatkan kepuasan kerja karena mampu menciptakan situasi kerja yang harmonis. Sementara itu, studi dari Suci (2023) dan Hilmawan (2022) menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dapat mendorong peningkatan produktivitas pegawai. Namun, masih sedikit penelitian yang mengintegrasikan peran komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja secara bersamaan dalam menjelaskan peningkatan kinerja pegawai,

khususnya di lingkungan instansi pemerintah daerah, mempercepat penyelesaian tugas, dan mendorong kolaborasi tim. Namun, tidak semua temuan serupa. Studi Ramadanis et al. (2023) mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal tidak selalu memberikan dampak signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga penting untuk melihat konteks organisasi secara lebih menyeluruh dalam menganalisis hubungan antar variabel, seperti motivasi intrinsik, budaya organisasi, atau dukungan manajerial, dapat memainkan peran penting dalam mempengaruhi hasil tersebut. Oleh karena itu, analisis ini menekankan pentingnya mempertimbangkan berbagai variabel kontekstual yang dapat mempengaruhi hubungan antara komunikasi interpersonal, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai.

Beberapa studi seperti Hamida et al. (2020), Frianto (2022), dan Marbun (2022) menemukan bahwa dukungan organisasi mampu meningkatkan kinerja. Perbedaan ini menunjukkan bahwa konteks organisasi, karakteristik pegawai, dan faktor internal lainnya turut menentukan kekuatan pengaruh tersebut bahwa dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, yang menegaskan pentingnya peran dukungan dari organisasi dalam meningkatkan produktivitas dan motivasi pegawai. Namun, penelitian oleh Ariyanti & Rijanti (2022) memberikan temuan yang berbeda, di mana dukungan organisasi justru berdampak terbalik pada kinerja pegawai. Perbedaan hasil penelitian ini menandakan adanya gap dalam pemahaman mengenai seberapa besar dukungan organisasi dapat mempengaruhi kinerja pegawai dan faktor-faktor

lain yang mungkin berperan, seperti kondisi organisasi, tipe instansi, atau karakteristik individu pegawai.

Berdasarkan hasil uraian latar belakang diatas, serta penelitian-penelitian terdahulu, ditemukan adanya research gap. Dengan demikian, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA PEGAWAI BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN JOMBANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang di bahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang?
2. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang?
4. Apakah dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang?
5. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menguji apakah dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang.
2. Menguji apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang.
3. Menguji apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang.
4. Menguji apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang.
5. Menguji apakah dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini menghadirkan kontribusi teoritis yang berarti dengan memperluas cakrawala pemahaman mengenai keterkaitan antara komunikasi interpersonal, dukungan organisasi, dan kinerja pegawai,

melalui peran strategis kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Hasil studi ini memperkaya khazanah literatur dengan menggarisbawahi bahwa kepuasan kerja berperan sebagai jembatan penting yang menghubungkan kualitas komunikasi serta dukungan organisasi dengan capaian kinerja. Selain itu, temuan ini menegaskan urgensi komunikasi yang terbuka dan kepemimpinan yang responsif dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, terutama dalam konteks birokrasi pemerintahan seperti Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang.

## 2. Manfaat Akademis

Dari sisi akademis, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam memperkaya kajian empiris terkait peran dukungan organisasi, komunikasi interpersonal, dan kinerja pegawai dalam ranah implementatif. Studi ini menghadirkan sudut pandang baru dengan menempatkan kepuasan kerja sebagai variabel intervening yang menjembatani dinamika antar elemen manajerial di lingkungan kerja. Temuan yang diperoleh diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai determinan kinerja pegawai lintas sektor, sekaligus menjadi pijakan bagi penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi lebih dalam peran strategis kepuasan kerja dalam mendorong efektivitas dan kinerja organisasi secara berkelanjutan.