

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia yang efektif merupakan salah satu faktor utama dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, peran pegawai menjadi semakin penting. Pegawai tidak lagi dipandang sekadar sebagai tenaga kerja, tetapi sebagai aset strategis yang memiliki kontribusi langsung terhadap keberhasilan dan daya saing suatu instansi maupun perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang tepat menjadi kebutuhan mendesak untuk memastikan organisasi mampu beradaptasi dan bertahan dalam dinamika lingkungan kerja yang terus berubah.

Agar potensi sumber daya manusia dapat dimanfaatkan secara maksimal, diperlukan perencanaan dan pengelolaan yang efektif. Salah satu permasalahan yang kerap muncul dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah menurunnya kinerja pegawai, yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari lingkungan internal organisasi maupun dari faktor eksternal (Romainha et al., 2022)

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi, baik di sektor swasta maupun di instansi pemerintah (Hasibuan, 2020). Organisasi ini memiliki tanggung jawab utama untuk memberikan layanan kepada masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan bersama. Pelayanan publik sendiri mencakup seluruh bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima

layanan. Bentuk pelayanan publik dapat meliputi pemberian izin usaha, izin pembangunan, dan lainnya, di mana penyedia layanan harus mematuhi prosedur yang sederhana agar proses perizinan dapat berlangsung dengan cepat, adil, tepat, dan transparan demi tercapainya kepuasan masyarakat (Arfandi et al., 2023).

Masyarakat menuntut pelayanan publik yang lebih berkualitas, cepat, transparan, dan akuntabel. Kondisi ini mendorong organisasi pemerintah untuk terus meningkatkan kinerja pegawainya agar mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain melalui program reformasi birokrasi yang berfokus pada peningkatan efektivitas, efisiensi, serta profesionalisme aparatur sipil negara (KemenPANRB, 2023).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya merupakan instansi pemerintah daerah yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan perizinan dan penanaman modal kepada masyarakat serta pelaku usaha. Berdasarkan data internal DPMPTSP Kota Tasikmalaya, jumlah pegawai yang dimiliki sebanyak 31 orang dengan latar belakang dan kemampuan yang beragam. Keberagaman kompetensi tersebut, apabila dikelola secara optimal, berpotensi mendukung peningkatan efektivitas kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai bentuk pengukuran terhadap kualitas kinerja pelayanan publik yang dihasilkan oleh aparatur tersebut, DPMPTSP Kota Tasikmalaya menetapkan Target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai salah satu indikator kinerja utama. Target IKM menjadi nilai kinerja pelayanan publik yang ditetapkan sebagai alat

ukur kinerja, yang penyusunannya didasarkan pada hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengukuran tersebut disusun sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai standar nasional dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan indikator kinerja pelayanan publik yang dinyatakan dalam bentuk nilai atau skor (poin). Nilai IKM tersebut diperoleh dari hasil pengukuran sembilan unsur pelayanan publik, yaitu persyaratan pelayanan, sistem dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya atau tarif pelayanan, spesifikasi produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, ketersediaan sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan (KemenPANRB, 2017).

Dengan demikian, indikator yang digunakan dalam penetapan target kinerja pelayanan publik adalah nilai IKM, yang mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara komprehensif, sebagaimana tersaji pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1 Capaian Kinerja Pelayanan Publik DPMPTSP Kota Tasikmalaya Tahun 2020–2023

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Target (Poin)	Realisasi (Poin)
2020	87	78,23
2021	89	87,36
2022	90	87,36
2023	92	87,15

Sumber : LKIP DPMPTSP Kota Tasikmalaya tahun 2020-2023

Berdasarkan Tabel 1.1, capaian kinerja pelayanan publik DPMPTSP Kota Tasikmalaya yang diukur menggunakan indikator nilai Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa realisasi kinerja belum mencapai target yang ditetapkan selama periode 2020–2023. Pada tahun 2020, realisasi IKM sebesar 78,23 poin masih berada di bawah target 87 poin. Selanjutnya, pada tahun 2021 realisasi meningkat menjadi 87,36 poin, namun belum mencapai target 89 poin. Kondisi serupa terjadi pada tahun 2022 dengan realisasi 87,36 poin dari target 90 poin. Pada tahun 2023, realisasi IKM kembali mengalami penurunan menjadi 87,15 poin, sementara target yang ditetapkan sebesar 92 poin.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik DPMPTSP Kota Tasikmalaya belum sepenuhnya optimal. Target kinerja yang ditetapkan setiap tahun merupakan bentuk komitmen organisasi sekaligus standar keberhasilan pelayanan publik yang harus dicapai. Oleh karena itu, ketidaktercapaian target, meskipun selisihnya relatif kecil, secara substantif mengindikasikan adanya permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang perlu dikaji lebih lanjut.

Kecerdasan emosional merupakan faktor penting yang memengaruhi cara pegawai bersikap, berkomunikasi, dan mengambil keputusan dalam situasi kerja. Pegawai DPMPTSP berhadapan langsung dengan masyarakat yang memiliki kepentingan, tuntutan, dan tingkat emosi yang beragam, sehingga kemampuan mengelola emosi diri dan memahami emosi orang lain menjadi kompetensi penting yang harus dimiliki oleh pegawai (Goleman, 2020). Kepuasan kerja yang baik juga berpengaruh pada konsistensi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Robbins & Judge, 2024: 133–134).

Dengan demikian, kecerdasan emosional dan kepuasan kerja merupakan dua faktor penting yang berpotensi memengaruhi kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pegawai yang optimal diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan pencapaian target Indeks Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP Kota Tasikmalaya.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Namun, sebagian besar penelitian dilakukan di sektor swasta seperti perbankan, rumah sakit, dan perusahaan manufaktur (Maulana & Wartini, 2025). Sementara itu, penelitian pada sektor publik umumnya berfokus pada instansi pemerintah berskala besar dengan jumlah pegawai yang relatif banyak, (Juswati et al., 2023). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian, khususnya terkait minimnya kajian empiris yang menguji pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada instansi pemerintah daerah dengan jumlah pegawai terbatas, seperti DPMPTSP Kota Tasikmalaya.

Oleh karena itu penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada DPMPTSP Kota Tasikmalaya menjadi penting dilakukan untuk memberikan rekomendasi bagi DPMPTSP Kota Tasikmalaya dalam peningkatan kinerja pegawai melalui penguatan kecerdasan emosional dan peningkatan kepuasan kerja.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam konteks latar belakang yang telah diuraikan, teridentifikasi adanya permasalahan terkait dengan kinerja aparatur pada Kantor Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya. Kondisi tersebut diperkirakan dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, kepuasan kerja. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengkaji pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, sehingga permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kecerdasan emosional, kepuasan kerja, kinerja pegawai pada DPMPTSP Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada DPMPTSP Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada DPMPTSP Kota Tasikmalaya?
4. Bagaimana Pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap pegawai DPMPTSP Kota Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kecerdasan emosional, kepuasan kerja, kinerja pegawai pada DPMPTSP Kota Tasikmalaya.
2. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada DPMPTSP Kota Tasikmalaya.
3. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada DPMPTSP Kota Tasikmalaya.
4. Pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai pada DPMPTSP Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu Pengetahuan

1. Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai peran kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi DPMPTSP Kota Tasikmalaya, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan strategi pengelolaan sumber daya manusia melalui pengembangan kecerdasan emosional dan peningkatan kepuasan kerja pegawai.
2. Bagi pemerintah daerah, penelitian ini dapat memberikan masukan dalam merumuskan kebijakan terkait peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Komplek Balekota, Jl. Letnan Harun No.1, Sukaridik, Kec. Bungursari, Kota. Tasikmalaya, Jawa Barat 46113.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih tujuh bulan, yaitu dari bulan September 2025 sampai bulan Mei 2026. Terlampir