

## DUKUNGAN SOSIAL ATASAN , PROBLEM FOCUSED COPING DAN KEPRIBADIAN EXTROVERT INTROVERT PEGAWAI BAPENDA KOTA SAMARINDA

### SOCIAL SUPPORT ON TOPIC, PROBLEM FOCUSED COPING AND PERSONALITY INTROVERT EXTROVERT BAPENDA EMPLOYEES IN SAMARINDA CITY

Lia Rosliana<sup>(1)</sup>

Peneliti PKP2A III LAN dan Dosen LB Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda<sup>(1)</sup>

Email: lia\_rosliana2000@yahoo.com<sup>(1)</sup>

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dukungan social atasan dengan problem focus coping pegawai berkepribadian ekstrovert dan introvert. Subjek penelitian ini adalah 98 orang Pegawai Bapenda Kota Samarinda Kalimantan Timur. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Skala Problem Focused Coping , Skala Dukungan Atasan, dan Alat Tes Psikologi tipe kepribadian dari Eysenc. Semua skala diisi oleh subjek penelitian. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan program Product Moment dari Seri Program Statistik (SPS) Versi 2000. Edisi Profesor Sutrisno Hadi. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa: pertama ada korelasi yang sangat signifikan antara dukungan atasan dan problem focus coping pada pegawai yang berkepribadian ekstrovert dan introvert (  $r=0,345$  dengan  $p=0,000$  (  $p < 0,001$ ). Kedua ada korelasi yang signifikan antara tingkat dukungan Atasan dengan tingkat problem focused coping pegawai berkepribadian ekstrovert saja (  $r = 0,448$  dengan  $p = 0,001$ ( $p < 0,01$ ). Ketiga tidak ada korelasi antara tingkat dukungan social Atasan dengan tingkat problem focused coping pegawai yang berkepribadian introvert =  $0,238$  dengan  $p = 0,115$ (  $p > 0,05$ ).

**Kata Kunci:** Dukungan Atasan, Problem focused coping, Tipe Kepribadian Ekstrovert dan Introvert. Pegawai Bapenda Kota Samarinda

**Abstract:** This study aims to determine the relationship between social superiors' support and problem focus coping with extroverted and introverted employees. The subjects of this study were 98 Bapenda employees in Samarinda City, East Kalimantan. The instruments used in this study were: Scale of Focused Coping, Scale of Superiors Support, and Psychological Test Tools of personality types from Eysenc. All scales are filled by research subjects. The research data were analyzed using the Product Moment program from the Series 2000 Program Statistics (SPS). Edition of Professor Sutrisno Hadi. The results of statistical tests show that: 1. there is a very significant correlation between superior support and focus coping problems on extroverted and introverted employees ( $r = 0.345$  with  $p = 0.000$  ( $p < 0.001$ ). 2. there is a significant correlation between the level of support Superiors with the level of problem focused coping with extroverted employees only ( $r = 0.448$  with  $p = 0.001$  ( $p < 0.01$ ). 3. There is no correlation between the level of social support and the level of problem focused coping with introverted employees =  $0.238$  with  $p = 0.115$  ( $p > 0.05$ ).

**Keywords:** Top Support, Problem focused coping, Extrovert and Introverted Personality Types. Bapenda employee in Kota Samarinda

## PENDAHULUAN

Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda atau yang dikenal dengan Bapenda yang sebelumnya bernama Dispenda (Dinas Pendapatan Daerah) memiliki tugas membantu Walikota dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan sub pendapatan daerah yang menjadi kewenangan daerah.

Badan Pendapatan Daerah menurut Peraturan Walikota Samarinda Nomor 52 Tahun 2016 Pasal 3 mempunyai fungsi yang strategis yaitu : Penyusunan rancangan dan pelaksanaan kebijakan, program dan kegiatan pada lingkup badan, Penyusunan kebijakan pelaksanaan pemungutan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan lainnya, Pelaksanaan pendaftaran, pendataan, penetapan dan penagihan serta penggalan potensi pajak Daerah, Pelaksanaan

pembukuan, pelaporan hasil pungutan dan penerimaan pendapatan Daerah, Pelaksanaan perencanaan, pengawasan dan pengendalian operasional dibidang pendaftaran, pendataan, penetapan dan penagihan serta penggalian potensi pendapatan daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Pelaksanaan pelayanan pendaftaran, pendataan, penetapan dan penagihan serta penggalian potensi pajak daerah dan pendapatan lain-lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Pelaksanaan penyuluhan dan menerima pengaduan mengenai pendapatan Daerah, Pelaporan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas dan fungsi, dan Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh walikota sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda tersebut, Badan Pendapatan Daerah / Bapenda mempunyai tugas dan fungsi yang sangat strategis sehingga otomatis setiap pegawainya akan mendapatkan pendelagasian tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Pegawai Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas secara langsung bersentuhan dengan masyarakat. Sehingga selain mengerjakan tugas fungsi internal juga harus mampu melayani dan berhubungan dengan masyarakat dengan baik.

Pemimpin/ Atasan mempunyai peran yang sangat penting dalam mendukung kinerja bawahannya. Tanpa dukungan sosial Atasan seorang pegawai tentunya akan dihadapkan pada permasalahan-permasalahan yang semakin berat dalam pelayanan terhadap masyarakat. Banyak kendala atau hambatan yang harus dilalui supaya proses pelayanan terhadap masyarakat berjalan dengan baik. Hambatan-hambatan tersebut dapat menimbulkan tekanan tersendiri, apalagi bila hambatan yang ada kurang terselesaikan dengan baik. Hambatan-hambatan yang biasanya ditemui misalnya masalah target pendapatan yang harus dapat dicapai, menghadapi berbagai tipe masyarakat dengan karakter yang berbeda dan harus selalu cepat dan tepat dalam menyelesaikan kinerja. Belum lagi pegawai sebagai manusia biasa harus mampu menyelesaikan masalah-masalah domestik dirinya. Hal itu membutuhkan pemikiran tersendiri untuk dapat memecahkan masalah yang ada.

Dukungan sosial atasan dalam membantu memecahkan masalah yang dihadapi diharapkan dapat mendampingi pegawai dalam menemui kesulitan-kesulitan dalam mengerjakan tugas pokok dan fungsinya.

Pegawai dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi, tentunya akan sangat terbantu apabila Atasan selalu dapat mensupport atau mendukung penyelesaian masalah atasan. Kesulitan yang dihadapi pegawai misalnya saja bagaimana Pegawai dapat mengikuti peraturan internal, bagaimana pegawai dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, apa yang harus dilakukan supaya tugas dan fungsinya juga dapat berjalan dengan baik. Kesulitan-kesulitan dalam pekerjaan tentu saja diharapkan dapat terselesaikan dengan baik dengan dukungan atasan. Berdasar permasalahan pegawai Bapenda yang berkaitan dengan pelayanan langsung kepada masyarakat, maka hal ini dapat menimbulkan tekanan-tekanan, dan dibutuhkan suatu pengelolaan yang baik, supaya permasalahan yang ada dapat terselesaikan. Hal-hal semacam ini membutuhkan penyelesaian masalah.

Pengelolaan dengan permasalahan ini sering disebut dengan coping. Wolman (1977 dalam Rosliana 2011) mengatakan bahwa coping merupakan usaha adaptif dalam menghadapi berbagai kondisi seperti ancaman, tantangan, tuntutan, atau tekanan yang mengenai dirinya. Coping dapat diartikan suatu usaha untuk mengurangi tekanan perasaan (Shin dkk, 1984 dalam Rosliana 2011). Secara umum strategi coping menurut fungsinya ada dua macam, yaitu coping yang berfokus pada pemecahan masalah (problem focused coping) dan coping yang berfokus pada emosi (emotion focused coping). Problem focused coping berorientasi pada pemecahan pokok permasalahan dengan mempelajari cara-cara atau keterampilan baru, sedangkan emotion focused coping berorientasi pada pengaturan respon emosional dengan permasalahan. Diharapkan pegawai dapat melakukan coping yang berfokus pada permasalahan yang dihadapi dan selalu berusaha untuk dapat memecahkan masalah itu dengan baik, yaitu dengan cara problem focused coping. Dengan demikian pegawai dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, dapat memecahkan masalah yang dihadapi, serta

pada akhirnya dapat mengembangkan potensinya seoptimal mungkin, baik dalam aspek fisik, psikis, atau sosialnya sehingga kinerja Badan Pendapatan Daerah terus meningkat. Adanya dukungan sosial sangat berperan dalam memilih strategi coping yang akan digunakan. Menurut Gottlieb (dalam Smet, 1994) dukungan sosial adalah informasi atau nasehat verbal dan atau non verbal, bantuan nyata, atau tindakan yang diberikan oleh keakraban sosial atau didapat karena kehadiran mereka dan mempunyai manfaat emosional atau dampak perilaku bagi si penerima. Dengan adanya dukungan sosial yang tinggi seseorang akan menjadi lebih yakin akan kemampuan dirinya dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi (Garnezi dan Rutter, 1983). Dukungan Atasan terhadap Pegawai Bapenda Kota Samarinda, tentu saja mempunyai peran yang sangat besar. Pegawai sangat membutuhkan dukungan dari Atasan dalam usaha menyelesaikan masalah yang dihadapi. Dukungan ini tentu saja dapat membantu Pegawai dalam memecahkan masalah yang dihadapi, sehingga mampu melakukan coping dengan strategi yang berorientasi pada pemecahan masalah (problem focused coping).

Berdasar uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut tentang problem focused coping Pegawai Bapenda Kota Samarinda, berdasar pada dukungan yang diberikan Atasan dan tipe kepribadian extrovert dan introvert pada Pegawai Bapenda Kota Samarinda

### **Keaslian Penelitian**

Sebatas pengetahuan penulis belum ada penelitian yang mengkhususkan meneliti Hubungan Dukungan Atasan dengan problem focused coping dan kepribadian ekstrovert dan introvert Pegawai Bapenda Kota Samarinda.

Penelitian terdahulu yang pernah ada tentang Problem focused coping yaitu penelitian yang berjudul Hubungan antara Persepsi terhadap dukungan sosial dengan problem focused coping menghadapi masa purna bakti pada anggota TNI- AD KODIM 0727 Karanganyar oleh Masrifatul Khotimah,dkk (2006). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara persepsi terhadap dukungan sosial dengan problem

focused coping. Hubungan positif ini berarti sesuai bahwa semakin tinggi persepsi terhadap dukungan sosial, maka akan semakin baik problem focused coping yang digunakan dalam menghadapi masa purna bakti pada anggota TNI-AD, dan sebaliknya semakin rendah persepsi terhadap dukungan sosial, maka akan semakin kurang baik problem focused coping yang digunakan dalam menghadapi masa purna bakti pada anggota TNI-AD. Dalam penelitian tersebut diabaikan pula tentang tipe kepribadian yang mungkin mempengaruhi dari pemilihan penggunaan problem focused coping.

Penelitian ini sendiri merupakan lanjutan dari penelitian yang pernah dilakukan penulis pada thesis dengan Judul Hubungan Dukungan sosial Suami dengan problem focused coping ibu berkepribadian ekstrovert dan Introvert yang mempunyai anak autis. Penelitian ini dilaksanakan pada Tahun 2011 namun dukungan sosial yang diangkat adalah dukungan sosial suami sedangkan pada penelitian ini adalah dukungan sosial Atasan serta objek penelitian dalam thesis adalah ibu yang mempunyai anak autis sedangkan dalam penelitian kali ini adalah pegawai Bapenda Kota Samarinda. Sehingga menurut peneliti dapat di simpulkan sampai saat ini masih belum ada penelitian tentang hubungan dukungan sosial atasan dengan problem focused coping, kepribadian ekstrovert dan Introvert pegawai Bapenda Kota Samarinda.

## **METODE PENELITIAN**

### **Waktu dan Tempat**

Penelitian Ini menggunakan populasi pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda baik pegawai Negeri Sipil atau yang saat ini disebut Aparatur Sipil Negara (ASN), Pegawai Tidak Tetap Bulanan (PTTB) dan Pegawai Tidak Tetap Harian (PTTH). Sampel dari penelitian ini adalah Pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai atasan langsung yang dapat mengawasi dan mendampingi pegawai Bapenda (Badan Pendapatan Daerah) Kota Samarinda.

Teknik pengambilan sampling terhadap subyek penelitian dengan purposive sampling, yaitu pemilihan subyek berdasar pada ciri-ciri atau sifat tertentu yang dipandang memiliki keterkaitan dengan sifat atau ciri-ciri dari

populasi yang sudah diketahui sebelumnya, Subjek yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 98 pegawai memiliki karakteristik sebagai berikut: Pertama Saat ini subjek berstatus sebagai Pegawai Bapenda Kota Samarinda baik ASN, PTTB dan PTTH . Kedua subjek memiliki atasan. Ketiga telah bekerja minimal 2 tahun di Bapenda. Alasan dipilihnya subjek penelitian dengan kriteria tersebut karena Pertama subjek harus seorang pegawai yang bekerja di Bapenda Kota Samarinda sesuai tugas dan fungsinya yang mempunyai tugas strategis di Pemerintahan Kota Samarinda. Kedua subjek harus memiliki Atasan, karena yang diukur adalah pegawai yang merasakan dukungan Atasan. Ketiga subjek harus bekerja minimal 2 tahun sehingga telah dirasa cukup pengalaman dalam mendapatkan dukungan atasan serta penyelesaian masalah. Subjek penelitian yang diambil sebagai responden penelitian di ambil pada Bulan Desember 2018 dari tanggal 1-18 Desember 2018. Sebanyak 200 buah quisionare disebar. Data hasil pengisian skala peneilitian yang terkumpul, setelah dilakukan koreksi kelengkapan, ketepatan dan konsistensi pengisian skala diperoleh 98 subjek yang memenuhi syarat.

### **Problem Focused Coping**

#### **Definisi Operasional Problem Focused Coping**

Problem focused Coping Pegawai Bapenda Kota Samarinda adalah usaha dari Pegawai Bapenda Kota Samarinda dalam menghadapi kondisi yang menekan, dengan mengembangkan cara baru untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan situasi atau kondisi berkenaan tugas pelayanan terhadap masyarakat. Data tentang problem focused coping Pegawai Bapenda Kota Samarinda dapat diketahui dari skala tentang problem focused coping.

#### **Pengembangan Alat Ukur Variabel Problem focused coping**

Untuk mengungkap mengenai seberapa tinggi problem focused coping Pegawai Bapenda Kota Samarinda digunakan Skala Problem Focused Coping.. Skala ini terdiri dari lima aspek, yaitu aspek kehati-hatian, tindakan instrumental, negosiasi, rational problem solving, dan intensi. Adapun Indikator Variabel Problem Focused Coping yang dipakai dalam penelitian ini adalah

terdiri dari 5 aspek yaitu : pertama aspek Kehati-hatian dengan indikator : Menunda tindakan sebelum yakin benar tidak berdampak buruk, Menahan diri, tidak melakukan tindakan asal-asalan dan indicator penuh pertimbangan. Kedua aspek tindakan instrumental yang terdiri atas indikator : Usaha langsung untuk memperbaiki keadaan organisasi dan Tindakan menunjang perbaikan keadaan organisasi. Aspek ketiga yaitu negosiasi dengan indikator usaha mengarahkan orang lain pada situasi permasalahan, mengubah p[emikiran orang dan indicator terakhir yaitu kompromi. Aspek Keempat adalah Rational Problem Focused dengan indicator mencari informasi keadaan organisasi, menganalisis masalah dan merencanakan untuk memperbaiki keadaan organisasi. Aspek terakhir yaitu aspek ke empat adalah aspek intensi dengan indicator dorongan untuk melakukan tindakan sesuai anjuran dan indicator keinginan untuk melakukan perilaku sesuai nasehat orang lain.

Alternatif jawaban yang disediakan dalam skala ini terdiri dari lima pilihan, yaitu tidak pernah, jarang, kadang-kadang, sering, dan sangat sering. Pernyataan dalam skala ini bersifat favorable dan unfavorable. Skor yang disediakan dimulai dari skor satu sampai dengan skor lima. Untuk pernyataan yang bersifat favorable, skor satu diberikan untuk jawaban “tidak pernah” (TP), skor dua untuk jawaban “jarang” (J), skor tiga untuk jawaban “kadang-kadang” (K), skor empat untuk jawaban “sering” (S), dan skor lima untuk jawaban “sangat sering” (SS). Untuk pernyataan yang bersifat unfavorable, skor satu diberikan untuk jawaban ‘sangat sering’ (SS), skor dua diberikan untuk jawaban ‘sering’ (S), skor tiga diberikan untuk jawaban ‘kadang-kadang’ (K), skor empat diberikan untuk jawaban ‘jarang’ (J), dan skor lima diberikan untuk jawaban ‘tidak pernah’ (TP).

#### **Hasil uji coba skala problem focused coping**

Skala perilaku problem focused coping ini diberikan kepada subjek penelitian ujicoba terpakai untuk menentukan tingkat daya diskriminasi aitem dan reliabilitas sebagai suatu syarat yang harus dipenuhi untuk suatu alat ukur. Indeks daya diskriminasi aitem yang rendah menunjukkan bahwa fungsi aitem tersebut tidak selaras dengan tujuan pengukuran dari skala (Azwar, 1999).

Pengujian daya diskriminasi aitem dilakukan dengan cara menguji korelasi antara skor aitem dengan skor total skala menggunakan formula korelasi product moment. Korelasi skor aitem dengan skor total skala mengandung efek spurious overlap, yaitu terjadinya keikutsertaan skor aitem dalam proses penjumlahan skor total skala. Untuk membersihkan skor yang ditimbulkan adanya spurious overlap ini selanjutnya hasil korelasi product moment dilakukan koreksi dengan korelasi aitem total yang dikoreksi (Azwar, 1999).

Aitem dikategorikan sebagai aitem yang memenuhi indeks daya diskriminasi, apabila koefisien korelasi aitem dengan skor total skala yang dikoreksi sama dengan atau lebih besar dari 0,250 (Azwar, 1999). Uji reliabilitas alat ukur penelitian merupakan proses untuk menguji tingkat konsistensi atau keterpercayaan hasil pengukuran, yang mengandung makna kecermatan pengukuran. Pengujian reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan pendekatan konsistensi internal formula Alpha dengan besaran minimum koefisien reliabilitas alat ukur sebesar 0,700.

Proses komputasi uji daya diskriminasi aitem dan uji reliabilitas skala penelitian menggunakan program SPSS versi 18. Hasil analisis data skala perilaku problem focused coping yang terdiri 50 aitem, menunjukkan 37 aitem memenuhi syarat indeks daya diskriminasi dan 13 aitem gugur.

### **Dukungan sosial Atasan**

#### **Definisi Operasional Dukungan sosial Atasan**

Dukungan sosial Atasan adalah penilaian Pegawai Bapenda Kota Samarinda tentang bantuan instrumental, informasional, emosional, dan penghargaan yang diberikan oleh Atasannya dalam menghadapi Pelanggan serta menjalankan Tugas pokok dan fungsinya sehari-hari. Tingkat dukungan sosial Atasan dapat diketahui berdasar skala tentang dukungan sosial Atasan.

#### **Pengembangan alat ukur Variabel Dukungan sosial Atasan**

Untuk mengungkap seberapa besar dukungan Atasan yang diberikan kepada Pegawai Bapenda Kota Samarinda dalam menghadapi dan melayani masyarakat/pelanggan serta melaksanakan tugas pokok

dan fungsinya sehari-hari, digunakan Skala Dukungan Atasan. Skala ini terdiri dari empat dimensi, yaitu dimensi dukungan informasional, dukungan instrumental, dukungan penghargaan, dan dukungan emosional.

#### **Tipe kepribadian extrovert dan Introvert Definisi Operasional dan Alat Tes yang digunakan**

Tipe kepribadian ekstrovert dan introvert dari Pegawai Bapenda Kota Samarinda sebagai responden dalam penelitian ini dapat diketahui dengan menggunakan alat tes Eysenck Personality Questionare (EPQ) untuk menilai karakter kepribadian seseorang. Alat test ini dirancang oleh psikolog Hans Jürgen Eysenck. Alat tes ini berupa skala dikotomi berbentuk pertanyaan dengan jawaban Ya atau Tidak yang berjumlah 57 item. Eysenck Personality Inventori adalah alat penelitian yang tidak diragukan kevalidan dan kereliabelitasnya. EPQ juga ada di versi Finlandia dan Turki. Pada tahun 1985 sebuah versi revisi EPQ digambarkan-the EPQ-R-dengan publikasi dalam jurnal Personality and Individual Differences. Versi ini memiliki 100 ya / tidak pertanyaan dalam versi penuh dan 48 ya / tidak pertanyaan dalam versi skala pendek. Indikator yang dapat dilihat dalam alat test Eysenck Personality Questionare (EPQ) terdiri dari 3 aspek yaitu :Psychoitism / sosialisasi, Extraversion/introversion dan Neuroticsm/StabilUji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan teknik alpha cronbach. Pengujian reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan pendekatan konsistensi internal Formula Alpha dengan besaran minimum koefisoin reliabilitas alat ukur sebesar 0.740.

#### **Teknik Analisa Data**

Tujuan penelitian ini menguji hubungan dukungan sosial Atasan, dan tipe kepribadian ekstrovert introvert dengan problem focused coping Pegawai Bapenda Kota Samarinda. Proses analisa aitem dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS (Statistical Product Service Solutions) for Windows Release 11.0.

## HASIL

### Deskripsi Data Penelitian Problem Focused Coping

Skala Problem Focused Coping berisi 50 Butir, yang mengungkap aspek-aspek kehati-hatian, tindakan instrumental, negosiasi, rational problem solving dan intensi. Dari 50 butir aitem yang disebar setelah analisis data 37 dinyatakan valid dan sisanya sebanyak 13 aitem gugur.

Skor dari masing-masing aitem bergerak antara dari skor yang terendah 0 (nol) skor tertinggi 4 (empat) dengan demikian dapat diketahui skor total minimum yang dimiliki subjek kelompok problem focused coping 0 dan skor total maksimum 92,5. Berdasarkan perhitungan total skor jawaban yang diberikan subjek diketahui bahwa sebanyak 12 orang atau 12,25 % subjek dikategorikan memiliki problem focused coping sangat tinggi, 1 orang subjek atau 1,02 % memiliki problem focused coping tinggi. 5 orang atau 5,10 % dikategorikan memiliki problem focused coping yang cukup. 27 orang subjek atau 27,55% dikategorikan memiliki problem focused coping rendah, dan selebihnya 53 orang atau sebanyak 54,08 % memiliki problem focused coping sangat rendah. Ini menunjukkan bahwa dari 98 orang subjek penelitian, Walaupun menggunakan problem focused coping dalam menghadapi permasalahannya namun hanya 12 orang saja atau 12,25 % yang dikategorikan sangat tinggi dan 1 orang atau 1,02 % saja yang problem focused copingnya tinggi sisanya walaupun mereka menggunakan problem focused coping dalam menghadapi permasalahan tetapi dikategorikan cukup bahkan yang sangat rendah yaitu lebih dari setengahnya atau 53 orang atau 54,08%.

### Dukungan Sosial Atasan

Skala Dukungan sosial Atasan berisi 50 Butir, yang mengungkap aspek-aspek Esteem support, Informational Support, Instrumental Support, Companionship Support. Dari 50 butir aitem yang disebar setelah analisis data 44 dinyatakan valid dan sisanya sebanyak 6 aitem gugur.

Skor dari masing-masing aitem bergerak antara dari skor yang terendah 2 (Dua) skor tertinggi 5 (lima) dengan demikian

dapat diketahui skor total minimum yang dimiliki subjek kelompok Dukungan Sosial Atasan 2 dan skor total maksimum 5. Berdasarkan perhitungan total skor jawaban yang di berikan dari 98 subjek diketahui bahwa tidak ada subjek yang masuk pada kategori sangat rendah dan rendah, 3 orang dikategorikan dukungan sosial Atasan yang cukup. 39 orang subjek atau 39,79% dikategorikan memiliki Dukungan sosial Atasan tinggi, dan selebihnya 56 orang atau sebanyak 57,14 % memiliki dukungan sosial Atasan sangat tinggi. Ini menunjukkan bahwa dari 98 orang subjek penelitian, Memiliki dukungan sosial Atasan cukup, tinggi dan sangat tinggi atau bisa dikatakan tidak memiliki dukungan sosial yang sangat rendah ataupun rendah.

### Tipe Kepribadian Ekstrovert dan Introvert

Tipe kepribadian yang dibahas dalam penelitian ini adalah tipe kepribadian ekstrovert dan introvert dengan menggunakan skala alat ukur psikologi dari Eysenc. Skor bergerak antara 0 (nol) sampai dengan 12 dikategorikan Introvert dan skor antara 13 keatas adalah Ekstrovert. Dari Hasil penelitian sebanyak 53 orang atau 54 % dikategorikan berkepribadian ekstrovert dan sisanya atau 45 orang atau 46 % dikategorikan berkepribadian Introvert.

### Hasil Analisa Data Statistik

Pertama hasil korelasi product moment diperoleh  $r = 0,345$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ) berarti ada hubungan positif yang sangat signifikan antara dukungan sosial Atasan dengan problem focused coping pada responden dengan tipe kepribadian ekstrovert dan introvert. Temuan ini menunjukkan semakin tinggi dukungan sosial Atasan akan semakin tinggi pula problem focused coping. Sebaliknya semakin rendah dukungan sosial Atasan maka semakin rendah pula problem focused coping. Pada Pegawai yang mempunyai tipe kepribadian ekstrovert dan introvert. Besar Sumbangan Efektif Variabel Bebas terhadap Problem Focused Coping Pegawai berkepribadian ekstrovert dan introvert sebesar 11,90 % berarti masih ada sebesar 88,10 % dipengaruhi variabel lain. Kedua hasil korelasi product moment diperoleh  $r = 0,448$  dengan  $p = 0,001$  ( $p < 0,01$ ) berarti ada hubungan yang sangat signifikan

antara dukungan sosial Atasan dengan problem focused coping pada responden dengan tipe kepribadian ekstrovert .

Temuan ini menunjukkan semakin tinggi dukungan sosial Atasan akan semakin tinggi pula problem focused coping. Sebaliknya semakin rendah dukungan sosial Atasan maka semakin rendah pula problem focused coping Pegawai yang mempunyai tipe kepribadian ekstrovert. Besar Sumbangan Efektif Variabel Bebas terhadap Problem Focused Coping pegawai berkepribadian ekstrovert saja sebesar 20,07 % berarti masih ada sebesar 79,943 % dipengaruhi variabel lain. Ketiga hasil korelasi product moment diperoleh  $r = 0,238$  dengan  $p = 0,115$  ( $p > 0,05$ ) berarti Tidak ada hubungan yang signifikan antara dukungan sosial Atasan dengan problem focused coping pada responden dengan tipe kepribadian introvert .

## **DISKUSI**

Sesuai hasil perhitungan dengan teknik korelasi product moment seperti yang terangkum di atas, maka dapat diketahui bahwa hipotesis pertama (hipotesis mayor) yang mengatakan bahwa terdapat korelasi antara dukungan sosial Atasan dengan problem focused coping pada pegawai berkepribadian ekstrovert dan introvert diterima. Dengan demikian hasil ini sejalan dengan teori yang disusun oleh peneliti, yaitu bahwa dukungan Atasan dapat membantu pegawai dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam melayani masyarakat dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sehari-hari baik pegawai yang berkepribadian ekstrovert dan introvert, dengan cara berpusat pada masalah itu sendiri (problem focused coping).

Hal di atas juga sesuai dengan teori yang diajukan oleh peneliti, bahwa problem focused coping seseorang dipengaruhi oleh dukungan sosial, terutama dukungan dari orang-orang yang bertanggung jawab terhadap peerjaanya, dalam hal ini dukungan sosial Atasan. Sehingga dapat membantu pegawai dalam melayani masyarakat dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya demi kemajuan organisasi.. Namun bila dipisah antara responden pegawai yang bertipe kepribadian ekstrovert dengan responden pegawai yang bertipe kepribadian introvert, ternyata pegawai yang mempunyai tipe

kepribadian ekstrovert berhubungan sangat signifikan dengan dukungan sosial Atasan dan cara penyelesaian masalah yang berpusat pada permasalahan itu sendiri (problem focused coping), sedangkan pada pegawai yang berkepribadian introvert tidak signifikan atau tidak terbukti ada hubungan yang signifikan antara hubungan dukungan sosial Atasan dengan pengambilan strategi menghadapi masalah (Problem focused coping. Hal ini sejalan pula dengan teori yang pernah diungkap oleh Parkes (1990), suatu model karakteristik yang berbeda akan mempunyai bentuk atau strategi coping yang berbeda pula. Individu yang bertipe kepribadian A cenderung menggunakan strategi problem focused coping, yaitu dengan berusaha untuk menguasai suatu masalah yang ditimbulkan oleh tekanan lingkungan, sedangkan individu dengan tipe kepribadian B cenderung melakukan strategi emotion focused coping dengan cara lebih mencari alternatif lain demi kepuasan diri daripada berusaha memecahkan masalah. Dalam hal ini tipe kepribadian A adalah ekstrovert dan tipe kepribadian B yaitu introvert. Dapat Diartikan pula bahwa pada pegawai yang berkepribadian ekstrovert dengan dukungan sosial Atasan dapat mempengaruhi strategi menghadapi masalah atau coping dengan menggunakan problem focused coping. Akan tetapi pada pegawai yang berkepribadian introvert walaupun didukung oleh dukungan Atasan yang maksimal tidak ada pengaruh atau hubungan yang signifikan terhadap pengambilan strategi coping dengan problem focused coping.

Hasil analisis lain yang diperoleh dalam penelitian ini adalah, bahwa hipotesis yang mengatakan terdapat korelasi antara dukungan Atasan (X1) dengan problem focused coping ( Y) pegawai berkepribadian extrovert dan introvert diterima dan hubungannya bersifat positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat dukungan Atasan yang diberikan kepada pegawainya, maka akan semakin tinggi pula tingkat problem focused coping Pegawai Bapenda Kota Samarinda tersebut. Seperti dikatakan oleh Helsen (2000), sumber dukungan utama bagi individu yang sedang menghadapi masalah dan berusaha untuk menyelesaikannya, berasal dari pimpinan dalam hal ini atasannya. Dalam penelitian ini tentu saja dukungan dari Atasan pegawai Bapenda Kota Samarinda dibutuhkan.

Walaupun secara terpisah pegawai yang berkepribadian introvert tidak ada hubungan yang signifikan.

Berdasar pembahasan hipotesis di atas, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi problem focused coping seseorang, misalnya tingkat pendidikan, usia, karakteristik kepribadian, dan tingkat social ekonomi. Selain itu pengalaman dari pegawai yang mengalami kondisi yang serupa mungkin perlu juga diperhitungkan, sehingga akan menambah wawasan pegawai dalam usaha menyelesaikan masalah yang dihadapi, terutama yang berkaitan dengan masalah dalam melayani masyarakat dengan berbagai macam perilaku dan karakter. Faktor-faktor tersebut dapat diperhitungkan untuk penelitian lebih lanjut yang sejenis dengan penelitian ini.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan serta hasil penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pertama ada korelasi yang sangat signifikan antara dukungan Atasan dengan problem focused coping pegawai yang bertipe kepribadian ekstrovert . Kedua ada korelasi positif yang sangat signifikan antara Dukungan sosial Atasan dan tipe kepribadian ekstrovert dan introvert dengan problem focused coping Pegawai Bapenda Kota Samarinda. Ketiga tidak ada korelasi antara dukungan sosial Atasan dengan problem focused coping pada pegawai yang bertipe kepribadian introvert Keempat perlu diperhatikan faktor-faktor lain yang ikut berperan dalam mengembangkan tingkat problem focused coping. misalnya tingkat pendidikan, usia, tingkat sosial ekonomi, dan jenis kelamin.

### **SARAN**

Pertama bagi para Atasan/pimpinan diharapkan selalu memberi dukungan dan semangat kepada pegawai, terutama bagi pegawai yang berkepribadian ekstrovert dalam menghadapi masyarakat/ melayani masyarakat serta melakukan tugas pokok dan fungsinya, karena terbukti dukungan sosial Atasan efektif untuk meningkatkan problem fokus coping pada pegawai yang berkepribadian ekstrovert. Kedua bagi Para Atasan/pimpinan yang mempunyai staf/ bawahan dengan kepribadian introvert sebaiknya diberikan kesempatan

pelatihan-pelatihan praktis yang bersifat pengembangan diri bagi pegawai dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat serta menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya, karena untuk pegawai yang berkepribadian introvert dukungan sosial Atasan tidak berpengaruh untuk meningkatkan problem focused coping . Ketiga selain atasan, juga orang-orang terdekat pegawai dalam lingkungan kerja seperti rekan kerja dan bawahan serta stakeholder, diharapkan ikut memberi dukungan dan semangat kepada pegawai dalam melayani masyarakat serta mengerjakan tugas pokok dan fungsinya.

Keempat bagi peneliti selanjutnya: diharapkan dapat melakukan penelitian yang serupa, namun dengan terlebih dahulu memperhatikan Keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain dengan menggunakan subjek yang lebih representatif, baik dari segi variasi tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, dll, sehingga akan mendapatkan strategi coping yang lebih sesuai. Dengan demikian hasil penelitian memiliki generalisasi yang lebih luas. Kelima menindaklanjuti penelitian ini dengan studi longitudinal atau dengan penelitian kualitatif, sehingga akan lebih mendapatkan gambaran yang lebih tepat dan lebih luas mengenai dinamika perkembangan dari pegawai, baik dalam mengatasi masalahnya maupun dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Bapenda Kota Samarinda beserta seluruh pegawainya yang telah mengizinkan penulis untuk menyebarkan kuisioner/menggali data di lingkungan Bapenda Kota Samarinda.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Alwisol,(2010).Psikologi kepribadian.Edisi Revisi.Malang.UMM.Press.

and Applications. (Second edition).

Anisa Masrifatun Khotimah, dkk .(2006).Pengaruh antara persepsi terhadap dukungan sosial dengan problem focused coping menghadapi masa purna bakti pada anggota TNI-ADKODIM 0727 karang Anyar:Jurnal Psikologi.Universitas Sultan Agung.



- Azwar, S. (1999). Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Eysenck, H.J. & Wilson, G.D. (1976). A Text Book of Human Psychology. Edinburg: R & R Clark.
- Hadi, S. (1993). Metode Penelitian. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hurlock, E.B. (1992). Psikologi Perkembangan: Suatu Rentang Kehidupan. Edisi 5 Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kartono, K. (1980). Teori Kepribadian. Bandung: Alumni.
- Koswara, E. (1991). Teori-teori Kepribadian. Bandung: PT. Eresco.
- Lawrence A Parvin, Daniel Cervone, Oliver P. John. (2010). Psikologi Kepribadian Teori dan Penelitian. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Roslina, Lia. (2011). Hubungan Dukungan Sosial Suami dengan Problem Focused Coping Ibu yang Mempunyai Anak Autis. Thesis. Surabaya: Magister Psikologi. Universitas 17 Agustus Surabaya.
- Suryabrata, S. (2000). Pengembangan Alat Ukur Psikologi. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Widodo, Tri. (2008). Penyesuaian Diri Ibu yang memiliki Anak Autis. Skripsi, Jurusan BK dan Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.
- Yesamine, O. (2000). Hubungan Antara Kecenderungan Menggunakan Problem Focused Coping dengan Tingkat Depresi pada Mahasiswa Tingkat Akhir. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Zamindari, V. (1999). Hubungan antara Efikasi Diri dengan Problem Focused Coping Menghadapi Masalah. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.