

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Instansi pemerintah mempunyai peranan penting untuk menciptakan kinerja karyawan yang tinggi guna pengembangan pelayanan publik. Instansi pemerintah harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Keberhasilan instansi pemerintah tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah sumber daya manusia.

Keberadaan sumber daya manusia dalam suatu instansi sangat penting sebab sumber daya manusia merupakan penggerak dari seluruh kegiatan dalam pencapaian tujuan. Manusia menjadi penggerak dan penentu jalannya organisasi di mana mereka mampu mengetahui informasi-informasi dari lingkungan dengan menggunakan teknologi. Sumber daya manusia yang semakin baik maka semakin tinggi pula tingkat keberhasilan organisasi instansi tersebut.

Keberhasilan suatu instansi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya. Setiap instansi pemerintah akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan yang menjadi tujuan pemerintah akan tercapai. Suatu instansi sangat membutuhkan sumber daya manusia (SDM) dan individu yang bekerja sebagai aktivis suatu organisasi yang akan berperan sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu kemampuan pada setiap manusia yang ditentukan oleh daya pikir serta daya fisiknya. SDM atau manusia

menjadi unsur yang sangat penting dalam berbagai kegiatan yang dilakukan, sebab daya pikir merupakan modal dasar yang dibawa sejak lahir, sedangkan keahlian dapat diperoleh dari usaha belajar dan pelatihan.

Jumlah penduduk yang banyak pada suatu daerah tentu akan mempengaruhi pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintahan. Berikut ini akan disajikan data sepuluh kota dengan penduduk terbesar di Indonesia:

Tabel 1.1
Sepuluh Kota dengan Penduduk Terbesar di Indonesia

No	Kota	Satuan	Jumlah Penduduk
1	DKI Jakarta	Jiwa	10 Juta
2	Surabaya	Jiwa	3 Juta
3	Bandung	Jiwa	2,5 Juta
4	Medan	Jiwa	2,5 Juta
5	Bekasi	Jiwa	2,4 Juta
6	Semarang	Jiwa	1,8 Juta
7	Tangerang	Jiwa	1,8 Juta
8	Depok	Jiwa	1,7 Juta
9	Palembang	Jiwa	1,6 Juta
10	Makassar	Jiwa	1,5 Juta

Sumber: liputan6.com

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa Kota Bandung menjadi salah satu dari kota dengan penduduk terbesar di Indonesia. Kota Bandung memiliki penduduk sebanyak 2,5 juta jiwa dengan menempati posisi ketiga di bawah DKI Jakarta dan Surabaya. Penduduk yang banyak tentu memerlukan pelayanan pemerintahan yang semakin baik. Karena akan terdapat banyak permasalahan yang dihadapi dengan banyaknya penduduk pada suatu daerah.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 160 Tahun 2017 untuk membentuk susunan perangkat daerah Kota Bandung dalam tujuan melayani masyarakat Kota Bandung maka perlu dibentuk Dinas dan Badan di Lingkungan

Pemerintah Kota Bandung. Dinas dan badan pemerintahan di Kota Bandung terdiri dari berbagai macam yang disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawab yang diurusnya.

Dinas dan badan pemerintahan yang beragam tentu memiliki evaluasi kinerja yang berbeda-beda. Salah satu evaluasi kinerja yang dilakukan oleh pemerintah terhadap dinas adalah melalui AKIP (Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) yang merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggung jawaban secara periodik. Berikutnya akan disajikan data mengenai perbandingan nilai evaluasi AKIP SKPD Kota Bandung tahun 2023:

Tabel 1.2
Perbandingan Nilai Evaluasi AKIP SKPD Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung Tahun 2023

No	Nama SKPD	Nilai
1	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	97,567
2	Kecamatan Babakan Ciparay	94,917
3	Kecamatan Coblong	93,206
4	Sekretariat DPRD Kota Bandung	92,453
5	Kecamatan Sukasari	91,293
6	Kecamatan Gedebage	91,214
7	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	90,134
8	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	90,052
9	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	89,219
10	Dinas Tenaga Kerja	88,889
11	Kecamatan Bandung Kulon	88,722
12	Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah	88,652
13	Kecamatan Andir	88,552
14	Kecamatan Rancasari	88,426
15	Dinas Cipta Karya Bina Kontruksi dan Tata Ruang	88,395
16	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan	88,189
17	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	87,963

Lanjutan Tabel 1.2

No	Nama SKPD	Nilai
18	Kecamatan Astanaanyar	87,473
19	Dinas Kesehatan	86,566
20	Kecamatan Ujung Berung	86,220
21	Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana	85,220

Sumber: Inspektorat Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, diketahui bahwa posisi nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terhadap Dinas Pemadam Kebakaran masih kurang dan bisa dilihat dari nilai evaluasinya berada pada urutan terbawah dari 21 SKPD. Instansi ini masih harus meningkatkan nilai evaluasi agar lebih kompetitif terhadap SKPD lain. Sehingga pandangan masyarakat mengenai instansi ini akan lebih baik terlihat dari kualitas pelayanan kepada masyarakatnya.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung tentu menjadi salah satu dinas yang memiliki peran yang cukup penting dalam mencegah dan menanggulangi terjadinya kebakaran dan bencana di daerah Bandung. Hal tersebut karena Kota Bandung merupakan kota yang masih banyak rawan terjadinya kebakaran.

Dinas pemadam kebakaran Kota Bandung sebagai instansi pemerintah memiliki kewajiban untuk melaksanakan urusan di bidang kebakaran dan penanggulangan bencana di Kota Bandung yang dibantu oleh seksi operasi yaitu seksi yang mengatur dan mengendalikan jalannya kegiatan pemadam kebakaran. Dinas pemadam kebakaran Kota Bandung dipimpin oleh kepala dinas.

Pelaksanaan tugas kelompok yang ada pada dinas pemadam kebakaran Kota Bandung antara lain dibantu oleh seksi operasi yang mempunyai tugas pokok memimpin, mengatur, dan mengendalikan jalannya kegiatan penanggulangan dan

pemadam kebakaran di wilayah kebakaran, dan juga seksi-seksi lain yang memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing. Tentu saja terdapat juga peran anggota dalam melaksanakan kegiatan tugasnya, di mana mereka sekali-kali dapat terenggut keselamatan yang terganggu, bahkan jiwa dan raga mereka yang akan hilang.

Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung merupakan salah satu dinas yang perannya sangat penting dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Kota Bandung, terlebih jumlah kebakaran di Kota Bandung selalu berada di atas 100 kejadian setiap tahunnya. Berikutnya akan disajikan data tabel jumlah kejadian kebakaran di Kota Bandung dari tahun 2020-2022:

Tabel 1.3
Jumlah Kejadian Kebakaran di Kota Bandung Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah	Kenaikan
2020	195 Kejadian Kebakaran	
		↓ 7 Kejadian Kebakaran
2021	182 Kejadian Kebakaran	
		↑ 7 Kejadian Kebakaran
2022	195 Kejadian Kebakaran	

Sumber: Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana, 2023

Berdasarkan Tabel 1.3 diketahui bahwa jumlah kejadian kebakaran di Kota Bandung stabil di atas 100 kejadian bahkan hampir mendekati angka 200 kejadian. Hal tersebut tentu sangat mengkhawatirkan terlebih Kota Bandung sebagai kota terpadat di Provinsi Jawa Barat yang tentunya akan memiliki risiko yang sangat tinggi, seperti terjadinya korban jiwa atau kerugian materiil dari pemilik bangunan yang terbakar. Jumlah kebakaran di Kota Bandung pada tahun 2020 berada di angka 195 kejadian. Pada tahun 2021, jumlah kejadian kebakaran sempat menurun sebanyak 7 kejadian pada tahun 2021 menjadi 182 kejadian, namun satu tahun setelahnya kejadian kebakaran kembali meningkat sebanyak 7 kasus menjadi 195 kejadian kebakaran.

Jumlah kejadian kebakaran yang tinggi menjadi bukti bahwa Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana menjadi salah satu dinas yang perlu diberikan perhatian lebih, karena tugas mereka memberikan kenyamanan kepada masyarakat Kota Bandung demi terciptanya kota yang aman dan jauh dari bencana.

Petugas pemadam harus dalam keadaan fit dan selalu siaga 24 jam, maka perlu pentingnya menjaga daya tahan tubuh menjadi hal yang utama bagi para petugas khususnya staff operasional sebagai garda terdepan pada saat proses pemadaman berlangsung. Sumber daya manusia yang dimiliki dinas pemadam kebakaran kota Bandung dituntut agar memiliki kinerja yang baik dan kualitas pelayanan dapat tercapai. Petugas pemadam kebakaran dituntut untuk dapat melaksanakan fungsinya. Karena terjadinya bencana dapat terjadi di berbagai tempat dan lokasi. Berikut disajikan tabel mengenai data objek bencana di Kota Bandung tahun 2019-2022:

Tabel 1. 4
Data Objek Bencana Dari Tahun 2019 sampai 2022

No	Tahun	Objek Bencana						Rata-rata Jumlah Kebakaran
		Bangunan Perumahan	Pasar	Bangunan Industri	Shopping Centre	Bangunan Umum	Lain-Lain	
1	2019	68	1	5	1	35	41	41,94%
2	2020	68	3	0	2	47	47	43,06%
3	2021	65	2	1	0	27	11	29,44%
4	2022	79	2	5	1	40	50	46,67%
Jumlah		271	8	11	4	132	149	40,27%

Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa objek bencana di Kota Bandung dari tahun 2019 sampai tahun 2022 terjadi di berbagai objek, seperti bangunan perumahan, pasar, bangunan industri, hingga *shopping centre*. Rata-rata jumlah kebakaran hampir selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Oleh

karenanya perlu adanya sumber daya manusia yang baik dalam Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana di Kota Bandung. Karena dengan sumber daya manusia yang baik dan memiliki kinerja karyawan yang tinggi maka instansi atau perusahaan dapat dengan cepat mencapai tujuannya.

Perusahaan atau instansi akan selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya karena tadi berusaha untuk mempercepat tercapainya tujuan perusahaan atau instansi. Tanpa adanya tingkat penilaian kinerja karyawan yang tinggi mengakibatkan pekerjaan diselesaikan dengan kurang baik oleh karyawan. Begitu halnya dengan Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung yang mengharapkan kinerja karyawannya memiliki tingkat yang tinggi. Penilaian baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung dapat dilihat pada Tabel 1.5 mengenai Persentase Sistem Manajemen Kinerja (SMK) sebagai berikut:

Tabel 1.5
Persentase Sistem Manajemen Kinerja Karyawan

No	Nilai	Kategori
1	91-100	Sangat Baik
2	76-90	Baik
3	65-75	Cukup
4	51-64	Kurang
5	0-50	Buruk

Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung

Tabel 1.5 merupakan persentase sistem manajemen kinerja yang dari data tersebut akan diketahui penilaian kinerja dari masing-masing karyawan maupun tim di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.

Penilaian kinerja di dalam suatu instansi didasarkan oleh dua faktor yaitu SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) dan Perilaku Kerja. SKP (Sasaran Perilaku Kerja)

merupakan rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang dan dilakukan berdasarkan kurun waktu tertentu. Perilaku kerja merupakan setiap tingkah laku, sikap atau tindakan yang dilakukan oleh seorang PNS yang seharusnya dilakukan atau tidak dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) dan perilaku kerja akan berpengaruh pada penilaian kinerja karyawan. Berikut ini akan data nilai kinerja pada tiga peleton di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung tahun 2022:

Tabel 1.6
Rekapitulasi Nilai Kinerja Pada Tiga Peleton Di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Tahun 2022

No	Tahun	Penilaian Kinerja			Keterangan
		Nilai SKP 60%	Nilai Perilaku Kerja 40%	Rata-rata	
1	Regu I	80,16	77,08	78,62	Baik
2	Regu II	80,00	96,00	74,00	Cukup
3	Regu III	83,76	69,77	74,86	Cukup

Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 1.6 yang peneliti sajikan di atas, diketahui bahwa penilaian kinerja karyawan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bandung masih bernilai baik dan cukup belum ada yang memiliki penilaian sangat baik. Berdasarkan hasil wawancara Kepala Dinas Kebakaran dan penanggulangan bencana kota bandung menjelaskan bahwa penilaian kinerja tersebut disebabkan oleh para petugas merasakan putus asa saat berusaha memadamkan api karena api yang tidak kunjung padam atau petugas merasa putus asa bila mengalami kegagalan seperti tidak bisa menyelamatkan korban yang masih di dalam lokasi kebakaran, dan kurangnya rasa tanggung jawab petugas atas kehadiran dan keterlambatan yang

sering terjadi sehingga petugas merasa gagal dalam pekerjaannya. Hal tersebut tentu akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Kinerja pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Hal ini dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam bekerja, untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan pegawai dalam periode waktu tertentu. Kinerja pegawai yang bersifat individu akan mempengaruhi kinerja dalam tim dan juga kinerja keseluruhan organisasi.

Berdasarkan observasi dan wawancara dari Direktur Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung dilaksanakan pada tanggal 21 Maret 2023, peneliti menerima informasi bahwa masih kurang maksimalnya kinerja pegawai Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung. Beliau menerangkan bahwa “kinerja pegawai masih belum maksimal karena kecerdasan emosional yang semakin berat dengan ketersediaan jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan volume kecerdasan emosional”. Hal ini ditunjukkan dengan hasil yang diperoleh Laporan Kegiatan Lembaga Pemerintah (LKJIP) Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung 2019 hingga 2022.

Kinerja pegawai yang masih kurang maksimal pun dipengaruhi oleh peran pemimpin dalam jalannya kegiatan organisasi. Berdasarkan hasil observasi di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung. Beberapa dari mereka masih terlihat santai dalam melaksanakan pekerjaan administrasi kantor. Hal tersebut terjadi karena tidak adanya pengarahan dan pengawasan dari kepala Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung. Berdasarkan hasil

wawancara dengan petugas di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung, mereka merasa bahwa monitoring dan pengawasan dari kepala Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana masih kurang. Kegiatan kepala dinas yang terlampau padat dan sering meninggalkan kantor menyebabkan pengawasan dan pemantauan lingkungan kerja lebih sering dilakukan oleh sekretaris dinas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana mereka menyatakan bahwa “kegiatan administrasi masih kurang diperhatikan karena pekerjaan yang mereka lakukan lebih terfokus pada pekerjaan lapangan sehingga pekerjaan administrasi di kantor kurang dikerjakan maksimal terlebih tidak adanya pengawasan dari atasan”. Petugas Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana memang tidak hanya mengerjakan pekerjaan lapangan saja tapi juga pekerjaan administratif, seperti pengelolaan keuangan dan kesekretariatan. Namun, pekerjaan-pekerjaan tersebut terkesan dinomor duakan oleh para petugas. Padahal pekerjaan administratif juga menjadi salah satu penilaian kinerja dari petugas Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana. Ketika pekerjaan administratif karyawan masih kurang baik tentu akan berpengaruh pada hasil rekapitulasi penilaian kinerja karyawan secara keseluruhan.

Sejauh ini peneliti merasa bahwa data sekunder dan primer dari perusahaan yang diperoleh belum cukup untuk menjadi dasar penelitian maka dari hasil arahan pembimbing dan untuk memperkuat penelitian, peneliti menggunakan pra survei dan wawancara kepada karyawan dinas kebakaran dan penanggulangan bencana kota bandung dengan memfokuskan terhadap kinerja pegawai yang melibatkan 30 responden. Adapun data yang diperoleh peneliti dalam pra survey mengenai kinerja pegawai pada tabel 1.7 sebagai berikut:

Tabel 1.7
Hasil Kuesioner Pra Survei Tentang Kinerja Karyawan di Dinas Pemadam
Kebakaran Kota Bandung

No	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	<i>Quality</i>	4	7	10	6	3	93	3,10
2	<i>Quantity</i>	5	3	7	5	10	78	2,60
3	<i>Timeliness</i>	4	4	5	9	8	77	2,56
4	<i>Effectiveness</i>	8	7	7	5	3	102	3,40
5	<i>Need for Supervision</i>	4	10	3	2	11	84	2,80
6	<i>Interpersonal Impact</i>	2	8	11	5	4	89	2,97
Total Nilai Rata-Rata Keseluruhan								2,89
Rata-rata skor = Jumlah skor : Jumlah responden (30) Jumlah rata-rata = total rata-rata : Jumlah pernyataan kuesioner								

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei (2023)

Berdasarkan tabel 1.7 maka dapat dilihat bahwa hasil pra survey yang diperoleh memiliki rata-rata skor sebesar 2,89 yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan berada pada kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan adanya masalah dari dimensi *quantity*, *timeliness*, dan *need for supervision*.

Hasil tanggapan responden mengenai 5 unsur penilaian yang mewakili variabel kinerja karyawan, yang harus mendapat perhatian utama yaitu *timeliness* yang mendapatkan skor di bawah rata-rata yaitu 2,56 Adanya masalah masalah dari dimensi *timeliness* yaitu karyawan kurang tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Lalu ada *quantity* yang mendapatkan skor di bawah rata-rata yaitu 2,60 adanya masalah dalam penyelesaian pekerjaan yang masih tidak tepat waktu dengan yang telah ditetapkan. Terakhir pada dimensi *need for supervision* memiliki nilai 2,80 yang menunjukkan karyawan masih kurang mandiri dalam melaksanakan pekerjaan misalnya harus ada arahan dari atasan.

Menurut Abdurrahman (2019:25), kinerja karyawan memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi baik yang berasal dari diri maupun yang berasal dari lingkungan organisasi tempat karyawan bekerja. Untuk mengetahui faktor apa saja yang dianggap dominan mempengaruhi rendahnya kinerja karyawan, peneliti melakukan pra survey kepada 30 orang karyawan dan hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.8
Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Petugas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Skor	Rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Motivasi Kerja	Kebutuhan Akan Prestasi	9	10	6	2	3	110	3,66
		Kebutuhan Akan Afiliasi	4	9	15	2	0	105	3,50
		Kebutuhan Akan Kekuasaan	2	12	13	3	0	103	3,43
Skor rata-rata								3,53	
2	Peran Kepemimpinan	<i>Information Processing</i>	4	8	9	6	3	94	3,13
		<i>Decision Making</i>	2	7	11	6	5	88	2,92
		<i>Interpersonal</i>	2	6	10	6	6	79	2,63
Skor rata-rata								2,89	
3	Kompensasi	Kompensasi finansial langsung	1	13	13	2	1	101	3,36
		Kompensasi finansial tidak langsung	4	9	14	2	1	103	3,43
		Kompensasi non finansial	2	12	13	3	0	103	3,43
Skor rata-rata								3,40	
4	Promosi Jabatan	Kesempatan	2	10	13	4	1	98	3,26
		Kemampuan	3	11	14	1	1	104	3,46
		Keadilan	12	8	6	3	1	117	3,90
		Prosedur	2	13	12	3	0	104	3,46
Skor rata-rata								3,52	

Lanjutan Tabel 1.7

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Skor	Rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
5	Kepemimpinan	Pengaruh Idealis	2	12	11	4	1	100	3,33
		Motivasi Yang Menginspirasi	3	11	14	2	0	105	3,50
		Simulasi Kecerdasan	4	13	12	1	0	110	3,66
		Pertimbangan Individual	5	10	12	3	0	107	3,56
Skor rata-rata								3,51	
6	Lingkungan Kerja	Lingkungan fisik	12	11	3	2	2	119	3,96
		Lingkungan non fisik	1	11	13	2	3	95	3,16
Skor rata-rata								3,56	
7	Kecerdasan Emosional	<i>Self Awareness</i>	3	12	10	5	0	103	3,34
		<i>Self Regulation</i>	9	10	3	4	4	106	3,53
		<i>Motivation</i>	4	9	10	5	2	98	2,13
		<i>Empathy</i>	2	4	18	4	2	90	3,00
		<i>Relationship Management</i>	6	10	6	3	5	99	3,3
Skor rata-rata								3,30	

Sumber: Data yang diolah Peneliti 2023

Berdasarkan tabel 1.8 terDinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung faktor-faktor yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung, dapat dilihat di antaranya variabel skor rata-rata terendah yaitu Peran Kepemimpinandengan skor 2,89 dan variabel kecerdasan emosional dengan jumlah skor 3,30 hal tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan Peran Kepemimpinanpada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung masih kurang optimal sehingga menyebabkan pada rendahnya tingkat kinerja karyawan. Oleh sebab itu peneliti memutuskan untuk mengambil variabel tersebut untuk diteliti lebih lanjut.

Peneliti melakukan pra survei di Dinas Pemadam Kebakaran dan penanggulangan bencana Kota Bandung, peneliti mengamati peran pemimpin belum maksimal menciptakan atau menumbuhkan motivasi kepada bawahan. Fenomena saat peneliti melakukan penelitian awal adalah pemimpin belum sepenuhnya memberikan arahan dan bimbingan mengenai tugas kepada bawahannya. Sehingga dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan bawahannya yang dapat menimbulkan penurunan kualitas karyawan dan kurangnya semangat dalam bekerja pada dinas kebakaran dan penanggulangan bencana kota bandung. Hasil kuesioner pra survei yang telah peneliti berikan kepada 30 responden mengenai Peran Kepemimpinan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel 1.9
Hasil Kuesioner Pra Survei Tentang Peran Kepemimpinan pada Petugas
Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung

No	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	<i>Information Processing</i>	2	6	10	6	6	79	2,63
2	<i>Decision Making</i>	2	7	11	6	5	88	2,92
3	<i>Interpersonal Relationship</i>	4	8	9	6	3	94	3,13
Total Nilai Rata-Rata Keseluruhan								2,89

Sumber: Hasil olah data pra survey (2023)

Tabel 1.9 menunjukkan hasil kuesioner mengenai variabel peran kepemimpinan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,89. Terdapat juga nilai di bawah rata-rata yaitu pada dimensi *information processing* dengan perolehan nilai dimensi yaitu sebesar 2,63. Hal ini menunjukkan bahwa peran pimpinan di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung masih kurangnya peran pimpinan dalam memantau secara langsung kondisi yang terjadi di lingkungan pekerjaan.

Peran pimpinan dalam memantau atau monitoring kondisi pekerjaan biasanya dilakukan oleh sekretaris dinas sehingga pimpinan utama masih kurang berperan baik di sini. Sehingga karyawan terlebih yang berada di lingkungan kantor akan melakukan pekerjaan dengan santai yang menyebabkan pekerjaan yang dilakukannya masih kurang tepat waktu. Hal lain yang menjadi permasalahan adalah kurangnya peran pimpinan dalam mengarahkan karyawan, sehingga terkadang karyawan di lingkungan kantor kurang bekerja dengan baik.

Peran pemimpin dalam suatu organisasi tentu sangat penting. Karena peran pemimpinlah yang menjadi acuan dari karyawan, pemimpin pula yang menjadi koordinator dan penanggung jawab utama dari suatu organisasi. Menurut Suherman (2019) untuk dapat mengelola dan mengatur organisasi untuk mencapai tujuan-tujuannya maka diperlukan figur seorang pemimpin. Peran pemimpin pun akan berpengaruh pada kinerja karyawan, karena dengan adanya koordinasi, pengarahan, dan pengawasan dari pimpinan maka pekerjaan karyawan akan berjalan baik.

Pengaruh Peran Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan dibuktikan oleh penelitian Rainia et.al (2020) yang menyatakan Peran Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Perdagangan Majalengka. Kemudian, Kurdi & Abrar (2022) menyatakan Peran Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Sumenep.

Faktor lain yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah faktor kecerdasan emosional. Sebab dengan adanya kecerdasan emosional seorang karyawan yang tinggi maka akan menimbulkan kualitas kerja yang baik. Kecerdasan emosional dari seseorang akan mempengaruhi kinerjanya secara individu yang juga akan berpengaruh pada kinerja organisasi keseluruhan.

Kecerdasan emosional pada umumnya dianggap sebagai kombinasi kompetensi emosional dan interpersonal yang mempengaruhi perilaku, pemikiran dan interaksi seseorang dengan orang lain. Survey yang pernah dilakukan oleh peneliti membuktikan bahwa masalah yang timbul dalam dalam organisasi adalah akibat kecerdasan emosional yang kurang berkembang, mereka tidak memiliki pengalaman kedewasaan. Mereka lebih fokus pada pendidikan, yang diperlukan untuk mengembangkan keahlian-keahliannya di usia muda, bahkan bergantung kepada keahlian teknis atau kursus-kursus, untuk memudahkan mereka masuk ke dalam suatu organisasi. Hasil kuesioner pra survei mengenai variabel kecerdasan emosional pada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.10
Hasil Kuesioner Pra Survei Tentang Variabel Kecerdasan Emosional
Pada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung

No	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	<i>Self Awareness</i>	3	12	10	5	0	103	3,43
2	<i>Self Regulation</i>	9	10	3	4	4	106	3,53
3	<i>Motivation</i>	4	9	10	5	2	98	3,27
4	<i>Empathy</i>	2	4	18	4	2	90	3,00
5	<i>Relationship Management</i>	6	11	7	3	3	104	3,47
Total Nilai Rata-Rata Keseluruhan								3,34

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2023)

Mengacu pada Tabel 1.10 mengenai variabel kecerdasan emosional diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,34, namun demikian terdapat nilai di bawah rata-rata yaitu pada dimensi *empathy* dan *motivation* dengan perolehan nilai masing-masing dimensi yaitu sebesar 3,00 dan 3,27. Mengenai dimensi *motivation*, dimensi tersebut berada di bawah nilai rata-rata, hal ini dapat

disebabkan karena pegawai pada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung disaat melakukan tugasnya, petugas tersebut gagal dalam menyelamatkan korban terkadang petugas tersebut merasa putus asa sehingga dalam melakukan tugas selanjutnya petugas tersebut tidak konsentrasi dan tidak bersemangat. Sehingga petugas tersebut membutuhkan motivasi dari rekan kerja disekitar lingkungannya. Karyawan yang kurang motivasi dalam bekerja akan menghasilkan kinerja yang kurang baik dalam pekerjaannya. sehingga motivasi karyawan Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana harus tetap selalu dijaga demi menciptakan kinerja karyawan yang baik.

Mengenai dimensi *empathy* hasil tersebut menunjukkan tingkat kecerdasan emosional di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung belum maksimal. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada seluruh petugas pemadam kebakaran, hasilnya menunjukkan bahwa petugas di pemadam kebakaran tidak terbuka kepada para rekan kerjanya mengenai kondisi atau keadaan yang sedang dirasakan oleh setiap petugas tersebut, sehingga para rekan kerja tidak dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh rekannya.

Kecerdasan emosional menjadi salah satu faktor yang penting yang menentukan prestasi kerja dan kinerja karyawan di perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat dari sikap karyawan dalam hal pengendalian diri, semangat, dan kegigihan serta keahlian untuk mendorong diri sendiri dan bertahan melawan frustrasi, kesanggupan untuk melawan dorongan hati dan emosi. Irfan et.al (2021) menyatakan keseluruhan sikap tersebut tentu memiliki keterDinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung terhadap kinerja karyawan. Misalnya ketika karyawan memiliki kecerdasan emosional yang

baik seperti semangat kerja yang tinggi, mampu bertahan dalam menghadapi masalah, mampu mengendalikan emosi akan menciptakan sikap dan perilaku yang dapat mendorong kinerjanya menjadi lebih baik.

Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dibuktikan oleh penelitian dari Junerti et.al (2021) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Kesehatan Pemerintah Labuhanbatu. Kemudian, Siregar et.al (2022) pun menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Tapanuli Tengah.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, sesuai dengan fenomena permasalahan yang terjadi pada Petugas dinas Kebakaran Dan Penggulangan Bencana Kota Bandung, diketahui bahwa penilaian kinerja dari petugas masih belum baik. Terdapat beberapa faktor variabel yang diduga bermasalah di antaranya kecerdasan emosional dan kepemimpinan, oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul “Pengaruh Peran Kepemimpinandan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang ada yang memudahkan dalam proses penelitian dan selanjutnya memudahkan untuk

memahami hasil penelitian yang mencakup kedalam penelitian yang meliputi faktor-faktor yang diindikasikan mempengaruhi kinerja karyawan pada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung yaitu pada Peran Kepemimpinan dan kecerdasan emosional.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dibahas serta hasil wawancara di atas, dapat diidentifikasi masalah-masalah yang muncul pada penelitian yang sedang dilakukan pada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung dapat membantu peneliti dalam mengidentifikasi masalah yang terjadi yaitu sebagai berikut:

1. Peran Kepemimpinan
 - a. Peran pemimpin masih kurang dalam melakukan monitoring secara langsung di lingkungan pekerjaan.
 - b. Peran pemimpin masih kurang mampu dalam mengarahkan bawahannya ketika bekerja.
2. Kecerdasan Emosional
 - a. Petugas masih kurang termotivasi dalam melakukan pekerjaannya.
 - b. Petugas kurang mampu mengelola hubungan emosi dengan karyawan lain.
3. Kinerja karyawan
 - a. Karyawan masih kurang sesuai standar dalam menyelesaikan pekerjaannya.
 - b. Karyawan masih kurang tepat waktu dan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan pekerjaannya.

- c. Karyawan kurang menciptakan inisiatif dalam bekerja sehingga individu belum mampu mengatasi masalah dengan baik.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah-masalah yang muncul pada penelitian yang sedang dilakukan di Dinas pemadam kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Peran Kepemimpinan pada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.
2. Bagaimana Kecerdasan Emosional pada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.
3. Bagaimana Kinerja Karyawan petugas pada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh Peran Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung baik secara Simultan maupun Parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti melakukan sebuah penelitian di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bandung adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Peran Kepemimpinan di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.
2. Kecerdasan Emosional pada petugas di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.

3. Kinerja Karyawan di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.
4. Besarnya Pengaruh Peran Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung Baik Secara Simultan maupun Parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang peneliti lakukan ini pada dasarnya mengandung dua kegunaan, dua kegunaan tersebut yaitu sebagai kegunaan teoritis dan juga kegunaan praktis. Di bawah ini adalah kegunaan dalam penelitian ini yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini akan peneliti uraikan dan jabarkan sebagai berikut:

1. Melakukan penelitian ini peneliti berharap agar penelitian dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti serta menambah ilmu yang didapatkan selama melakukan proses perkuliahan.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi untuk perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis dan diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya bisa lebih baik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
 - a. Sebagai pembelajaran bagi peneliti agar lebih mengetahui mengenai Peran Kepemimpinandi Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Kota Bandung.
 - b. Peneliti lebih memahami mengenai kecerdasan emosional di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Kota Bandung.
 - c. Menjadi lebih mengetahui mengenai masalah bidang sumber daya manusia, khususnya pada kinerja karyawan di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Kota Bandung.
2. Bagi Perusahaan/Instansi
 - a. Penelitian ini dapat membantu instansi dalam meningkatkan Peran Kepemimpinandi Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Kota Bandung.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu instansi dalam upaya meningkatkan kecerdasan emosional yang baik di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Kota Bandung.
 - c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan instansi sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Kota Bandung.
3. Bagi Pihak Lain
 - a. Sebagai masukan bagi peneliti lain yang sedang melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama
 - b. Sebagai referensi bagi penelitian-penelitian lain yang sejenis
 - c. Diharapkan penelitian ini dapat menjadikan perbandingan untuk penelitian sejenisnya