

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih menimbulkan adanya tuntutan dari masyarakat dalam menghadapi era globalisasi. Hal ini memicu organisasi untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional agar dapat mengelola organisasi dengan baik. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas komponen dan sistem di dalamnya. Adanya persaingan dan keterbukaan saat ini memberikan tekanan bagi pegawai yang bekerja di instansi pemerintahan. Hal ini dikarenakan adanya sorotan publik terhadap kinerja pegawai serta adanya aturan dan standart kinerja baru yang ditetapkan pemerintah pusat untuk diberlakukan bagi seluruh pegawai pemerintahan. Aturan tersebut menimbulkan kekhawatiran pegawai akan mengalami ketidakberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Kinerja pegawai berpengaruh dalam mencapai tujuan instansi atau organisasi. Menurut Benardin dan Russel dalam Priansa (2014 : 270) kinerja merupakan hasil yang di produksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian, dan keinginan yang dicapai. Apabila kinerja pegawai cenderung meningkat maka tujuan organisasi akan lebih mudah dicapai. Selain membutuhkan keahlian yang baik, pegawai akan dapat bekerja

dengan baik jika dalam organisasi di pimpin oleh pemimpin yang berkualitas dan dapat menjadi panutan dalam organisasi. Berhubungan dengan bidang pelayanan, di sini diperlukan pemimpin yang menerapkan kepemimpinan pelayanan atau lebih dikenal dengan kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*). Kepemimpinan pelayanan yang dimaksud berkaitan dengan perilaku pimpinan dalam memberikan perhatian berupa pemenuhan kebutuhan pegawai dalam bekerja sehingga meningkatkan semangat pegawai dalam melakukan pekerjaan. Apabila semangat kerja pegawai meningkat, maka kinerja pegawai dalam melayani konsumen pun cenderung meningkat.

Robert K. Greenleaf dalam Mulyadi (2015 : 154) mengartikan pemimpin-pelayanan adalah orang yang mula-mula menjadi pelayan. Ini dimulai dengan perasaan alami bahwa orang ingin dilayani, melayani lebih dulu. Kemudian pilihan sadar membawa orang untuk berkeinginan memimpin. Perbedaan ini memanifestasikan diri dalam kepedulian yang diambil oleh pelayan yang mula-mula memastikan bahwa kebutuhan prioritas tertinggi orang adalah dilayani.

Kepemimpinan pelayanan sangat dibutuhkan oleh lembaga publik karena sesuai dengan visi dan misinya organisasi publik sebagai pelayanan masyarakat khususnya stockholder dan sebagai proses pemimpin menciptakan visi, memperbarui sikap, perilaku, pendapat, nilai-nilai, norma dan sebagainya (Mulyadi, 2015 : 155).

Apabila kepemimpinan pelayanan diterapkan dengan baik dalam organisasi, setidaknya pemimpin dapat berorientasi pada pelayanan khususnya memberikan perhatian terhadap pemenuhan kebutuhan, baik pegawai maupun

pelanggan (masyarakat), sehingga kinerja pegawai untuk melayani orang lain cenderung meningkat. Jika kecenderungan pegawai dalam melayani pelanggan meningkat, maka semakin meningkat pula kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Selain menerapkan kepemimpinan pelayanan dalam organisasi, pegawai akan dapat bekerja dengan baik jika memiliki kecerdasan emosional. Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional, cenderung lebih mudah mengendalikan emosi diri yang disebabkan oleh dalam maupun luar organisasi.

Robbins dan Judge (2008 : 335) menjelaskan kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional. Orang-orang yang mengenal emosi-emosi mereka sendiri dan mampu dengan baik membaca emosi orang lain dapat menjadi lebih efektif dalam pekerjaan mereka. Kecerdasan emosional tersebut dapat menentukan seberapa mampunya seseorang menyesuaikan diri dalam pekerjaan. Kecerdasan emosional menunjukkan berbagai aspek sisi kepribadian seseorang yang mendorongnya untuk menjadi profesional dalam bekerja.

Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang baik biasanya cenderung memiliki etos kerja yang tinggi. Organisasi yang berhasil membangun etos kerja pegawai yang tinggi adalah organisasi yang berhasil memanfaatkan sumber daya manusia dengan efektif. Etos kerja pegawai yang tinggi tersebut akan mendorong organisasi untuk mencapai keberhasilan dalam rentang waktu yang lebih pendek. Pegawai yang memiliki etos kerja yang tinggi merupakan salah satu sumber keunggulan organisasi untuk bersaing dalam skala bisnis global dan berkembang tanpa batas (Priansa 2014 : 280).

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja adalah unsur pelaksana Pemerintah Kota Pangkalpinang di bidang penanaman modal, pelayanan perizinan dan ketenagakerjaan. Tugas wajib Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang yaitu membantu menjalankan tugas yang diamanatkan pemerintah seperti melayani masyarakat dalam penanaman modal usaha, serta pelayanan dalam perizinan usaha. Tugas lainnya adalah menyelenggarakan tugas yang diberikan pemerintah guna meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Pangkalpinang (Lembaran Daerah Kota Pangkalpinang Tahun 2010 Nomor 6) serta peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 11 Tahun 2010 maka Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan lingkup pelayanan perizinan terpadu berdasarkan Asas Desentralisasi dan Tugas Pembantuan. Susunan organisasi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang terdiri dari pimpinan, yaitu Kepala Dinas yang membawahi Sub. Bagian Tata Usaha, Seksi Pelayanan Perizinan, Seksi Pengolahan Perizinan, Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pengaduan, Kelompok jabatan fungsional.

Dalam menjalankan tugas yang telah dibebankan, Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang memiliki jumlah anggota sebanyak 31 (Tiga Puluh Satu) Orang pegawai, dengan

komposisi sebanyak 20 orang dengan status Pegawai Negeri Sipil dan 11 orang berstatus PHL. Komposisi pegawai adalah sebagai berikut :

Tabel I.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan (PNS/PHL)

| NO. | GOLONGAN | JUMLAH (orang) |
|---------------|--------------------|-----------------------|
| 1. | Golongan IV | 1 |
| 2. | Golongan III | 12 |
| 3. | Golongan II | 7 |
| 4. | Golongan I | - |
| 5. | Tidak Ada Golongan | 11 |
| JUMLAH | | 31 |

Sumber : Data Pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang, 2015

Berdasarkan Tabel I.1 diatas menjelaskan bahwa jumlah pegawai berdasarkan golongan terbanyak yaitu golongan III yang berjumlah 12 orang. Sedangkan jumlah pegawai berdasarkan golongan yang paling sedikit yaitu golongan IV yang berjumlah 1 orang.

Tabel I.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan (PNS/PHL)

| STATUS | TINGKATPENDIDIKAN | | | | | | | JUMLAH |
|---------------|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-----------|---------------|
| | S3 | S2 | S1 | D3 | SLTA | SLTP | SD | |
| PNS | - | 3 | 7 | 6 | 4 | - | - | 20 |
| PHL/Honor | - | - | - | 1 | 10 | - | - | 11 |
| JUMLAH | | | | | | | | 31 |

Sumber : Data Pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang, 2015

Berdasarkan Tabel I.3, menjelaskan bahwa jumlah PNS (Pegawai Negeri Sipil) sebanyak 20 orang. Dengan tingkat pendidikan PNS tertinggi di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang menunjukkan yaitu S3 yang berjumlah 3 orang, sedangkan tingkat pendidikan PNS terendah yaitu SLTA yang berjumlah 4 orang.

Jumlah pegawai honor/PHL di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan tenaga Kerja Kota Pangkalpinang sebanyak 11 orang.

Dengan tingkat pendidikan pegawai honor/PHL tertinggi menunjukkan yaitu D3 yang berjumlah 1 orang, sedangkan tingkat pendidikan pegawai honor/PHL terendah yaitu SLTA yang berjumlah berjumlah 10 orang.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada kepala Sub. Bagian Tata Usaha yaitu Bapak Arbian Eka Putra, SE, MM di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang pada bulan November 2016, bahwa di dalam organisasi masih terdapat beberapa masalah yaitukurangnya komunikasi antara pimpinan dengan pegawai serta kurangnya perhatian pimpinan terhadap pegawai. Pimpinan kurang berkomunikasi dengan bawahan misalnya melalui apel kerja, briefing, maupun rapat kerja dikarenakan pimpinan sering kali dinas luar kota sehingga jarang berada di kantor. Hal tersebut menyebabkan kurangnya pemberian arahan, mendengarkan laporan atau keluhan pegawai, dan mengevaluasi tugas pegawai, sehingga pegawai tidak bisa menanyakan secara langsung hal-hal yg kurang jelas, serta meminta arahan dalam memperbaiki hal-hal yang dianggap salah dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, pimpinan dianggap belum mampu melayani dalam memenuhi kebutuhan pegawai dalam bekerja. Akibat dari permasalahan tersebut, semangat kerja pegawai menurun sehingga pegawai tidak dapat mengelola tugas dengan baik dan tepat waktu. Selain dalam hal pelayanan pimpinan, masalah lainnya yaitu kurangnya kemampuan pegawai dalam mendeteksi serta mengelola emosi diri sendiri dalam bekerja. Emosi pegawai sering kali disebabkan oleh berbagai hal, misalnya suasana hati (*mood*) pegawai, suasana hati yang kurang baik dapat menyebabkan stres, kebosanan dan kelesuan

pegawai yang sering kali ditunjukkan dalam bekerja. Hal tersebut disebabkan oleh pekerjaan yang terlalu padat, kurangnya istirahat/tidur, serta masalah-masalah lain yang dihadapi pegawai dalam rumah ataupun tempat kerja. Hal-hal tersebut mengganggu konsentrasi pegawai dalam bekerja sehingga sering kali memicu emosi diri pegawai. Pegawai yang tidak dapat mengendalikan diri sering kali menampilkan emosinya pada saat yang tidak tepat dan mempengaruhi pegawai dalam berkonsentrasi menyelesaikan pekerjaannya, sehingga kinerja pegawai pun cenderung menurun. Masalah lain yang berkaitan dengan etos kerja yaitu pegawai sering kali terlambat datang ke kantor, hal tersebut menggambarkan kurangnya disiplin pegawai dalam bekerja. Para pegawai juga dianggap kurang berpikir kreatif dan tanggap, yaitu harus menunggu instruksi dari atasan terlebih dahulu dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga tidak dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu. Hal ini menunjukkan semangat pegawai dalam bekerja kurang baik yang menyebabkan etos kerja menurun. Sementara itu penilaian menurut wawancara beberapa konsumen, pegawai terkesan kurang ramah terhadap konsumen misalnya kurang tersenyum dalam menyapa konsumen saat memberikan layanan. Bahkan pegawai terkesan kurang tanggap dalam melayani konsumen, sehingga berdampak pada persepsi konsumen mengenai layanan yang diberikan. Hal-hal tersebut membuktikan bahwa kinerja pegawai kurang baik.

Untuk memperkuat permasalahan dalam penelitian, peneliti melakukan survei awal kepada beberapa pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang bertujuan untuk mengetahui fenomena atau masalah yang ada pada objek penelitian. Berikut tabel

hasil survei awal yang dilakukan kepada 10 orang pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang adalah sebagai berikut :

Tabel I.3 Hasil Survei Awal kepada 10 Orang Pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang

| No. | Pernyataan | SS | S | RR | TS | STS |
|-----|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Pemimpinselalu berkomunikasi langsung dengan pegawai dalam bekerja. | 2 (20%) | 1 (10%) | 4 (40%) | 2 (20%) | 1 (10%) |
| 2. | Pemimpinselalu menyelesaikan masalah dalam organisasi. | 2 (20%) | 2 (20%) | 4 (40%) | 1 (10%) | 1 (10%) |
| 3. | Pegawai mampu membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerjanya. | 2 (20%) | 2 (20%) | 3 (30%) | 2 (20%) | 1 (10%) |
| 4. | Pegawai selalu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. | 2 (20%) | 2 (20%) | 4 (40%) | 2 (20%) | - |
| 5. | Pegawai selalu menghargai waktu dalam bekerja. | 2 (20%) | 2 (20%) | 3 (30%) | 2 (20%) | 1 (10%) |
| 6. | Pegawai selalu melaksanakan perintah pimpinan dengan baik. | 1 (10%) | 3 (30%) | 4 (40%) | 1 (10%) | 1 (10%) |
| 7. | Pegawai mampu memberikan pendapat dalam bekerja. | 3 (30%) | 3 (30%) | 1 (10%) | 2 (20%) | 1 (10%) |
| 8. | Pegawai bekerja sesuai dengan jadwal kerja yang ditentukan. | 2 (20%) | 3 (30%) | 3 (30%) | 1 (10%) | 1 (10%) |

Sumber : Diolah peneliti, 2017

Berdasarkan data pra survei yang dilakukan pada 10 orang pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang, didapat jawaban responden pada pernyataan pertama distribusi jawaban responden pada kategori sangat setuju berjumlah 2 responden (20%), jawaban responden pada kategori sangat setuju berjumlah 1 responden (10%), yang menjawab setuju berjumlah 1 responden (10%), yang menjawab ragu-ragu

berjumlah 4 responden (40%), yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 responden (20%), dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (10%).

Berdasarkan jawaban responden pada pertanyaan kedua distribusi jawaban responden pada kategori sangat setuju berjumlah 2 responden (20%), yang menjawab setuju berjumlah 2 responden (20%), yang menjawab ragu-ragu berjumlah 4 responden (40%), yang menjawab tidak setuju 1 responden (10%), dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (10%).

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan ketiga distribusi jawaban responden pada kategori sangat setuju berjumlah 2 responden (20%), yang menjawab setuju berjumlah 2 responden (20%), yang menjawab ragu-ragu berjumlah 3 responden (30%), yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 responden (20%), dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (10%).

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan keempat distribusi jawaban responden pada kategori sangat setuju berjumlah 2 responden (20%), yang menjawab setuju berjumlah 2 responden (20%), yang menjawab ragu-ragu berjumlah 4 responden (40%), dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 responden (20%).

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan kelima distribusi jawaban responden pada kategori sangat setuju berjumlah 2 responden (20%), yang menjawab setuju berjumlah 2 responden (20%), yang menjawab ragu-ragu berjumlah 3 responden (30%), yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 responden (20%), dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (10%).

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan keenam distribusi jawaban responden pada kategori sangat setuju berjumlah 1 responden (10%), yang menjawab setuju berjumlah 3 responden (30%), yang menjawab ragu-ragu berjumlah 4 responden (40%), yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 responden (10%), dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (10%).

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan ketujuh distribusi jawaban responden pada kategori sangat setuju berjumlah 3 responden (30%), yang menjawab setuju berjumlah 3 responden (30%), yang menjawab ragu-ragu berjumlah 1 responden (10%), yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 responden (20%), dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (10%).

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan kedelapan distribusi jawaban responden pada kategori sangat setuju berjumlah 2 responden (20%), yang menjawab setuju berjumlah 3 responden (30%), yang menjawab ragu-ragu berjumlah 3 responden (30%), yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 responden (10%), dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (10%).

Tabel I.4 Hasil Survei Awal kepada 10 Konsumen pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang

| No. | Pernyataan | SS | S | RR | TS | STS |
|-----|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. | Pegawai merespon cepat setiap konsumen yang datang. | - | 3 (30%) | 3 (30%) | 2 (20%) | 2 (20%) |
| 2. | Pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen. | 1 (10%) | 3 (30%) | 3 (30%) | 2 (20%) | 1 (10%) |
| 3. | Pegawai mampu menjawab setiap pertanyaan konsumen. | 1 (10%) | 2 (20%) | 4 (40%) | 3 (30%) | - |
| 4. | Pegawai dapat memahami kebutuhan spesifik konsumen. | - | 1 (10%) | 5 (50%) | 2 (20%) | 2 (20%) |
| 5. | Pegawai memperlakukan konsumen dengan penuh | - | 2 (20%) | 4 (40%) | 3 (30%) | 1 (10%) |

| | | | | | | |
|----|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| | perhatian. | | | | | |
| 6. | Pegawai mudah dihubungi dan mengutamakan kepentingan konsumen. | 1 (10%) | 2 (20%) | 3 (30%) | 3 (30%) | 1 (10%) |
| 7. | Penampilan pegawai rapi dan profesional. | 2 (20%) | 2 (20%) | 4 (40%) | 2 (20%) | - |
| 8. | Pelayanan pada konsumen tidak memandang status sosial. | 2 (20%) | 3 (30%) | 4 (40%) | 1 (10%) | - |

Sumber : Diolah peneliti, 2017

Berdasarkan data pra survei yang dilakukan pada 10 orang konsumen atau masyarakat yang berkepentingan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang, didapat jawaban responden pada pernyataan pertama distribusi jawaban responden pada kategori setuju berjumlah 3 responden (30%), yang menjawab ragu-ragu berjumlah 3 responden (30%), yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 responden (20%), dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 2 responden (20%).

Berdasarkan jawaban responden pada pertanyaan kedua distribusi jawaban responden pada kategori sangat setuju berjumlah 1 responden (10%), yang menjawab setuju berjumlah 3 responden (30%), yang menjawab ragu-ragu berjumlah 3 responden (20%), yang menjawab tidak setuju 2 responden (20%), dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (10%).

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan ketiga distribusi jawaban responden pada kategori sangat setuju berjumlah 1 responden (10%), yang menjawab setuju berjumlah 2 responden (20%), yang menjawab ragu-ragu berjumlah 4 responden (40%), dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 3 responden (30%).

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan keempat distribusi jawaban responden pada kategori setuju berjumlah 1 responden (10%), yang menjawab ragu-ragu berjumlah 5 responden (50%), yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 responden (20%), dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 2 responden (20%).

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan kelima distribusi jawaban responden pada kategori setuju berjumlah 2 responden (20%), yang menjawab ragu-ragu berjumlah 4 responden (40%), yang menjawab tidak setuju berjumlah 3 responden (30%), dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (10%).

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan keenam distribusi jawaban responden pada kategori sangat setuju berjumlah 1 responden (10%), yang menjawab setuju berjumlah 2 responden (20%), yang menjawab ragu-ragu berjumlah 3 responden (30%), yang menjawab tidak setuju berjumlah 3 responden (30%), dan yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (10%).

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan ketujuh distribusi jawaban responden pada kategori sangat setuju berjumlah 2 responden (20%), yang menjawab setuju berjumlah 2 responden (20%), yang menjawab ragu-ragu berjumlah 4 responden (40%), dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 responden (20%).

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan kedelapan distribusi jawaban responden pada kategori sangat setuju berjumlah 2 responden (20%), yang menjawab setuju berjumlah 3 responden (30%), yang menjawab ragu-ragu

berjumlah 4 responden (40%), dan yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 responden (10%).

Dari hasil pra survei yang telah dilakukan, hasil jawaban responden menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab ragu-ragu. Peneliti menyimpulkan bahwa terdapat beberapa masalah di dalam organisasi yaitu kurangnya perhatian pimpinan terhadap kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi pegawai, kurangnya pengendalian emosi pegawai dalam menghadapi pekerjaan, serta rendahnya semangat kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini menunjukkan kinerja pegawai cenderung menurun.

Berdasarkan uraian masalah yang ditemukan peneliti, diduga terdapat masalah yang mempengaruhi kinerja pegawai yang disebabkan oleh kurangnya pelayanan pimpinan terhadap kebutuhan pegawai, faktor emosi pegawai dalam bekerja, serta rendahnya etos kerja pegawai. Hal ini membuat peneliti bermaksud untuk mengkaji lebih dalam tentang **“Pengaruh Kepemimpinan Pelayanan, Kecerdasan Emosional, dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum tentang Kepemimpinan Pelayanan, Kecerdasan Emosional, Etos kerja, dan Kinerja Pegawai pada Dinas

Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang ?

2. Apakah kepemimpinan pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang ?
3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang ?
4. Apakah etos kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang ?
5. Apakah kepemimpinan pelayanan, kecerdasan emosional, dan etos kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka penulis menyimpulkan bahwa batasan masalah yang akan diteliti yaitu mengenai pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan etos kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk memberikan gambaran umum mengenai kepemimpinan pelayanan, kecerdasan emosional, dan etos kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh etos kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang.
5. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritua, dan etos kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam pengembangan dan penerapan ilmu dalam meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia dalam dunia kerja.
 - b. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan menjadi referensi bagi semua pihak yang membutuhkannya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang dalam meningkatkan kepemimpinan pelayanan, kecerdasan emosional dan etos kerja pegawainya.
 - b. Penelitian ini diharapkan agar Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang lebih meningkatkan sumber daya manusianya sehingga mampu bekerja secara optimal.
3. Manfaat Kebijakan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan masukan bagi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang yang berhubungan dengan

masalah-masalah peningkatan kinerja pegawai pada masa yang akan datang.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman penelitian, maka dibuat rancangan sistematika penulisan secara sistematis sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat teori-teori yang mendukung pemecahan terhadap masalah yang ada, yaitu yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, etos kerja, kinerja pegawai, serta teori tentang penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan ukuran variabel, pengukuran variabel, n

teknik analisis dan uji instrumen penelitian, dan teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat tentang data yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian, antara lain : gambaran umum instansi/perusahaan, penyajian data, serta pembahasan masalah penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan serangkaian pembahasan skripsi serta saran-saran yang diperlukan untuk subjek penelitian maupun bagi penelitian selanjutnya,