



Volume : 1
Nomor : 1

ANALISIS PENTINGNYA KECERDASAN EMOSIONAL DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PADA BIDANG PAUDNI DINAS PENDIDIKAN KOTA SUNGAI PENUH

ELIYUSNADI, S.Kom., M.Si., DPT

STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

Email : eliyusnadi@lppmstianusa.com

ABSTRACT

Analisis of Intelligence Emotional of employees at Office Dinas Pendidikan Sungai Penuh City. This study aims to determine the Intelligence Emotional of employee work at early childhood education field of education office of full river city. The Research method research is qualitative approach by doing interview method. The number of informants in this study is as many as seven people. Indicators for motivation variables based on Gibson opinions consisting of empathy, expectations and incentives. Based on the result showed that the employee's Intelligence Emotional is Good. Where this is contrary to the phenomenon that occurred in the research.

Keywords : Intelligence emotional Work.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan IPTEK dan derasnya arus globalisasi telah membawa perubahan-perubahan dan menciptakan paradigma baru di tempat kerja maupun di dunia pendidikan. Organisasi tidak hanya semata-mata mengejar pencapaian produktivitas yang tinggi saja, tetapi juga lebih memperhatikan kinerja dalam proses pencapaiannya. Dengan demikian kinerja (*performance*) merupakan faktor kunci bagi setiap individu dan organisasi dalam pencapaian produktivitas. Kinerja adalah suatu hasil dimana orang, sumber-sumber yang ada di lingkungan kerja tertentu secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Banyak aspek yang mempengaruhi keberhasilan suatu kinerja seperti kejelasan peran, tingkat kompetensi, keadaan lingkungan, dan faktor lainnya seperti nilai dan budaya, imbalan dan penghargaan.

Faktor pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan sangat diperlukan untuk mendukung suatu kinerja. Pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan merupakan kompetensi yang bersifat superfisial, yaitu karakter mendasar dari seseorang untuk mampu menunjukkan kinerja yang efektif atau superior di dalam pekerjaan dan tugasnya. Kompetensi biasanya dihubungkan dengan hal-hal seperti nilai, standar, pandangan hidup seseorang. Hal tersebut merupakan dasar aspek-aspek kepribadian yang penting untuk dalam mengerjakan tugas yang penting. Faktor selain kompetensi yang dapat menghasilkan kinerja yang optimal, kecerdasan otak bukanlah prediktor yang dominan dalam perkembangan karir seseorang, melainkan adalah kecerdasan emosional. Semakin tinggi jabatan seseorang dalam suatu perusahaan, maka semakin krusial peran kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional yang meliputi kemampuan untuk memotivasi diri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak

melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga beban stress agar tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa.

Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosi. Penelitian mengatakan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20 % yang lain ditentukan oleh *IQ (Intelligence Quotien)*.

Untuk mencapai tujuan satu organisasi diperlukan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka roda atau kegiatan organisasi tidak dapat berjalan secara optimal, hal ini disebabkan oleh sumber daya manusia dapat memberikan sumbangan pemikiran dan tenaga untuk kemajuan organisasi. Perlu disadari bahwa organisasi yang memiliki anggaran yang cukup besar, prasarana dan fasilitas yang lengkap, serta teknologi yang canggih, tetapi tanpa diiringi oleh sumberdaya manusia yang berkualitas maka tujuan organisasi tersebut tidak akan tercapai.

Mengelola sumber daya manusia merupakan faktor penentu dalam mencapai tujuan organisasi. Apabila faktor tenaga kerja dapat dikelola dengan baik dan tepat, maka penerapan sistem manajemen organisasi akan berhasil. Keberhasilan dalam penerapan system manajemen akan mendorong tingkat perkembangan organisasi dengan baik.

Kelembagaan pemerintah perlu dirumuskan kembali, karena tidak dapat disangkal, bahwa keberhasilan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan didaerah sangat tergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam menata kembali struktur, prosedur dan tata kerja didaerah.

Otonomi dan desentralisasi merupakan pilihan yang menarik, karena menjanjikan terselenggaranya pemerintahan dan pembangunan yang efisien, dengan adanya hak, kewajiban dan kewenangan untuk mengurus rumah tangga sendiri, maka jarak pelayanan publik dan partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan akan bertambah dekat, artinya bahwa otonomi dan desentralisasi, penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan berlangsung efisien, efektif dan berkualitas. Karena pelaksanaan otonomi daerah merupakan salah satu upaya strategis yang memerlukan pemikiran yang matang, mendasar dan berdimensi jauh kedepan, maka penyelenggaraannya perlu dirumuskan oleh daerah dengan berlandaskan prinsip – prinsip demokrasi, keadilan dan kesadaran yang memerlukan tanggung jawab.

Fakta atau fenomena mengenai kecerdasan emosional pegawai yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada Bagian PAUDNI Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh dapat terlihat pada :

1. Suasana lingkungan kerja yang kurang *kondusif*.
2. Komunikasi yang kurang terjalin antara bawahan dengan atasan.
3. Mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan organisasi.

Dengan perkembangan zaman saat ini dibutuhkan orang yang memiliki kemampuan pribadi dan sosial yaitu dalam bentuk kecerdasan emosional, dari uraian yang dikembangkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **Analisis Pentingnya Kecerdasan Emosional dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Bagian PAUDNI Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh.**

Pengertian Kecerdasan

Kecerdasan atau *Intelligence* memiliki pengertian yang sangat luas. Para ahli psikologi mengartikan kecerdasan sebagai keseluruhan kemampuan individu untuk memperoleh pengetahuan, menguasainya dan mempraktekannya dalam pemecahan suatu masalah. Menurut

Hadi Susanto (2005:68) kecerdasan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melihat suatu masalah lalu menyelesaikannya atau membuat sesuatu yang dapat berguna bagi orang lain.

Kecerdasan menurut Amstrong (2000:125) adalah kemampuan untuk menangkap situasi baru serta kemampuan untuk belajar dari pengalaman masa lalu seseorang. Kecerdasan adalah kemampuan untuk menetapkan dan mempertahankan suatu tujuan untuk mengadakan penyesuaian dalam rangka mencapai tujuan untuk bersikap kritis terhadap diri sendiri

Menurut Purwadarminta (2000:72) dalam Kamus besar Bahasa Indonesia mengartikan kecerdasan sebagai perihal cerdas (sebagai kata benda), atau kesempurnaan perkembangan akal budi (seperti kepandaian dan ketajaman fikiran). Dengan demikian dari beberapa pengertian diatas kecerdasan dapat diartikan sebagai kesempurnaan akal budi seseorang yang diwujudkan dalam suatu kemampuan yang terdiri dari berbagai komponen, untuk memperoleh kecakapan-kecakapan tertentu dan untuk memecahkan suatu persoalan atau masalah dalam kehidupan nyata secara tepat.

Telah banyak bermunculan para ahli psikologi yang mengembangkan tentang teori – teori kecerdasan dengan berbagai dimensinya, mulai dari teori kecerdasannya *Alfred Binet* tahun 1904 yang beranggapan kecerdasan itu dapat di ukur secara objektif dan dapat dinyatakan dalam suatu angka atau nilai “IQ” atau kecerdasan intelektual. Hingga sekitar tahun 1970an ‘kecerdasan’ selalu diartikan sebagai keunggulan intelektual. Karena kecerdasan intelektual dipercaya sebagai sumber keberhasilan dalam berbagai aspek kehidupan termasuk dalam belajar atau pendidikan, sehingga sering disebut sebagai era *intelligence* yang diartikan sebagai kecerdasan intelektual atau kognitif.

Suatu kemampuan disebut kecerdasan bila menunjukkan suatu kemahiran dan keterampilan seseorang untuk memecahkan persoalan dan kesulitan yang ditemukan dalam hidupnya. Selanjutnya, dapat pula menciptakan suatu produk baru, dan bahkan menciptakan persoalan berikutnya yang memungkinkan pengembangan pengetahuan baru. Jadi, dalam kemampuan itu ada unsur pengetahuan dan keahlian. Kemampuan itu sungguh mempunyai dampak, yaitu dapat memecahkan persoalan yang dialami dalam hidup nyata. Namun, dampak itu tidak hanya berhenti disitu, pengetahuan juga dapat menciptakan persoalan-persoalan lebih lanjut berdasarkan persoalan yang dipecahkan, untuk mengembangkan pengetahuan yang lebih maju dan canggih. Secara umum Gardner dalam Suparno (2008:51) memberikan syarat suatu kemampuan yang dapat dipertimbangkan sebagai kecerdasan adalah :

1. *Bersifat universal* : kemampuan harus berlaku bagi banyak orang, bukan hanya untuk beberapa orang.
2. *Unsur biologis* : kemampuan itu dasarnya karena otak seseorang, bukan karena latihan atau training.

Karakteristik konsep dari kecerdasan menurut Robin (2009:46) sebagai berikut:

1. Semua kecerdasan itu berbeda-beda tetapi semuanya sederajat. Dalam pengertian ini tidak ada kecerdasan yang lebih baik atau penting dari kecerdasan yang lain.
2. Semua kecerdasan di miliki manusia dalam kadar yang tidak persis sama. Semua kecerdasan dapat dieksplorasi, ditumbuhkan dan dikembangkan secara optimal.
3. Terdapat banyak indikator kecerdasan dalam tiap-tiap kecerdasan.
4. Semua kecerdasan yang berbeda-beda tersebut bekerjasama untuk mewujudkan aktivitas yang dilakukan individu. Satu kegiatan mungkin memerlukan lebih dari satu kecerdasan dan satu kecerdasan dapat digunakan dalam berbagai kegiatan.
5. Semua jenis kecerdasan tersebut ditemukan dalam lintas kebudayaan di seluruh dunia dan kelompok usia.
6. Saat seseorang dewasa, kecerdasan diekspresikan melalui rentang pencapaian profesi atau hobi. Kecerdasan matematis–logis sebagai kemampuan logika yang dimulai sebagai

kemampuan pola pada masa balita dan berkembang menjadi penguasaan simbolik pada masa kanak-kanak, misalnya akhirnya mencapai

Kemampuan-kemampuan manusia yang dimasukkan dalam kecerdasan majemuk haruslah memenuhi delapan kriteria yang sering digunakan untuk menemukan apakah kemampuan itu sungguh suatu kecerdasan. Dalam analisis Gardner dalam Suparno (2008:51), dari banyak kemampuan yang ia teliti, sembilan kemampuan memenuhi kriteria itu, maka semua itu ia masukkan sebagai kecerdasan. Kriteria itu adalah sebagai berikut :

1. Terisolasi dalam bagian otak tertentu

Kemampuan itu sungguh otonom, lepas dari kemampuan yang lain. Bila kemampuan itu hilang karena rusak otak, tidak akan mempengaruhi kerusakan kemampuan yang lainnya. Kesembilan kecerdasan itu masing masing berkaitan dengan bagian otak tertentu. Bila bagian otak itu rusak, maka hanya kecerdasan itu yang hilang, sedangkan yang lainnya tidak

2. Kemampuan itu independen

Ini tampak pada kasus banyak orang yang pandai tapi idiot (*idiot savant*, orang autisme). ada orang seperti itu, yang bersangkutan mempunyai kemampuan yang sangat tinggi dalam hal tertentu, tetapi lemah dalam kemampuan lainnya. Misalnya ada anak yang tidak dapat berfikir, tidak dapat bicara, tetapi sangat tinggi kemampuan musiknya. Disini kita dapat lihat bahwa kemampuan itu dalam diri seseorang saling independen, tidak terkait secara ketat, sehingga dapat dianggap sebagai kecerdasan yang berdiri sendiri.

3. Memuat satuan operasi khusus

Kecerdasan ini mengandung unsur satuan operasi khusus untuk bereaksi terhadap input yang datang. Setiap kecerdasan mengandung keterampilan operasi tertentu yang berbeda satu sama lain dan dengan keterampilan operasi itu seseorang dapat mengekspresikan kemampuan dalam menghadapi persoalan. Misalnya, kecerdasan kinestetik mempunyai kecepatan menirukan gerak orang lain, kecerdasan musikal punya kepekaan terhadap intonasi dan ritme sehingga orang dapat menangkap musik dengan cepat dan baik.

4. Mempunyai sejarah perkembangan sendiri

Setiap kecerdasan mempunyai *sejarah perkembangan sendiri*, mempunyai waktu sendiri dalam berkembang, menuju puncak lalu akan turun. Bila ingin melihat inti kecerdasan secara jelas, perlu dilihat puncak kecerdasan itu pada orang-orang yang memiliki kecerdasan tertentu secara luar biasa. pada saat jaya jayanya menjadi jago tinju profesional, dan kecerdasan

5. Berkaitan dengan sejarah evolusi zaman dulu

Setiap kecerdasan dapat dilihat dari *sejarah evolusinya* pada kejadian dulu. Setiap kecerdasan yang sekarang ini dapat dicari awalnya dari evolusi (perkembangan) manusia kuno, bahkan dari evolusi spesies lain, bukan hanya terjadi sekarang ini. Ini sejalan dengan perkembangan otak manusia. Misalnya, kecerdasan musikal dirunut kembali melalui bukti arkeologis alat-alat musik kuno, kecerdasan matematis-logis dapat dirunut lewat sistem bilangan zama kuno dan sistem kalender yang ditemukan.

6. Dukungan psikologi eksperimental

Kecerdasan bekerja saling terisolasi. Misalnya, yang kuat dalam membaca belum tentu kuat dalam matematika, ada yang mudah mengenal kata-kata, tetapi sulit mengenal wajah seseorang. Dari sini jelas bahwa transfer kecerdasan yang satu ke kecerdasan yang lain sering tidak bisa dan jelas bahwa kecerdasan itu terisolasi

7. Dapat disimbolkan

Salah satu tanda tingkah laku kecerdasan manusia adalah kemampuan untuk menggunakan simbol dalam hidup. Menurut Gardner, kesembilan kecerdasan itu dapat disimbolkan dalam sistem notasi yang berbeda-beda dan khas. Setiap kecerdasan mempunyai simbol khusus dan sistem notasi khas.

Pengertian Emosi

Menurut Purwadarminta (2000:75) dalam Kamus besar Bahasa Indonesia Emosi berasal dari bahasa Latin, yaitu *emovere*, yang berarti bergerak menjauh. Arti kata ini menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri individu, sebagai contoh emosi gembira mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa, emosi sedih mendorong seseorang berperilaku menangis.

Emosi sebagai suatu keadaan yang terangsang dari organisme mencakup perubahan-perubahan yang disadari, yang mendalam sifatnya, dan perubahan perilaku. Emosi cenderung terjadi dalam kaitannya dengan perilaku yang mengarah (*approach*) atau menyingkir (*avoidance*) terhadap sesuatu. Perilaku tersebut pada umumnya disertai adanya ekspresi kejasmanian sehingga orang lain dapat mengetahui bahwa seseorang sedang mengalami emosi. Jika seseorang mengalami ketakutan mukanya menjadi pucat, jantungnya berdebar-debar, jadi adanya perubahan-perubahan kejasmanian sebagai rangkaian dari emosi yang dialami oleh individu yang bersangkutan. Dapat disimpulkan bahwa emosi adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri individu mencakup perubahan-perubahan yang disadari, yang mendalam sifatnya, dan perubahan perilaku pada umumnya disertai adanya ekspresi kejasmanian.

Proses kemunculan emosi melibatkan faktor psikologis maupun faktor fisiologis. Kebangkitan emosi kita pertama kali muncul akibat adanya stimulus atau sebuah peristiwa, yang bisa netral, positif, ataupun negatif. Stimulus tersebut kemudian ditangkap oleh reseptor kita, lalu melalui otak. Kita menginterpretasikan kejadian tersebut sesuai dengan kondisi pengalaman dan kebiasaan kita dalam mempersepsikan sebuah kejadian. Interpretasi yang kita buat kemudian memunculkan perubahan secara internal dalam tubuh kita. Perubahan tersebut misalnya napas tersengal, mata memerah, keluar air mata, dada menjadi sesak, perubahan raut wajah, intonasi suara, cara menatap dan perubahan tekanan darah kita. Pandangan teori kognitif menyebutkan emosi lebih banyak ditentukan oleh hasil interpretasi kita terhadap sebuah peristiwa. Kita bisa memandang dan menginterpretasikan sebuah peristiwa dalam persepsi atau penilai negatif, tidak menyenangkan, menyengsarakan, menjengkelkan, mengecewakan. Persepsi yang lebih positif seperti sebuah kewajaran, hal yang indah, sesuatu yang mengharukan, atau membahagiakan. Interpretasi yang kita buat atas sebuah peristiwa mengkondisikan dan membentuk perubahan fisiologis kita secara internal, ketika kita menilai sebuah peristiwa secara lebih positif maka perubahan fisiologis kita pun menjadi lebih positif. Beberapa teori dalam upaya menjelaskan timbulnya gejala emosi. Beberapa teori emosi menurut Patton, (2008:132), tersebut antara lain :

a. Teori Emosi Dua-Faktor Schachter-Singer

Teori ini dikenal sebagai teori yang paling klasik yang berorientasi pada rangsangan. Reaksi fisiologik dapat saja seperti hati berdebar, tekanan darah naik, nafas bertambah cepat, adrenalin dialirkan dalam darah. Jika rangsangannya menyenangkan seperti diterima di perguruan tinggi idaman, emosi yang timbul dinamakan senang, sebaliknya, jika rangsangannya membahayakan misalnya melihat ular berbisa emosi yang timbul dinamakan takut.

b. Teori Emosi James-Lange

Teori ini menjelaskan bahwa emosi adalah hasil persepsi seseorang terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada tubuh sebagai respons terhadap berbagai rangsangan yang datang dari luar. Jika seseorang misalnya melihat harimau, reaksinya adalah peredaran darah makin

cepat karena denyut jantung makin cepat, paru-paru lebih cepat memompa udara. Respons tubuh ini kemudian dipersepsikan dan timbullah rasa takut. Rasa takut timbul oleh hasil pengalaman dan proses belajar. Orang bersangkutan dari hasil pengalamannya telah mengetahui bahwa harimau adalah makhluk yang berbahaya, karena itu debaran jantung dipersepsikan sebagai rasa takut.

c. Teori Emosi “*Emergency*” Cannon

Teori ini menyatakan emosi timbul bersama-sama dengan reaksi fisiologik. Teori Cannon kemudian diperkuat oleh Philip Bard, sehingga kemudian lebih dikenal dengan teori Cannon-Bard atau teori *emergency*. Teori ini mengatakan pula bahwa emosi adalah reaksi yang diberikan oleh organisme dalam situasi darurat atau *emergency*. Teori ini didasarkan pada pendapat bahwa ada antagonisme antara saraf-saraf simpatis dengan cabang-cabang *cranial* dan *sacral* daripada susunan saraf otonom. Jadi, kalau saraf-saraf simpatif aktif, saraf otonom nonaktif, dan begitu sebaliknya.

Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Robbin (2006:132), Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) sebagai sekumpulan keahlian non-kognitif, kemampuan, dan kompetensi yang mempengaruhi kemampuan personal untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. Orang yang pertama kali mengungkapkan adanya kecerdasan lain selain akademik yang dapat mempengaruhi keberhasilan seseorang adalah Gardner. Kecerdasan lain itu disebut dengan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosi. Kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif.

Kecerdasan emosi menurut Salovey, dkk, (2009:55) adalah kemampuan untuk merasakan emosi, menerima dan membangun emosi dengan baik, memahami emosi dan pengetahuan emosional sehingga dapat meningkatkan perkembangan emosi dan intelektual.

Salovey juga memberikan definisi dasar tentang kecerdasan emosi dalam lima wilayah utama yaitu, kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional mengatakan bahwa yang dimaksud dengan kecerdasan emosi di dalamnya termasuk kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri sendiri. Kecakapan tersebut mencakup pengelolaan bentuk emosi baik yang positif maupun negatif.

Kecerdasan emosi Purba (2009:213) adalah kemampuan di bidang emosi yaitu kesanggupan menghadapi frustrasi, kemampuan mengendalikan emosi, semangat optimisme, dan kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain atau empati. Penggunaan emosi yang efektif akan dapat mencapai tujuan dalam membangun hubungan yang produktif dan meraih keberhasilan kerja. IQ saja ternyata tidak cukup untuk menerangkan kinerja orang sesungguhnya dalam pekerjaan dan dalam hidup. Ketika skor IQ dikorelasikan dengan tingkat kinerja orang dalam karir mereka, taksiran tertinggi untuk besarnya peran selisih IQ terhadap kinerja adalah sekitar 25 persen. Namun dalam penelitian yang lebih komprehensif, mereka menyatakan bahwa koefisien determinasi tersebut tidak lebih dari 10 persen. Hal ini berarti bahwa IQ tidak mampu menerangkan prosen dari keberhasilan-keberhasilan dalam pekerjaan, atau bahkan sampai 96 persen.

Indikator kecerdasan emosi menurut Goleman, (2009:132) yaitu:

1. Kesadaran diri

Merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, atau kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat lalu mengkaitkannya dengan sumber penyebabnya.

2. Pengaturan Diri

Yaitu merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

3. Motivasi Diri

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Empati

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu

5. Keterampilan hubungan antar pribadi

Merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

Kecerdasan Emosional dan Kinerja Pegawai

Dunia kerja mempunyai berbagai masalah dan tantangan yang harus dihadapi oleh karyawan, misalnya persaingan yang ketat, tuntutan tugas, suasana kerja yang tidak nyaman dan masalah hubungan dengan orang lain. Masalah-masalah tersebut dalam dunia kerja bukanlah suatu hal yang hanya membutuhkan kemampuan intelektualnya, tetapi dalam menyelesaikan masalah tersebut kemampuan emosi atau kecerdasan emosi lebih banyak diperlukan. Bila seseorang dapat menyelesaikan masalah-masalah di dunia kerja yang berkaitan dengan emosinya maka dia akan menghasilkan kerja yang lebih baik. Keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat seorang karyawan menampilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik. Daniel Goleman (2009:132), seorang psikolog ternama, dalam bukunya pernah mengatakan bahwa untuk mencapai kesuksesan dalam dunia kerja bukan hanya *cognitive intelligence* saja yang dibutuhkan tetapi juga *emotional intelligence*. Secara khusus para pemimpin perusahaan membutuhkan *EQ* yang tinggi karena dalam lingkungan organisasi, berinteraksi dengan banyak orang baik di dalam maupun di lingkungan kerja berperan penting dalam membentuk moral dan disiplin para pekerja.

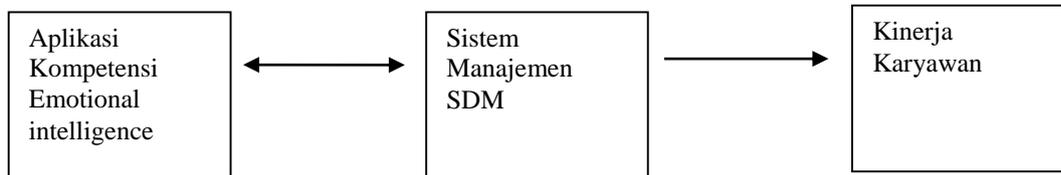
Istilah kecerdasan emosi pertama kali berasal dari konsep kecerdasan sosial yang terbagi menjadi dalam 3 bidang kecerdasan menurut Ritchie (2004:201), yaitu :

1. Kecerdasan abstrak, seperti kemampuan memahami dan memanipulasi symbol verbal dan matematika
2. Kecerdasan kongkrit, kemampuan memahami dan memanipulasi objek
3. Kecerdasan sosial, yaitu kemampuan berhubungan dengan orang lain.

Kinerja karyawan akhir-akhir ini tidak hanya dilihat oleh faktor intelektualnya saja tetapi juga ditentukan oleh faktor emosinya. Seseorang yang dapat mengontrol emosinya dengan baik maka akan dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Meyer bahwa kecerdasan emosi merupakan faktor yang sama pentingnya dengan kombinasi kemampuan teknis dan analisis untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Salah satu aspek dalam kecerdasan emosi adalah motivasi. Memotivasi diri sendiri merupakan landasan keberhasilan dan terwujudnya kinerja yang tinggi di segala bidang. Karyawan yang memiliki skor kecerdasan emosi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang lebih baik yang dapat dilihat dari bagaimana kualitas dan kuantitas yang diberikan karyawan tersebut terhadap perusahaan. Walaupun seseorang tersebut memiliki kinerja yang cukup baik tapi apabila dia

memiliki sifat yang tertutup dan tidak berinteraksi dengan orang lain secara baik maka kinerjanya tidak akan dapat berkembang. Pada gambar di bawah ini bisa dilihat pengaruh kecerdasan emosional dalam organisasi :

Gambar 1.1.
Pengaruh Kecerdasan Emosional dalam organisasi



Sumber : Anthony Dio Martin (2000:74)

Pengertian Kinerja

Istilah kinerja mengandung berbagai macam pengertian. Kinerja menurut Pangabean, (2002:78) dapat ditafsirkan sebagai arti penting suatu pekerjaan, tingkat keterampilan yang diperlukan, kemajuan dan tingkat penyelesaian dari suatu pekerjaan menurut.

Sehubungan dengan kebutuhan akan keberhasilan yakni *achievement motivation theory*, yang menjelaskan bahwa orang yang mempunyai kebutuhan untuk berhasil atau mencapai suatu keinginan, memiliki beberapa ciri, yaitu :

1. Menentukan tujuan yang tidak terlalu rendah, tetapi tujuan yang bisa memberi tantangan untuk dapat dikerjakan dengan baik.
2. Menentukan tujuan yang secara pribadi dapat diketahui bahwa hasilnya dapat dikuasai bila mereka mengerjakan sendiri.
3. Senang kepada pekerjaannya, dan mempunyai kepentingan dengan keberhasilannya sendiri.
4. Suka bekerja dalam bidang pekerjaan yang bisa memberikan gambaran tentang pekerjaan yang dilakukan.

Tolok Ukur Kinerja

Mutu kerja karyawan secara langsung mempengaruhi kinerja perusahaan. Guna mendapatkan kontribusi karyawan yang optimal, manajemen harus memahami secara mendalam strategi untuk mengelola, mengukur dan meningkatkan kinerja, yang dimulai dengan terlebih dahulu menentukan tolok ukur kinerja. Ada beberapa syarat tolok ukur kinerja menurut Bestira, (2008:94) yang baik yaitu :

1. Tolok ukur yang baik haruslah mampu diukur dengan cara yang dapat dipercaya. Konsep keandalan pengukuran mempunyai dua komponen; stabilitas dan konsistensi. Stabilitas menyiratkan bahwa pengukuran yang dilakukan pada waktu yang berbeda haruslah mencapai hasil yang kira-kira serupa. Konsistensi menyiratkan bahwa pengukuran kriteria yang dilaksanakan dengan menggunakan metode yang berbeda atau orang yang berbeda haruslah mencapai hasil yang kira-kira sama.
2. Tolok ukur yang baik harus mampu membedakan individu-individu sesuai dengan kinerja mereka. Salah satu tujuan penilaian kinerja adalah mengevaluasi kinerja anggota organisasi. Jika tolok ukur yang digunakan memberikan hasil identik pada semua orang, maka kriteria tersebut tidak berguna bagi distribusi pengupahan untuk kinerja, merekomendasikan kandidat untuk promosi, ataupun menilai kebutuhan-kebutuhan latihan pengembangan.
3. Tolok ukur yang baik harus sensitif terhadap masukan dan tindakan-tindakan dari pemegang jabatan. Karena tujuan penilaian kinerja adalah untuk menilai efektivitas individu-individu anggota organisasi, kriteria efektivitas yang dipakai harus dapat

digunakan semua individu di dalam organisasi. Apabila tidak tepat, maka pembuat tolok ukur harus peka terhadap masukan yang diberikan.

4. Tolok ukur yang baik harus dapat diterima oleh individu yang mengetahui kinerjanya sedang dinilai. Sangat penting untuk diperhatikan bahwa orang-orang yang kinerjanya sedang diukur merasa bahwa tolok ukur yang digunakan memberi petunjuk yang akurat dan adil mengenai kinerja mereka.

Penilaian kinerja karyawan merupakan salah satu fungsi penting manajemen. Ada beberapa alasan perlunya dikembangkan sistem penilaian kinerja As'ad, (2003:56) yang lebih efektif:

1. Merasa tidak puas atas kondisi /kinerjanya saat ini.
2. Kejelasan akan target atau perilaku yang harus dicapai.
3. Kejelasan tentang bagaimana caranya untuk mencapai target dan merubah perilaku yang diharapkan.
4. Imbalan (materi dan non-materi) yang akan didapat apabila karyawan telah memperbaiki kinerja/mencapai target dan perilakunya.

Adapun manfaat yang bisa didapat dari penilaian kinerja Heidjrachman (2002:121) adalah:

1. Perbaikan kinerja karyawan ; sebagai umpan balik bagi karyawan, manajer dan departemen personalia untuk koreksi kegiatan-kegiatannya dalam perbaikan kinerja.
2. Penyesuaian kompensasi ; membantu pengambil keputusan dalam menentukan upah, kenaikan upah, bonus dan pemberian kompensasi lainnya.
3. Keputusan penempatan ; kinerja masa lalu menjadi dasar untuk mutasi, promosi, transfer, demosi dan sebagainya.
4. Kebutuhan latihan dan pengembangan ; kinerja yang kurang bias dibenahi dengan cara pelatihan, dari penilaian kinerja dapat ditentukan pelatihan apa yang sesuai dan dibutuhkan.
5. Perencanaan dan pengembangan karier ; umpan balik bagi pengambil keputusan mengenai jalur karier yang ada di perusahaan dan keputusan karier lainnya.
6. Penyimpangan proses *staffing* ; prestasi kerja menjadi cermin kuat lemahnya prosedur staffing departemen personalia.
7. Ketidak-akuratan infomasional ; penilaian secara langsung akan memberi data yang lebih akurat untuk analisa jabatan, rencana-rencana sumber daya manusia, atau komponen lain dalam sistem informasi manajemen personalia.
8. Kesalahan desain pekerjaan ; desain pekerjaan yang salah bisa mengakibatkan kinerja rendah, penilaian kinerja bisa membantu mendiagnosa apakah ada kesalahan desain kerja.
9. Kesempatan kerja yang adil ; penilaian kinerja yang akurat akan menjamin keputusan penempatan internal yang tidak diskriminatif.
10. Tantangan eksternal ; kinerja rendah yang diakibatkan oleh factor eksternal sebaiknya diketahui perusahaan, sehingga ada kemungkinan perusahaan dapat membantu penyelesaiannya.

Aspek-aspek Pengukuran Kinerja

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja pegawai, maka harus ada pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan/program/kebijaksanaan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi organisasi. Pengukuran kinerja tersebut mencakup indikator-indikator pencapaian kinerja. Pengukuran pekerjaan menurut Gibson (2005:49) dapat dilakukan berdasarkan waktu :

a. Jangka Pendek :

- 1) Produksi

- 2) Kualitas/mutu
- 3) Efisiensi dan fleksibilitas
- b. Waktu jangka menengah :
 - 1) Persaingan
 - 2) Pengembangan
- c. Jangka panjang adalah merupakan kelangsungan hidup suatu organisasi.

Metode-metode untuk penilaian kinerja, yaitu :

 - a. Metode penilaian kategori
Yaitu meminta manajer memberi nilai untuk tingkatan-tingkatan kinerja karyawan dalam formulir khusus yang dibagi dalam kategori-kategori kinerja. Skala penilaian grafik dan daftar periksa (*checklist*) merupakan cara umum dalam metode penilaian kategori.
 - b. Metode perbandingan
Menuntut para manajer untuk secara langsung membandingkan kinerja karyawan mereka satu sama lain. Teknik perbandingan ini mencakup antara lain pemberian peringkat, perbandingan berpasangan atau distribusi yang normal.
 - c. Metode naratif
Para manajer dan spesialis sumber daya manusia kadang-kadang diminta untuk memberikan informasi penilaian tertulis. Dokumentasi dan penilaian merupakan inti dari metode kejadian krisis, esai dan metode tinjauan lapangan. Catatan-catatan ini lebih mendeskripsikan tindakan karyawan dari pada mengindikasikan suatu penilaian yang sebenarnya.
 - d. Metode tujuan atau perilaku
Pendekatan ini cukup menjanjikan untuk beberapa situasi dalam usaha mengatasi beberapa persoalan dengan metode lainnya. Pendekatan ini mencakup pendekatan penilaian perilaku dan menyusun skala perilaku.

Adapun manfaat dari Penilaian Kinerja adalah :

 - a. Perbaikan prestasi kerja atau kinerja Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan, manajer dan departemen personalia dapat memperbaiki kegiatan-kegiatan mereka untuk meningkatkan prestasi.
 - b. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
Evaluasi prestasi kerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.
 - c. Keputusan-keputusan penempatan
Promosi dan transfer biasanya didasarkan atas prestasi kerja atau kinerja masa lalu atau antisipasinya.
 - d. Perencanaan kebutuhan latihan dan pengembangan
Prestasi kerja atau kinerja yang jelek mungkin menunjukkan perlunya latihan. Demikian pula sebaliknya, kinerja yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.
 - e. Perencanaan dan pengembangan karir
Umpan balik prestasi mengarahkan keputusan-keputusan karir, yaitu tentang jalur karir tertentu yang harus diteliti.
 - f. Mendeteksi penyimpangan proses *staffing*
Prestasi kerja yang baik atau buruk adalah mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur *staffing* departemen personalia.
 - g. Melihat ketidakakuratan informasional
Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana sumber daya manusia atau komponen-komponen lain system informasi Manajemen personalia. Menggantungkan pada informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan keputusan-keputusan personalia tidak tepat.

- h. Mendeteksi kesalahan-kesalahan desain pekerjaan
Prestasi kerja yang buruk adalah merupakan tanda kesalahan dalam desain pekerjaan yang telah direncanakan. Penilaian prestasi membantu diagnosa kesalahan-kesalahan tersebut.
- i. Menjamin kesempatan kerja yang adil
Penilaian prestasi yang akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.
- j. Melihat tantangan-tantangan
Kadang-kadang prestasi seseorang dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar lingkungan kerja, seperti keluarga, kesehatan, dan masalah-masalah pribadi lainnya.

Indikator Kinerja

Indikator kinerja atau *performance indicators* kadang-kadang dipergunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja Indikator kinerja dipakai untuk aktivitas yang hanya dapat ditetapkan secara lebih kualitatif atau dasar perilaku yang dapat diamati. Terdapat tujuh indikator kinerja menurut Wibowo, (2007:210):

1. Tujuan
Merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seseorang individu atau organisasi untuk dicapai. Pengertian tersebut mengandung makna bahwa tujuan bukanlah merupakan persyaratan, juga bukan merupakan sebuah keinginan.
2. Standar
Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.
3. Umpan balik
Umpan balik melaporkan kemajuan baik kualitas maupun kuantitas. Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan.
4. Alat atau sarana
Merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses, yang merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya.
5. Kompetensi
Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
6. Motif
Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.
7. Peluang
Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Mereka secara efektif membutuhkan kesempatan untuk memnuhi syarat untuk usia berprestasi.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana penekanan latar belakang struktur dan individu secara utuh yang menggambarkan keadaan subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Hal ini bertujuan untuk menemukan masalah tertentu secara cermat, serta dengan metode deskriptif yang berusaha memahami masalah berdasarkan fakta tentang kenyataan yang berada dilokasi penelitian. Hal ini sesuai pendapat Arikunto (2000:208) menyatakan bahwa “Penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis dalam langkah penelitian ini tidak perlu merumuskan hipotesis”.

Informan Penelitian

Narasumber (*Informan*), Sutopo (2002:50) mengemukakan pendapat bahwa dalam penelitian kualitatif posisi sumber data manusia (narasumber) sangat penting perannya sebagai individu yang memiliki informasinya. Peneliti dan narasumber di sini memiliki posisi yang sama, dan narasumber bukan sekedar memberikan tanggapan pada yang diminta peneliti, tetapi ia bisa lebih memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang ia miliki. Karena posisi ini, sumber data yang berupa manusia di dalam penelitian kualitatif lebih tepat disebut sebagai informan. Adapun Jumlah informan dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 7 orang. Yaitu pegawai Negeri Sipil yang ada di Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh Khususnya Bagian PAUDNI. Untuk lebih jelasnya informan penelitian dapat dilihat pada tabel 1.1. berikut :

Tabel
Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan	Jumlah
1.	Dr. Hadiyandra, M.Pd	Kepala Dinas	1 orang
2.	Mardianus, S.Pd. MM	Sekretaris	1 orang
3.	Eli Zerita, S.Pd	Kabid Paudini	1 orang
4.	Hamzah, S.Pd	Kasi Dikmas	1 orang
5.	Rita Kumala Dewi, SE	Kasi Paud	1 orang
6.	Syafwan, S.Pd	Staf	1 orang
7.	Leni Saswati, A.Md	Staf	1 orang
Jumlah			7 orang

Sumber : Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh Tahun 2017

Teknik Pemilihan Informan

Untuk pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara sengaja (*Purposive*) yaitu memilih orang-orang yang dianggap mengetahui dan mampu menjelaskan gejala sosial yang berkaitan dengan penelitian ini. Disamping itu pemilihan informan dipilih sesuai dengan prinsip pengambilan informan pada penelitian kualitatif yaitu :

1. Prinsip kesesuaian, Informan dipilih berdasarkan pengetahuan yang dimiliki dan sesuai dengan topik penelitian.
2. Jumlah informan, Jumlah informan sangat tergantung pada pencapaian tujuan penelitian, artinya bila masalah-masalah dalam penelitian yang diajukan sudah terjawab dari 4 orang informan, maka jumlah tersebut adalah yang tepat.
3. Prinsip kecukupan, Informasi yang diperoleh dari informan sudah dapat menggambarkan seluruh fenomena yang berkaitan dengan topik penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menentukan jumlah informan yaitu sebanyak 7 (tujuh) orang. Ketujuh orang tersebut adalah Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh

Khususnya Bagian PAUDNI yang dianggap memahami dan mengerti tentang permasalahan yang diteliti.

Data yang akan diambil

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder, berikut dapat dijelaskan masing-masing :

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dengan melalui penelitian yang dilakukan penulis melalui wawancara dengan informan.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung yang berupa data penunjang yang penulis peroleh melalui media cetak dan elektronik serta hasil kajian beberapa para ahli, teori dan pendapat dalam beberapa literatur yang penulis jadikan acuan dalam penelitian dan penelitian ini.

Teknik dan alat pengumpulan data yang digunakan

Untuk mendapatkan data yang akan dianalisis dalam penelitian ini tentang pelayanan publik Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh Khususnya Bagian PAUDNI, maka penulis mengadakan penelitian langsung ke objek penelitian. Dalam hal ini metode yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi untuk penelitian ini menggunakan dua pendekatan, yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Dengan menggunakan metode ini penulis berusaha menggali dan mengumpulkan data dan informasi yang berupa teori-teori dengan menelaah berbagai naskah-naskah, buku-buku, literatur, yang merujuk ke pokok persoalan dimana sebagian besar hasilnya akan dijadikan sebagai acuan dan landasan berfikir dalam menyelesaikan penelitian.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih kongkrit dan dapat dipertanggung jawabkan serta dipercaya. Dimana pengumpulan data yang dilakukan langsung kepada sumber penelitian dilapangan sebagai berikut :

a. Pengamatan (*Observation*).

Observasi langsung dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisa pelayanan pegawai Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh Khususnya Bagian PAUDNI. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data yang lebih lengkap mengenai kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh Khususnya Bagian PAUDNI.

b. Wawancara (*Interview*) mendalam

Sugiyono (2011:157) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin menemukan permasalahan yang harus diteliti dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *Self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan atau keyakinan pribadi.

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2011:73) mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode *interview* adalah sebagai berikut :

1. Bahwa subyek (informan) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
2. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepadanya adalah benar dan dapat dipercaya.
3. Interpretasi subyek tentang pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan peneliti.

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur (Sugiyono:160) yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan

ditanyakan langsung kepada objek yang diteliti (*informan*) sehingga akan diperoleh jawaban yang relevan dengan tujuan dan hasil yang akan dicapai.

Dengan adanya kontak langsung antara peneliti dengan *informan* hal ini akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga *informan* dengan sukarela akan memberikan data ataupun penjelasan yang objektif dan cepat.

Unit Analisis

Objek dalam penelitian ini adalah berupa orang perorangan ataupun individu yaitu pegawai Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh yang terdiri dari Unsur Pimpinan dan staf.

Analisa Data

Pelaksanaan tahap analisis data tidak terlepas dari kondisi dan kenyataan pengamatan di lapangan, kenyataan yang seharusnya berdasarkan teori dan pendapat para ahli dengan mengacu kepada literatur pendukung yang ada. Untuk menjaga validitas data maka dilakukan triangulasi baik terhadap data sumber maupun metode. Hal ini dilakukan dengan cara ;

1. Triangulasi Sumber,
 Yaitu pengecekan data dan membandingkan fakta dengan sumber lain, sumber tersebut berupa informan yang berbeda, membandingkan data dengan memasukkan kategori informan yang berbeda.
2. Triangulasi Data,
 Yaitu meminta umpan balik dari informan untuk memperbaiki kualitas data dan kesimpulan yang ditarik dari data tersebut.
3. Triangulasi Metode, yaitu menggunakan metode wawancara mendalam dan observasi serta menelaah data sekunder.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh Khususnya Bagian Paud. Pemilihan lokasi ini dilakukan dikarenakan adanya kesediaan objek penelitian memberikan data dan peneliti sendiri bekerja pada Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh Khususnya Bagian PAUDNI.

Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan April 2017 sampai dengan bulan Agustus 2017 jadwal penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini :

Tabel
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan / Minggu Ke																				
		April				Mei				Juni				Juli				Agust				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Pengusulan Judul	■	■																			
2.	Judul disetujui			■																		
3.	Menyiapkan Proposal			■	■																	
4.	Proposal Siap				■	■																
5.	Seminar					■	■															
6.	Pengambilan Data					■	■	■														
7.	Penyusunan Skripsi						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
8.	Ujian Skripsi																				■	
9.	Perbaiki Skripsi																					■

Pernyataan ini juga diperjelas oleh hasil wawancara peneliti dengan ibu, Eli Zerita, S.Pd selaku Kabid Paudni Dinas Pendidikan Kota Sungai yang mengatakan:

“Kecerdasan Emosional Pegawai mutlak diperlukan dan sangat penting sekali. Apalagi hal ini jika dibarengi dengan kesadaran diri pegawai untuk mau bertindak dan bekerja ataupun mengambil keputusan yang tepat dan lebih baik. Seorang pegawai memang dituntut agar mereka mampu bekerja lebih baik, profesional, tentunya hal ini diperoleh dari kecerdasan mereka sendiri. Kami melihat pegawai disini sudah mempunyai kecerdasan emosional yang memadai, dan mereka mau serta sadar akan tugas yang diberikan harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya”. (hasil wawancara ibu, Eli Zerita, S.Pd tanggal 5 Juli 2017 pukul 09.³⁰ Wib).

Demikian juga halnya dengan pendapat bapak Hamzah, S.Pd yaitu selaku Kasi Dikmas yang menjelaskan bahwa :

“Jika pegawai tidak mempunyai kecerdasan emosional yang baik, maka sudah dapat dipastikan bahwa kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas kurang baik. Demikian pula sebaliknya, jika pegawai mempunyai Kecerdasan Emosional yang baik, maka hasil ataupun kualitas pekerjaan mereka sudah tentu lebih baik. Untuk itu kecerdasan emosional sangat penting untuk menunjang kinerja pegawai. Kami melihat bahwa kecerdasan emosional pegawai disini relatif baik, ini dapat kami nyatakan karena dilihat dari tingkat pendidikan rata-rata pegawai berpendidikan Strata Satu (S1)”. (hasil wawancara tanggal 6 Juli 2017 pukul 10.³⁰ Wib).

Pernyataan ini juga diperjelas oleh hasil wawancara peneliti dengan bapak, Syafwan, S.Pd selaku staf kantor Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh yang menjelaskan :

“Kecerdasan emosional sangatlah penting dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas. Tanpa adanya kecerdasan emosional pegawai maka mustahil hasil yang dikerjakan akan baik pula, namun kecerdasan emosional harus didukung pula oleh kesadaran diri pegawai itu sendiri. Tanpa adanya kesadaran diri pegawai maka apapun tugas yang diberikan atasan tidak akan terlaksana dengan baik”. (hasil wawancara tanggal 7 Juli 2017 pukul 11.³⁰ Wib).

Sehubungan dengan pendapat diatas, tidak jauh berbeda dengan pendapat informan lainnya yaitu Ibu Rita Kumala Dewi, SE selaku Kasi Paud Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh yang berhasil diwawancarai mengatakan :

“kecerdasan emosional pegawai wajib dimiliki oleh seorang pegawai, tanpa adanya kecerdasan emosional, maka pekerjaan yang dihasilkan seringkali tidak sesuai harapan. Untuk itu, kecerdasan emosional sangat penting dan diperlukan sekali dalam melaksanakan tugas yang diberikan atasan. Menurut pendapat kami pegawai disini untuk hal kesadaran diri kami rasa sudah cukup baik, karena mereka paham akan tupoksi masing-masing, mereka sadar akan tanggungjawabnya dan mau bekerja tanpa diperintah”. (hasil wawancara tanggal 8 Juli 2017 pukul 10.³⁰ Wib).

Demikian juga halnya dengan pendapat Ibu Leni Saswati, A.Md salah satu Staf pegawai Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh mengatakan :

“menurut pendapat kami, kecerdasan emosional sangat penting, dengan adanya rasa kesadaran diri para pegawai maka proses pekerjaan akan berjalan baik tanpa disuruh lagi, dan setiap pegawai akan terjalin hubungan yang baik

antara sesama pegawai sehingga akan mampu meningkatkan kinerja pegawai. Kami melihat bahwa di Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh sudah terjalin rasa saling memahami dan saling percaya antar pegawai, sehingga akan mampu meningkatkan kinerja pegawai”. (hasil wawancara tanggal 8 Juli 2017 pukul 10.³⁰ Wib).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh. Seorang pegawai yang mempunyai kecapakan dan tingkat emosional yang tinggi pastilah mampu bekerja dengan lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang tingkat kecerdasan emosionalnya rendah. Namun hal ini akan tercapai tentunya harus dilandasi oleh kesadaran diri dari pegawai itu sendiri. Pendapat diatas sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Goleman, yang menyatakan bahwa salah satu indikator kecerdasan emosional adalah Kesadaran Diri. Yaitu merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan bagi dirinya sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis, atau kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat.

Pengaturan Diri

Indikator kedua dari Kecerdasan Emosional adalah Pengaturan Diri. Pengaturan diri kemampuan menangani emosionalnya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

Merujuk pada teori diatas, sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Dr. Hadiyandra, M.Pd selaku Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh menjelaskan:

“kemampuan dalam menangani emosinya, serta mampu mengendalikan emosinya adalah merupakan kunci utama dalam bekerja. Dalam hal kecerdasan hal ini sangat penting menurut pendapat kami. Pegawai harus mampu menguasai emosionalnya dalam bekerja. Dalam hal ini kami melihat pegawai di Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh ini rata-rata sudah mampu mengendalikan emosionalnya dalam hal bekerja. Kekompakan dalam tim sudah terjalin dengan baik selama ini.. Ini kami lihat dari tugas yang kami berikan dapat dikerjakan dengan baik dan sesuai dengan semestinya. Kami selaku pimpinan tidak perlu menjelaskan begitu rinci atas tugas mereka, dan insya Allah mereka mampu melaksanakannya. Untuk itu kami merasa bahwa kecerdasan emosional pegawai sangat penting dan perlu sekali untuk mendukung kinerja para pegawai”. (hasil wawancara dengan Bapak Dr. Hadiyandra, M.Pd tanggal 3 Juli 2017 jam 9.³⁰ Wib).

Sehubungan dengan hal diatas, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mardianus, S.Pd. MM selaku sekretaris Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh menjelaskan bahwa :

“kecerdasan emosional dilihat dari segi pengaturan diri pegawai sangatlah penting guna meningkatkan kinerja pegawai. Karena hanya pegawai yang mampu menangani dan mengendalikan emosionalnya yang mampu bekerja lebih baik dibandingkan pegawai yang emosionalnya tidak stabil. Jika kita bekerja dalam keadaan emosional, mustahil hasil pekerjaan kita akan tercapai dengan baik. Dalam hal pengaturan diri menurut pendapat kami alhamdulillah, tingkat kecerdasan mereka Sudah baik. Ini dapat kami katakan karena setiap tugas dan tanggung jawab yang kami berikan selalu dikerjakan tepat waktu. Apalagi tugas tersebut dilakukan dalam bentuk tim”. (hasil wawancara dengan Bapak Mardianus, S.Pd. M.M tanggal 4 Juli 2017 pukul 10.⁰⁰ Wib).

Pernyataan ini juga diperjelas oleh ibu, Eli Zerita, S.Pd selaku Kabid Paudni Dinas Pendidikan Kota Sungai yang mengatakan:

“menurut hemat kami Kecerdasan Emosional Pegawai dalam hal pengaturan diri sangat penting. Dengan adanya pengaturan diri seorang pegawai mampu mengontrol emosionalnya serta mampu mengendalikan emosionalnya. Tingkat emosional yang tidak stabil akan mempengaruhi kinerja seorang pegawai itu sendiri. Dalam hal ini kami melihat bahwa pegawai disini sudah mampu menguasai perihal pengaturan diri mereka dengan baik”. (hasil wawancara ibu, Eli Zerita, S.Pd tanggal 5 Juli 2017 pukul 09.³⁰ Wib).

Demikian juga halnya dengan pendapat bapak Hamzah, S.Pd yaitu selaku Kasi Dikmas yang menjelaskan bahwa :

“pengaturan diri bagi seorang pegawai menurut hemat kami sangat penting, jika seorang pegawai dalam bekerja tidak mampu menangani emosionalnya serta mengendalikannya maka mustahil kinerja mereka akan baik. Demikian pula sebaliknya, jika pegawai mampu mengendalikan dan menguasai emosinya dengan baik, maka hasil ataupun kualitas pekerjaan mereka sudah tentu lebih baik. Untuk itu kecerdasan emosional sangat penting untuk menunjang kinerja pegawai. Kami melihat bahwa kecerdasan emosional pegawai disini relatif baik, ini dapat kami nyatakan karena dilihat dari cara mereka menangani suatu tugas yang diberikan atasan”. (hasil wawancara tanggal 6 Juli 2017 pukul 10.³⁰ Wib).

Pernyataan ini juga diperjelas oleh hasil wawancara peneliti dengan bapak, Syafwan, S.Pd selaku staf kantor Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh yang menjelaskan :

“Kecerdasan emosional dilihat dari segi pengaturan diri sangatlah penting dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas. Tanpa adanya kemampuan pegawai dalam menguasai dan mengendalikan sifat emosionalnya maka sulit sekali mereka mampu bekerja secara baik. Tanpa adanya pengaturan diri yang baik dari pegawai maka apapun tugas yang diberikan atasan tidak akan terlaksana dengan baik. Namun pegawai disini kami lihat sudah mampu bekerja lebih baik”. (hasil wawancara tanggal 7 Juli 2017 pukul 11.³⁰ Wib).

Sehubungan dengan pendapat diatas, tidak jauh berbeda dengan pendapat informan lainnya yaitu ibu Rita Kumala Dewi, SE selaku Kasi Paud Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh yang berhasil diwawancarai mengatakan :

“kecerdasan emosional dilihat dari segi pengaturan diri pegawai sangat penting, orang yang mampu bekerja dengan baik adalah orang yang mampu mengatur dirinya sendiri. Untuk itu, kecerdasan emosional sangat penting dan diperlukan sekali dalam melaksanakan tugas yang diberikan atasan. Disini kami rasa sudah berjalan cukup baik, dimana rata-rata pegawai sadar akan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing. Mereka mampu dan mau bekerja baik secara individu maupun dalam bentuk tim”. (hasil wawancara tanggal 8 Juli 2017 pukul 10.³⁰ Wib).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh. Dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai disini sudah mampu mengatur, menangani serta mengendalikan sifat emosionalnya didalam mereka bekerja sehari-hari. Mereka sudah mampu bekerja dengan lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang tingkat kecerdasan

emosionalnya rendah. Namun hal ini akan tercapai tentunya harus dilandasi oleh pengaturan diri dari pegawai itu sendiri. Pendapat diatas sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Goleman, yang menyatakan bahwa salah satu indikator kecerdasan emosional adalah Kesadaran Diri. Yaitu merupakan kemampuan seseorang untuk menangani emosinya, mengekspresikan serta menegndalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati. Untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

Motivasi Diri

Selanjutnya salah indikator kecerdasan emosional adalah Motivasi Diri, yaitu kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustasi. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan diantaranya :

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Dr. Hadiyandra, M.Pd selaku Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh menjelaskan:

“motivasi diri dalam bekerja sangat diperlukan, agar kinerja dapat ditingkatkan. Jika seseorang dalam bekerja tidak mempunyai motivasi, maka sudah jelas hasil pekerjaan yang mereka laksanakan kurang baik. Pegawai yang bekerja tidak mempunyai motivasi, maka mereka tidak akan mampu bekerja secara efektif dan efisien, bahkan mereka akan menemukan kegagalan. Untuk itu Motivasi Diri sangat penting untuk emmbangkitkan semanagt kerja pegawai.

Dalam hal ini kami melihat pegawai di Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh beberapa orang sudah mampu bekerja secara efektif dan efisien, terhadap tugas yang kami berikan.”. (hasil wawancara dengan Bapak Dr. Hadiyandra, M.Pd tanggal 3 Juli 2017 jam 9.³⁰ Wib).

Sehubungan dengan hal diatas, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mardianus, S.Pd. MM selaku sekretaris Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh menjelaskan bahwa :

“kecerdasan emosional dilihat dari segi motivasi diri pegawai sangatlah penting guna meningkatkan kinerja pegawai. Apabila semangat kerja pegawai dalam bekerja lebih baik, maka tugas dan beban yang mereka hadapi insya Allah akan dapat dilaksanakan dengan baik. Dalam hal motivasi diri menurut pendapat kami alhamdulillah, tingkat kecerdasan mereka Sudah baik. Ini dapat kami katakan karena setiap tugas dan tanggung jawab yang kami berikan selalu dikerjakan tepat waktu. Apalagi tugas tersebut dilakukan dalam bentuk tim”. (hasil wawancara dengan Bapak Mardianus, S.Pd. M.M tanggal 4 Juli 2017 pukul 10.⁰⁰ Wib).

Pernyataan ini juga diperjelas oleh hasil wawancara peneliti dengan ibu, Eli Zerita, S.Pd Selaku Kabid Paudni Dinas Pendidikan Kota Sungai yang mengatakan:

“orang yang mempunyai motivasi yang baik akan mampu bekerja lebih baik pula. Demikian sebaliknya, untuk itu motivasi diri sangat penting dan diperlukan sekali menurut pendapat kami. Dengan adanya motivasi diri yang baik seorang pegawai akan mampu bekerja secara efektif dan mampu bertahan menghadapi kegagalan. Dalam hal ini kami melihat bahwa pegawai disini sudah mempunyai motivasi yang tinggi dalam bekerja”. (hasil wawancara ibu, Eli Zerita, S.Pd tanggal 5 Juli 2017 pukul 09.³⁰ Wib).

Demikian juga halnya dengan pendapat bapak Hamzah, S.Pd yaitu selaku Kasi Dikmas yang menjelaskan bahwa :

“motivasi diri bagi seorang pegawai menurut hemat kami sangat penting, agar mereka mampu bekerja secara efektif dan efisien. Orang yang mempunyai motivasi kerja yang tinggilah yang akan bekerja secara baik. Demikian pula sebaliknya, jika pegawai tidak mempunyai motivasi kerja yang tinggi, maka sudah dapat dipastikan hasil kerja mereka tidak akan berhasil dengan baik. Untuk itu motivasi diri sangat penting untuk menunjang kinerja pegawai. Kami melihat bahwa kecerdasan emosional pegawai disini relatif baik, ini dapat kami nyatakan karena dilihat dari semangat mereka dalam bekerja”. (hasil wawancara tanggal 6 Juli 2017 pukul 10.³⁰ Wib).

Pernyataan ini juga diperjelas oleh hasil wawancara peneliti dengan bapak, Syafwan, S.Pd selaku staf kantor Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh yang menjelaskan :

“Kecerdasan emosional dilihat dari segi motivasi diri sangatlah penting dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas. Tanpa adanya motivasi dari pegawai maka apapun bentuk pekerjaan yang diberikan akan sulit dikerjakan oleh pegawai, karena kemauan mereka sendiri yang kurang. Namun pegawai disini kami lihat sudah mampu bekerja lebih baik”. (hasil wawancara tanggal 7 Juli 2017 pukul 11.³⁰ Wib).

Sehubungan dengan pendapat diatas, tidak jauh berbeda dengan pendapat informan lainnya yaitu Ibu Rita Kumala Dewi, SE selaku Kasi Paud Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh yang berhasil diwawancarai mengatakan :

“kecerdasan emosional dilihat dari segi motivasi diri pegawai sangat penting, orang yang mampu bekerja dengan baik adalah orang yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi. Untuk itu, kecerdasan emosional sangat penting dan diperlukan sekali dalam melaksanakan tugas yang diberikan atasan, kami melihat bahwa motivasi kerja pegawai disini cukup tinggi dalam melaksanakan tugasnya”. (hasil wawancara tanggal 8 Juli 2017 pukul 10.³⁰ Wib).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dalam bentuk Motivasi Diri sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh. Dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai disini mempunyai motivasi yang tinggi, Mereka sudah mampu bekerja dengan lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang tingkat kecerdasan emosionalnya rendah. Namun hal ini akan tercapai tentunya harus dilandasi oleh kemauan dari pegawai itu sendiri. Pendapat diatas sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Goleman, yang menyatakan bahwa salah satu indikator kecerdasan emosional adalah Motivasi Diri. Yaitu kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai kedaan yang lebih baik, sehingga mereka mampu bekerja secara efektif dan efisien.

Empati

Indikator Kecerdasan Emosional berikutnya adalah empati. Yaitu merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, dan menibulkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan diantaranya : Bapak Dr. Hadiyandra, M.Pd selaku Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh menjelaskan :

“empati atau memahami keinginan orang lain dalam bekerja sangat penting dan diperlukan, agar kinerja dapat ditingkatkan. Jika seseorang dalam bekerja tidak mempunyai empati yang baik terhadap orang lain, maka sudah jelas hasil pekerjaan yang mereka laksanakan kurang baik. Pegawai yang bekerja tidak mempunyai empati, maka mereka tidak akan mampu bekerja melayani masyarakat dengan baik.

Dalam hal ini kami melihat pegawai di Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh mempunyai empati yang baik sesama pekerja dan orang yang dilayani”. (hasil wawancara dengan Bapak Dr. Hadiyandra, M.Pd tanggal 3 Juli 2017 jam 9.³⁰ Wib).

Sehubungan dengan hal diatas, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mardianus, S.Pd. MM selaku sekretaris Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh menjelaskan bahwa :

“empati atau kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain ini sangatlah penting apalagi tugas yang dilaksanakan adalah dalam bentuk pelayanan umum. Dalam hal menurut pendapat kami tingkat kecerdasan emosional pegawai disini masih kurang jika dilihat dari segi empati. Ini dapat kami katakan karena untuk memahami dan mengetahui kemauan orang lain sangat sulit”. (hasil wawancara dengan Bapak Mardianus, S.Pd. M.M tanggal 4 Juli 2017 pukul 10.⁰⁰ Wib).

Pernyataan ini juga diperjelas oleh hasil wawancara peneliti dengan ibu, Eli Zerita, S.Pd selaku Kabid Paudni Dinas Pendidikan Kota Sungai yang mengatakan:

“memahami keinginan dan kemauan orang lain memang sulit, karena karakter keinginan seseorang itu terkadang sangat jauh berbeda dengan orang lain. Kecerdasan emosional dilihat dari segi empati ini kami rasa masih kurang. Karena sulit sekali memahami dan mengerti kemauan orang lain. Dengan adanya empati yang baik seorang pegawai akan mampu bekerja secara efektif dan mampu bertahan menghadapi kegagalan. Dalam hal ini kami melihat bahwa pegawai disini sudah mempunyai motivasi yang tinggi dalam bekerja”. (hasil wawancara ibu, Eli Zerita, S.Pd tanggal 5 Juli 2017 pukul 09.³⁰ Wib).

Demikian juga halnya dengan pendapat bapak Hamzah, S.Pd yaitu selaku Kasi Dikmas yang menjelaskan bahwa :

“Empati bagi seorang pegawai menurut hemat kami sangat penting, agar kita mampu memahami dan mengerti keinginan orang lain. Orang yang mempunyai empati baik akan mampu bekerja lebih baik. Demikian pula sebaliknya, jika pegawai tidak mempunyai empati kerja yang tinggi, maka sudah dapat dipastikan orang yang membutuhkan hasil kerja mereka akan merasa kurang. (hasil wawancara tanggal 6 Juli 2017 pukul 10.³⁰ Wib).

Pernyataan ini juga diperjelas oleh hasil wawancara peneliti dengan bapak, Syafwan, S.Pd selaku staf kantor Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh yang menjelaskan :

“Kecerdasan emosional dilihat dari segi empati sangatlah penting dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas. Apalagi sifat pekerjaan kita adalah melayani masyarakat, maka kita harus tau betul keinginan orang yang harus kita layani. Dengan memiliki rasa empati maka akan mampu menumbuhkan sifat saling mempercayai satu dengan yang lainnya. Kami melihat hal ini belum sepenuhnya dapat terlaksana dengan baik, karena sulit memang kita memahami keinginan dan kemauan orang lain, apalagi hal itu menyangkut dengan karakter seseorang”. (hasil wawancara tanggal 7 Juli 2017 pukul 11.³⁰ Wib).

Sehubungan dengan pendapat diatas, tidak jauh berbeda dengan pendapat informan lainnya yaitu Ibu Rita Kumala Dewi, SE selaku Kasi Paud Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh yang berhasil diwawancarai mengatakan :

“kecerdasan emosional dilihat dari segi empati pegawai sangat penting, dengan adanya rasa empati setiap pegawai akan terjalin hubungan yang baik antara sesama pegawai sehingga akan mampu meningkatkan kinerja pegawai. Kami melihat bahwa di Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh sudah terjalin rasa saling memahami dan saling percaya antar pegawai. Sehingga dapat kami katakan bahwa untuk indikator empati ini hampir baik”. (hasil wawancara tanggal 8 Juli 2017 pukul 10.³⁰ Wib).

Demikian juga halnya dengan pendapat Ibu Leni Saswati, A.Md salah satu Staf pegawai Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh yang berhasil diwawancarai mengatakan :

“menurut pendapat kami, kecerdasan emosional sangat penting, dengan adanya rasa empati setiap pegawai akan terjalin hubungan yang baik antara sesama pegawai sehingga akan mampu meningkatkan kinerja pegawai. Kami melihat bahwa di Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh sudah terjalin rasa saling memahami dan saling percaya antar pegawai, sehingga akan mampu meningkatkan kinerja pegawai”. (hasil wawancara tanggal 9 Juli 2017 pukul 10.³⁰ Wib).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dalam bentuk Empati sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh. Dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai disini mempunyai empati yang tinggi, Mereka sudah mampu bekerja dengan lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang tingkat kecerdasan emosionalnya rendah. Namun hal ini akan tercapai tentunya harus dilandasi oleh kemauan dari pegawai itu sendiri. Pendapat diatas sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Goleman, yang menyatakan bahwa salah satu indikator kecerdasan emosional adalah Empati. Yaitu kemampuan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menyalurkan diri dengan berbagai tipe individu .

Keterampilan Hubungan Antar Pribadi

Indikator Kecerdasan Emosional selanjutnya adalah keterampilan hubungan antar pribadi. Yaitu kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain. Mampu memimpin, bermusyawarah serta menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan diantaranya :

Bapak Dr. Hadiyandra, M.Pd selaku Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh menjelaskan:

“kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain sangat penting dan diperlukan, hal ini tentunya akan mampu membina keselarasan anatar sesama pegawai. Apalagi bagi unsur pimpinan, sifat atau kemampuan ini harus dimiliki dan mampu dilaksanakan. Sehubungan dengan hal diatas, kami melihat bahwa sesungguhnya hal ini sudah terjalin dikantor ini sudah sejak lama sekali dan alhamdulillah sudah berjalan baik”. (hasil wawancara dengan Bapak Dr. Hadiyandra, M.Pd tanggal 3 Juli 2017 jam 9.³⁰ Wib).

Sehubungan dengan hal diatas, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mardianus, S.Pd. MM selaku sekretaris Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh menjelaskan bahwa :

“hubungan antar sesama pegawai sangatlah penting, apalagi mampu mempengaruhi memimpin dan bermusyawarah dalam menyelesaikan perselisihan. Dalam hal ini menurut pendapat kami tingkat kecerdasan emosional pegawai disini sudah Cukup Baik jika dilihat dari segi hubungan antar sesama pegawai”. (hasil

wawancara dengan Bapak Mardianus, S.Pd. M.M tanggal 4 Juli 2017 pukul 10.⁰⁰ Wib).

Pernyataan ini juga diperjelas oleh hasil wawancara peneliti dengan ibu, Eli Zerita, S.Pd selaku Kabid Paudni Dinas Pendidikan Kota Sungai yang mengatakan:

“Kecerdasan emosional dilihat dari segi hubungan antar sesama pegawai sungguh penting, dengan adanya hal ini akan menciptakan suasana kerja yang kondusif, sehingga akan mampu meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu kelompok. Bagi kami pada bagian ini kami rasa hubungan antar pegawai sudah terjalin cukup baik, hal ini dilihat dari adanya kerjasama antar pegawai dan mereka mau membantu kawan apabila dibutuhkan”. (hasil wawancara ibu, Eli Zerita, S.Pd tanggal 5 Juli 2017 pukul 09.³⁰ Wib).

Demikian juga halnya dengan pendapat bapak Hamzah, S.Pd yaitu selaku Kasi Dikmas yang menjelaskan bahwa :

“Keterampilan Hubungan antar pribadi sangat penting, agar mampu menciptakan suasana kerja yang lebih baik. Orang yang mempunyai hubungan kerja yang baik akan mudah melaksanakan pekerjaan. Demikian pula sebaliknya, jika pegawai tidak mempunyai keterampilan bergaul dalam dunia kerja akan sulit keluar dari suatu permasalahan kerja. Sehingga kkinerja mereka jadi menurun“. (hasil wawancara tanggal 6 Juli 2017 pukul 10.³⁰ Wib).

Pernyataan ini juga diperjelas oleh hasil wawancara peneliti dengan bapak, Syafwan, S.Pd selaku staf kantor Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh yang menjelaskan :

“Kecerdasan emosional harus dibarengi dengan cara pegawai bergaul dan berkomunikasi dengan sesama pegawai dan masyarakat, sehingga mampu mejalin kerja sama guna meningkatkan kinerja pegawai. Menurut hemat kami hubungan antar pegawai disini sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari kerjasama dan saling pengertian antara sesama pegawai”. (hasil wawancara tanggal 7 Juli 2017 pukul 11.³⁰ Wib).

Sehubungan dengan pendapat diatas, tidak jauh berbeda dengan pendapat informan lainnya yaitu Ibu Rita Kumala Dewi, SE selaku Kasi Paud Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh yang berhasil diwawancarai mengatakan :

“Kecerdasan emosional harus dibarengi dengan kecapakan ataupun keterampilan seseorang dalam bergaul. Jika hubungan dengan sesama pegawai sudah terjalin dengan baik, maka akan gampang sekali kita bertanya jika suatu waktu mengalami kendala dalam bekerja. Kami melihat bahwa di Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh sudah terjalin rasa saling memahami dan saling percaya antar pegawai. Sehingga dapat kami katakan bahwa untuk indikator keterampilan hubungan antar pribadi ini sudah baik”. (hasil wawancara tanggal 8 Juli 2017 pukul 10.³⁰ Wib).

Demikian juga halnya dengan pendapat Ibu Leni Saswati, A.Md salah satu Staf pegawai Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh yang berhasil diwawancarai mengatakan :

“menurut pendapat kami, kecerdasan emosional sangat penting, kecerdasan emosional harus pula disertai dengan keterampilan seseorang dalam bergaul. Hubungan yang terjalin dengan baik akan mampu meningkatkan kinerja pegawai. Sehingga persoalan pekerjaan akan gampang diselesaikan. Kami melihat bahwa di Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh sudah tercipta hubungan

antar pribadi pekerja yang baik". (hasil wawancara tanggal 9 Juli 2017 pukul 10.³⁰ Wib).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dalam bentuk Keterampilan Hubungan antar pribadi pegawai sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh. Dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai disini mempunyai hubungan yang baik anatar sesama pegawai, Mereka sudah mampu bekerja sama dengan tim. Pendapat di atas sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Goleman, yang menyatakan bahwa indikator kecerdasan emosional dalam bentuk keterampilan hubungan antar pribadi adalah berupa kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain secara baik, dan mampu bekerjasama dalam bentuk tim. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dalam hal keterampilan antar pribadi sudah berjalan cukup baik.

Hasil Penelitian secara umum

Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan bahwa :

1. Kecerdasan Emosional Sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional semakin baik pula kinerja pegawai.
2. Berdasarkan hasil wawancara mendalam di atas dapat disimpulkan bahwa Tingkat kecerdasan emosional pegawai pada Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh sudah cukup Baik.

IV. SIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Secara umum kecerdasan Emosional Sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional semakin baik pula kinerja pegawai.
- b. Tingkat kecerdasan emosional pegawai pada bagian PUDINI Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh sudah cukup Baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara terhadap beberapa indikator yang sebagian besar menyatakan hasil yang baik dan sesuai dengan pendapat teori ahli.
- c. Indikator Kecerdasan emosional yang kurang baik berdasarkan hasil penelitian ini adalah empati. Dimana berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa untuk empati pada umumnya informan menjawab kurang baik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah dikemukakan maka dapat disarankan :

1. Kantor Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh perlu meningkatkan kinerja pegawai melalui indikator empati.
2. Dengan melihat hasil analisis yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional terhadap mempunyai peranan penting dalam hal kecerdasan emosional.
3. Agar indikator Empati lebih ditingkatkan lagi sehingga kecerdasan emosional pada bagian PAUDINI Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh benar-benar baik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH



Volume : 1
Nomor : 1

Terima kasih kepada team ojs Jurnal Administrasi Nusantara, LPPM SIA Nusa, STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh, Dinas Pendidikan kota Sungai penuh, serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Sehingga jurnal ini dapat dipublikasi secara resmi.

VI . DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian*, Cetakan Kesebelas, Rineka Cipta, Yogyakarta
- Amsyah, Zulkifli, 2003, *Manajemen Kearsipan*, Cetakan kesepuluh, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Anwar, Syamsul, 1999, *Kearsipan*, Jilid I, Titian Ilmu, Bandung
- Barthos, Basir, 2007, *Manajemen Kearsipan*, Cetakan keenam, Bumi Aksara, Jakarta
- Badri M. Sukoco, 2007, *Aneka Surat Sekretaris dan Bisnis Indonesia, Diksi Insan Mulia* Jakarta
- Gie, The Liang, 1996, *Administrasi Perkantoran Modern*, Cetakan keempat, Liberty, Yogyakarta
- Siagian, P Sondang, *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja, Cetakan Kedua, 2009 PT. Asdi Mahasatya* Jakarta
- Silalahi Ulber, 2009, *Metode Penelitian Sosial*, Pt Refika Aditama, Bandung
- Sedarmayanti, 2001, *Dasar-dasar Manajemen Perkantoran, Mandar Maju*, Bandung
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*, alfabeta, Bandung
- Sutrisno, dan Anwar Sanusi, 2003, *Manajemen Perkantoran Modern*, Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta
- Yohanes, 2006, (The Liang Gie), *Administrasi Perkantoran Modern*, Liberty, Bandung