BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia berperan penting dalam organisasi karena membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Kualitas sumber daya manusia suatu organisasi sangat mempengaruhi kemampuan kelompok untuk tujuan tertentu. Memiliki sumber daya manusia berkualitas tinggi yang fleksibel dan berkembang dalam lingkungan yang dinamis dan tidak dapat diprediksi saat ini, sangatlah penting. Baik di sektor swasta maupun publik, ada kebutuhan yang semakin besar bagi organisasi untuk menjadi kompetitif mendapatkan sumber daya manusia yang cakap untuk menghadapi kelanjutan organisasi. Hasil kinerja merupakan indikator yang baik mengenai keberhasilan sumber daya manusia dan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya.

Istilah kinerja mengacu pada produk akhir atau proses yang dicapai pekerja setelah menjalani serangkaian langkah dan memiliki beberapa karakteristik. Kinerja seorang pegawai diartikan sebagai kemampuannya dalam menyelesaikan seluruh tugas yang diberikan kepadanya. Biasanya, penugasan ini telah menetapkan metrik kinerja. Untuk mencapai potensi penuh, seseorang harus memiliki keterampilan, tekad, dan ketekunan untuk memastikan bahwa tidak ada usaha yang terhambat dalam menghadapi tantangan lingkungan yang signifikan. Keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada upaya individu dan kolektif dari personelnnya. Ketika pegawai melakukan pekerjaan dengan baik, itu membantu perusahaan mencapai tujuannya.

Meninjau dan meneliti kinerja pegawai dalam suatu organisasi merupakan perhatian yang terus berkelanjutan. Hal ini terkait dengan permasalahan yang lebih besar mengenai bagaimana membekali sumber daya manusia dengan lebih baik agar dapat mengambil bagian dan berkontribusi terhadap pertumbuhan organisasi. Satu-satunya cara untuk mengetahui secara

pasti adalah dengan mengukur kinerja apakah terjadi penyimpangan dari yang direncanakan, apakah kinerja terjadi dalam jangka waktu yang ditentukan, dan apakah hasil memenuhi atau melampaui harapan organisasi.

Mewaspada faktor-faktor yang mempengaruhi output pekerja semakin diperlukan karena kinerja selalu menjadi masalah bagi organisasi. Salah satu Variabel yang mempengaruhi kinerja antara lain kecerdasan emosional. Seringkali diyakini bahwa IQ seseorang adalah satu-satunya penentu kesuksesan di masyarakat. Namun para eksekutif puncak saat ini memahami bahwa IQ bukanlah segalanya; mereka juga membutuhkan pegawai dengan Kecerdasan Emosional, yang mencakup ciri-ciri seperti kesadaran diri, empati, kedewasaan, dan kemahiran dalam berkolaborasi. IQ hanyalah salah satu dari beberapa karakteristik yang menentukan kesuksesan, menyumbang sekitar 20%. Kecerdasan emosional merupakan salah satu karakteristik lain yang berkontribusi terhadap 80% sisanya (Goleman, 2014).

Kecerdasan emosional pegawai perlu mendapat perhatian khusus, menurut pernyataan di atas, karena pekerja dengan kecerdasan emosional yang tinggi lebih cenderung memiliki motivasi diri, yang berdampak pada meningkatnya produktivitas mereka. Kecerdasan emosional menentukan kemampuan mereka dalam berkolaborasi, semangat kerja, peningkatan etika, dan kepekaan sosial yang tinggi; namun hal ini tidak meniadakan kapasitas dan kemampuan intelektual mereka dalam menjalankan tugas operasional.

Setiap pegawai harus memiliki sikap profesional agar dapat mencapai tujuan organisasi dan mencapai kinerja yang tinggi. Kemampuan dan wewenang untuk melaksanakan tanggung jawab pada suatu instansi pemerintah dengan penuh tanggung jawab merupakan sifat yang mencerminkan profesionalisme. Kemahiran seorang pegawai yang telah terbukti sangat penting untuk keberhasilan dalam penyelesaian tugas profesionalnya. Mampu melakukan pekerjaan berkualitas tinggi dan bertekad untuk mencapai tujuan serta kemajuan dalam karir dan perusahaan merupakan ciri profesionalisme. Di semua tingkat manajemen, profesionalisme diperlukan untuk berperan dalam alokasi sumber daya manusia organisasi secara

bertanggung jawab menuju pencapaian tujuan dan sarannya. Agar operasional pemerintahan dapat berjalan lebih lancar, personel suatu organisasi harus profesional, efektif, dan efisien dalam menjalankan tugasnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang berada pada Jalan H. Zainir Haviz, Kompleks Perkantoran Wali, Paal Lima, Kec. Kota Baru, Kota Jambi, Jambi 36129 ini membawahi pengelolaan kependudukan masyarakat Kota Jambi dan mempunyai tenaga kerja sebanyak 89 orang. Salah satu bidang yang paling dinamis adalah pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi. Kebutuhan akan surat-surat formal dan legal di masyarakat selalu ada, sehingga dokumen-dokumen tersebut harus terus diperbarui untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Memiliki responsibilitas terhadap Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran dan kematian, perubahan data, kartu keluarga, akta nikah dan cerai, surat pindah keluar dan masuk merupakan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Karena peran penting yang dimainkannya dalam masyarakat, Departemen ini mempunyai tanggung jawab agar pelayanan yang diberikan tetap memenuhi atau melampaui harapan. Maksud dan tujuan kerja seorang pegawai negeri disebut dengan sasaran kerja pegawai (SKP). Mengenai evaluasi kinerja pejabat publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 46 tahun 2011 menyatakan, seluruh pegawai negeri dan ASN wajib membuat SKP. Tanggung jawab dan tujuan pekerjaan dengan tenggat waktu yang spesifik dan dapat dicapai ditetapkan pada awal setiap tahun fiskal dalam anggaran. Mengevaluasi waktu, uang, kualitas, dan kuantitas. Oleh karena itu, dalam dokumen SKP sudah memuat perbandingan kinerja aktual masing-masing pegawai dengan tujuannya.

Tabel berikut menampilkan tujuan dan hasil aktual yang dicapai oleh pegawai Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Jambi yang terdapat pada Sasaran Kerja Pegawai (SKP):

**Tabel 1.1: Target dan realisasi Kinerja Pegawai Pada Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Tahun 2021-2022**

Bidang	Target		Realisasi		Capaian	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Pelayanan Pendaftaran Penduduk	100%	100%	90%	88%	90%	88%
Pelayanan Pencatatan Sipil	100%	100%	91%	96%	91%	96%
Pengelolaan Informasi Administrasi dan Kependudukan	100%	100%	88%	87%	88%	87%
Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	100%	100%	92%	96%	92%	96%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Dilihat dari tabel 1.1, didapati capaian kinerja tidak 100%. Pada bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dari tahun 2021-2022 realisasi mengalami penurunan sebanyak 2%,. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil tahun 2021-2022 terjadi kenaikan sebanyak 5%. Bidang Pengelolaan Informasi dan Kependudukan dari tahun 2021-2022 terjadi penurunan realisasi sebanyak 1%. Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi Pelayanan dari tahun 2021-2022 terjadi kenaikan sebanyak 4%.

Kecerdasan emosional merupakan suatu karakteristik yang mempengaruhi kinerja pegawai. Mereka yang memiliki skor tinggi pada skala kecerdasan emosional cenderung lebih kreatif, mempunyai hubungan baik dengan rekan kerja, dan bekerja dengan baik dengan orang lain. Mereka juga mampu mengelola dan mengatur emosi mereka dengan baik, dan bagaimana perasaan mereka terhadap rekan kerja mereka sebagai hasilnya, atasan, pekerjaan yang diemban, dan komitmen mereka terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Untuk melihat bagaimana kecerdasan emosional secara lebih jelas peneliti melakukan observasi awal dengan memberikan kuesioner tanggal 20 November 2023 kepada sepuluh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Pada kuesioner tersebut terdiri atas 10 pertanyaan yang berisikan tentang kecerdasan emosional.

Tabel 1. 2 Survey Pendahuluan Kecerdasan Emosional Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
Penilaian Emosi diri (self-emotional appraisal)						
1	Memiliki pemahaman yang baik tentang penyebab dari emosi diri			3	4	3
2	Memiliki pemahaman yang baik tentang emosi diri sendiri			2	4	4
Penilaian emosi orang lain (other's emotional appraisal)						
3	Peka dengan perasaan orang lain.			3	4	3
4.	Dapat Memahami perasaan orang-orang di sekitar			4	3	3
Pengaturan Emosi (Regulation of emotion)						
5.	Menetapkan Tujuan pada diri sendiri dan melakukan yang terbaik untuk mencapainya			5	3	2
6	Meyakinkan diri sendiri bahwa dirinya adalah orang yang kompeten			4	4	2
7	Mampu memotivasi diri sendiri			5	2	3
Penggunaan emosi (use of emotion)						
8	Mampu mengatasi kesulitan dengan rasional			8	1	1
9	Dapat menenangkan diri ketika sedang marah			6	2	2
10	Memiliki kontrol Yang baik atas emosi diri		2	4	2	2
Total			2	44	29	25
%			2%	44%	29%	25%

Sumber: Data diolah 2024

Pada tabel 1.2 diketahui bahwa tingkat kecerdasan emosional pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi cenderung tinggi. Namun, dalam beberapa konteks, beberapa pegawai masih belum memiliki kedewasaan untuk mengelola respons emosional mereka; hal ini disebabkan oleh masalah dengan rekan kerja, organisasi, atau masalah internal, dan hal ini dapat menyebabkan penurunan orientasi layanan dan bentuk kerja sama lainnya. Akibat hal ini, kinerja pegawai menjadi buruk. Selain kecerdasan emosional, profesionalisme juga menjadi faktor penentu dalam kinerja. adapun data mengenai profesionalisme diambil berdasarkan kuesioner 10 orang pegawai pada tanggal 20 November 2023. Data observasi awal profesionalisme adalah sebagai berikut.

**Tabel 1. 3 Survey Pendahuluan Profesionalisme Pegawai Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi**

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
Kompetensi						
1.	Pegawai memiliki sertifikat kompetensi atau keahlian yang dibutuhkan oleh organisasi			7	3	
2.	Pegawai memiliki pengetahuan yang baik dengan bidang kerja yang dijalankan			5	4	1
3.	Selalu memberikan informasi yang akurat ketika melakukan pelayanan			5	3	2
Loyalitas						
4.	Selalu konsisten dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan masyarakat			8	1	1
5.	Mentaati segala peraturan organisasi yang melandasi pekerjaan yang berlaku/diberikan,			7	2	1
Budaya Organisasi						
6.	Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan peraturan organisasi			4	3	3
7.	Selalu mengutamakan kemajuan Organisasi daripada kepentingan individu			5	4	1
Performansi						
8.	Menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang sudah ditetapkan organisasi			4	4	2
9.	Selalu berusaha meningkatkan kemampuan yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaan			6	3	1
Akuntabilitas						
10.	Sikap disiplin dan memiliki rasa tanggung jawab yang besar dalam melaksanakan tugas pelayanan		1	6	2	1
11	Kemampuan untuk melaksanakan dan menganalisa tugas dengan teliti		1	7	2	
Total			2	64	31	13
%			2%	58%	28%	12%

Sumber: Data diolah 2024

Pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi cenderung profesional, sesuai tabel 1.3, namun mereka masih perlu melakukan perbaikan dalam beberapa hal, sikap disiplin dan tanggung dalam pelaksanaan pelayanan serta kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan teliti. Untuk mengurangi atau menghilangkan permasalahan yang disebutkan sebelumnya, penting bagi seluruh pegawai untuk menjaga tingkat profesionalisme yang tinggi dalam pekerjaannya. Tampaknya beralasan bahwa

ketika semua pegawai kompeten dan profesional dalam pekerjaannya, produktivitas akan meningkat.

Dalam konteks ini, manajemen sumber daya manusia, termasuk pengembangan kecerdasan emosional dan profesionalisme, dapat memelihara layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berfungsi dengan baik. Sangat penting untuk memastikan masyarakat menerima layanan berkualitas tinggi dari pegawai. Kepercayaan masyarakat dan tercapainya tujuan organisasi dipupuk dengan memberikan pelayanan prima. Oleh karena itu, dalam masa globalisasi yang semakin berkembang, upaya pengembangan sumber daya manusia, pengelolaan perubahan, dan peningkatan kinerja pegawai, khususnya dalam konteks pelayanan publik, sangatlah penting. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimediasi Oleh Profesionalisme Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana gambaran kecerdasan emosional, profesionalisme dan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?
3. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap profesionalisme pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi
4. bagaimana pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?
5. bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai melalui profesionalisme sebagai variabel mediasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui Gambaran kecerdasan emosional, profesionalisme, dan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap profesionalisme pada Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Jambi
4. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi .
5. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai melalui profesionalisme sebagai variabel mediasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, meliputi:

1. Manfaat teoritis
 - a. Memberikan wawasan baru kepada peneliti mengenai bagaimana profesionalisme memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja.
 - b. Para peneliti di masa depan mungkin menganggap temuan penelitian ini berguna sebagai referensi, khususnya bagi mereka yang tertarik mempelajari bagaimana dampak kecerdasan emosional terhadap peningkatan kinerja pegawai dimediasi oleh profesionalisme.
 - c. Menambah referensi sebagai sumber bagi pembaca khususnya mahasiswa program studi Manajemen, Universitas Jambi.
2. Manfaat praktis

Penelitian ini akan menjadi sumber yang berguna sebagai masukan dalam upaya mempertahankan atau meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.