

## KECERDASAN EMOSIONAL DAN PROFESSIONAL PEGAWAI KANTOR KECAMATAN NGAJUM

Muhammad Abd Rosyid<sup>1</sup>, Ismi Afifah Mufakhiroh<sup>2</sup>, Yenie Eva Damayanti<sup>3</sup>  
[rosyidmuhammadabd@gmail.com](mailto:rosyidmuhammadabd@gmail.com)<sup>1</sup>, [ismiafifah@gmail.com](mailto:ismiafifah@gmail.com)<sup>2</sup>, [yevayanti@gmail.com](mailto:yevayanti@gmail.com)<sup>3</sup>  
Universitas Islam Raden Rahmat Malang

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi kecerdasan emosional dan profesionalitas pegawai di Kantor Kecamatan Ngajum secara terpisah. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung terhadap aktivitas dan interaksi pegawai di lingkungan kerja. Kecerdasan emosional diamati dari kemampuan pegawai dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosi, baik dalam situasi individu maupun sosial. Sementara itu, profesionalitas dianalisis berdasarkan sikap dan perilaku kerja seperti kedisiplinan, tanggung jawab, dan etika pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut muncul dalam berbagai bentuk, namun dengan tingkat penerapan yang bervariasi antar individu. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel, melainkan memberikan gambaran faktual mengenai masing-masing aspek dalam konteks pelayanan publik di kantor kecamatan.

**Kata Kunci:** Kecerdasan Emosional, Profesionalitas Pegawai, Pelayanan Publik.

### ABSTRACT

*This study aims to describe the condition of emotional intelligence and professionalism of employees at the Ngajum District Office separately. The approach used is descriptive qualitative, with data collection techniques through direct observation of employee activities and interactions in the work environment. Emotional intelligence is observed from the ability of employees to recognize, understand, and manage emotions, both in individual and social situations. Meanwhile, professionalism is analyzed based on work attitudes and behaviors such as discipline, responsibility, and service ethics. The results of the study indicate that both aspects appear in various forms, but with varying levels of application between individuals. This study does not aim to test the relationship between variables, but rather to provide a factual picture of each aspect in the context of public services at the district office..*

**Keywords:** Emotional Intelligence, Employee Professionalism, Public Service.

### PENDAHULUAN

Dalam era pelayanan publik yang semakin menuntut efisiensi dan kualitas, peran pegawai di tingkat kecamatan menjadi krusial sebagai ujung tombak pemerintahan daerah. Kinerja mereka tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh aspek non-teknis seperti kecerdasan emosional dan profesionalitas (Nurlaila, 2023).

Kecerdasan emosional merupakan konsep penting yang mendasari efektivitas interpersonal di tempat kerja. Menurut Goleman (2000), kecerdasan emosional meliputi lima komponen utama, yaitu kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Kemampuan ini memungkinkan seseorang untuk mengelola emosi pribadi dan memahami emosi orang lain secara konstruktif, yang berpengaruh besar dalam interaksi sosial dan pengambilan keputusan di lingkungan kerja (Juwita et al., 2023). Transisi yang baik dari aspek teknis ke emosional ini menunjukkan bahwa kompetensi emosional tidak bisa diabaikan dalam konteks pelayanan publik.

Di sisi lain, profesionalitas pegawai mencerminkan sikap dan perilaku yang menunjukkan komitmen terhadap tugas, integritas, serta kemampuan untuk bekerja secara efektif dan efisien. Profesionalitas yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat

terhadap pelayanan publik (Nurhakim, 2023), serta menciptakan budaya kerja yang positif dan mendukung pencapaian tujuan organisasi (Zainal et al., 2017). Aspek ini biasanya tercermin dalam disiplin, ketepatan waktu, penyelesaian tugas tanpa supervisi ketat, serta kesiapan menghadapi dinamika sosial di ruang pelayanan. Maka, keterpaduan antara kecerdasan emosional dan profesionalitas menjadi syarat penting dalam membangun kinerja pelayanan yang optimal.

Melihat pentingnya dua aspek tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan secara faktual tingkat kecerdasan emosional dan profesionalitas pegawai di Kantor Kecamatan Ngajum. Kantor ini merupakan unit administratif strategis yang melayani masyarakat dalam berbagai urusan pemerintahan di tingkat lokal. Interaksi langsung dengan masyarakat yang sangat beragam menuntut pegawai tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga matang secara emosional dan etis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang memungkinkan pemahaman mendalam dan kontekstual terhadap fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas dan interaksi pegawai, serta wawancara mendalam. Dengan demikian, penelitian ini tidak berfokus pada pengujian hubungan antarvariabel, melainkan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai bagaimana kecerdasan emosional dan profesionalisme hadir dalam praktik pelayanan publik.

Pada akhirnya, pemahaman terhadap kecerdasan emosional dan profesionalitas bukan hanya bermanfaat secara teoritis, tetapi juga dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan sumber daya manusia di instansi pemerintahan. Melalui penelitian ini, diharapkan muncul rekomendasi strategis bagi Kantor Kecamatan Ngajum untuk meningkatkan kualitas pelayanannya secara berkelanjutan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kecerdasan emosional dan profesionalisme pegawai Kantor Kecamatan Ngajum berdasarkan perspektif para pegawai serta realitas yang terjadi di lapangan.

Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Ngajum, Kabupaten Malang. Subjek penelitian adalah pegawai kantor kecamatan yang memiliki peran langsung dalam pelayanan publik. Informan dipilih secara purposive dengan kriteria tertentu, yaitu pegawai yang terlibat aktif dalam proses pelayanan, memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun, dan bersedia memberikan informasi secara terbuka. Informan terdiri dari beberapa posisi jabatan, antara lain kepala seksi pelayanan, staf administrasi umum, dan pegawai bagian front office. Pemilihan ini dilakukan untuk mendapatkan beragam perspektif mengenai dinamika kerja dan pengelolaan emosi dalam pelayanan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Wawancara mendalam (in-depth interview)**

Teknik ini digunakan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan pandangan pegawai terkait kecerdasan emosional dan profesionalisme. Wawancara dilakukan secara langsung dan semi-terstruktur agar informan dapat menjawab dengan fleksibel namun tetap sesuai fokus penelitian.

#### **2. Observasi partisipatif**

Peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap aktivitas dan interaksi pegawai selama jam kerja. Dalam hal ini, peneliti tidak terlibat aktif dalam kegiatan pelayanan, melainkan hanya mengamati sebagai pengamat luar untuk menjaga objektivitas. Observasi dilakukan selama 5 hari kerja berturut-turut, dimulai dari pukul 08.00–14.00 WIB, untuk

menangkap pola perilaku serta interaksi pegawai baik dengan masyarakat maupun sesama rekan kerja.

### 3. Studi dokumentasi

Peneliti menelaah dokumen-dokumen pendukung seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kecamatan, Laporan Kinerja Pegawai Triwulan 2023, serta rekapitulasi absensi dan evaluasi kedisiplinan. Dokumen-dokumen ini digunakan untuk memperkuat temuan lapangan dan memberikan bukti administratif terkait tingkat profesionalitas serta sistem kerja yang diterapkan.

Data dianalisis menggunakan analisis tematik dengan tahapan: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Langkah-langkah ini mengacu pada model Miles & Huberman (1992), yang menekankan kejelasan pola dan makna dari data kualitatif..

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam bab ini disusun berdasarkan pertanyaan-pertanyaan utama yang diajukan selama wawancara dan dianalisis secara deskriptif-kualitatif menggunakan model analisis tematik dari Miles & Huberman (1992). Analisis dilakukan melalui empat tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi.

Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi yang relevan dari transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumen. Data disajikan dalam tema-tema utama yang muncul dari pengolahan tersebut, seperti: pengaruh kecerdasan emosional terhadap profesionalisme, faktor-faktor yang memengaruhi kecerdasan emosional, strategi pengendalian emosi negatif, dan dinamika hubungan antarpegawai.

Setiap tema didukung oleh kutipan wawancara yang telah diberi kode (misalnya, Informan A, Informan B), serta hasil observasi dan dokumen yang telah diverifikasi silang (triangulasi). Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menyandingkan temuan lapangan dengan teori, kemudian diverifikasi melalui konsistensi data dan sumber.

### 1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap profesionalisme pegawai di kantor Kecamatan Ngajum?

Pertanyaan ini diajukan untuk mengetahui sejauh mana peran kecerdasan emosional dalam membentuk sikap profesional pegawai, terutama saat menjalankan tugas pelayanan publik.

Menurut Goleman (2000), kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan sosial. Seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung dapat mengelola stres dan tekanan kerja, yang merupakan bagian penting dari profesionalisme.

“Pengaruhnya besar sekali. Kalau pegawai bisa mengelola emosinya dan fokus bekerja sesuai tugasnya masing-masing, pekerjaan bisa berjalan dengan baik dan pelayanan kepada masyarakat menjadi optimal. Kadang memang ada masalah pribadi, tapi kita harus bisa membedakan antara urusan pribadi dan pekerjaan. Kalau kita bisa mengatur emosi dengan baik, pekerjaanpun lancar. Tapi kalau tidak, bisa kacau dan merugikan.(informan A)”

Hal ini mencerminkan penerapan langsung dari teori Goleman (2000) mengenai self-regulation, salah satu komponen utama kecerdasan emosional. Pegawai yang mampu mengontrol emosi menunjukkan profesionalisme dalam situasi pelayanan yang penuh tekanan. Selain itu, menurut Salovey dan Mayer (1990), kecerdasan emosional mencakup kemampuan mengenali dan menggunakan emosi secara konstruktif, yang terlihat jelas dalam strategi pegawai saat menghadapi masyarakat yang beragam.

Dari kutipan wawancara tersebut, terlihat bahwa pengelolaan emosi berkontribusi besar dalam menjalankan pekerjaan secara profesional. Pegawai yang mampu memisahkan antara emosi pribadi dan tanggung jawab pekerjaan akan lebih efektif dalam memberikan pelayanan publik.

Selain itu, kecerdasan emosional juga meningkatkan kualitas pengambilan keputusan di tempat kerja. Pegawai dengan emosi yang stabil cenderung tidak gegabah dalam bertindak dan mampu mempertimbangkan sudut pandang orang lain sebelum merespons suatu masalah. Hal ini penting terutama dalam konteks pelayanan publik yang kerap berhadapan dengan keluhan masyarakat dan situasi yang penuh tekanan.

Lebih lanjut, aspek motivasi diri dalam kecerdasan emosional membantu pegawai untuk tetap konsisten dan berkomitmen terhadap pekerjaannya, meskipun dalam kondisi kurang ideal. Kemampuan untuk menjaga semangat kerja secara internal mencerminkan profesionalitas yang tidak bergantung sepenuhnya pada kontrol eksternal seperti pengawasan atasan.

Kecerdasan emosional juga memperkuat empati, yaitu kemampuan memahami perasaan orang lain. Dalam pelayanan publik, empati menjadi modal penting agar pegawai dapat melayani dengan pendekatan yang lebih manusiawi. Pegawai yang menunjukkan empati akan lebih mudah membangun kepercayaan dan hubungan yang baik dengan masyarakat, yang secara tidak langsung meningkatkan citra lembaga pemerintahan itu sendiri.

Dengan demikian, pengaruh kecerdasan emosional terhadap profesionalisme tidak hanya bersifat personal tetapi juga sistemik, karena turut menentukan pola komunikasi, kerja sama tim, dan persepsi publik terhadap kualitas layanan.

Selain dampak individual, kecerdasan emosional juga memiliki pengaruh terhadap dinamika tim kerja. Dalam organisasi publik seperti kantor kecamatan, sebagian besar pekerjaan bersifat kolaboratif. Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung mampu menumbuhkan suasana kerja yang kondusif, menghindari konflik yang tidak perlu, dan membangun komunikasi lintas bagian secara efektif. Hal ini akan berdampak pada sinergi antarpegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Tidak hanya itu, kecerdasan emosional juga menjadi penopang keberlanjutan kinerja pegawai. Dalam jangka panjang, profesionalisme yang hanya didasarkan pada keterampilan teknis cenderung labil jika tidak disertai dengan kemampuan mengelola beban emosional. Misalnya, pegawai yang berhadapan dengan masyarakat secara langsung setiap hari akan mengalami kejenuhan, kelelahan emosional (*emotional fatigue*), atau bahkan depresi ringan jika tidak dibekali kecerdasan emosional yang baik. Oleh karena itu, organisasi perlu menjadikan kecerdasan emosional sebagai bagian dari sistem pembinaan pegawai secara berkelanjutan.

Dengan adanya kecerdasan emosional, pegawai tidak hanya tampil profesional di permukaan, tetapi juga memiliki fondasi emosional yang kuat untuk bertahan dan berkembang dalam lingkungan kerja yang kompleks. Hal ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional bukan hanya pelengkap, tetapi menjadi inti dari profesionalisme yang utuh dalam pelayanan publik.

## **2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kecerdasan emosional pegawai di Kantor Kecamatan?**

Untuk mendalami pembahasan sebelumnya, penting mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kecerdasan emosional.

Menurut Salovey dan Mayer dalam Indrawati (2017), faktor-faktor yang memengaruhi kecerdasan emosional antara lain pendidikan, pengalaman, kepribadian, dan

lingkungan sosial. Pendidikan memberikan dasar pengetahuan dan kemampuan berpikir kritis yang mendukung pengendalian emosi.

“Yang paling utama adalah Pendidikan. Pendidikan sangat memengaruhi cara kita berpikir dan bersikap, termasuk saat melayani masyarakat. Selain itu, kepribadian juga penting. Setiap orang punya batas kemampuan berpikir, misalnya maksimal fokus hanya sekitar 4 jam, jadi penting untuk istirahat agar pikiran bisa segar kembali dan pekerjaan tetap optimal.(informan B)”

Hal ini sesuai dengan teori, bahwa pendidikan dan kepribadian sangat berkaitan dengan perkembangan emosi individu. Pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan yang baik cenderung lebih rasional dalam menyikapi situasi kerja.

Selain pendidikan formal, pengalaman kerja juga memainkan peran penting. Pegawai yang sudah terbiasa menghadapi berbagai tipe masyarakat cenderung lebih luwes, sabar, dan fleksibel dalam mengelola respons emosionalnya. Pengalaman menjadi guru praktis dalam membentuk ketahanan emosional karena setiap interaksi menghadirkan dinamika berbeda yang memperkaya kecerdasan sosial mereka.

Faktor kepribadian bawaan juga tidak bisa diabaikan. Beberapa individu secara alami lebih tenang, sabar, dan mudah berempati. Namun, hal ini tidak berarti kecerdasan emosional hanya ditentukan secara genetis, sebab pelatihan dan kebiasaan sehari-hari turut memengaruhi pembentukannya. Pegawai yang terbiasa melakukan refleksi diri, terbuka terhadap kritik, dan aktif dalam kegiatan sosial biasanya memiliki tingkat kecerdasan emosional yang lebih matang.

Lingkungan kerja dan budaya organisasi juga termasuk faktor yang signifikan. Pegawai yang bekerja dalam lingkungan yang suportif, komunikatif, dan saling menghargai akan lebih termotivasi untuk menampilkan perilaku yang sehat secara emosional. Sebaliknya, lingkungan kerja yang penuh tekanan, konflik, dan minim apresiasi cenderung menekan perkembangan emosional pegawai, bahkan bisa menimbulkan burnout.

Oleh karena itu, upaya meningkatkan kecerdasan emosional tidak bisa dilakukan secara individu saja, melainkan perlu didukung oleh sistem kerja yang mendukung, pelatihan yang terstruktur, dan budaya organisasi yang sehat. Kantor kecamatan sebagai garda terdepan pelayanan publik seharusnya menjadikan kecerdasan emosional sebagai bagian integral dalam program pembinaan dan peningkatan kompetensi pegawainya.

### **3. Bagaimana anda mengendalikan emosi negatif di tempat kerja?**

Pertanyaan ini bertujuan untuk memahami bagaimana pegawai mengatasi tekanan emosi, terutama dalam interaksi langsung dengan masyarakat.

Goleman (2002) menyebutkan bahwa kemampuan mengelola emosi termasuk dalam salah satu pilar kecerdasan emosional, yaitu self-regulation, yang mencakup kemampuan untuk mengontrol impuls dan menghadapi tantangan dengan tenang.

“Kadang masyarakat yang kita layani itu beragam karakternya, ada yang keras kepala dan ingin cepat dilayani. Tapi kita harus paham situasinya. Misalnya, kalau camat belum hadir, tanda tangan belum bisa diberikan, jadi kita jelaskan baik-baik agar masyarakat juga bisa tenang. Kita juga harus bisa meredakan emosi kita sendiri agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.(Informan C)”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa pengendalian emosi penting untuk menjaga kualitas pelayanan. Jika tidak dikelola dengan baik, emosi negatif bisa memengaruhi cara berkomunikasi dan merusak citra pelayanan publik.

Dalam praktiknya, pegawai menggunakan berbagai strategi untuk mengendalikan emosi negatif, seperti menarik napas dalam-dalam, menghindari konfrontasi langsung, atau mengambil waktu sejenak untuk menenangkan diri. Beberapa pegawai juga menyebutkan

bahwa mereka terbiasa berdiskusi dengan rekan kerja untuk meredakan ketegangan emosional setelah melayani masyarakat yang menuntut atau kasar.

Kemampuan untuk tetap tenang di tengah tekanan merupakan ciri pegawai yang profesional. Pengendalian diri tidak hanya menjaga hubungan baik dengan masyarakat, tetapi juga mencerminkan kestabilan mental yang penting bagi keberlangsungan kerja. Dalam organisasi, pegawai yang emosinya stabil cenderung menjadi penengah ketika terjadi konflik dan mampu memengaruhi suasana kerja secara positif.

Lebih jauh, kemampuan mengelola emosi negatif juga berkaitan dengan kesehatan mental jangka panjang. Pegawai yang tidak memiliki mekanisme pengendalian diri yang baik lebih rentan terhadap stres kerja, kelelahan emosional, hingga menurunnya kepuasan kerja. Oleh karena itu, pelatihan pengelolaan stres dan komunikasi asertif sebaiknya menjadi bagian dari pembinaan rutin dalam instansi pemerintah.

Secara keseluruhan, pengendalian emosi negatif bukan hanya kemampuan personal, tetapi merupakan bagian dari etika kerja dalam pelayanan publik. Pegawai yang mampu bersikap tenang dan profesional di tengah tekanan akan lebih dihargai oleh masyarakat dan rekan kerja, serta mampu menjaga reputasi instansi secara menyeluruh.

#### **4. Apakah semua pegawai di kantor juga terlibat dalam pelayanan?**

Pertanyaan ini ditujukan untuk mengetahui apakah seluruh pegawai memiliki peran dalam pelayanan masyarakat atau hanya terbatas pada bidang tertentu.

Menurut Sedarmayanti (2009), setiap aparatur pemerintah, terlepas dari bidang tugasnya, memiliki tanggung jawab moral untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

“Ya, semua pegawai pada dasarnya adalah pelayan masyarakat, meskipun mereka bekerja di bagian yang berbeda-beda. Jadi sikap melayani itu harus dimiliki semua orang, tidak hanya yang ada di bagian pelayanan langsung. (Informan A)”

Hal ini mempertegas bahwa pelayanan merupakan tanggung jawab kolektif, bukan hanya individu atau bagian tertentu. Semangat pelayanan harus melekat dalam budaya kerja organisasi publik.

Pada kenyataannya, pelayanan publik tidak bisa hanya dibebankan pada frontliner seperti bagian administrasi atau penerima tamu. Pegawai di bidang lain seperti perencanaan, keuangan, maupun tata usaha tetap memiliki kontribusi penting dalam memastikan pelayanan berjalan dengan lancar. Misalnya, keterlambatan dalam pengolahan dokumen internal dapat berdampak langsung pada proses pelayanan di loket depan. Oleh sebab itu, keterlibatan semua pegawai sangat diperlukan agar pelayanan publik menjadi sistemik dan terpadu.

Dalam teori pelayanan publik yang inklusif, setiap unit kerja memiliki peran dalam menciptakan value pelayanan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pendekatan ini dikenal sebagai *whole-of-government approach*, di mana semua lini bekerja sama untuk menciptakan hasil yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Ketika seluruh pegawai menyadari bahwa peran mereka terhubung satu sama lain, maka akan tumbuh rasa tanggung jawab bersama dan budaya kerja yang melayani.

Kantor kecamatan sebagai representasi pemerintah di tingkat lokal sangat diharapkan menjadi contoh dalam menerapkan budaya kerja kolaboratif ini. Tanpa keterlibatan semua pegawai, pelayanan publik akan bersifat sektoral dan terfragmentasi, yang pada akhirnya menurunkan efektivitas dan kepercayaan publik.

Dengan demikian, membangun kesadaran kolektif bahwa seluruh pegawai terlibat dalam pelayanan bukan hanya penting dari sisi moral, tetapi juga menjadi strategi dalam menciptakan sistem birokrasi yang efisien, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **5. Bagaimana hubungan antar pegawai di kantor? Apakah ada konflik seperti dalam pelayanan masyarakat?**

Pertanyaan ini menggali aspek hubungan interpersonal di antara pegawai dan bagaimana konflik diselesaikan.

Menurut Robbins (2006), hubungan kerja yang sehat sangat bergantung pada kemampuan individu dalam berkomunikasi dan mengelola perbedaan. Kecerdasan emosional juga memainkan peran penting dalam mencegah dan menyelesaikan konflik.

“Itu tergantung masing-masing orang. Tapi umumnya bisa dikendalikan. Selama kita profesional, masalah bisa cepat selesai. Kita juga harus paham karakter rekan kerja agar komunikasi berjalan dengan baik. Intinya, dalam bekerja kita harus bisa mengelola emosi, terutama saat berhadapan dengan orang lain, baik masyarakat maupun rekan kerja. Kalau kita bisa tenang pelayananpun jadi lebih baik.(Informan C)”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan beberapa bentuk konflik yang mencerminkan faktor penyebab berbeda:

- Perbedaan gaya kerja: Informan B mengeluhkan rekan kerjanya yang terlalu lambat dan terlalu banyak menunda pekerjaan, sementara dirinya terbiasa bekerja cepat dan langsung menyelesaikan tugas. Hal ini memicu ketegangan karena saling menyalahkan keterlambatan tugas tim.
- Kesenjangan komunikasi: Dalam satu sesi observasi, terlihat adanya miskomunikasi antara pegawai pelayanan dan pegawai pencatatan data, yang menyebabkan berkas warga tertunda prosesnya. Tidak ada mekanisme briefing harian yang membuat informasi sering tumpang tindih.
- Ketidakseimbangan beban kerja: Informan C menyatakan bahwa dirinya sering menangani lebih banyak permintaan pelayanan dibandingkan rekan lainnya yang cenderung memilih tugas administratif ringan. Hal ini menimbulkan rasa tidak adil dan kelelahan emosional.
- Faktor pribadi/stres: Dari observasi, terdapat satu kasus pegawai yang terlihat menarik diri dan menunjukkan ekspresi kelelahan selama dua hari berturut-turut. Dalam wawancara, ia mengaku sedang mengalami tekanan keluarga namun tetap dipaksa menyelesaikan pekerjaan tanpa dukungan rekan.

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan emosi dan pemahaman karakter rekan kerja dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, serta meningkatkan kolaborasi dan efisiensi.

Konflik di tempat kerja memang tidak bisa dihindari sepenuhnya. Beberapa konflik muncul karena perbedaan gaya kerja, kesenjangan komunikasi, ketidakseimbangan beban kerja, atau bahkan karena faktor pribadi seperti kelelahan atau stres. Namun, dalam organisasi yang sehat, konflik justru bisa menjadi pemicu perbaikan bila dikelola dengan bijak.

Pegawai dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung tidak langsung menyalahkan rekan kerja ketika terjadi miskomunikasi. Sebaliknya, mereka akan mencoba memahami latar belakang masalah dan mencari solusi bersama. Dalam situasi seperti ini, keterampilan komunikasi asertif dan kemampuan mendengarkan aktif menjadi penting untuk membangun kepercayaan tim.

Selain itu, budaya organisasi juga memiliki peran penting dalam membentuk relasi antarkaryawan. Ketika pimpinan memberikan contoh sikap terbuka, menghargai pendapat, dan menyelesaikan konflik secara adil, maka pegawai pun cenderung meniru perilaku tersebut. Sebaliknya, jika budaya kerja didominasi oleh kompetisi tidak sehat atau

ketertutupan, maka konflik kecil dapat berkembang menjadi gangguan serius dalam kinerja tim.

Dalam konteks Kantor Kecamatan Ngajum, hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar konflik masih bersifat ringan dan dapat diselesaikan secara informal. Namun demikian, perlu adanya kebijakan internal yang mendukung penyelesaian konflik secara profesional, seperti forum evaluasi bulanan, ruang aspirasi pegawai, dan pelatihan komunikasi efektif.

Dengan demikian, hubungan kerja yang harmonis bukan hanya dibentuk oleh kepribadian masing-masing individu, tetapi juga oleh keterampilan emosional dan budaya organisasi yang mendukung. Penguatan kecerdasan emosional pada pegawai tidak hanya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga menciptakan sinergi internal yang menjadi fondasi pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dianalisis secara deskriptif, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh besar terhadap profesionalisme kerja pegawai. Faktor-faktor seperti pendidikan dan kepribadian mendukung perkembangan kecerdasan emosional, yang pada akhirnya berdampak positif pada pelayanan publik. Kemampuan mengelola emosi dalam berbagai situasi, baik dengan masyarakat maupun rekan kerja, menjadi kunci dalam mewujudkan suasana kerja yang produktif dan pelayanan yang optimal.

## **KESIMPULAN**

Pentingnya kecerdasan emosional (emotional intelligence) dalam mendukung profesionalisme pegawai, termasuk di lingkungan pemerintahan seperti Kantor Kecamatan Ngajum. Kecerdasan emosional mencakup kemampuan mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri serta orang lain.

Menurut Goleman (2002), lima komponen utama kecerdasan emosional adalah kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Studi dan observasi pada pegawai Kantor Kecamatan Ngajum menunjukkan bahwa pegawai dengan tingkat kecerdasan emosional yang baik lebih mampu, Berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat dan rekan kerja, Mengelola konflik di lingkungan kerja dengan tenang dan bijak, Menunjukkan empati terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat, Bersikap profesional dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Profesionalisme pegawai, menurut para ahli, sangat dipengaruhi oleh tingkat kecerdasan emosional mereka. Pegawai yang mampu mengendalikan emosi dan menunjukkan empati cenderung lebih bertanggung jawab, disiplin, serta memberikan pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian, pengembangan kecerdasan emosional di kalangan pegawai kantor kecamatan, termasuk di Ngajum, menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

## **Saran**

### **1. Untuk Kantor Kecamatan Ngajum**

Disarankan untuk mengintegrasikan pelatihan kecerdasan emosional dalam program pengembangan pegawai, misalnya melalui workshop pengelolaan stres, komunikasi asertif, dan empati dalam pelayanan. Selain itu, pembentukan forum komunikasi internal secara rutin dapat membantu mencegah dan menyelesaikan konflik antarpegawai secara konstruktif.

### **2. Untuk Pegawai**

Pegawai dianjurkan untuk secara aktif mengembangkan kemampuan refleksi diri, keterampilan sosial, serta kesadaran emosional guna mendukung sikap profesionalisme dalam bekerja. Membiasakan evaluasi diri dan keterbukaan terhadap umpan balik juga penting untuk peningkatan kinerja jangka panjang.

### 3. Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut secara kuantitatif untuk menguji hubungan antara tingkat kecerdasan emosional dan indikator profesionalisme kerja secara statistik. Selain itu, studi komparatif di instansi pemerintahan lainnya juga dapat memperluas pemahaman kontekstual mengenai topik ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Goleman, D. (2000). Kecerdasan emosional untuk mencapai puncak prestasi. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2002). Emotional intelligence: Mengapa EI lebih penting dari IQ. Gramedia Pustaka Utama.
- Indrawati, R. (2017). Manajemen sumber daya manusia dalam organisasi. Alfabeta.
- Juwita, Hanum, F., & Fitriliana. (2023). Pengaruh kecerdasan emosional dan organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Cipta Karya Provinsi Aceh. *JEMSI: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 9(3), 1017–1026. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1230>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). Analisis data kualitatif. Penerbit Universitas Indonesia.
- Nurhakim. (2023). Analisa profesionalitas pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Rantau Kopar Kabupaten Rokan Hilir [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. <https://repository.uin-suska.ac.id/75224/1/BAB%20I-BAB%20V.pdf>
- Nurlaila, E. (2023). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening (Pada Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Jambi) [Skripsi, Universitas Jambi]. <https://repository.unja.ac.id/50671/1/skripsi%20ENDANG.pdf>
- Robbins, S. P. (2006). Perilaku organisasi. PT Indeks.
- Sedarmayanti. (2009). Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Refika Aditama.
- Umaroh, I. F., Tuhagana, A., & Apriani, Z. (2023). Pengaruh profesionalisme dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Karawang. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 6(4), 1775–1786. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/view/1344>
- Wulandari, R., Burhanuddin, & Mustari, N. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima. *Jurnal KIMAP*, 2(1), 10–20. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/2012>
- Zainal, V. R., Hadad, M. D., & Ramly, M. (2017). Kepemimpinan dan perilaku organisasi (Cet. 4). Rajawali Pers.