

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam menjalankan aktivitasnya, suatu organisasi baik pemerintah atau organisasi bisnis membutuhkan berbagai jenis sumber daya, seperti modal, bahan baku material, mesin dan tenaga kerja (sumberdaya manusia). Dari berbagai sumber daya tersebut, sumberdaya manusia menjadi faktor yang paling penting dan sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Tanpa keberadaan sumberdaya manusia maka organisasi perusahaan atau organisasi pemerintah itu tidak akan mampu menjalankan fungsinya dengan baik. Sumber daya manusia (SDM) merupakan sumber daya yang penting bagi organisasi, karena sumber daya tersebut unik dalam artian mereka memiliki akal, bakat, tenaga, keinginan, pengetahuan, perasaan, dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai visi dan misi perusahaan (Mangkunegara, 2008). Ini berarti, bahwa setiap individu tenaga kerja yang dimiliki sebuah organisasi bisnis atau pemerintahan akan menjalankan organisasi tersebut dengan pengetahuan, akal, bakat, dan kreativitas yang melekat pada diri individu tersebut.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada hakikatnya mengatur tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik termasuk pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat. Undang-undang tersebut mengamanatkan kepada semua lembaga penyelenggaraan

pelayanan publik supaya mengedepankan sikap profesionalisme dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Hal ini bertujuan untuk mencapai pelayanan prima yang berdasarkan *good governance* yang menjadi pilar utama pemerintah sebagai pembuat regulasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Good Governance* menjadi amanat bagi seluruh abdi negara dalam hal ini seluruh pegawai negeri sipil untuk melakukan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam setiap organisasi pemerintahan yang menaungi mereka di semua wilayah Republik Indonesia.

Sejalan dengan itu, Surat Keputusan Menteri Pendaya-gunaan Aparatur Negara Nomor KEP/6/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyatakan bahwa dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai penyelenggara pemerintahan di daerah, maka setiap aparatur pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan terbaik yang memuaskan bagi masyarakat.

Sesuai dengan petunjuk Kepmenpan tersebut, maka setiap pegawai negeri sipil yang mengemban tugas pada setiap unit kerja di seluruh wilayah Republik Indonesia harus dapat memberikan layanan yang prima sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Hal ini bertujuan agar supaya masyarakat sebagai konsumen yang menggunakan jasanya memperoleh kepuasan. Dapat kita kupas lebih jauh lagi Kepmenpan tersebut tentang Prinsip Pelayanan Publik ini secara rinci dijelaskan dalam Kepmenpan No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam prinsip pelayanan publik tersebut terdapat 10 standar yang harus dicapai yaitu :

- Kesederhanaan : prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan
- Kejelasan : teknis, administratif, unit kerja/pejabat, biaya dan tatacara pembayaran.
- Kepastian waktu : penentuan waktu selesai pelayanan.
- Akurasi: produk pelayanan ; benar, tepat dan sah.
- Keamanan : rasa aman dan kepastian hukum.
- Tanggungjawab : tanggungjawab pimpinan penyelenggara pelayanan
- Kelengkapan Sarpras : sarpras, peralatan kerja memadai IT.
- Kemudahan akses : lokasi dan tempat memadai, mudah dijangkau.
- Petugas yg cakap dan santun :disiplin, kesopanan dan keramahan
- Kenyamanan : lingkungan pelayanan yang nyaman

Sesuai dengan petunjuk Kepmenpan tersebut, maka setiap pegawai negeri sipil yang mengemban tugas pada setiap unit kerja di seluruh wilayah Republik Indonesia harus dapat memberikan layanan yang prima sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Hal ini bertujuan agar supaya masyarakat sebagai konsumen yang menggunakan jasanya memperoleh kepuasan.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik dan sekaligus sebagai salah satu bagian dari struktur organisasi pemerintah daerah (SOPD) yang ada di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yang menyelenggarakan pelayanan publik kantor kecamatan Depok, juga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima yang semakin berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali.

Pelayanan prima yang berkualitas ini bisa diwujudkan dalam bentuk : pelayanan yang cepat, mudah, murah, terjangkau dan terukur sesuai dengan 10 standar pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang antara lain dapat dicapai dengan mengurangi intensitas keluhan-keluhan yang selama ini masih dirasakan oleh masyarakat di daerah tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh selama bulan Januari sampai dengan Desember 2014, berbagai keluhan yang masih dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman secara garis besar terangkum dalam Tabel 1 berikut ini

Tabel 1.1
Jenis Keluhan Masyarakat Kecamatan Depok Kabupaten Sleman 2014

Bulan	Jumlah Keluhan	Klasifikasi Jenis Keluhan
Januari	10	Tingkat keramahan
		Petugas kurang kontrol
		Kurangnya tingkat komunikasi
		Kurang cepatnya pelayanan
Februari	2	Jaringan <i>offline</i>
		Kesimpangsiuran informasi
Maret	4	Tingkat keramahan
		Sikap sopan, ramah ditingkatkan
		Pelayanan kurang cepat
		Berkas yang hilang
April	12	Petugas loket kurang
		Sehingga pelayanan kurang memuaskan
Mei	9	Jaringan <i>offline</i>
		Berkas yang tidak bisa dilacak
Juni	8	Loket sudah tidak ada petugas setelah jam 1 siang
		Kurang ramah
Juli	7	Kurang senyum
		Proses tidak sesuai jadwal
Agustus	11	Kurang cepat responnya
		Kurang senyum
September	14	Jaringan <i>offline</i> sehingga tidak bisa rekam data
		Petugas pelayanan yang kurang
Oktober	9	Berkas yang tidak terlacak
		Proses tidak sesuai jadwal
November	7	Kurang cepat responnya
		Petugas pelayanan loket yang kurang
Desember	15	Jaringan <i>offline</i> sehingga tidak bisa rekam data
		Berkas yang menumpuk sehingga antrian panjang
Jumlah	108	

Sumber : Kantor Kecamatan Depok, Desember 2014

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman, terdapat dua jenis keluhan yang sampai saat ini masih dirasakan masyarakat, yaitu keluhan masyarakat yang dapat segera diatasi dan keluhan masyarakat yang perlu ditindak lanjuti lebih intensif lagi. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah kurang cepatnya pelayanan. Lambatnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pegawai negeri sipil (PNS) pada Kantor Kecamatan Depok ini mungkin disebabkan kurangnya tenaga kerja atau sumberdaya manusia yang tersedia untuk beberapa sub unit kerja,. Keterlambatan penyelesaian urusan ini tentu saja akan mengakibatkan munculnya rasa ketidak-puasan yang dirasakan oleh masyarakat yang menjadi pengguna jasa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Depok. Munculnya rasa ketidakpuasan tersebut mengindikasikan masih rendahnya kinerja dari institusi pemerintah tersebut. Hal ini menjadi tantangan yang harus diatasi oleh pihak manajemen beserta seluruh aparatur pegawai negeri sipil yang bekerja pada kantor Kecamatan Depok agar terus berupaya meningkatkan kinerja pelayanannya.

Kinerja sumber daya manusia (pegawai / karyawan), atau yang sering pula disebut sebagai *job performance* adalah diwujudkan sebagai prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang (Mangkunegara, 2010). Dengan demikian, kinerja yang bisa dicapai seorang karyawan, sudah tentu akan mencerminkan kuantitas dan kualitas hasil kerja yang telah dicapai oleh individu karyawan yang bersangkutan. Kualitas dan kuantitas hasil kerja ini yang telah

dihasilkan dalam suatu periode waktu tertentu diukur berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Sementara itu, Wirawan (2009) mengemukakan bahwa kinerja karyawan akan memberikan kontribusi yang nyata terhadap kinerja organisasi. Artinya bahwa setiap individu pegawai secara pasti akan berkontribusi terhadap pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan.

Apabila dikaji secara lebih cermat, terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia. Menurut Simamora (1995) kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor individu, faktor psikologis dan faktor organisasi. Sejalan dengan pemikiran di atas, Wirawan (2009) menjelaskan bahwa kinerja SDM merupakan hasil sinergi dari tiga faktor, yaitu faktor internal pegawai, faktor internal organisasi dan faktor eksternal. Sementara itu, menurut Davis (1989; dalam Mangkunegara, 2010), faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja SDM adalah kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Salah satu faktor internal pegawai yang diyakini menjadi penyebab lemahnya kualitas SDM di negara berkembang termasuk Indonesia adalah kurang baiknya kecerdasan emosional karyawan (Mangkunegara, 2010). Kecerdasan emosional yang rendah ini pada dasarnya memperlihatkan lemahnya kualitas SDM di Indonesia (Mangkunegara, 2010). Kecerdasan emosional ini dimanifestasikan dalam bentuk kemampuan untuk : mengetahui keadaan diri sendiri yang sesungguhnya, memahami perasaan orang lain, dapat menata perilaku, dan memperlihatkan empati yang tinggi terhadap sesama atau rekan kerja di lingkungan tempat bekerja.

Berbagai penelitian tentang kecerdasan emosional telah dilakukan Goleman (2000) menunjukkan bahwa kemampuan terbesar yang mempengaruhi kesuksesan seseorang dalam bekerja adalah empati, disiplin diri dan inisiatif yang dikenal dengan nama kecerdasan emosional. Bahwa keberhasilan hidup seseorang ditentukan pendidikan formalnya 15%, sedangkan 85% lagi ditentukan oleh sikap mental atau kepribadianya (Mangkunegara, 2010). Kesimpulan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Trihandini (2005).

Selain kecerdasan emosional, faktor internal karyawan yang juga diduga berpengaruh terhadap kinerja adalah kecerdasan spiritual (Zohar dan Marshall 2000) menjelaskan bahwa kecerdasan spiritual juga memegang peranan yang cukup besar terhadap kesuksesan seseorang dalam bekerja. Seorang pegawai yang memperoleh kebahagiaan dalam bekerja akan mampu berkarya lebih baik. Hasil penelitian (Trihandini ,2005) juga menyimpulkan bahwa kecerdasan spiritual memiliki pengaruh yang nyata terhadap kinerja pegawai artinya kecerdasan spiritual ditempat kerja menjadi penting.

Menurut Hawari (2006) terdapat beberapa kecerdasan pada diri manusia, diantaranya: kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan kreativitas, dan kecerdasan spiritual. Mengacu pada pendapat tersebut serta berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Depok yang telah diuraikan di depan, ini mencoba untuk mengkaji potensi pengaruh kecerdasan seseorang terutama kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan di institusi tersebut.

Penelitian ini memodifikasi penelitian yang telah dilakukan Samiyanto (2011) dan Irawan (2012). Kedua penelitian tersebut menguji pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Malang Raya. Berbeda dengan kedua penelitian tersebut, selain kecerdasan spiritual penelitian ini juga mencoba untuk memasukkan kecerdasan emosional sebagai variabel yang mungkin dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Kantor Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 1 di depan dapat disimpulkan bahwa sebenarnya masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan para pegawai yang ada di kecamatan Depok, Kabupaten Sleman. Oleh karena itu, permasalahan utama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai negeri sipil di lingkungan Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman ?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai negeri sipil di lingkungan Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman ?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas, beberapa batasan perlu dilakukan dalam penelitian ini, antara lain:

- a) Kinerja karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai

tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam penelitian ini pengukuran kinerja dilakukan dengan cara meminta karyawan untuk melakukan penilaian sendiri dengan cara menjawab serangkaian pertanyaan dengan jawaban tertutup yang diharapkan dapat mencerminkan kinerja seseorang dalam organisasi.

- b) Karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai negeri sipil yang bertugas di Kecamatan Depok di 3 Kelurahan yaitu Caturtunggal, Condongcatur dan Maguwoharjo yang berada di dalam wilayah kerja atau rentang kendali Kecamatan Depok.
- c) Kecerdasan spiritual yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kecerdasan jiwa yang dapat membantu membangun diri kita secara utuh, untuk memberi makna yang lebih bernilai, luas dan kaya terhadap perilaku atau jalan kehidupan seseorang, (Zohar dan Marshall 2000)
- d) Kecerdasan emosional yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan seseorang untuk memahami dan mengelola emosi sendiri dan emosi orang lain, dan kemampuan memotivasi diri, dalam hubungannya dengan orang lain, (Goleman, 2000)

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di depan, maka tujuan utama dalam penelitian ini adalah menguji potensi kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional dalam

mempengaruhi kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh dari kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:

a. Manfaat Manajerial

Bagi Pemerintah Daerah Kecamatan Depok Kabupaten Sleman hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi organisasi tentang kemungkinan pengaruh kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai, serta bagaimana kecerdasan spiritual dan emosional pegawai diperhatikan.

b. Manfaat Akademik

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam bidang sumberdaya manusia khususnya tentang kemungkinan pengaruh kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja. Berdasarkan teori dan hasil-hasil penelitian yang ada, kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian hasil penelitian ini mungkin dapat menjadi bukti empiris hubungan tersebut dalam konteks organisasi pemerintah khususnya di Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan

Pembahasan penelitian ini disajikan dalam kerangka berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang teori-teori pendukung serta penelitian – penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kinerja ,dan teori-teori yang berkaitan dengan kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional, kemudian hipotesis penelitian dan kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang bentuk penelitian , sumber data, pengumpulan data, metode penelitian yang digunakan untuk menyajikan data, metode yang digunakan untuk menganalisis data, serta metode yang digunakan untuk menguji instrumen maupun pengujian hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyesuaikan pada penggunaan alat analisa atau metode panyajian dan

pengujian yang telah disebutkan pada bab sebelumnya, serta membahas hasil pembuktian hipotesis

BAB V : PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan yang ditarik dari pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, kemudian menyajikan implikasi manajerial dan keterbatasan dari penelitian ini, serta saran untuk menjadi bahan pertimbangan penelitian selanjutnya.

