



## **Pengaruh Disiplin Kerja, Kecerdasan Emosional dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Sosial Kota Medan**

### ***The Influence of Work Discipline, Emotional Intelligence, and Utilization of Information Technology on Employee Performance at the Medan City Social Service***

**Roy Leonardo<sup>1</sup>, Mislan Sihite<sup>2</sup>, Selamat Siregar<sup>3\*</sup>**

<sup>1, 2, 3</sup> Universitas Methodist Indonesia, Medan, Indonesia

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja, kecerdasan emosional, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Kota Medan. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 42 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen—disiplin kerja, kecerdasan emosional, dan pemanfaatan teknologi informasi—secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Uji F juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan secara simultan. Nilai adjusted R-square sebesar 0,747 menunjukkan bahwa 74,7% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya 25,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menekankan pentingnya penguatan disiplin, pengelolaan emosi, dan optimalisasi teknologi dalam meningkatkan kinerja pegawai instansi pemerintah.

**Kata Kunci:** Disiplin Kerja, Kecerdasan Emosional, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kinerja Pegawai

#### **Abstract**

*This study aims to analyze the influence of work discipline, emotional intelligence, and the use of information technology on employee performance at the Medan City Social Service. The approach used is a descriptive quantitative method, with data collected through questionnaires from 42 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression. The results of the t-test indicate that the three independent variables—work discipline, emotional intelligence, and the use of information technology—have a partially positive and significant effect on employee performance. The F-test also shows a positive and significant impact simultaneously. The adjusted R-square value of 0.747 indicates that these three variables can explain 74.7% of the variation in employee performance, while other factors outside the research model influence the remaining 25.3%. These findings emphasize the importance of strengthening discipline, managing emotions, and optimizing technology in improving the performance of government agency employees.*

**Keywords:** Work Discipline, Emotional Intelligence, Utilization of Information Technology, Employee Performance

#### **Histori Artikel:**

Diterima 27 Mei 2025, Direvisi 30 Juni 2025, Disetujui 01 Juli 2025, Dipublikasi 30 Juli 2025.

#### **\*Penulis Korespondensi:**

matchsiregar75@gmail.com

#### **DOI:**

<https://doi.org/10.60036/jbm.712>

## PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan faktor kunci yang menentukan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan dan memberikan layanan yang berkualitas. Kinerja yang optimal tidak hanya berkontribusi pada pencapaian misi organisasi, tetapi juga menciptakan kepercayaan dan kepuasan di antara para pemangku kepentingan dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi dalam penelitian Tiara, T., & Revida, E. (2024) tentang pengurusan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) di Dinas Sosial Kota Medan masih belum mencapai target yang diinginkan.

Dinas Sosial Kota Medan merupakan instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial bagi masyarakat Kota Medan. Sebagai salah satu perangkat daerah, Dinas Sosial memiliki tugas utama dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan di sektor sosial, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas hidup masyarakat yang mengalami berbagai masalah sosial, Dinas Sosial memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan layanan kepada kelompok rentan seperti fakir miskin, anak terlantar, penyandang disabilitas lanjut usia serta korban bencana alam dan sosial.

Fenomena kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kota Medan masih menghadapi berbagai tantangan yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik. Dalam beberapa tahun terakhir, disiplin pegawai masih belum optimal, yang berdampak pada menurunnya kuantitas dan kualitas kerja pegawai di Dinas Sosial Kota Medan. Hal ini selaras dengan pendapat Mangkunegara (2017:94) yang menyatakan bahwa kedisiplinan pegawai merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kinerja, di mana rendahnya disiplin dapat menyebabkan menurunnya produktivitas dan kualitas hasil kerja. Selain itu, menurut Sedarmayanti (2018:128), rendahnya disiplin kerja di lingkungan instansi pemerintah dapat menghambat tercapainya tujuan organisasi dan menurunkan mutu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Fenomena masalah disiplin kerja pada pegawai Dinas Sosial Kota Medan mencerminkan fakta yang sering terjadi di lapangan dalam kurun waktu beberapa tahun belakangan ini, di mana kedisiplinan pegawai masih belum optimal. Hal tersebut mendasari penurunan kuantitas dan kualitas kerja pegawai di instansi pemerintahan. Hal ini tentu bertolak belakang dengan kode etik dan disiplin pegawai yang telah ditetapkan pemerintah, sebagaimana tertulis dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil yang menegaskan kewajiban pegawai untuk menaati jam kerja, peraturan, dan standar perilaku kerja. Selain itu, menurut Mangkunegara (2017:94), kedisiplinan kerja yang rendah dapat mengakibatkan produktivitas dan kualitas kerja yang menurun secara signifikan.

Fenomena masalah kecerdasan emosional pada pegawai Dinas Sosial Kota Medan menjadi tantangan yang menghambat peningkatan kualitas pegawai. Pada umumnya, pegawai dengan kecerdasan emosional yang lebih tinggi akan memiliki kinerja atau prestasi kerja yang lebih baik. Namun kenyataannya, meskipun pegawai sudah memiliki pendidikan tinggi, mendapatkan berbagai pelatihan, serta pengalaman yang banyak, masih belum menunjukkan peningkatan kinerja yang diharapkan organisasi. Hal ini selaras dengan pendapat Goleman (2000:317), yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam menentukan kinerja individu, terutama dalam mengelola emosi diri sendiri, memahami emosi orang lain, dan menjalin hubungan kerja yang efektif.

Fenomena masalah pemanfaatan teknologi informasi pada Dinas Sosial Kota Medan menunjukkan bahwa meskipun peralatan kerja berbasis teknologi telah disediakan untuk mempercepat dan mempermudah pekerjaan, pegawai yang bekerja di instansi pemerintah belum dapat memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal sehingga kinerja atau prestasi kerja yang diharapkan organisasi belum tercapai. Hal ini sesuai dengan pendapat Sutabri (2012:29), yang menyebutkan bahwa kemampuan individu dalam mengoperasikan teknologi informasi merupakan faktor penentu dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, karena

teknologi informasi pada dasarnya diciptakan untuk mendukung kelancaran dan kecepatan penyelesaian tugas.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi, termasuk instansi pemerintah seperti Dinas Sosial Kota Medan. Hasibuan (2019) mendefinisikan MSDM sebagai ilmu dan seni mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pendapat ini menekankan pentingnya keterpaduan antara kepentingan organisasi dan kesejahteraan pegawai sebagai unsur kunci untuk meningkatkan kinerja.

Sementara itu, Sutrisno (2016) menjelaskan MSDM sebagai kegiatan yang mencakup perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan SDM untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi. Ini menunjukkan bahwa setiap tahapan dalam pengelolaan SDM berkorelasi langsung dengan kualitas dan kuantitas kinerja pegawai yang dihasilkan. Rahardjo (2022) menambahkan bahwa MSDM berfokus pada fungsi perekrutan, pengelolaan, dan pengarahan pegawai dalam organisasi, yang semuanya merupakan faktor esensial untuk menciptakan pegawai yang produktif dan profesional.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa MSDM adalah suatu bidang ilmu dan seni yang mengintegrasikan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, dan pemanfaatan SDM dalam suatu organisasi untuk memastikan tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Manajemen sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting diperhatikan oleh organisasi atau perusahaan dalam mendorong pencapaian tujuannya. Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi: Fungsi Manajerial, yang terbagi atas: 1) Perencanaan, 2) Pengorganisasian, 3) Pengarahan, 4) Pengendalian serta Fungsi Operasional, yang terbagi atas: 1) Pengadaan, 2) Pengembangan, 3) Kompensasi, 4) Pengintegrasian, 5) Pemeliharaan, 6) Kedisiplinan, 7) Pemberhentian.

Kinerja pegawai sebagai variabel dependen dalam penelitian ini sangat dipengaruhi oleh bagaimana organisasi mengelola MSDM secara profesional. Hal ini diperkuat oleh Robbins & Coulter (2018), yang menyebutkan bahwa praktik MSDM yang baik akan berbanding lurus dengan pencapaian kinerja pegawai, karena pengelolaan SDM yang tepat mampu menempatkan orang yang tepat pada posisi yang tepat, meningkatkan motivasi, dan mendukung pengembangan kompetensi pegawai.

### **Disiplin Kerja**

Menurut Hasibuan (2017) Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Sutrisno (2016) Disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, serta mampu menjalankannya dengan penuh tanggung jawab. Menurut Siagian (2016) Disiplin kerja adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha meningkatkan dan membentuk pengetahuan, sikap, serta perilaku seseorang agar karyawan semakin mampu bekerja sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pendapat para ahli tentang definisi disiplin kerja maka dapat disimpulkan disiplin kerja adalah Disiplin kerja adalah suatu sikap dan kesadaran pegawai untuk mematuhi peraturan, norma, dan ketentuan yang berlaku dalam organisasi, yang diwujudkan melalui kepatuhan, tanggung jawab, dan penghormatan terhadap aturan, guna mendukung efektivitas

kerja dan pencapaian tujuan bersama.

Menurut Sutrisno (2016) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja, yakni:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi  
Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin. Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikontribusikannya baagi perusahaan.
2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan.  
Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua karayawaan akan selalu memperhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan dirinaa sendiri seperti ucapan, perbuatan, dan sikap yang dapat merugukan aturan disiplin yang sudah ditetapkan.
3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan  
Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang paasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama.
4. Keberanian pimpinan dalam mengambil Tindakan  
Bila ada seseorang karyawan yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil Tindakan yang sesuai dengan pelanggaran yang di buatnya.
5. Tidak adanya pengawasan pimpinan  
Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan.
6. Tidak adanya perhatian kepada karyawan  
Karyawan adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara yang satu dengan yang lainnya.
7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin kebiasaan-kebiasan positif itu antara lain:
  - a. Saling menghormati, bila ketemu dilakukan pekerjaan.
  - b. Melontarkan pujian sesuai dengan tempat dan waktunya, sehingga para karyawan akan turut merasa bangga dengan pujian tersebut.
  - c. Sering mengikutsertakan karyawan dalam pertemuann-pertemuan, apalagi pertemuan yang berkaitan dengan Nasib dan pekerjaan mereka.
  - d. Memberitahu bila ingin meninggalkan tempat kepada rekan kerja, dengan mengonfirmasikan, kemana dan untuk urusan apa, walaupun kepada bawahan sekalipun.

Menurut (Gamedia) dalam disiplin kerja juga ada indikator beserta aspek yang akan digunakan dalam menilai sikap disiplin kerja karyawan yaitu:

- 1 Tepat Waktu  
Tepat waktu disini diartikan bahwa anda dapat menilai karyawan dari bagaimana disiplin dari waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan, meliputi kehadiran dan kepatuhan karyawan melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar. Selain itu, jika perusahaan memberikan tugas yang harus diselesaikan, maka karyawan harus menyerahkan tugas harus tepat waktu.
- 2 Taat Terhadap Peraturan dalam Perusahaan  
Karyawan yang disiplin harus taat terhadap peraturan dalam perusahaan. Peraturan maupun tata tertib harus dibuat agar tujuan suatu perusahaan dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap kesetiaan dari karyawan terhadap komitmen yang telah ditetapkan pada perusahaan. Kesetiaan disini diartikan patuh dan taat dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan tata tertib yang telah ditetapkan. Serta ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi atau

perusahaan.

### 3 Tanggung Jawab dalam Bertugas

Seorang karyawan harus memiliki tanggung jawab dalam bertugas. Salah satu wujud sebagai tanggung jawab karyawan yakni penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya, sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar. Serta adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan yang dapat diandalkan.

Kinerja pegawai sebagai variabel dependen dalam penelitian ini mengukur sejauh mana pegawai dapat memenuhi target kerja dengan kualitas yang sesuai standar organisasi. Disiplin kerja berkontribusi langsung terhadap kinerja pegawai karena: Pegawai disiplin cenderung menyelesaikan tugas tepat waktu, sehingga 1.meningkatkan kuantitas dan kualitas hasil kerja. 2. Kepatuhan terhadap aturan organisasi menciptakan ketertiban, mengurangi kesalahan kerja, dan mendukung produktivitas. 3.Tanggung jawab memperkuat keandalan pegawai dalam menghadapi beban kerja, sehingga hasil kerja lebih maksimal.

Hal ini sejalan dengan teori kinerja Mangkunegara (2017) yang menyatakan bahwa salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja adalah kedisiplinan, karena kedisiplinan mencerminkan komitmen pegawai terhadap tanggung jawab kerjanya.

### **Kecerdasan Emosional**

Menurut Sudiartini (2021) Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali emosi diri sendiri, mengelolanya, memotivasi diri sendiri, mengenal emosi orang lain dan membangun hubungan kolaboratif dengan orang lain. Menurut Goleman (1999) Kecerdasan emosional adalah kemampuan memahami perasaan diri sendiri, kemampuan memahami perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Menurut Doho dkk (2023) kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami, menggunakan, dan mengelola emosi seseorang dengan cara yang positif yang bermanfaat untuk mengurangi stres, berkomunikasi secara efektif, berempati dengan orang lain, mengatasi tantangan dan menyelesaikan konflik

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk mengenali, memahami, mengelola, dan memanfaatkan emosi secara positif, baik dalam diri sendiri maupun dalam interaksi dengan orang lain.

Goleman (2016), Faktor faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu:

#### a. Lingkungan Keluarga

Kehidupan dalam keluarga merupakan sekolah pertama untuk mempelajari semua hal salah satunya yaitu emosi. Peran anggota keluarga terutama orang tua sangat dibutuhkan seseorang karena orang tua merupakan orang pertama yang menjadi contoh yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian. Kehidupan emosi yang ada dalam suatu keluarga sangat berguna bagi seseorang untuk lebih mudah dalam menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi masalah, sehingga dalam berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku salah satunya tingkah laku negatif.

#### b. Lingkungan Non Keluarga

Lingkungan non keluarga dalam hal ini merupakan lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain dalam memainkan peran. Seseorang belajar berperan sebagai dirinya sendiri dengan emosi yang menyertainya sehingga mulai belajar untuk mengerti orang lain.

Goleman (2009), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu:

### 1. Mengenali Emosi Diri

Mengenali emosi diri atau kesadaran diri merupakan dasar dari kecerdasan emosional. Kemampuan mengenali emosi dibimbing oleh dua kemampuan, yaitu kemampuan menyadari apa yang dipikirkan dan mengenali apa yang dirasakan. Inti dari mengenali emosi diri adalah mengenali perasaan sewaktu perasaan itu timbul. Mengenali emosi diri sama dengan kesadaran sendiri, yaitu mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki acuan yang realistis atas kemampuan diri, serta memiliki kepercayaan diri yang kuat.

### 2. Mengelola Emosi

Mengelola emosi atau pengaturan diri berarti menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat. Kecakapan mengelola emosi ini merupakan kecakapan yang bergantung pada penguasaan diri, yang meliputi kemampuan menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan. Orang yang memiliki kecakapan ini mampu bangkit kembali, sedangkan orang yang kemampuannya di bidang ini buruk maka akan terus bertarung melawan perasaannya.

### 3. Memotivasi Diri Sendiri

Memotivasi diri merupakan kemampuan untuk menata emosi. Menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan dalam kaitannya untuk memberi perhatian, memotivasi diri sendiri, menguasai diri sendiri dan bereaksi. Memotivasi diri juga bisa diartikan menggunakan Hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun menuju sasaran, membantu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, serta bertahan untuk menghadapi kegagalan dan frustrasi. Memotivasi diri sendiri dapat diartikan, bahwa orang mampu bangkit dan mendorong untuk berubah. Orang yang memiliki kecakapan ini tidak tercampak dalam suatu kegagalan dan mudah puas dengan pekerjaannya, melainkan terus berusaha untuk memperbaiki dirinya. Kendali diri atau menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati menjadi landasan keberhasilan dalam berbagai bidang. Motivasi berasal dari dalam diri. Motivasi diri adalah dorongan dalam diri dan kemauan mengatasi rintangan, serta terus maju saat kekecewaan dan rasa putus asa timbul. Selain itu, memotivasi diri adalah kunci keberhasilan dan merupakan alat yang penting saat mencoba mengatasi berbagai halangan.

### 4. Mengenali emosi orang lain

Mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Orang yang empati lebih mampu menangkap sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain. Empati juga mencakup kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya, dan menyelaraskan diri dengan berbagai watak orang.

### 5. Membina Hubungan

Seni membina hubungan berarti kecakapan untuk berinteraksi dengan orang lain, kemampuan untuk menjalin hubungan, dan bagaimana seseorang menempatkan dirinya dalam suatu kelompok. Kemampuan untuk mengungkapkan dan perasaan merupakan dasar dalam kemampuan membina hubungan dengan orang lain.

Kinerja pegawai sebagai variabel dependen penelitian Anda mencerminkan seberapa baik pegawai mencapai target, baik dalam kualitas maupun kuantitas. Kecerdasan emosional memengaruhi kinerja karena:

1. Pegawai dengan kecerdasan emosional tinggi mampu mengenali dan mengelola emosi diri sehingga lebih stabil, tidak mudah stres, dan tetap produktif meski menghadapi tekanan kerja.
2. Memotivasi diri sendiri meningkatkan ketekunan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, mendukung peningkatan kualitas dan kuantitas kerja.
3. Kemampuan mengenali emosi orang lain (empati) membantu pegawai berkomunikasi

efektif, menghindari konflik, dan mendukung kerja sama tim yang berdampak pada hasil kerja yang lebih baik.

4. Membina hubungan (social skills) mendukung lingkungan kerja yang harmonis, meningkatkan moral kerja, dan menciptakan sinergi yang berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Teori-teori yang Mendukung Hubungan Ini

1. Teori Kecerdasan Emosional Goleman (1995, 1999): Individu dengan kecerdasan emosional tinggi memiliki kemampuan mengenali, mengatur, dan menggunakan emosi untuk meraih kesuksesan dalam pekerjaan.
2. Teori Kompetensi Emosional Boyatzis (2008): Kompetensi emosional merupakan bagian dari kompetensi inti pegawai yang berkaitan erat dengan efektivitas kinerja, terutama di lingkungan kerja yang dinamis.
3. Teori Kinerja Mangkunegara (2017): Faktor psikologis, termasuk kecerdasan emosional, sangat memengaruhi kinerja karena berkaitan dengan kemampuan individu mengelola stres dan bekerja sama.

### Pemanfaatan Teknologi Informasi

Menurut Indrajit (2011) Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data/ informasi tersebut dalam batas-batas ruang waktu. Teknologi Informasi adalah teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi. Menurut Widiputra (2023) Teknologi informasi adalah disiplin multidimensional yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, pengolahan data dan interaksi manusia dengan teknologi.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah Sebuah disiplin ilmu multidimensi yang melibatkan penggunaan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan proses pengolahan data untuk menciptakan, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan, serta menyebarkan informasi. Proses ini dilakukan dalam batasan ruang dan waktu tertentu, dengan memperhatikan interaksi manusia sebagai pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

Penerapan teknologi informasi pada tiap perusahaan atau organisasi tentunya memiliki tujuan yang berbeda karena penerapan teknologi informasi pada suatu organisasi adalah untuk mendukung kepentingan usahanya. Adapun peran dari teknologi informasi yang dikemukakan oleh Kadir (2014) yaitu sebagai berikut

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
2. Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap tugas atau proses.
3. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Menurut Abdullah (2022) indikator teknologi informasi atau indikator pemanfaatan teknologi informasi pada kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Keterampilan Digital  
Keterampilan digital merupakan kemampuan yang secara efektif dapat mengevaluasi dan membuat informasi dengan menggunakan berbagai teknologi digital
2. Keamanan Digital  
Pilar keamanan digital merupakan aktivitas untuk mengamankan kegiatan digital, salah satunya melalui penggunaan password dan pemahaman mengenai OTP istilah *cyber security*.

### 3. Kesesuaian tugas (*Job Fit*)

Faktor yang menunjukkan sebuah hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dengan kebutuhan tugas yang diemban. Faktor ini berguna untuk mengukur apakah individu percaya bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja individu apabila peralatan teknologi informasi sesuai dengan yang dibutuhkan dengan tugasnya

### 4. Kompleksitas

adalah kerumitan yang terkait dengan penanganan, pemrosesan, dan pemahaman data, perangkat lunak, dan sistem

### 5. Agility (Kecepatan dan Ketepatan Informasi)

Merupakan sebuah faktor yang berhubungan dengan kemampuan teknologi untuk mempercepat individu dalam menyelesaikan pekerjaannya dan penyediaan informasi yang diperlukan.

Teori-teori yang Mendukung Hubungan Ini:

1. Teori Kesesuaian Tugas-Teknologi (Goodhue & Thompson, 1995): Kinerja individu akan meningkat bila teknologi yang digunakan sesuai dengan kebutuhan tugasnya (fit).
2. Teori Resource-Based View (Barney, 1991): Teknologi informasi sebagai sumber daya strategis meningkatkan kemampuan organisasi dalam menciptakan keunggulan kompetitif melalui peningkatan kinerja SDM.
3. Teori Sistem Informasi Laudon & Laudon (2018): Sistem informasi yang diterapkan secara efektif akan membantu organisasi meningkatkan efisiensi, kualitas, dan kecepatan dalam penyelesaian pekerjaan pegawai.

## Kinerja Pegawai

Menurut Rino dkk (2020) Kinerja adalah pengukuran atau evaluasi pekerjaan orang dalam organisasi yang secara keseluruhan mempresentasikan pencapaian tujuan organisasi itu sendiri yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun perusahaan merujuk pada pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta atau kumpulan total dari pekerjaan yang ada sekaligus menunjukkan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Menurut Mangkunegara (2018) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan.

Menurut Kasmir (2019) Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah pengukuran atau evaluasi hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan, sekaligus menunjukkan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator indikator suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Mangkunegara, (2017) Kinerja Pegawai terdiri dan beberapa indikator yaitu, sebagai berikut:

1. Kualitas kerja.  
Kualitas kerja adalah mutu yang harus dihasilkan dalam pekerjaan
2. Kuantitas kerja  
Kuantitas kerja adalah jumlah yang harus diselesaikan dan dicapai dalam pekerjaan
3. Kerja sama  
Kerja sama adalah suatu usaha Bersama antara individu atau kelompok dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama.
4. Tanggung Jawab

Tanggung Jawab adalah Sikap kerja atau perilaku untuk melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan bersedia menjalani risiko akibat perbuatan

### Penelitian Terdahulu

1. Hasibuan & Silvia (2019) menemukan disiplin kerja dan motivasi secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Mewah Indah Jaya Binjai.
2. Amelia & Purnama (2016) menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di PT Indonesia Comnets Plus Bandung.
3. Dhewa Brilliant Agung (2024) membuktikan komunikasi interpersonal dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.
4. Alex Salamullah dkk. (2023) juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, motivasi, dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kinerja pegawai di KPU Kota Probolinggo.
5. Rakhmansyah dkk. (2024) menegaskan bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di PT PLN Area Madiun.

### METODE PENELITIAN

#### Populasi dan sampel

Populasi adalah seluruh subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi fokus dalam penelitian Menurut Sugiyono (2020) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dari Kantor Dinas Sosial yang dimana jumlah populasinya adalah 42 pegawai.

Sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Arikunto (2020) Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik Sampling Jenuh dimana seluruh populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel.

Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Observasi dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung, dan dapat bersifat partisipatif dan non-partisipatif.
2. Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang berupa serangkaian pertanyaan yang disusun secara sistematis untuk mendapatkan informasi dari responden. Responden diminta untuk memberikan jawaban sesuai dengan pemahaman dan pengalaman mereka.
3. Studi Pustaka adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menghimpun informasi dari berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal, laporan penelitian, dan dokumen lain yang mendukung penelitian.

Dalam penelitian kuantitatif, Mulyadi (2021) menyatakan bahwa uji validitas sebagai proses yang dilakukan untuk menentukan sejauh mana instrumen pengukuran dapat mengukur apa yang dimaksud untuk diukur.

Ghozali (2018) menjelaskan bahwa uji reliabilitas sebagai suatu metode untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten dan stabil. Reliabilitas dapat diukur dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*.

Menurut Ghozali (2021) menyatakan bahwa asumsi klasik dalam analisis regresi linear mencakup beberapa kondisi yang harus dipenuhi agar model regresi dapat memberikan estimasi yang valid. Dalam penelitian ini terdapat beberapa uji asumsi klasik diantara lain yaitu:

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2021) menjelaskan bahwa uji normalitas adalah langkah yang dilakukan

untuk menguji apakah data residual dari model regresi terdistribusi normal. Uji ini penting untuk memastikan bahwa asumsi-asumsi yang mendasari analisis regresi terpenuhi. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik.

- Bila nilai signifikan  $< 0.05$  berarti distribusi data normal.
- Sebaliknya jika nilai signifikan  $> 0.05$  berarti data tidak normal

## 2. Uji Multikolonieritas

Menurut Widiastuti (2024) bahwa Uji multikolinieritas adalah syarat yang harus dipenuhi dalam analisis regresi untuk memastikan bahwa model yang dihasilkan valid. Variabel orngonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

## 3. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2021) menunjukkan bahwa uji heteroskedastisitas adalah langkah yang dilakukan untuk menguji apakah varians dari residual model regresi bersifat konstan. Asumsi klasik heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidakpastian varians dari variabel suatu pengamatan yang lain.

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Model ini mengasumsikan adanya hubungan satu garis lurus atau linear antara variabel dependen dengan masing-masing prediktornya. Adapun rumus regresi linear berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y : Kinerja Pegawai  
 $X_1$  : Disiplin Kerja  
 $X_2$  : Kecerdasan Emosional  
 $X_3$  : Pemanfaatan Teknologi Informasi  
 a : Konstanta  
 $b_1b_2b_3$  : Koefisien regresi variabel penelitian  
 e : *error*

Ghozali menjelaskan bahwa uji parsial (uji-t) adalah metode yang digunakan untuk menguji signifikansi dari masing-masing koefisien regresi dalam model regresi linier. Uji statistik t digunakan untuk menguji antar variabel secara parsial. Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0.05.

Menurut Ghozali (2021) uji simultan (uji-F) adalah metode yang digunakan untuk menguji signifikansi dari semua koefisien regresi dalam model regresi linier secara bersamaan. Uji hipotesis dengan F-test digunakan untuk menguji hubungan variabel bebas secara bersamaan dengan variabel terikat.

Ghozali (2020) juga mengemukakan bahwa  $R^2$  menunjukkan sejauh mana prediktor atau variabel bebas mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel terikat. Namun, meskipun  $R^2$  tinggi menunjukkan kecocokan model yang baik, ini tidak menjamin bahwa model tersebut valid atau sesuai dengan data. Oleh karena itu, uji  $R^2$  harus dilengkapi dengan pengujian lainnya, seperti uji signifikansi dan uji asumsi model regresi.

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Uji Analisis Data****1. Uji validitas****Tabel 1.** Hasil uji validitas

<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X1. 1	0.844	0.361	Valid
X1. 2	0.747	0.361	Valid
X1. 3	0.799	0.361	Valid
X1. 4	0.874	0.361	Valid
X1. 5	0.747	0.361	Valid
X1. 6	0.816	0.361	Valid
X2. 1	0.803	0.361	Valid
X2. 2	0.888	0.361	Valid
X2. 3	0.952	0.361	Valid
X2. 4	0.849	0.361	Valid
X2. 5	0.892	0.361	Valid
X2. 6	0.915	0.361	Valid
X2. 7	0.922	0.361	Valid
X2. 8	0.9	0.361	Valid
X2. 9	0.821	0.361	Valid
X2. 10	0.838	0.361	Valid
X3. 1	0.936	0.361	Valid
X3. 2	0.929	0.361	Valid
X3. 3	0.924	0.361	Valid
X3. 4	0.908	0.361	Valid
X3. 5	0.888	0.361	Valid
X3. 6	0.868	0.361	Valid
X3. 7	0.931	0.361	Valid
X3. 8	0.823	0.361	Valid
X3. 9	0.941	0.361	Valid
X3. 10	0.911	0.361	Valid
Y. 1	0.678	0.361	Valid
Y. 2	0.903	0.361	Valid
Y. 3	0.778	0.361	Valid
Y. 4	0.862	0.361	Valid
Y. 5	0.772	0.361	Valid
Y. 6	0.701	0.361	Valid
Y. 7	0.734	0.361	Valid
Y. 8	0.789	0.361	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2025

Dari tabel 1, diketahui bahwa seluruh item instrumen variabel penelitian sudah valid, karena rata-rata nilai r hitung > 0,361.

## 2. Uji Realibilitas

**Tabel 2.** Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Disiplin Kerja	0.934	6	Reliabel
Kecerdasan Emosional	0.974	10	Reliabel
Pemanfaatan Teknologi Informasi	0.98	10	Reliabel
Kinerja Pegawai	0.936	8	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian,2025

Berdasarkan tabel 2 diketahui nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel diatas  $> 0,60$ . Artinya, 40 instrumen variabel penelitian reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ . Dengan demikian, variabel penelitian dapat dianalisis lebih lanjut.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.51088381
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.090
	Negative	-.123
Test Statistic		.123
Asymp. Sig. (2-tailed)		.115 <sup>c</sup>

Sumber: Hasil Penelitian,2025

Berdasarkan Tabel 3 hasil penelitian nilai probabilitas atau *Asymp. Sig (2-tailed)* adalah  $0,115 > 0,05$ . Hal ini berarti asumsi normalitas terpenuhi.

#### Uji Multikolonieritas

**Tabel 4.** Hasil Uji Multikolonieritas  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.513	.153		
Disiplin Kerja	.108	.026	.940	1.063
Kecerdasan Emosional	.090	.028	.843	1.187
Pemanfaatan Teknologi Informasi	.165	.022	.892	1.121

a. Dependent Variable: kinerja pegawai

Sumber: Hasil Penelitian,2025

Berdasarkan tabel 4 diperoleh VIF masing-masing variable bebas sebesar 1,063, 1,187, dan 1,121, seluruh nilai VIF  $< 10$  maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

## Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 5.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-198	.644		-307	.760
	Disiplin Kerja	.020	.018	.175	1.070	.292
	Kecerdasan Emosional	-.005	.012	.176	-.441	.662
	Pemanfaatan Teknologi Informasi	.008	.009	.145	865	.392

a. Dependent Variable: kinerja pegawai

Sumber: Hasil Penelitian 2025

Berdasarkan tabel 5 di atas, nilai sig masing-masing variable bebas sebesar 0,292, 0,662 dan 0,392 seluruh nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 sehingga disimpulkan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

## Analisis Linear Berganda

**Tabel 6.** Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.107	1.226		16.394	.000
	Disiplin Kerja	.144	.035	.335	4.133	.000
	Kecerdasan Emosional	.072	.022	.274	3.202	.003
	Pemanfaatan Teknologi Informasi	.132	.018	.626	7.524	.000

a. Dependent Variable: kinerja pegawai

Sumber: Hasil Penelitian,2025

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 20,107 + 0,144X_1 + 0,072X_2 + 0,132X_3$$

## Uji Hipotesis

### Uji Parsial (t)

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa pengaruh setiap variabel X terhadap variabel Y berpengaruh positif dan signifikan.

### Uji Simultan (F)

**Tabel 7.** Hasil Uji Simultan

		ANOVA <sup>a</sup>				Sig.
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	
1	Regression	34.942	3	11.647	41.360	.000 <sup>b</sup>
	Residual	10.701	38	.282		
	Total	45.643	41			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kecerdasan Emosional, Pemanfaatan Teknologi Informasi

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 8 diperoleh nilai F hitung sebesar  $41,360 > F$  tabel  $2,85$  dan nilai signifikansi  $F$   $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan pelatihan, pengembangan, dan *coaching* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

### Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 9.** Hasil Uji Koefisien Determinasi( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 <sup>a</sup>	.766	.747	.531

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kecerdasan Emosional, Pemanfaatan teknologi Informasi

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Hasil Penelitian 2025

Berdasarkan tabel 9 diperoleh nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R-Square* sebesar  $0,747$  atau sebesar  $74,7\%$  pengaruh pelatihan, pengembangan, dan *coaching* terhadap kinerja pegawai, sedangkan  $25,3\%$  adalah pengaruh dari variabel lain yang tidak ikut serta dalam penelitian ini.

Hasil ini sejalan dengan teori Task Performance Model dari Campbell (1990), yang menyatakan bahwa kinerja individu ditentukan oleh berbagai faktor kompetensi, motivasi, dan perilaku pendukung, termasuk disiplin dan kemampuan mengelola emosi. Hal ini juga sejalan dengan temuan Goleman (1999) bahwa kecerdasan emosional menjadi salah satu kunci utama yang memengaruhi produktivitas kerja, terutama dalam menghadapi tekanan dan berinteraksi dengan rekan kerja atau masyarakat.

Selain itu, kontribusi besar dari pemanfaatan teknologi informasi mengonfirmasi teori Task-Technology Fit (Goodhue & Thompson, 1995), yang menjelaskan bahwa semakin sesuai teknologi dengan tugas yang dijalankan, maka kinerja individu akan meningkat secara signifikan. Ini juga diperkuat hasil penelitian sebelumnya seperti Agil Rakhmansyah dkk. (2024), yang menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Sementara itu, nilai R-Square yang tinggi ini mendukung teori disiplin kerja dari Hasibuan (2017) dan Sutrisno (2016) yang menyebutkan bahwa disiplin merupakan salah satu faktor paling mendasar untuk menjaga efektivitas dan efisiensi kerja pegawai dalam mencapai target organisasi. Dengan disiplin yang baik, pegawai lebih terarah dan bertanggung jawab, sehingga berdampak positif pada pencapaian kinerja.

Namun, meskipun nilai Adjusted R-Square sudah tinggi, masih terdapat  $25,3\%$  variasi kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh variabel lain di luar disiplin kerja, kecerdasan emosional, dan teknologi informasi. Ini wajar karena dalam teori Motivation-Hygiene Herzberg (1959), kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti motivasi dan kompetensi, tetapi juga faktor eksternal seperti kebijakan organisasi, hubungan dengan pimpinan, atau iklim kerja yang mendukung.

Nilai Adjusted R-Square sebesar  $74,7\%$  mengindikasikan bahwa model penelitian ini sudah sangat baik dalam menjelaskan kinerja pegawai, karena sebagian besar variasi kinerja dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yang diteliti. Hasil ini menunjukkan pentingnya peran disiplin kerja, kecerdasan emosional, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada organisasi pemerintah, khususnya di Dinas Sosial Kota Medan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan dalam bab-bab sebelumnya, Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja, kecerdasan emosional, dan pemanfaatan teknologi informasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja pegawai, sehingga hasil ini berhasil mengkonfirmasi teori-teori yang digunakan dalam penelitian, seperti teori disiplin kerja yang menekankan pentingnya kepatuhan pada aturan untuk mendukung efektivitas kerja, teori kecerdasan emosional yang menjelaskan peran kemampuan mengelola emosi dalam meningkatkan produktivitas, serta teori kesesuaian tugas-teknologi yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan tugas akan meningkatkan kinerja pegawai; dengan demikian, penelitian ini memperkuat bahwa ketiga variabel tersebut merupakan faktor penting dalam upaya peningkatan kinerja pegawai pada instansi pemerintah daerah seperti Dinas Sosial Kota Medan.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa disiplin kerja, kecerdasan emosional, dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, maka implementasi yang dapat diterapkan di Dinas Sosial Kota Medan adalah sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan disiplin kerja, pihak Dinas dapat mengimplementasikan program kepemimpinan yang tegas dan komunikatif melalui workshop manajemen kepemimpinan, menetapkan sistem penghargaan bagi pegawai yang disiplin, serta menyusun mekanisme evaluasi kinerja disiplin secara berkala yang transparan dan objektif.
2. Untuk mengembangkan kecerdasan emosional pegawai, Dinas dapat menyelenggarakan pelatihan manajemen stres dan sesi mindfulness yang terjadwal, serta kegiatan team building untuk menumbuhkan empati dan keterampilan sosial antarpegawai; pemberian umpan balik (feedback) yang konstruktif dan apresiasi atas prestasi juga harus menjadi bagian dari budaya kerja.
3. Dalam meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi, perlu dilakukan pelatihan rutin mengenai penggunaan aplikasi pendukung pekerjaan yang sesuai dengan kebutuhan tugas pegawai, serta pengembangan sistem informasi manajemen berbasis web untuk pengelolaan data layanan sosial yang terintegrasi, sehingga dapat mempercepat proses kerja, meningkatkan akurasi data, dan mendukung transparansi pelayanan publik. Implementasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas kinerja pegawai secara menyeluruh serta mendukung tercapainya tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan sosial yang lebih efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah.(2022).Indikator Literasi Digital dan bagaimana cara meningkatkannya-Deepublish. Diakses 15 Januari 2025,dari <https://pengadaan.penerbitdeepublish.com/indicator-literasi-digital/>
- Agung D. (2024) “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai Dinas pemberdayaan Masyarakat dan desa” *Jurnal Penelitian dan Studi Ilmu Komunikasi* <http://jurnal.usbypkp.ac.id/index.php/buanakomunikasi>
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_ (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Azzahra, SF, Frendika, R., & Firdaus, FS (2023).Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT TotumDiba Cirebon. *Seri Konferensi Bandung: Bisnis dan Manajemen*,390–396. <https://do.org/10.29313/bcsbm.v3i1.7101>
- Barney, Jay B. (1991). “Firm Resources and Sustained Competitive Advantage.” *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Djumir. (2019). Pendekatan Deskriptif Kuantitatif dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal Penelitian Sosial*

- dan Pendidikan, 4(2), 45-56.
- Doho, Y. D. B., Oktara, T. W., Indriana, I. H., Kraugusteeliana, Putri, D. M., Sitio, H., Irwanto, Masruroh, F., Sidik, N. A. H., & Cahyadiana, W. (2023). *Kecerdasan Emosional*. Bandung: Widina Media Utama.
- Edison, Emron., Anwar, Yohny., Komariyah, Imas.,(2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung:Alfabeta.
- Elly Mohammad. Samullah, A. Junaidi,. (2023).Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai KPU Kota Probolinggo. *Journal Management, Accounting, and Digital Business*. Vol. 1 No. 6,hal 871-880
- Fandy, A. (2022). Disiplin kerja: Pengertian, jenis, indikator dan faktornya. *Gramedia.com*. Diakses pada 11 Maret 2025, dari <https://www.gramedia.com/best-seller/disiplin-kerja/>
- Ghozali, I. (2020). Pengukuran Reliabilitas dalam Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 10(2), 45-52.
- Goleman, Daniel .(2018). *kecerdasan emosi untuk mencapai puncak prestasi* .Gramedia Pustaka Utama.Jakarta
- \_\_\_\_\_ (2007). *Emotional Intelligence*. Diterjemahkan oleh T. Hermaya.Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_ (1999). *Emosional Intelligence: Mengapa E Lebih Penting Dari IQ, terjemahan*. T.Hermaya. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- \_\_\_\_\_ (2016). *Emotional Intelligence*. Pt. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Goodhue, Dale L., & Thompson, Ronald L. (1995). "Task-Technology Fit and Individual Performance." *MIS Quarterly*, 19(2), 213-236
- Hadi, S. (2019). Teknik Sampling dalam Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 7(1), 43-50.
- Haryanto, E. (2022). "Disiplin Kerja dan Kinerja: Analisis di Sektor Publik." *Jurnal Manajemen*, 9(2).
- Hasibuan, Malayu S.P (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_ (2019). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indrajit, Richardus Eko.(2011).*Peranan Teknologi Informasi dan Internet*.Yogyakarta: Andi Offest.
- Kadir, A. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi* . Yogyakarta.Andi Offest.
- Kasmir (2019).*Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik) (Edisike-5)*.Jakarta: Raja Grafindo Persada. kinerja pegawai pada universitas tjut nyak dhien. *jurnal manajemen dan bisnis vol. 2 no. 3*
- Kuncoro, H. (2022). Jenis-Jenis Pelatihan dalam Pengembangan Karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 9(4), 115-128.
- Kuntoro, W. (2021). Metode Penelitian Kualitatif: Penerapan dalam Penelitian Sosial. *Jurnal Penelitian Sosial*, 9(1), 12-20.
- Lestari, P. (2021). "Pengaruh Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai: Tinjauan Teoritis." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(1).
- Mangkunegara, Anwar Prabu (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_ (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis & Jackson. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 10*. Jakarta: Selemba empat.
- McPheat, Sean. (2010). *Emotional Intelligence*. UK: MTD Training.
- Melsindy popy (2024) *Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan*. Bandung: CV Remaja Karya.
- Mulyadi. (2021). *Metodologi Penelitian Sosial* . Jakarta: Grup Prenadamedia.
- Putra A.,dkk. (2022). "Kecerdasan Emosional dan Kinerja Pegawai: Studi Kasus di Dinas Sosial." *Jurnal Psikologi*, 8(1).
- Raco, J. R. (2020). Pendekatan Penelitian dalam Ilmu Sosial dan Ekonomi. *Jurnal Penelitian Sosial*

- dan Ekonomi, 8(2), 91-98.
- Rahardjo, M. (2024). "Peran Pelatihan dalam Pengembangan SDM." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 21(2), 75-90.
- Rakhmansyah, A., Al Musadieg, M., & Susilo, H. (2014). Pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja (Studi pada karyawan PT. PLN Area Madiun). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, [Diambil dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>
- Rino, R., Yuniarsih, T., Suwatno, & Kusnendi (2020). *Perilaku Organisasi Memahami Perilaku Kewargaan Organisasional Untuk Kinerja Unggul*. Bandung: Refika Aditama.
- Rivai, Zainal. Viethzal dkk. (2009) *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, P. Stephen. (2006) *Perilaku Organisasi*. Edisi sepuluh. Diterjemahkan oleh Drs Benyamin Molan. Jakarta. Erlangga.
- Sarwana, ZTK, & Wahyuningtyas, R. (2023). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung. *JPRO*, 4 (2), 255–264. E-ISSN : 2775-5967.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, SP (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sihite, M., Rohman Albanjari, F., Sinurat, E. J., Kustina, K. T., Sudarijati, Andriani, J., ... Sitanggang, R. D. M. (2022). *MSDM (Menyongsong Era Disrupsi)*. Bandung: Media Sains Indonesia
- Sinambela, Ijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sudiartini, N. W. A., Mukaromah, N. S., Martoatmodjo, D. G. W., Luhgiatno, Hamidah, D. T., El Zahraa, F., Hutabarat, E., Adawiyah, D. R., Sjafe, D. I., Badrun, D. M., Wijayani, M. R., Hendrowati, D. D. T. Y., Ma'ruf, Lestari, M. A., & Triono, F. (2024). *Kecerdasan Emosional*. Eureka Media Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2019). Populasi dalam Penelitian: Definisi dan Implementasinya. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 6(1), 78-85.
- Sutabri, Tata. (2012). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Sutarman, (2009). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sutrisno, Edy. (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- \_\_\_\_\_. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Teknologi informasi. (2025, Februari 24). Di *Wikipedia, Ensiklopedia Bebas*. Diakses pada 20:14, Februari 24, 2025, dari [https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Teknologi\\_informasi&oldid=26963044](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Teknologi_informasi&oldid=26963044)
- Tiara, T., & Revida, E. (2024). Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kota Medan dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 4952–4971.
- Tomas, O. (2012). *Teori Organisasi*. Palangkaraya: Universitas Palangkaraya. Universitas Pembangunan Jaya. *Jurnal Ilmiah Terapan* 2477-1686.
- Widiputra, H. D. (2023). *Introduction Teknologi Informasi Fundamental dan Komprehensif*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Wijaya, R. (2019). "Integrasi Disiplin Kerja dan Kecerdasan Emosional dalam Meningkatkan Produktivitas." *Jurnal Administrasi Publik*,
- Yulianto, A. (2022). *Tiga Pendekatan Dalam Teori Kecerdasan Emosional*.