

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia merupakan bagian yang paling utama dalam suatu organisasi untuk dapat mewujudkan tujuan organisasi, karena setiap organisasi baik publik maupun organisasi swasta akan sangat membutuhkan berbagai macam faktor agar tercapainya kinerja dengan baik. Manusia Sebagai Unsur Utama Sumber Inspirasi Dan Gerakan Suatu Organisasi Merupakan Unsur tersulit penanganannya, seperti yang dijelaskan (Y. B. Z. A. Sutrisno et al., 2018) bahwa sumber daya manusia ialah aset dasar pembangunan dan hanya terlihat lebih penting bagi organisasi, karena hampir semua kegiatan operasional organisasi dikerjakan oleh manusia itu sendiri. Hal ini bisa terjadi akibat manusia mempunyai sistem nilai disamping Organisasi memiliki sistem yang lain banyak didapati semua Manusia mempunyai nilai-nilai, hukum, prosedur, sistem kompensasi, dan sasaran yang bertentangan yang kemudian akan mempengaruhi Anggotanya. Organisasi pun mempunyai tujuan bersifat dukungan dari anggotanya maka dari itu mereka tertarik serta mampu bertindak seagrus mana agar cita-cita serta keperluan organisasi. Contoh gambaran dorongan yang diperlukan oleh organisasi mulai masing-masing anggotanya adalah kinerjanya yang besar akan organisasi, supaya organisasi tetap berkembang dalam era pertarungan goblal pada saat ini.

(Y. B. Z. A. Sutrisno et al., 2018) menerangkan bahwa kinerja sebagai buah kerja sebagai kualitas atau kuantitas yang diraih oleh seorang pegawai ketika

mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawab seorang Pegawai.

Kinerja menetapkan menurut satu metode formal serta tertata dengan kewajiban, kepribadian dan hasil, tertera pula pada tingkat eksistensi seorang pegawai. Aktivitas ini bisa memulihkan kemudahan setiap individual serta bisa meneruskan output pada Dinas atau perusahaan berhubungan dengan implementasi kinerja Pegawai. Kinerja seorang pegawai bukan dipandang sebab Anggota melaksanakan kinerjanya dengan bagus, melainkan dengan pengetahuan mengelola serta mempengaruhi individu kemampuan meningkatkan interaksi dengan individu. Maka dari itu, bentuk mendapatkan kinerja dengan kualitas dan kuantitas yang baik dapat menggapai dengan bentuk seorang Pegawai perlu melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang sudah menjadi tanggung jawab yang diberikan.

Perolehan kinerja terdorong oleh banyak faktor contohnya yaitu kecerdasan emosional, pada dasarnya kecerdasan emosional adalah suatu kecakapan yang seorang Pegawai kuasai mengendalikan emosi diri sendiri dan individu lain. Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosi bisa mampu melawan ancaman dan membuat seorang individu yang bertanggungjawab, kreatif dan percaya diri dalam melawan serta membereskan perselisihan, yang dimana perihal tersebut sangat diperlukan dalam lingkungan kerja.

Kecerdasan emosional merupakan keahlian seorang individu dalam mengelola dirinya serta berkomunikasi dengan individu lain dengan bentuk matang dan bermanfaat (Roberto Kreitner & Knicki, 2010). Kecerdasan emosional seorang

pegawai merupakan salah satu faktor yang menentukan kesuksesan kinerja seseorang, sebab kecerdasan emosional seorang pegawai bisa mempelajari Pegawai lain atau individu lain sehingga terwujudnya semangat Tim kerja yang aktif. Membuat dan mempraktikkan system manajemen SDM berlandaskan kualifikasi dalam kecerdasan emosional ialah salah satu tindakan utama agar dapat meningkatkan kualitas bersaing bisnis dalam menyelenggarakan sasaran atau tuntutan instansi dalam usaha menguatkan MSDM dalam suatu Instansi.

Pada penelitian Vigoda & Galit (2009), yang juga peneliti peran kecerdasan emosional di bidang publik. Kesimpulan riset mereka menjelaskan maka kecerdasan emosional mempunyai efek keras pada kinerja pegawai sektor publik dan menyarankan bahwa kecerdasan emosional harus digunakan sebagai indikator kinerja untuk kualitas pelayanan publik. Melalui peningkatan kecerdasan emosional, PNS diharapkan menjadi pegawai ideal yang dapat melayani, memahami, dan berempati kepada masyarakat yang selalu mengharapkan pelayanan yang baik bagi pemerintah.

Tempat yang akan menjadi objek penelitian yaitu di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo yang tepatnya berada di Jl. Brigjen Piola Isa, Dulomo Selatan, Kota Utara, Gorontalo. Dinas Sosial Provinsi Gorontalo memiliki kewajiban mengerjakan separuh pekerjaan pemerintahan di divisi sosial dan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak untuk membantu Gubernur dalam menyelenggarakan pemerintahan. Dinas Sosial Provinsi Gorontalo memuat 5 bidang didalamnya, diantaranya Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Lingjamsos), Bidang Rehabilitasi Sosial dan Perlindungan Anak (Rehsos), Bidang

Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin (Dayasos), Bidang Kelembagaan dan Kemitraan dan yang terakhir Bidang Pemberdayaan Perempuan. Dinas Sosial Provinsi Gorontalo dikepalai/tryrrrrg oleh seorang Kepala Dinas dan memiliki 149 orang yang dimana terdapat 89 Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 60 orang Pegawai Tidak Tetap (PTT).

Dinas Sosial Provinsi Gorontalo tiap tahunnya melakukan penilaian kinerja terhadap pegawainya. Penilaian yang dilakukan berdasarkan pada sasaran kinerja yang harus dicapai oleh setiap pegawai. Hasil penilaian yang dilakukan dikelompokkan berdasarkan orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin serta kerjasama yang mempunyai predikat tertentu yaitu, sangat baik (>91), baik (81-90,99), cukup (71-80) dan tidak memenuhi syarat (<60). Untuk melihat hasil penilaian kinerja pegawai di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

**Table 1.1 Data Penilaian prestasi kerja pegawai Dinas Sosial Provinsi Gorontalo Tahun 2021**

No	Sasaran Kerja	Target	Ratio
1	Orientasi Pelayanan	100%	78.00
2	Integritas	100%	79.00
3	Komitmen	100%	80.00
4	Disiplin	100%	76.00
5	Kerjasama	100%	77.00

*Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Provinsi Gorontalo*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa sasaran kerja pegawai pada setiap unsur yang dinilai belum maksimal. Dari masalah tersebut diduga

terjadi karena kinerja pegawai yang rendah dimana pegawai masih terlihat cenderung tidak maksimal sehingga hal ini akan menentukan sasaran kerja itu sendiri.

**Tabel 1.2 Hasil penilaian integritas disiplin pegawai SKPD Tahun 2021: Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak**

<b>Tahun 2021</b>	<b>Target</b>	<b>Nilai Disiplin Siransija</b>
Januari	75%	70.29
Februari	75%	72.59
Maret	75%	69.00
April	75%	71.25
Mei	75%	64.50
Juni	75%	70.00
Juli	75%	72.75
Agustus	75%	67.50
September	75%	69.00
Oktober	75%	71.00
November	75%	70.50
Desember	75%	74.25

*Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Provinsi Gorontalo*

Berdasarkan data hasil penilaian disiplin integritas pegawai di atas diketahui bahwa penilaian ketidakhadiran tertinggi ada pada bulan Maret dan September yakni sebesar 69.00. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kehadiran di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo belum mencapai target yang ditentukan yaitu 75% sehingga mengindikasikan adanya masalah pada Kantor tersebut.

Dari hasil pengamatan peneliti, fenomena kinerja yang ada di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo masih kurang maksimal karena masih ada pegawai yang kurang disiplin dengan kehadiran, koordinasi antar pegawai masih kurang hingga mengakibatkan kinerja kurang maksimal dan masih terdapat pegawai yang terlambat dalam menyelesaikan tugasnya.

Bersendikan latar belakang persoalan yang sudah dijelaskan, pengkaji terdorong untuk mengutarakan sebetulnya pengkajian melalui topik “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas sehingga peneliti dapat mengidentifikasi bahwa:

1. Terdapat sebagian pegawai yang kurang disiplin dengan kehadiran.
2. Kinerja pegawai masih kurang efisien.
3. Keterlambatan dalam menyelesaikan tugas yang diakibatkan karena beberapa pegawai kurang memaksimalkan waktu yang tersedia.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian yaitu “Seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo?”

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini yaitu Untuk Mengukur Seberapa Besar Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### 1.5.1. Manfaat Teoritis

1. Sebagai sumber data dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi Dinas Sosial Provinsi Gorontalo dalam kaitan pentingnya kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.
2. Sebagai kajian atau studi banding bagi pemerintah daerah dan pihak swasta lain yang ingin membuat kebijakan terkait pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.

### 1.5.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Dinas Sosial Provinsi Gorontalo, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan serta sebagai sarana untuk menerapkan dan mengaplikasikan hasil penelitian agar kinerja pegawai menjadi lebih baik.
2. Bagi Akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam upaya pengembangan ilmu pengetahuan dan berguna untuk menambah pengetahuan tentang kecerdasan emosional dan kinerja pegawai.