

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Mutu pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam suatu instansi//lembaga, baik itu instansi//lembaga pemerintahan maupun swasta. Mutu pelayanan dapat dikatakan sebagai tingkat kesempurnaan pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap individu atau kelompok yang berkepentingan atau yang menerima layanan. Mutu atau kualitas layanan meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Mutu pelayanan bisa mencakup produk, jasa, manusia, proses, maupun lingkungan yang dapat berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan atau penerima layanan.

Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas, nyaman dan rasa senang. Makin sempurna kepuasan, kenyamanan, dan kesenangan tersebut, makin baik pula mutu pelayanannya meskipun kepuasan tersebut bersifat subyektif dan bergantung dari tiap orang atau individu. Tiap orang, tergantung dari latar belakang yang dimiliki, dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu mutu pelayanan yang sama. Di samping itu, sering pula ditemukan pelayanan yang sekalipun dinilai telah memuaskan, namun ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi. Untuk itu mutu pelayananan disuatu instansi/lembaga perlu untuk diperhatikan sehingga tercipta suasana pelayanan yang baik dan sesuai dengan kode etik standar pelayanan.

Peningkatan mutu pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dalam manajemen, baik dalam sektor pemerintah maupun sektor swasta. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan mutu pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar, sedangkan di sisi lain, praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti. Peningkatan mutu total harus berorientasi kepada kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga layanan pendidikan suatu lembaga haruslah memperhatikan kebutuhan dan harapan masing-masing pelanggan atau pihak yang berkepentingan. Kepuasan dan kebanggaan dari mereka harus menjadi landasan dan acuan untuk lebih meningkatkan program peningkatan mutu pelayanan.

Kemajuan yang dicapai oleh suatu instansi/lembaga tercermin dari standar pelayanan yang diberikan. Hal itu tidak lepas dari manajemen mutu pelayanan. Manajemen mutu merupakan bagian dari semua fungsi kinerja dan usaha di berbagai bidang (pemerintahan, pemasaran, sumber daya manusia, keuangan, dan lain-lain). Secara substansi mutu pelayanan di suatu bidang selalu dikaitkan dengan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dalam memberikan pelayanan tersebut, kecerdasan emosional harus dimiliki oleh seorang atau kelompok orang atau instansi.

Kecerdasan emosional yang dimaksud sesuai dengan pernyataan Suroso (2004: 127) adalah sebagai serangkaian kecakapan untuk memahami bahwa pengendalian emosi dapat melapangkan jalan untuk memecahkan persoalan yang dihadapi. Kecerdasan emosional sangat berperan untuk menjaga hubungan dengan

personal atau kelompok. Selain itu ada hubungan yang lebih erat dan bermanfaat sekali yaitu dengan adanya kecerdasan emosi, kita dapat mengenali emosi klien serta keadaan yang sedang dialami oleh klien.

Salah satu indikator yang memperkuat mutu pelayanan adalah kecerdasan emosional pegawai. Manfaat lain kecerdasan emosional adalah dapat memotivasi orang lain. Dengan memotivasi orang lain, maka akan dengan mudah belajar bagaimana cara memahami perasaan emosi orang lain, memahami masalahnya sehingga sebagai pegawai mendapatkan kepercayaan dan nilai positif dari individu atau kelompok. Hal ini juga dapat membantu meringankan beban serta menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Disinilah seorang individu atau kelompok akan merasa diperhatikan dan dihargai. Sebaliknya bila taraf kecerdasan emosionalnya rendah maka cenderung akan terlihat sebagai orang yang keras kepala, sulit bergaul, mudah prutasi, tidak mudah percaya kepada orang lain, tidak peka dengan kondisi lingkungan dan cenderung putus asa bila mengalami stres.

Kecerdasan emosional pegawai yang baik juga akan terlihat dari bagaimana hubungan komunikasi yang sehat, nyaman serta menyenangkan yang dibangun antar pegawai instansi/lembaga sehingganya akan tercipta perasaan satu sama lain dengan perasaan senang dan akan menimbulkan perasaan saling membutuhkan atau ketergantungan antara keduanya. Nggermanto (2002: 43) menjelaskan bahwa dalam menelaah kompetensi seseorang yang didasarkan pada tingkat kecerdasan emosional, maka dapat dikelompokkan ke dalam tiga dimensi, yaitu: kesadaran diri sendiri, pengelolaan diri sendiri, dan kesadaran sosial. Agar hal ini dapat

terwujud maka seorang pegawai bukan hanya memperhatikan karakter, motivasi, psikologi pegawai saja namun juga yang terpenting ialah pegawai dapat memperhatikan serta menggunakan kemampuan kecerdasan emosional yang dimilikinya sebaik mungkin dengan mengatur segala sikap emosi yang sedang dialami ataupun yang dihadapinya sehingga ia dapat menyikapi perilaku semosinya secara tenang dan baik dalam melayani setiap pengunjung yang bersangkutan. Hal ini tentunya akan berdampak positif dalam menjalin hubungan dengan pegawai yang ada di instansi tersebut.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo terlihat bahwa mutu pelayanan pada instansi masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator penilaian mutu pelayanan antara lain: (1) Pada aspek tangibel (berwujud/dapat dilihat) yaitu kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan masih rendah karena tepat waktu dalam mengerjakan tugas yang diemban, sebagian pegawai menunda-nunda pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, ada sebagian pegawai yang kurang mentaati aturan jam kantor dalam hal ini dapat dilihat adanya pegawai yang datang tidak tepat waktu, menggunakan waktu istirahat melebihi jam yang telah ditetapkan, bahkan ada yang pulang sebelum jam kerja berakhir; (2) Pada aspek kehandalan yaitu ada sebagian pegawai yang belum mahir menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti sistem operasi *microsoft office* dan tidak tahu cara mencetak dokumen sehingga dapat menghambat kinerjanya dapat menjalankan tugas; (3) Pada aspek ketanggapan, banyak pegawai melakukan pelayanan dengan lambat dan tidak tepat waktu; (4) pada aspek jaminan, banyak pegawai yang tidak memberikan

jaminan kerja yang tepat waktu dalam pelayanan; dan (5) Pada aspek empati kadang pegawai tidak menunjukkan sikap ramah.

Melihat beberapa aspek kekurangan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, maka mutu pelayanan pada instansi masih perlu diperbaiki. Dalam hal ini, kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pegawai pada Dinas Pendidikan Kota Gorontalo perlu ditindak lanjuti atau ditingkatkan. Ini merupakan tugas yang perlu dilakukan oleh pihak pemerintah maupun pihak lembaga tersebut. Terkait dengan permasalahan yang terjadi di instansi tersebut yaitu berkaitan dengan mutu pelayanan menarik peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap instansi tersebut. Namun pada penelitian yang dilakukan bukanlah bertujuan untuk melakukan perbaikan atas kekurangan yang terjadi tetapi hanya terbatas untuk melihat hubungan atau keterkaitan antara kecerdasan emosional pegawai dengan mutu pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo dengan judul “**Hubungan Kecerdasan Emosional Pegawai Dengan Mutu Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Gorontalo**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimana kecerdasan emosional pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo?
2. Bagaimana mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo?
3. Apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional pegawai dengan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui kecerdasan emosional pegawai di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo.
2. Untuk mengetahui mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo.
3. Untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional pegawai dengan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo.

### **4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumber informasi dan bahan penilaian dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan perilaku pegawai dan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Propinsi Gorontalo.
2. Pegawai, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran tolak ukur (barometer) terhadap kecerdasan emosional pada instansi terkait.
3. Peneliti, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan informasi maupun referensi bagi peneliti tentang hubungan antara kecerdasan emosional dan mutu layanan.