

# KONTRIBUSI KESTABILAN EMOSI DAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PANTI SOSIAL PAMARDI PUTRA “INSYAF” MEDAN

SANI SUSANTI

Dosen Jurusan PLS FIP UNIMED

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap: (1) kinerja pegawai di Panti Sosial Pamardi Putra Insyaf Medan; (2) kontribusi kestabilan emosi, kemampuan berkomunikasi, terhadap kinerja pegawai di Panti Sosial Pamardi Putra Insyaf Medan. Penelitian ini merupakan penelitian *ex-post facto* yang bersifat deskriptif. Subjek penelitian ini adalah seluruh pegawai Panti Sosial Pamardi Putra Insyaf Medan berjumlah 51 orang. Pengumpulan data menggunakan angket model *rating scale* dengan 5 alternatif jawaban. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis korelasi parsial dan analisis regresi ganda.

**Kata kunci: Kontribusi Kestabilan Emosi, Kemampuan Berkomunikasi, Kinerja**

## ABSTRACT

*This study aims to reveal: (1) employees' performance at Panti Social Pamardi Putra Insyaf Medan; (2) contribution of emotional stability, and communication skill of the employees performance at Panti Social Pamardi Putra Insyaf Medan. This study was a descriptive ex-post facto study. The subjects were all 51 employees' at Panti Social Pamardi Putra Insyaf Medan. The data on employees' performance, emotional stability, and communication skill were collected using open inquiry employing the rating scale model with 1-5 scale model, and a brief interview with leader and some employees. The data were analyzed using the descriptive analysis, partial correlation analysis, and multiple regression analysis.*

**Keyword: contribution of emotional stability, communication skill, performance**

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia sangat penting peranannya dalam perusahaan, organisasi, instansi swasta maupun instansi pemerintah. Setiap bangsa yang ingin mengembangkan daya saing internasional dituntut untuk mengembangkan kualitas sumber daya manusianya. Melakukan perubahan terhadap organisasi dan sumber daya manusia merupakan salah satu strategi untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan agar organisasi tetap dapat bertahan dan berkelanjutan. Perubahan terhadap organisasi sekaligus merupakan refleksi bahwa organisasi itu bagaikan organisme yang harus merespon rangsangan atau stimulus dari lingkungan eksternal. Perubahan itu

dapat berupa revitalisasi strategi organisasi, mendesain kembali struktur organisasi, maupun penciptaan perilaku ataupun kompetensi sumber daya manusia.

Pergeseran dalam memandang sumber daya manusia telah terjadi dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir ini. Pada awalnya, sumber daya manusia tidak lebih dari fokus produksi yang lain, sementara kini sumber daya manusia dipandang sebagai faktor strategis dan sangat menentukan dalam merealisasikan visi dan misi organisasi dibanding dengan faktor yang lain. Pergeseran ini menimbulkan konsekuensi perubahan atau pergeseran dalam perspektif pemikiran maupun praktik pengelolaan sumber daya

manusia, baik itu di lingkungan organisasi publik maupun organisasi bisnis.

Dalam kancah regional dan global seperti pada tahun 2000-an telah terjadi perubahan besar yang mempengaruhi masyarakat internasional. Kemajuan ilmu dan teknologi yang berkembang demikian pesat telah mengakibatkan pola kehidupan antar bangsa yang berubah jika diperhatikan dari berbagai aspek. Salah satu faktor penentu keberhasilan/kegagalan suatu organisasi adalah faktor Sumber Daya Manusia (SDM). Keunggulan mutu bersaing suatu organisasi sangat ditentukan oleh mutu sumber daya manusianya. Penanganan sumber daya manusia harus dilakukan secara menyeluruh dalam kerangka sistem pengelolaan sumber daya manusia yang bersifat strategis, terintegrasi, saling berhubungan dan persatuan. Organisasi sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten, memiliki kompetensi tertentu yang dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pekerjaannya.

Banyak faktor yang menyebabkan sumber daya manusia memiliki kinerja unggul, sehingga mampu mendorong keberhasilan organisasi. Faktor-faktor yang dapat menentukan kinerja individu dalam berbagai literatur misalnya; motivasi kerja, kepuasan kerja, desain pekerjaan, komitmen, kepemimpinan, partisipasi, fungsi-fungsi manajemen, kejelasan arah karier, kompetensi, budaya organisasi dan sistem penghargaan. Disamping itu, dari berbagai hasil penelitian juga menjelaskan bahwa faktor-faktor kompetensi yang berpengaruh terhadap kinerja individu dalam melaksanakan tugas yang pada akhirnya mendorong

kinerjanya di dalam organisasi adalah: 1) integritas dan kejujuran; 2) kendali diri dan kesadaran diri; 3) pengembangan diri; 4) orientasi berprestasi; 5) keyakinan diri; 6) komitmen organisasi; 7) inisiatif dan proaktif; 8) kreatif dan inovatif; 9) kemampuan kognitif; 10) kemampuan mengelola perubahan; 11) orientasi pelayanan; 12) kepemimpinan; 13) kemampuan manajerial; 14) membangun kerja sama; dan 15) mengelola konflik, 16) keterampilan akan berkomunikasi, 17) kestabilan emosional, 18) keterampilan berbahasa, 19) keterampilan berkelompok, 20) memiliki etika dan moral, 21) santun, 22) keterampilan spiritual, 23) percaya diri, 24) cepat, smart serta keterampilan mendengar (Sudarmanto; 2009: 76-158). Keterampilan-keterampilan seperti itu dapat membantu seorang karyawan/pegawai dalam mendapatkan posisi pekerjaan seperti yang diinginkan serta dapat membantu setiap karyawan/pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Mereka juga mengatakan bahwa ada 9 karakter dominan yang diperlukan dalam dunia kerja yaitu: inisiatif, etika/integritas, berpikir kritis, kemauan belajar, komitmen, motivasi, bersemangat, komunikasi lisan, dan kreatif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Negara Inggris, Amerika dan Kanada terdapat 23 atribut *soft skills*/kompetensi yang mendominasi lapangan kerja. Dan ke 23 atribut tersebut diurut berdasarkan prioritas kepentingan di dunia kerja, yaitu: inisiatif, etika/integritas, berpikir kritis, kemauan belajar, komitmen, motivasi, bersemangat, dapat diandalkan, kemampuan berkomunikasi, kreatif, kemampuan analitis, kestabilan emosi (dapat mengatasi stress), manajemen

diri, menyelesaikan persoalan, dapat meringkas, berkooperasi, fleksibel, kerja dalam tim, mandiri, mendengarkan, tangguh, berargumentasi logis, dan manajemen waktu (Les Giblin dan Illah Saila dalam Nyoman Sucipta; 2009:12).

Akan tetapi dalam tulisan ini, dengan berbagai pertimbangan dan pemikiran, penulis hanya akan menjelaskan beberapa kompetensi atau indikator *soft skill* yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Panti Sosial Pamardi Putra “Insyaf” Medan yaitu: 1) kestabilan emosi; 2) Kemampuan berkomunikasi; Selain itu, aspek ini menjadi salah satu aspek penunjang yang dapat membantu karyawan/pegawai agar dapat terus berkarya di masa yang akan datang.

Panti Sosial Pamardi Putra Insyaf Medan atau yang dikenal dengan PSPP “Insyaf” Medan merupakan salah satu Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) dari Direktorat Jenderal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Departemen Sosial RI yang mempunyai tugas melaksanakan Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial bagi korban penyalahgunaan Narkoba yang meliputi: Bimbingan mental, sosial, fisik, dan pelatihan keterampilan praktis, agar mereka mampu berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat, rujukan regional, pengkajian, dan penyiapan standart pelayanan, pemberian informasi, serta koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa pegawai yang bekerja di Panti Sosial Pamardi Putra Insyaf Medan cenderung menghadapi orang-orang yang memiliki perilaku yang berbeda dari masyarakat lain pada umumnya karena mereka memiliki masalah yang

berkaitan dengan mental, sosial dan fisik. Sehingga dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaannya para pegawai diharapkan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik disamping itu juga diharapkan memiliki kestabilan emosi yang baik. Tetapi dari hasil pra observasi yang dilakukan dapat diketahui bahwa dalam mengelola kearsipan, pegawai masih kesulitan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan oleh pimpinan termasuk dokumen-dokumen dari laporan pelaksanaan pekerjaan yang telah lalu. Disamping itu peneliti juga melihat adanya kesalah-pahaman atau perbedaan pendapat dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan kepada suatu tim yang telah dibentuk untuk menyelesaikan suatu program. Hal ini terjadi karena komunikasi yang kurang efektif dan kemampuan mereka untuk menyerap informasi yang disampaikan juga kurang efektif. Dapat juga dilihat bahwa emosi pegawai masih kurang stabil. Karena masih banyak pegawai yang belum mampu mengelola emosi-emosi yang ada di dalam diri mereka seperti mudah marah dan mudah tersinggung, baik menghadapi rekan sejawat maupun klien yang ada di Panti. Dengan adanya emosi yang tidak stabil dalam diri pegawai akan mempengaruhi proses pelaksanaan pekerjaannya.

Dalam hal ini pegawai dikatakan mempunyai kinerja yang baik, antara lain bila mematuhi segala aturan yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi. Pegawai akan berusaha mencapai kinerja tertentu sesuai yang telah dikehendaki organisasi, mereka merasa senang dan puas dengan pekerjaannya, karena pegawai yang merasa puas akan bekerja pada tingkat kapasitas penuh sebab kepuasan itu tidak diukur oleh adanya pengakuan dari

atasan atau kemajuan karier saja namun juga dapat berwujud benda atau bukan benda. Pegawai akan selalu berusaha menyelesaikan tugas dengan cepat, tepat, bekerja secara kreatif dan inovatif, tekun dan tidak tergantung pada atasan, mempunyai andil yang lebih dari yang diharapkan, percaya diri, pantas memperoleh penghargaan, mempunyai hubungan yang kondusif dengan atasan dan teman sejawat, dapat berkomunikasi secara efektif dan selalu memuaskan orang lain. Untuk mengetahui sejauh mana keberadaan, peran, dan kontribusi sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi tentu diperlukan pengukuran kinerja (*performance measurement*). Tanpa adanya evaluasi atau pengukuran kinerja dalam mencapai tujuan organisasi, maka tidak dapat diketahui penyebab ataupun kendala-kendala kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Bagaimanakah deskripsi kinerja pegawai yang ada di Panti Sosial Pamardi Putra Insyaf Medan (2) Bagaimanakah kontribusi kestabilan emosi terhadap kinerja pegawai yang ada di Panti Sosial Pamardi Putra “Insyaf Medan (3) Bagaimanakah kontribusi kemampuan berkomunikasi terhadap kinerja pegawai di Panti Sosial Pamardi Putra Insyaf Medan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Hakikat panti sosial dan rehabilitasi**

#### **Hakikat Panti Sosial**

Panti sebagai lembaga sosial merupakan tempat dimana terdapat kebutuhan yang beraneka ragam dari para penghuninya. Kebutuhan ini merupakan konsekuensi adanya tanggung jawab Panti untuk memenuhi

kebutuhan itu, salah satu sistem pelayanan sosial adalah melalui Panti. Panti artinya tempat, sarana atau rumah. Sedangkan pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materi maupun non materi. Jadi pelayanan Panti berarti bentuk pelayanan dengan mempergunakan Panti sebagai sarana dalam usaha memberikan pelayanan kesejahteraan sosial kepada kliennya sehingga mereka dapat mengatasi masalahnya. Dengan demikian mereka dapat berperan sosial sepenuhnya. Panti berfungsi sebagai tempat pemulihan fungsi sosial yang terganggu, pengadaan sumber-sumber dan pencegahan terhadap disfungsi sosial. Sesuai dengan hakekat pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia, maka hakekat pelayanan Panti menyangkut aspek kehidupan dan penghidupan penghuninya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Panti sosial merupakan suatu tempat yang berfungsi untuk memberikan santunan/rehabilitasi sosial kepada penyandang masalah kesejahteraan sosial agar dapat memerankan fungsi sosial.

### **Hakikat Rehabilitasi dan Pelayanan**

Rehabilitasi merupakan suatu upaya yang ditujukan untuk mengintegrasikan penyandang masalah ke dalam kehidupan masyarakat dengan cara membantunya menyesuaikan diri dengan keluarga, komunitas dan pekerjaan. Rehabilitasi sosial merupakan kegiatan pelayanan sosial secara utuh dan terpadu melalui pendekatan fisik, mental, dan sosial agar penyandang masalah dapat melaksanakan fungsi

sosialnya secara optimal. Sedangkan pelayanan adalah setiap hasil kerja yang bermanfaat yang tidak bisa diraba atau suatu bentuk barang.

### **Hakikat Kestabilan Emosi**

Emosi dapat dipandang sebagai bagian intrapersonal seperti perasaan, gairah, atau aktivasi dari motorik tertentu. Emosi bukan rasa malu atau bagian yang menolak dalam jiwa manusia melainkan esensi/hakikat dari kehidupan sosial manusia dan moralitas. Hal ini tidak baik dan bertentangan dengan akal, tetapi harus dipertahankan. Istilah lain misalnya kecemburuan, dapat dipahami sebagai perasaan tertentu, seperti marah, perasaan tertekan dan keinginan untuk melakukan sesuatu (Frijda, 2000: 61-62).

Emosi adalah perasaan kuat yang diarahkan keseseorang atau sesuatu. Emosi adalah reaksi terhadap obyek, sifat kepribadian seperti senang terhadap sesuatu, marah terhadap sesuatu, atau takut terhadap sesuatu (Robbins, 2008: 143). Dari pendapat di atas dapat dijelaskan bahwa emosi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkah laku manusia. Kemampuan seseorang dalam mengarahkan dan menyesuaikan emosi terhadap suatu situasi akan berpengaruh pada perilaku dan hubungan sosial. Emosi yang dihayati oleh seseorang diekspresikan dalam perilakunya, terutama dalam ekspresi roman muka dan suara/bahasa. Ekspresi emosi juga dipengaruhi oleh pengalaman, belajar dan kematangan.

Menurut Salovey, Mayer, Caruso (2004: 62) Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memahami, menilai, dan mengekspresikan emosi secara akurat dan adaptif; kemampuan untuk

memahami emosi dan pengetahuan emosi; kemampuan untuk mengakses atau menghasilkan perasaan manakala mereka memfasilitasi kegiatan kognitif dan tindakan adaptif; dan kemampuan untuk mengatur emosi dalam diri sendiri dan orang lain.

*Emotion intelligence represents the ability to perceive, appraise, and express emotion accurately and adaptively; the ability to understand emotion and emotional knowledge; the ability to access and/or generate feelings when they facilitate cognitive activities and adaptive action; and the ability to regulate emotions in oneself and others (Salovey, Mayer, Caruso, 2004: 62).*

Sebagai manusia, diakui tidak akan dapat dipisahkan dengan emosi. Goleman (1995: 331-332) menyebutkan emosi dasar manusia meliputi marah, sedih, takut, perasaan nyaman, cinta, terkejut, jijik, dan malu. Dengan perasaan-perasaan tersebut, manusia akan mengekspresikannya dalam sikap dan tingkah laku misalnya terbuka, antusias, ramah, apatis, tidak percaya, bermusuhan, bersahabat dan lain sebagainya. Orang yang mampu untuk mengekspresikan emosi-emosi tersebut dengan baik akan dapat hidup dengan tenang dan bahagia.

Thorndike dan Hagen (Chaturvedi, Chander, 2010:2) mengatakan bahwa kestabilan emosi seseorang ditandai dengan keseimbangan suasana hati, maksud, kepentingan, optimis, keceriaan, ketenangan, merasa sehat, bebas dari perasaan bersalah, khawatir atau kesepian, tidak melamun, memiliki ide dan suasana hati yang tenang. Dari definisi di atas dapat dijelaskan bahwa emosi juga mengacu kepada suatu

perasaan dan pikiran-pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi adalah sebuah signal yang terbentuk dari rasa haru, sedih, kecewa, marah atau bahagia, ketika suara hati kita mengalami singgungan terhadap berbagai kejadian yang terjadi secara spontan.

Kestabilan emosi adalah konsep psikologis multi sifat bukan kognitif. Kestabilan emosi adalah proses dimana kepribadian terus berupaya untuk meningkatkan kesehatan emosi baik secara psikis maupun pribadi. Pemahaman, penerimaan diri akan suasana emosi, mengetahui secara jelas makna dari perasaan, mampu mengungkapkan perasaan secara konstruktif merupakan hal-hal yang mendorong tercapainya kesejahteraan psikologis, kebahagiaan, dan kesehatan jiwa individu. Orang yang mampu memahami emosi yang sedang mereka alami, akan lebih mampu dalam mengelola emosinya secara positif. Smithons (Chaturvedi, Chander, 2010:2)

Kestabilan emosi tidak akan terlepas dari apa yang dinamakan Daniel Goleman sebagai Kecerdasan Emosi (*Emotional intelligence*). Dalam kecerdasan emosi terdapat kesadaran diri dan pemahaman akan emosi di dalam diri sendiri (*knowing one's emotions*), pengelolaan emosi-emosi (*managing emotions*), memotivasi diri (*self motivation*), memahami emosi orang lain (*recognizing emotions in others*), serta kemampuan berhubungan dengan orang lain (*handling relationship*) (Goleman, 1995: 46-47).

Kestabilan emosi sering kali menunjukkan tingkat kedewasaan kepribadian (*maturity personality*) seseorang. Emosi yang tidak stabil menunjukkan bahwa orang tersebut

memiliki kepribadian yang tidak dewasa (*immature personality*). Individu yang kepribadiannya tidak dewasa ditandai dengan ketidakmampuan individu mengontrol diri, tidak mampu bersikap objektif terhadap suatu masalah tugas sehingga tidak mampu membedakan antara masalah pribadi dan masalah tugas pekerjaan, cenderung emosional, menyimpan dendam dan mudah tersinggung.

Berdasarkan beberapa uraian dan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kestabilan emosi adalah kemampuan seseorang untuk dapat memahami emosi diri dan orang lain, dapat menanggapi secara objektif peristiwa dan permasalahan di sekitarnya dan mampu mengelola emosi-emosi yang dirasakannya. Kestabilan emosi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam berbagai sendi kehidupan manusia bermasyarakat, berkeluarga, ataupun dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di tempat kerja. Pegawai merupakan profesi yang bersinggungan dengan manusia. Setiap manusia memiliki kepribadian yang berbeda-beda dan dapat merasakan serta menanggapi suatu kejadian dengan emosi yang bermacam-macam. Oleh karena itu seorang pegawai dituntut untuk memiliki kestabilan emosi.

### **Hakikat Kemampuan Berkomunikasi**

Dalam kehidupan sehari-hari apapun pekerjaan kita dimanapun kita melakukan aktivitas, di kampus, di kantor, di lingkungan rumah sekalipun, komunikasi merupakan bagian penting keseharian kita yang digunakan sebagai proses penyampaian informasi. Ketika manusia dilahirkan, ia tidak serta merta dibekali dengan kemampuan berkomunikasi secara efektif, yaitu

komunikasi saat makna yang ditangkap oleh penerima pesan sama dengan makna yang diinginkan oleh pengirim pesan.

Keterampilan dalam berkomunikasi bukanlah merupakan bawaan melainkan harus dipelajari agar manusia dapat menjalin hubungan dengan orang lain secara berkualitas. Manusia sering tidak menyadari bahwa dirinya turut andil dalam menciptakan kegagalan komunikasi, yaitu terkait perannya sebagai pengirim ataupun penerima pesan. Butuh kepekaan dan keterampilan untuk dapat berkomunikasi secara efektif. Dengan mempelajari proses komunikasi dan adanya kesadaran akan apa yang dirinya dan orang lain lakukan ketika sedang berkomunikasi, maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas komunikasi antara dua individu atau lebih.

Menurut Deddy Mulyana (2008:3) komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan nonverbal. Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih. Dalam proses komunikasi harus melibatkan dua orang atau lebih yaitu orang yang memberi pesan dan orang yang menerima pesan. Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak sengaja dan tidak terbatas pada bentuk komunikasi verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi wajah, lukisan, seni, dan teknologi.

Menurut Devito (Dian Wisnuwardhani, Sri Fatmawati Mashoedi, 2012: 38) komunikasi merupakan tingkah laku satu orang atau lebih yang terkait dengan proses mengirim dan menerima pesan. Pengalihan pesan baik verbal maupun non verbal dari satu sumber kepada penerima agar dapat dipahami dengan

baik dan terdapat umpan balik atau respon dari penerima pesan setelah pesan terkirim atau tersampaikan kepada penerima pesan. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dapat memberikan umpan balik dari penerima pesan.

Unsur-unsur komunikasi yaitu; adanya konteks atau lingkungan dimana komunikasi terjadi; adanya pengirim dan penerima pesan; adanya pesan yang disampaikan baik berupa pesan verbal atau nonverbal; dan adanya saluran yang digunakan dalam berkomunikasi berupa media. Komunikasi tidak akan dapat terjadi jika tidak ada penerima dan pemberi pesan. Karena dalam proses komunikasi harus melibatkan dua orang atau lebih baik sebagai penerima maupun pemberi pesan. Pesan merupakan isi komunikasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Tanpa adanya pesan maka proses komunikasi tidak akan dapat terjadi. Proses komunikasi juga banyak menggunakan saluran atau media untuk mengirim pesan (Dian Wisnuwardhani, Sri Fatmawati Mashoedi, 2012: 38-40).

Komunikasi adalah tindakan penyampaian informasi. Komunikasi efektif adalah bagian penting yang dilakukan oleh seorang manajer. Setiap fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, staf, kepemimpinan, dan pengendalian, membutuhkan keterampilan komunikasi yang efektif. Komunikasi dalam organisasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk; mulai dari tatap muka yang melibatkan ekspresi wajah dan gerakan tubuh; untuk komunikasi tertulis dalam bentuk memo, surat dan laporan; melalui jaringan dimana orang dengan orang dan orang dengan peralatan berinteraksi secara langsung (Rue, Byars, 2000: 46).

Dalam praktek, terdapat empat arus komunikasi dalam suatu organisasi yaitu; *Pertama*: komunikasi vertikal kebawah, merupakan wahana bagi manajemen untuk menyampaikan berbagai hal kepada para bawahannya, seperti perintah, instruksi, kebijaksanaan baru, pengarahan, pedoman kerja, nasihat dan teguran; *Kedua*: komunikasi vertikal ke atas, keinginan para anggota organisasi untuk menyampaikan berbagai hal seperti laporan hasil pekerjaan, masalah yang dihadapi baik yang sifatnya kedinasan maupun yang sifatnya pribadi, saran-saran yang menyangkut pelaksanaan tugas masing-masing; *Ketiga*: komunikasi horizontal, berlangsung antara orang-orang yang berada pada tingkat yang sama dalam hirarki organisasi, akan tetapi melaksanakan kegiatan yang berbeda-beda; *Keempat*: komunikasi diagonal, komunikasi yang berlangsung antara dua satuan kerja yang berada pada jenjang hirarki organisasi yang berbeda, tetapi menyelenggarakan kegiatan yang sejenis (Siagian, 2011: 307-309).

Menurut Davis (1987: 459) organisasi tidak dapat eksis tanpa komunikasi. Apabila tidak ada komunikasi, pegawai tidak tahu apa yang dilakukan koleganya, manajemen tidak dapat menerima input informasi, dan manajemen tidak dapat memberikan instruksi. Koordinasi kerja tidak akan terjadi, dan organisasi akan gagal tanpa komunikasi. Kerjasama juga menjadi tidak mungkin, karena orang-orang tidak dapat mengkomunikasikan kebutuhan dan perasaan mereka. Jadi, kita dapat menyimpulkan bahwa setiap tindakan komunikasi mempengaruhi organisasi dengan cara apapun.

*Organizations cannot exist without communication. If there is no communication, employees cannot*

*know what their associates are doing, management cannot receive information inputs, and management cannot give instructions. Coordination of work is impossible, and the organization will collapse for lack of it. Cooperation also becomes impossible, because people cannot communicate their needs and feelings to others. We can say with some confidence that every act of communication influences the organization in some way (Davis, 1987: 459).*

Sebagai kesimpulan, komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi yang berperan penting dalam kehidupan bermasyarakat. Seiring kebutuhan perkembangan zaman kita dituntut tidak hanya untuk mengetahui tentang media komunikasi tetapi dituntut untuk mempunyai kemampuan berkomunikasi melalui media teknologi apa saja. Agar kita mampu untuk bersaing dalam mengikuti perkembangan teknologi dan arus komunikasi.

Kemampuan berkomunikasi yang dimaksud oleh peneliti adalah kemampuan yang meliputi upaya penyampaian pesan dan informasi baik yang tertulis, tidak tertulis (verbal maupun non verbal); kemampuan seseorang dalam mengemukakan maksud dalam berkomunikasi, kemampuan menerima pesan dari orang lain, kepribadian dalam menyampaikan pesan kepada orang lain yang meliputi kerama-tamahan, kesopanan, kejujuran serta kejelasan pesan yang disampaikan atau yang diterima dari orang lain.

### **Pekerja Sosial**

Pekerjaan sosial adalah salah satu bidang ilmu sosial terapan yang



mempelajari tentang aktivitas-aktivitas pertolongan dengan menggunakan prinsip dan metodologi yang dapat diukur. Dalam hal ini kegiatan pekerjaan sosial berfokus pada interaksi manusia dengan lingkungan sosialnya (Endang Moerdopo, 2009: 1).

Seorang pekerja sosial adalah seseorang yang telah memiliki dasar pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai pekerjaan sosial yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesejahteraan sosial. Melalui kegiatan ini maka perorangan, keluarga dan masyarakat dapat memanfaatkan sumber yang terdapat di masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Setiap pekerja sosial harus mengetahui tentang praktek pekerjaan sosial secara umum, walaupun pada kenyataan sehari-hari bentuk operasionalnya yang konkrit berbeda dan bersifat spesifik karena disesuaikan dengan jenis masalah, keadaan klien, situasi yang berbeda dengan tingkatan-tingkatan sistem target-target yang telah ditentukan.

Dalam Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia (2008: 2) Pekerja sosial adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan pelayanan kesejahteraan sosial di lingkungan instansi pemerintah maupun badan/organisasi lainnya. Sedangkan pekerjaan sosial adalah suatu profesi yang ditujukan untuk membantu orang baik individu, kelompok atau masyarakat dalam memperbaiki atau meningkatkan kemampuannya mencapai keberfungsian sosial secara penuh serta mengupayakan kondisi-kondisi kemasyarakatan tertentu yang menunjang pencapaian fungsi sosial.

### **Hakekat Kinerja**

Kinerja yang merupakan penampilan kerja menuntut adanya pengekspresian potensi seseorang, dan pengekspresian ini menuntut adanya pengambilan tanggung jawab atau kepemilikan menyeluruh terhadap pekerjaannya. Secara kontekstual, dikenal dengan istilah *performa* yang berarti hasil dari suatu proses pembentukan aktivitas. Dengan demikian, kinerja atau performansi dapat diartikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja atau unjuk kerja.

Menurut Armstrong dan Baron (Wibowo, 2010: 2) *Performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan atau proses dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Menurut Suyadi Prawirosentono (2008: 2) *Performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta untuk mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Sedangkan

menurut Simanjuntak (2011: 1) Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan.

Desseler (2002: 169) menyatakan bahwa ada enam dimensi kinerja yang dapat diukur: 1) *Quality* (akurasi, penampilan kerja yang dapat diterima), 2) *productivity* (kualitas/volume kerja, efisiensi kerja yang dihasilkan), 3) *job knowledge* (keterampilan teknis, praktis dan informasi yang digunakan dalam bekerja), 4) *reliability* (penyelesaian tugas-tugas, upaya dan tindak lanjut), 5) *availability* (istirahat kerja, periode makan, catatan kehadiran keseluruhan), 6) *independence* (penampilan kerja yang tidak tergantung pada supervisi).

Pendapat-pendapat di atas memberikan gambaran yang sama bahwa kinerja yang baik berkenaan dengan ciri-ciri kualitas, kuantitas kerja, keterampilan, kapabilitas, inisiatif dan kerjasama. Ciri-ciri inilah yang akan memberi indikasi pada setiap individu untuk menuangkan segala kemampuannya dalam membangun satu sistem kerja yang baik.

Menurut Sedarmayanti (2011: 260) ada beberapa kata kunci dari definisi kinerja yaitu; 1) hasil kerja; 2) pekerja, proses atau organisasi; 3) terbukti secara konkrit; 4) dapat diukur; 5) dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan. Hasil kerja adalah objek berwujud atau tak berwujud yang merupakan hasil pelaksanaan proyek, sebagai bagian dari suatu kewajiban. Pekerja merupakan kesediaan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang

diharapkan. Hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang pegawai harus bersifat konkrit atau nyata dan dapat diukur keberhasilannya. Tingkat keberhasilan yang dicapai seorang pegawai dapat dilihat dari perbandingan hasil kerjanya dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diartikan bahwa kinerja adalah prestasi yang diperlihatkan pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya menurut ukuran yang berlaku atau yang ditetapkan untuk pekerjaan yang bersangkutan. Kinerja pegawai adalah prestasi atau hasil yang diperlihatkan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya sesuai dengan tujuan dan ukuran yang berlaku atau yang ditetapkan untuk pekerjaan yang bersangkutan. Kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut yang meliputi; kemauan untuk bekerja keras, disiplin, dan kerjasama, sedangkan kinerja yang berorientasi pada hasil meliputi; orientasi pada pelayanan yaitu pendekatan awal, pengungkapan dan pemahaman masalah, penyusunan rencana pemecahan masalah, pelaksanaan pemecahan masalah, dan bimbingan dan pembinaan lanjutan.

Dessler (2002: 165) menyebutkan bahwa penilaian kinerja dapat diartikan sebagai evaluasi pada tenaga kerja pada saat sekarang atau yang telah lampau terhadap standar pekerjaan mereka. Meskipun penilaian kinerja menggunakan seperangkat peralatan yang spesifik, tetapi hal itu hanya bagian dari proses evaluasi. Penilaian kinerja juga berlandaskan pada standar yang harus dicapai, hal ini digunakan sebagai umpan balik untuk

membantu para pegawai dalam meningkatkan efisiensi atau melanjutkan kinerja yang telah dicapai.

Penilaian kinerja merupakan bagian penting dari seluruh proses keorganisasian pegawai yang bersangkutan. Pentingnya penilaian kinerja yang rasional dan ditetapkan secara objektif terlihat pada dua kepentingan, yaitu kepentingan pegawai dan kepentingan organisasi. Bagi pegawai penilaian kinerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, kekurangan, dan potensi yang nantinya bermanfaat untuk pengembangan kariernya. Bagi organisasi penilaian kinerja memberikan mekanisme yang penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan, standar kinerja, dan motivasi kinerja individu.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini dikategorikan ke dalam penelitian *ex post facto*, yang mengungkap fakta-fakta yang telah lalu dan tidak diberikan perlakuan terhadap variabel-variabel yang diteliti. Fenomena variabel terikat diamati dan ditelusuri untuk mencari penyebabnya. Menurut Suryabrata (Purwanto, 2010: 181) penelitian noneksperimen atau penelitian setelah terjadi fakta (*ex post facto*) adalah penelitian dimana variabel yang hendak diteliti telah ada pada saat penelitian dilakukan. Jadi *ex post facto* merupakan penelitian dimana variabel-variabel bebas telah terjadi ketika peneliti mulai dengan pengamatan variabel terikat dalam suatu penelitian. Sedangkan ditinjau dari statistik, data dan teknik analisis, jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.

### **Subjek Penelitian**

Penelitian ini dikelompokkan atas penelitian populasi, dimana penelitian populasi merupakan penelitian yang mempelajari seluruh anggota kelompok sasaran (Silalahi, 2010: 36). Subjek penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Panti Sosial Pamardi Putra Insyaf Medan yang telah berstatus Pegawai Negeri Sipil berjumlah 51 orang. Subjek ini merupakan populasi dengan pertimbangan bahwa seluruh subjek tersebut dapat terjangkau dalam pengambilan data penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan 2 teknik, yaitu kuesioner (angket), dan wawancara. Teknik wawancara digunakan sebagai metode pelengkap guna memudahkan peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi parsial dan analisis regresi ganda. Pada analisis korelasi parsial akan dilihat hubungan atau korelasi antara variabel independen secara parsial dengan variabel dependen. Analisis regresi digunakan untuk meramalkan atau memprediksi variabel dependen jika variabel independen diketahui. Hal ini karena didasari oleh hubungan yang fungsional atau hubungan sebab akibat variabel independen terhadap variabel dependen.

## **PEMBAHASAN**

### **a. Kinerja Pegawai**

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Panti Sosial Pamardi Putra “Insyaf”

Medan berada dikategori kurang baik. Hal ini terlihat dari hasil analisis dari persentase jawaban responden diketahui 52,95% pegawai memiliki kinerja yang kurang baik, 5,89% pegawai memiliki kinerja yang sangat baik, 17,64% pegawai memiliki kinerja yang baik, dan 23,52% pegawai memiliki kinerja yang tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja pegawai yang meliputi kinerja yang berorientasi pada proses yaitu kemauan untuk bekerja keras, disiplin, taat pada peraturan, kerjasama sedangkan kinerja pegawai yang berorientasi pada hasil yaitu orientasi pada pelayanan yang meliputi: pendekatan awal, pengungkapan dan pemahaman masalah, penyusunan rencana pemecahan masalah, pelaksanaan pemecahan masalah dan bimbingan, dan pembinaan lanjutan termasuk dalam kategori kurang baik yang ditunjukkan oleh persentase terbesar dari perolehan skor tersebut.

Kurang baiknya kinerja pegawai tersebut mencerminkan bahwa secara umum pegawai di Panti Sosial Pamardi Putra “Insyaf” Medan masih belum mampu menjalankan semua kebijakan yang ada di Panti, belum mampu menjalankan tugas dan fungsi pokok yang mengacu pada Keputusan Menteri Sosial. Melihat kondisi tersebut maka diperlukan upaya dalam rangka pembinaan dan strategi pelaksanaan tugas pegawai antara lain melalui pelatihan yang relevan dengan tugas dan indikator tersebut di atas. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang selama ini diperlukan oleh pegawai dalam pelaksanaan tugas.

a. Faktor Pendukung Kinerja Pegawai

1) Kestabilan emosi

Hasil analisis data mengungkapkan bahwa kestabilan emosi

pegawai berada dalam kategori tidak baik. Hal ini dapat diketahui bahwa 56,86% pegawai memiliki kestabilan emosi yang tidak baik, 29,41% pegawai memiliki kestabilan emosi yang kurang baik, 7,84% pegawai memiliki kestabilan emosi yang baik, dan 5,89% pegawai memiliki kestabilan emosi yang sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kestabilan emosi pegawai yang meliputi dapat memahami emosi diri dan orang lain, mampu menanggapi secara objektif peristiwa dan permasalahan disekitarnya, mampu mengelola emosi-emosi yang dirasakan termasuk dalam kategori tidak baik yang ditunjukkan oleh persentase terbesar dari perolehan skor tersebut. Berkenaan dengan kestabilan emosi merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya maka sangat perlu dilakukan pembinaan-pembinaan terhadap para pegawai yang berkenaan dengan kestabilan emosi yang merupakan salah satu indikator *soft skill*. Karena dari hasil analisis dapat diketahui bahwa kestabilan emosi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai.

2) Kemampuan Berkomunikasi

Hasil analisis mengungkapkan bahwa kemampuan berkomunikasi pegawai berada dalam kategori kurang baik. Hal ini dapat diketahui bahwa 39,22% pegawai memiliki kemampuan berkomunikasi yang kurang baik, 29,41% pegawai memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, 9,8% pegawai memiliki kemampuan berkomunikasi yang sangat baik, dan 21,57% pegawai memiliki kemampuan berkomunikasi yang tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kemampuan berkomunikasi pegawai yang meliputi

kemampuan menyampaikan pesan, kemampuan menerima pesan, kepribadian, kejelasan pesan termasuk dalam kategori kurang baik yang ditunjukkan oleh persentase terbesar dari perolehan skor tersebut. Berkaitan dengan rendahnya kemampuan berkomunikasi pegawai yang merupakan sebagai bagian yang sangat penting dalam melaksanakan pekerjaannya dalam upaya peningkatan kinerja maka perlu dilakukan pelatihan yang relevan dan terkait langsung dengan kemampuan menyampaikan pesan, kejelasan pesan, kepribadian dalam menyampaikan pesan dan kemampuan menerima pesan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi pegawai yang selama ini menjadi kegiatan rutin pegawai.

## **PENUTUP**

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kontribusi yang positif kestabilan emosi dan kemampuan berkomunikasi terhadap kinerja pegawai di Panti Sosial Pamardi Putra Insyaf Medan. Hal ini bermakna jika menginginkan kinerja pegawai meningkat kearah yang lebih baik maka diperlukan kestabilan emosi dan kemampuan berkomunikasi yang baik dari dalam diri pegawai. Artinya bahwa semakin baik kestabilan emosi, dan kemampuan berkomunikasi, maka akan semakin baik pula kinerja pegawai tersebut. Dengan kata lain semakin ditingkatkan variabel kestabilan emosi dan kemampuan berkomunikasi, secara bersama-sama kearah yang positif maka dapat diramalkan akan memberikan kontribusi yang positif pula terhadap kinerja pegawai. Karena diasumsikan bahwa pegawai yang memiliki kestabilan emosi yang baik akan berusaha untuk meningkatkan kualitas

kinerja. Karena kestabilan emosi merupakan faktor yang berkontribusi terhadap kinerja pegawai. Kemampuan berkomunikasi merupakan faktor yang turut mempengaruhi kinerja pegawai. Bila kemampuan berkomunikasi pegawai positif atau cenderung baik maka kinerja pegawai tersebut akan cenderung positif. Sebaliknya jika kestabilan emosi dan kemampuan berkomunikasi negatif atau tidak baik maka kinerjanya juga akan cenderung negatif atau kurang baik. Besarnya kontribusi yang diberikan oleh masing-masing variabel dapat dibandingkan dengan besarnya jumlah beta yang mereka miliki. Dari hasil analisis yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai beta yang paling besar adalah beta dari variabel kestabilan emosi yaitu sebesar 0,530; Nilai beta untuk variabel kemampuan berkomunikasi sebesar 0,332.

## **RUJUKAN**

- Chaturvedi, M & Chander R. (2010). *Development of emotional stability scale*. Diambi pada tanggal 5 Mei 2012, dari <http://search.proquest.com/docview/860880637/136F452DE9A1D431E07/2?accountid=31324>.
- Journal industrial psychiatry*, 19.1, 2.
- Davis, K. (1987). *Human behavior at work: Organizational behavior*. McGraw-Hill. Grolier Incorporat.
- Deddy Mulyana. (2008). *Komunikasi efektif: Suatu pendekatan lintas budaya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Dessler, G. (2002). *Framework for human resource management (edisi 2)*. New Jersey: Pearson Educational, Inc. Upper Saddle River.

- Dian Wisnuwardhani & Sri Fatmawati Mashoedi. (2012). *Hubungan interpersonal*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Frijda, N.H. (2000). *The psychologist' point of view*. dalam Lewis, M & Haviland-Jones. M (ed), *Handbook of emotions*. 2<sup>nd</sup> ed. New York London: The Guilford Press.
- Goleman (1995). *Emotion intelligence*. New York: Bantam Books.
- Robbins, S.P. (2008). *Perilaku organisasi*. prentice hall pearson education international: PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Salovey, P. Mayer. J.D & Caruso. (2004). *The positive psychology of emotional intelligence*. Dalam
- Salovey, P. Brackett, M,A & Mayer, J.D. (ed), *Emotional intelligence: Key Readings on the Mayer and Salovey Model*. New York: Dude Publishing.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan pengembangan kompetensi sdm; teori, dimensi pengukuran, dan implementasi dalam organisasi*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Sudjana. (2002). *Metoda statistika*. Bandung: Tarsito
- Sugiono. (2010). *Metode penelitian pendidikan; pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Wibowo. (2010). *Manajemen kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.