

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Akhir akhir ini penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Indonesia masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia (SDM) yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat sekitar tentang prosedur dan tata kelola yang ada di kantor pemerintahan baik secara langsung maupun secara tidak langsung, misalnya melalui media massa. Jika kondisi ini tidak segera direspon dan ditanggapi oleh pihak pemerintah, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah daerah.

Selain itu, pemerintah juga belum membuat *Standart Operational Prosedure* (SOP) dalam setiap aktivitas yang ada. Dalam proses pelayanan publik seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan yang baik karena hal itu akan menjadi awal yang baik bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, contohnya pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang ataupun jasa. Contoh pelayanan jasa meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Menurut Nugraheni (2015) pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik sesuai amanat undang-undang. Di dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik”. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat saat ini.

Salah satu hal yang sering dikeluhkan masyarakat biasanya adalah masalah pelayanan yang ada di kantor kecamatan dimana masyarakat sering kesulitan untuk mengurus sesuatu hal yang dibutuhkan. Kesulitan yang dialami oleh masyarakat ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai pemerintah yang ada di kecamatan masih belum mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk itu pemerintah harus berupaya lagi dalam memperbaiki sistem dan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Sodik (2017) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemda Bangkalan tergolong rendah. Dengan menggunakan teknik *multistage random sampling* diperoleh jumlah sampel 800 responden yang tersebar di 18 Kecamatan. Hasil dari tingkat kepuasan responden di Bangkalan terhadap kinerja pemda cukup rendah. Hanya 29,6% yang menjawab memuaskan dan 1,7% sangat memuaskan. Sementara 27,2% menjawab tidak memuaskan dan 5,5% sisanya sebanyak 36% menjawab tidak tahu. Bagi yang menilai kinerja pemda memuaskan/sangat memuaskan, bidang infrastruktur dinilai paling memuaskan oleh 32,4%, disusul sektor ekonomi 17,1%, keagamaan 12,9%, pendidikan 9,4%, pelayanan publik 7,6%, sosial budaya 4,7%, pertanian 1,8%, dan lainnya 4,7%. Dari hasil penelitian tersebut pelayanan publik berada pada posisi urutan ke lima

dari delapan aspek kinerja pemda. Hal ini menjadi sesuatu hal yang harus dibenahi supaya pelayanan yang ada di masyarakat Bangkalan menjadi lebih baik.

Sebenarnya pemerintah telah lama melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan seperti Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 1984 tentang pedoman penyederhanaan dan pengendalian perizinan di bidang usaha, surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum dan peraturan menteri dalam negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang petunjuk teknis penyusunan dan penetapan standar pelayanan minimal.

Namun sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konseptual, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan minimal (Pemendagri Nomor 6 Tahun 2007) adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia layanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Makna dari pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Pada kasus ini masih banyak pegawai yang belum melakukan apa yang seharusnya dilakukan di dalam melakukan pelayanan tersebut, sehingga banyak masyarakat yang dirugikan oleh kinerja pegawainya yang belum melakukan

pelayanan dengan optimal dan maksimal. Pegawai harus melakukan perbaikan dalam kinerjanya karena tugas dan fungsi utama pegawai pemerintahan adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, perizinan, sosial dan lain-lain.

Pegawai pemerintah yang bekerja di kecamatan tidak seluruhnya menunjukkan kinerja yang sama, ada yang kinerjanya baik dan juga ada yang tidak baik. Perbedaan kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Faktor-faktor internal yang membedakan kualitas kinerja pegawai satu dengan pegawai lainnya adalah kecerdasan. Salah satu kecerdasan yang mempengaruhi kinerja seseorang yaitu kecerdasan intelektual. Menurut Alferd Binet pada abad ke 20 menjelaskan bahwa kecerdasan intelektual adalah suatu kemampuan kecerdasan seseorang dalam menyelesaikan suatu masalah matematis dan rasional yang dimiliki organisme untuk menyesuaikan diri secara efektif. Kecerdasan ini harus dimiliki oleh pegawai karena dalam menyelesaikan persoalan pekerjaan, individu membutuhkan kemampuan dasar seperti mengenal, memahami, menganalisis, sintesis dan pengambilan keputusan.

Hasil penelitian Trihandini (2005) menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 0,298. Kecerdasan intelektual merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai. Semakin tinggi kecerdasan intelektual pegawai, maka akan semakin tinggi pula capaian kinerja pegawai di kantor kecamatan.

Ada juga faktor lain yang lebih kuat pengaruhnya dari pada kecerdasan intelektual yaitu kecerdasan emosional. Menurut Goleman (2006) kecerdasan intelektual memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada satu masalah, sedangkan kecerdasan emosional mampu menyelesaikan suatu permasalahan yang ada di organisasi dan dengan kecerdasan emosi seseorang mampu mengenali diri sendiri dan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri maupun pada orang lain.

Menurut Bahtiar (2009), menjelaskan bahwa kecerdasan intelektual (IQ) hanya menyumbang 20% bagi kesuksesan, sedangkan 80% adalah sumbangan faktor kekuatan-kekuatan lain, di antaranya adalah kecerdasan emosional, yaitu kemampuan memotivasi diri sendiri, mengatasi frustrasi, mengontrol desakan hati, mengatur suasana hati (*mood*), berempati serta kemampuan bekerja sama. Dharmawan (2013) juga mengatakan bahwa kecerdasan intelektual hanya menyumbang 20 persen dalam peningkatan kinerja, sedangkan 80 persen dipengaruhi oleh bentuk-bentuk kecerdasan lain seperti kecerdasan emosional. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional mampu mengatur perasaan dengan baik, mampu memotivasi diri sendiri, berempati ketika menghadapi gejolak diri maupun dari orang lain, fleksibel dalam situasi dan kondisi yang tidak menentu, sehingga dengan akal sehat mampu berfikir positif. Kecerdasan emosi menuntut penilikan perasaan untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri dan orang lain serta menanggapi dengan tepat, menerapkan secara efektif energi emosi dalam kehidupan sehari-hari (Ika, 2011).

Hasil penelitian Trihandini (2005) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 0,446. Kecerdasan emosional merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Semakin tinggi kecerdasan emosional pegawai, maka akan semakin tinggi pula capaian kinerja pegawai di kantor kecamatan.

Selain kedua faktor tersebut terdapat satu kecerdasan lagi yang paling berpengaruh yaitu kecerdasan spiritual. Kecerdasan spiritual adalah kemampuan jiwa yang dimiliki seseorang untuk membangun dirinya sendiri dan melakukan berbagai kegiatan positif sehingga mampu menyelesaikan berbagai persoalan dengan melihat makna yang terkandung di dalamnya.

Berdasarkan hasil penelitian Suhairi (2013) menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan spiritual dengan kepuasan kerja. Karyawan yang mempunyai kecerdasan spiritual akan selalu mengaitkan kehidupan secara pribadi dengan pekerjaan mereka. Karyawan selalu berusaha mencari nilai dan makna dalam pekerjaan mereka dan mencoba untuk mencapai hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi akan merasa puas bekerja di perusahaan. Penelitian tentang kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dan juga pada persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan diperoleh hasil yang positif.

Menurut Dharmawan (2013) kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual merupakan trio kecerdasan yang tidak terpisah dalam kehidupan seseorang. Oleh karena itu dalam upaya pembentukan dan pengembangan sikap, maka ketiga kecerdasan tersebut tidak dapat dipisahkan karena saling terikat. Begitu juga pada pegawai kecamatan hendaknya memiliki ketiga kecerdasan tersebut, agar bisa menunjukkan kinerja yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Alasan saya mengambil judul pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual karena saya ingin mengetahui

apakah ketiga Kecerdasan ini mempunyai pengaruh terhadap Kinerja seorang pegawai dan kenapa saya memilih lokasi di Kantor Kecamatan Bangkalan yang pertama karena menurut hasil wawancara yang saya lakukan terhadap masyarakat sekitar bahwasanya pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Bangkalan kurang maksimal di mata masyarakat sekitar, sehubungan dengan permasalahan itu saya ingin mengetahui apakah yang mempengaruhi kurang baiknya kinerja pegawai disana berhubungan dengan Kecerdasan tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan melalui observasi di Kantor Kecamatan Bangkalan diketahui bahwa kinerja pegawainya belum menunjukkan pelayanan yang optimal. Sehubungan dengan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Kabupaten Bangkalan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang ada di atas maka peneliti merumuskan permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Apakah Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), Kecerdasan Spiritual (SQ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada kantor Kecamatan Kabupaten Bangkalan?
2. Apakah Kecerdasan Intelektual (IQ) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja Pegawai pada kantor Kecamatan Kabupaten Bangkalan?

3. Apakah Kecerdasan Emosional (EQ) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja Pegawai pada kantor Kecamatan Kabupaten Bangkalan?
4. Apakah Kecerdasan Spiritual (SQ) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Kabupaten Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), Kecerdasan Spiritual (SQ) secara parsial terhadap Kinerja pegawai Kecamatan Kabupaten Bangkalan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ) secara parsial terhadap kinerja pegawai Kecamatan Kabupaten Bangkalan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) secara parsial terhadap kinerja pegawai Kecamatan Kabupaten Bangkalan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Spiritual (SQ) secara parsial terhadap kinerja pegawai Kecamatan Kabupaten Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Instansi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada instansi sebagai masukan dan pertimbangan untuk mengetahui arti pentingnya Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Bangkalan.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada mahasiswa lain bahwa Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual dalam mempengaruhi kinerja.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis serta dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual yang ada dalam kehidupan sehari-hari.