

## Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Alenvaille Aiba<sup>1</sup>, Itje Pangkey<sup>2</sup>, Abdul R. Dilapanga<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

<sup>1</sup> [alenvaille@gmail.com](mailto:alenvaille@gmail.com), <sup>2</sup> [itjepangkey@unima.ac.id](mailto:itjepangkey@unima.ac.id), <sup>3</sup> [abdulrahmandilapanga@unima.ac.id](mailto:abdulrahmandilapanga@unima.ac.id)

### INFO ARTIKEL

### ABSTRACT

**Key word:**  
Emotional Intelligence  
Employee Performance  
Quality of Public Service

*This study aims to identify the influence of emotional intelligence and employee performance on the quality of public service at the Education Office of the North Sulawesi Provincial Government. The research method used is quantitative with multiple regression analysis techniques. The population of this study consists of all employees at the Education Office of the North Sulawesi Provincial Government, with a sample of 148 people selected randomly. Data were collected through a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The results of the study show that emotional intelligence and employee performance have a positive and significant effect on the quality of public service. Emotional intelligence contributes to improving employees' ability to manage emotions and interact with the public, making the services provided more efficient and empathetic. High employee performance is also associated with an improvement in public service quality, which includes aspects such as reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The conclusion of this study is that enhancing emotional intelligence and employee performance simultaneously can improve the quality of public service at the Education Office of the North Sulawesi Provincial Government. This research has practical implications for the development of emotional intelligence training programs and improving employee performance to achieve better public service.*

### INTISARI

**Kata kunci:**  
Kecerdasan Emosional  
Kinerja Pegawai  
Kualitas Pelayanan  
Publik

Diterima : 25-11-2024

Dipublish : 2-12-2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kecerdasan emosional dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, dengan sampel sebanyak 148 orang yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kecerdasan emosional berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan pegawai untuk mengelola emosi dan interaksi dengan publik, sehingga pelayanan yang diberikan lebih efisien dan empatik. Kinerja pegawai yang tinggi juga berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, yang mencakup aspek-aspek seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kecerdasan emosional dan kinerja pegawai secara simultan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini memberikan

\* Korespondensi Penulis. e-mail: [alenvaille@gmail.com](mailto:alenvaille@gmail.com)

\* DOI : 10.53682/administro.v6i2.10542

implikasi praktis bagi pengembangan program pelatihan kecerdasan emosional dan peningkatan kinerja pegawai untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik.

Copyright © 2024 (Alenvaille Aiba). All Right Reserved

## 1. Pendahuluan

Pada hakekatnya pelayanan public merupakan hak yang oleh masyarakat diberikan mandat kepada negara untuk menyelenggarakannya oleh karena itu negara dalam hal ini pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan public. Pelayanan public berarti memberikan layanan barang ataupun jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok masyarakat, ataupun organisasi pemerintah maupun swasta untuk memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat sehingga kebutuhannya terpenuhi [1]. Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Dalam filsafat administrasi publik, pelayanan publik dilihat sebagai sebuah kewajiban moral dan etis pemerintah kepada rakyatnya. Hal ini sejalan dengan konsep keadilan distributif yang dikemukakan oleh John Rawls, dimana keadilan sosial dicapai ketika pemerintah mampu mendistribusikan sumber daya dan layanan secara adil dan merata kepada seluruh masyarakat. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik menjadi cerminan dari komitmen pemerintah terhadap prinsip-prinsip keadilan, inklusivitas, dan akuntabilitas [2].

Kecerdasan emosional dapat dilihat sebagai salah satu aspek penting dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Aristoteles dalam karyanya *Nicomachean Ethics* menyebutkan pentingnya *phronesis* atau kebijaksanaan praktis, dimana individu mampu mengatur emosi dan tindakan mereka untuk mencapai kenaikan bersama [3]. Dalam pelayanan publik, pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu mengelola emosi mereka dalam interaksi dengan publik, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya efisien tapi juga empatik.

Di Indonesia, filosofi Pancasila juga menekankan pada aspek kemanusiaan yang adil dan beradab, yang mengharuskan pemerintah dan aparaturnya untuk memberikan pelayanan yang menghormati hak dan martabat manusia. Kecerdasan emosional menjadi relevan dalam konteks ini karena memungkinkan pegawai publik untuk memahami dan merespon kebutuhan masyarakat dengan cara yang manusiawi, menjadikan pelayanan publik tidak hanya sebuah kewajiban administrative, tetapi juga sebuah tanggung jawab moral.

Dalam literatur administrasi publik, kecerdasan emosional telah diakui sebagai salah

satu kompetensi kunci yang mempengaruhi kinerja pegawai dan secara tidak langsung mempengaruhi kualitas pelayanan publik [4]. Goleman menyatakan bahwa kecerdasan emosional terdiri dari lima komponen utama: kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial [5]. Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih mampu mengelola tekanan kerja, menjalin hubungan yang baik dengan kolega, dan merespons kebutuhan publik dengan cara yang lebih efektif dan efisien.

Teori kinerja pegawai juga relevan dalam memahami hubungan antara kecerdasan emosional dan kualitas pelayanan publik. Menurut teori Expectancy, kinerja pegawai dipengaruhi oleh harapan mereka terhadap hasil kerja mereka, kemampuan mereka, serta motivasi yang didorong oleh insentif yang ada [6]. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi tidak hanya menunjukkan tingkat produktivitas yang lebih baik, tetapi juga kualitas interaksi yang lebih tinggi dengan masyarakat. Terwujudnya SDM aparatur yang profesional melalui pengelolaan kinerja individu merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mendorong keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Salah satu pengelolaan manajemen SDM yang terintegrasi dapat dilakukan melalui sistem penilaian kinerja pegawai yang terukur dalam mendukung capaian organisasi. Pegawai dalam hal ini diartikan sebagai aset bagi organisasi, sehingga perlu dikelola dan dibina secara tepat untuk menghasilkan kinerja yang dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi [7]. Dalam organisasi, baik pemerintah maupun swasta, pekerja dipandang sebagai sumber daya utama. Pegawai dijadikan sebagai tolak ukur dari sebuah keberhasilan di dalam sebuah organisasi, terlebih dalam mengoperasikan segala tugas yang ada di dalam organisasi. Tentunya pegawai haruslah memiliki kualitas yang baik dan kompeten, hal itu bisa dilihat dari bagaimana dia menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, apakah dikerjakan dengan cepat dan tepat atau malah sebaliknya. Oleh karena itu, sangatlah penting meningkatkan kinerja pegawai agar segala pelaksanaan kerja bisa dilakukan dengan efektif dan efisien [8]. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan publik dapat meningkat, jika pegawai memiliki kecerdasan emosional yang mendukung kinerja mereka.

Penelitian juga menunjukkan bahwa kinerja pegawai dapat ditingkatkan melalui pengembangan kecerdasan emosional. Mayer menunjukkan bahwa pelatihan kecerdasan emosional dapat meningkatkan yang lebih baik di tempat kerja [9]. Dalam konteks pelayanan publik, kemampuan ini

sangat penting karena pegawai sering kali harus berhadapan dengan situasi yang penuh tekanan dan membutuhkan respon yang cepat dan tepat.

Beberapa penelitian telah menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional, kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan publik. Penelitian dari Sy menemukan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi positif terhadap kinerja tim, terutama dalam situasi yang memerlukan kolaborasi dan interaksi intensif [10]. Hasil penelitian ini relevan bagi instansi pemerintah seperti Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, dimana kerja tim dan interaksi dengan masyarakat merupakan bagian integral dari tugas sehari-hari. Studi dari Kurniawan dan Mustikawati juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, yang pada akhirnya mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pegawai yang mampu mengelola emosi mereka lebih baik akan cenderung memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat dan memuaskan [11].

Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan pentingnya kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak pegawai publik yang kurang mengembangkan kecerdasan emosional mereka. Observasi awal menunjukkan bahwa, fenomena yang terjadi di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang masih kurang memuaskan. Hal tersebut berkaitan dengan kurangnya empati, keterampilan komunikasi yang rendah, dan ketidakmampuan pegawai untuk mengelola situasi yang penuh tekanan. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara *Emotional Intelligence* (EI) sebagai faktor penentu kualitas pelayanan dan kenyataan di lapangan. Hasil observasi tersebut didukung oleh temuan penelitian dari Kalele, yang menyatakan bahwa program pelayanan minimal belum berjalan dengan efektif dan maksimal [12].

Dalam upaya mendukung reformasi birokrasi di Indonesia, yang menekankan pada pentingnya profesionalisme dan responsivitas aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kecerdasan emosional dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

## 2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan teknik penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda. Regresi berganda digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variable bebas dan variable terikat. Menurut Sugiyono, definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi

variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik [13].

## 3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan uji statistik, terdapat hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik. Hasil ini mengkonfirmasi hipotesis penelitian yang diajukan. Dengan kata lain, peningkatan kecerdasan emosional dan kinerja pegawai secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu, yang menunjukkan bahwa faktor-faktor manusia seperti kecerdasan emosional dan kinerja memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas

### 3.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Berdasarkan hasil penelitian Hipotesis Pertama (H1) bahwa kecerdasan emosional dengan hasil penelitian thitung 3,870 > tabel 1,976 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, ini berarti variabel Kecerdasan Emosional (X1) tidak dapat diabaikan. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Faruk Şahin & Derya Atlay Işık [14]. Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisa kuantitatif. Peneliti setuju dengan hasil pembahasan yang menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Secara teoritis, kecerdasan emosional (EI) adalah kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri serta orang lain. Menurut Goleman, EI terdiri dari lima komponen utama: kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Dalam konteks pelayanan publik, pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu mengelola emosi mereka dalam interaksi dengan publik, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya efisien tapi juga empatik [5]. Aristoteles dalam karyanya *Nicomachean Ethics* menyebutkan pentingnya *phronesis* atau kebijaksanaan praktis, dimana individu mampu mengatur emosi dan tindakan mereka untuk mencapai kebaikan bersama [3].

Penelitian dari Sy menemukan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi positif terhadap kinerja tim, terutama dalam situasi yang memerlukan kolaborasi dan interaksi intensif [10]. Hal ini relevan bagi instansi pemerintah seperti

Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, dimana kerja tim dan interaksi dengan masyarakat merupakan bagian integral dari tugas sehari-hari. Studi dari Kurniawan & Mustikawati, juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, yang pada akhirnya mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan [11].

Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kecerdasan Emosional terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara dapat diterima. Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Artinya semakin tinggi Kecerdasan Emosional maka akan semakin baik kualitas Pelayanan Publik. Apabila Kecerdasan Emosional baik maka kualitas pelayanan publik juga akan baik.

### **3.2 Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara**

Berdasarkan hasil penelitian Hipotesis Kedua (H2) bahwa motivasi kerja dengan hasil penelitian  $t_{hitung} 4,244 > t_{tabel} 1,976$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , ini berarti variabel kinerja pegawai (X2) tidak dapat diabaikan. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Robbi, Hafiz Elfiansya Parawu, Nurbiah Tahir [15]. Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisa kuantitatif. Peneliti setuju dengan hasil pembahasan yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ASN.

Secara teoritis, kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya [16]. Kinerja pegawai dapat diukur melalui beberapa indikator seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian [17]. Kinerja yang baik tidak hanya menunjukkan tingkat produktivitas yang lebih tinggi tetapi juga kualitas interaksi yang lebih baik dengan masyarakat.

Menurut teori Expectancy Vroom, kinerja pegawai dipengaruhi oleh harapan mereka terhadap hasil kerja mereka, kemampuan mereka, serta motivasi yang didorong oleh insentif yang ada [6]. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi cenderung lebih mampu mengelola tekanan kerja, menjalin hubungan yang baik dengan kolega, dan merespons kebutuhan publik dengan cara yang lebih efektif dan efisien. Penelitian dari George & Brief, juga menunjukkan bahwa kinerja kerja dipengaruhi oleh kemampuan karyawan untuk menggunakan emosi untuk memfasilitasi kinerja. Karyawan dapat menggunakan emosi positif dan negatif untuk

keuntungan mereka dalam meningkatkan kinerja [18].

Penelitian sebelumnya telah mengusulkan sumber daya pribadi sebagai variabel fundamental untuk memahami lingkungan [19]. Kinerja yang efektif membutuhkan gabungan antara keterampilan kognitif dan emosional yang memungkinkan individu untuk menganalisis lingkungan mereka dan membuat keputusan terbaik [20]. Di antara semua variabel ini, kecerdasan emosional (EI) menjadi semakin penting untuk memahami hasil individu [21].

Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara dapat diterima. Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas Pelayanan Publik. Artinya semakin tinggi kinerja pegawai maka akan semakin baik kualitas pelayanan publik. Apabila kinerja pegawai baik, kualitas pelayanan publik juga akan baik.

### **3.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara**

Berdasarkan hasil penelitian Hipotesis Ketiga (H3) bahwa kecerdasan emosional dan kinerja pegawai dengan hasil penelitian  $F_{hitung} 106,496 > F_{tabel} 3,06$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Ini berarti variabel kecerdasan emosional (X1) dan kinerja pegawai (X2) tidak dapat diabaikan dan disesuaikan dengan penelitian terdahulu Martin Sanchez-Gomez dan Edgar Bresó yang diambil [22]. Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisa kuantitatif. Peneliti setuju dengan hasil pembahasan yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Secara teoritis, kecerdasan emosional (EI) dan kinerja pegawai merupakan dua faktor penting yang saling berkaitan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kecerdasan emosional, menurut Goleman, terdiri dari lima komponen utama: kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih mampu mengelola tekanan kerja, menjalin hubungan yang baik dengan kolega, dan merespons kebutuhan publik dengan cara yang lebih efektif dan efisien [5].

Kinerja pegawai, di sisi lain, merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya [16]. Kinerja yang baik tidak hanya menunjukkan tingkat produktivitas yang lebih tinggi tetapi juga kualitas interaksi yang lebih baik

dengan masyarakat. Menurut teori Expectancy, kinerja pegawai dipengaruhi oleh harapan mereka terhadap hasil kerja mereka, kemampuan mereka, serta motivasi yang didorong oleh insentif yang ada [6].

Penelitian dari Sanchez-Gomez dan Bresó, menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi positif terhadap kinerja pegawai, yang pada akhirnya mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan [22]. Penelitian ini relevan bagi instansi pemerintah seperti Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, dimana kerja tim dan interaksi dengan masyarakat merupakan bagian integral dari tugas sehari-hari.

Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional (X1) dan kinerja pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara dapat diterima. Dari analisis diketahui bahwa terdapat pengaruh secara simultan kecerdasan emosional dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional dan kinerja pegawai maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan public

#### 4. Kesimpulan

Berikut adalah beberapa kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Hal ini dapat ditunjukkan dengan koefisien regresi yang menunjukkan hubungan positif dan signifikan. Berdasarkan hasil penelitian, hipotesis yang menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik diterima. Dari hasil tersebut, berarti semakin tinggi kecerdasan emosional, maka semakin tinggi juga kualitas pelayanan publik.
2. Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Hal ini dapat ditunjukkan dengan koefisien regresi yang menunjukkan hubungan positif dan signifikan. Berdasarkan hasil penelitian, hipotesis yang menyatakan bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik diterima. Dari hasil tersebut, berarti semakin tinggi kinerja pegawai, maka semakin tinggi juga kualitas pelayanan publik.
3. Kecerdasan Emosional dan Kinerja Pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Hal ini ditunjukkan dengan

hasil penelitian yang menunjukkan hubungan positif dan signifikan. Berdasarkan hasil penelitian, hipotesis yang menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional dan Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik diterima. Dari hasil tersebut, berarti semakin tinggi kecerdasan emosional dan kinerja pegawai, maka semakin tinggi juga kualitas pelayanan publik.

#### Referensi

- [1] A. R. Dilapanga, "Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow," *J. Adm. J. Kaji. Kebijakan. dan Ilmu Adm. Negara*, vol. 3, no. 1, pp. 28–34, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unima.ac.id/index.php/administro/article/view/2052/926>
- [2] J. Rawls, *A Theory of Justice - Revised Edition*. United States of America: President and Fellows of Harvard College, 1999.
- [3] Aristoteles, *Sebuah "Kitab Suci Etika" Nicomachean Ethics*. Jakarta: Teraju Mizan, 2004.
- [4] Wulandari, Burhanuddin, and N. Mustari, "Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima," *J. Unismuh*, vol. 2, no. 1, pp. 140–155, 2021.
- [5] D. Goleman, *Emotional Intelligence*. New York, NY: Bantam Books, 1995.
- [6] V. H. Vroom, *Work and Motivation*. United States of America: John Wiley & Sons, Inc., 1964.
- [7] I. Pangkey, "Penerapan Manajemen Kinerja dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Pada FIS UNIMA di Era Pandemi Covid-19," *2Jurnal Adm. J. Kaji. Kebijakan. dan Ilmu Adm. Negara*, vol. 3, no. 2, pp. 42–44, 2021, [Online]. Available: [https://scholar.google.co.id/scholar\\_url?url=https://ejournal.unima.ac.id/index.php/administro/article/download/2799/1189&hl=en&sa=X&ei=2Nw9Z-vxAv-i6rQP0671kAs&scisig=AFWwaeY22PIUSU-IG8xfTceQTQFE&oi=scholar](https://scholar.google.co.id/scholar_url?url=https://ejournal.unima.ac.id/index.php/administro/article/download/2799/1189&hl=en&sa=X&ei=2Nw9Z-vxAv-i6rQP0671kAs&scisig=AFWwaeY22PIUSU-IG8xfTceQTQFE&oi=scholar)
- [8] D. S. R. Siwij, S. V. Tarore, H. Erwin, and H. F. V. Memah, "Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Di Kabupaten Minahasa," *J. Adm. J. Kaji. Kebijakan. dan Ilmu Adm. Negara*, vol. 6, no. 1, pp. 41–46, 2024, doi: 10.53682/administro.v6i1.9562.
- [9] J. D. Mayer, P. Salovey, and D. Caruso, "Models of emotional intelligence. In:

- Sternberg, R.J., Ed,” in *Handbook of Intelligence*, camridge, UK: Cambridge University Press, 2000, pp. 396–420. doi: <http://dx.doi.org/10.1017/cbo9780511807947.019>.
- [10] T. Sy, S. Tram, and L. A. O’Hara, “Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance,” *J. Vocat. Behav.*, vol. 68, no. 3, pp. 461–473, 2006, doi: 10.1016/j.jvb.2005.10.003.
- [11] I. Kurniawan and S. Mustikawati, “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan Badan Kepegawaian Negara,” *ESENSI*, vol. 19, no. 2, pp. 1–23, 2016.
- [12] J. V. D. Kalele, F. Tasik, and E. Kawung, “Efektivitas Standar Pelayanan Minimal Pada Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara,” *Agri-Sosioekonomi*, vol. 19, no. 2, pp. 1081–1090, 2023, doi: 10.35791/agrsosek.v19i2.48382.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- [14] F. Şahin and D. A. Işık, “Service Employee’s Emotional Intelligence and Customer’s Evaluations of Service Quality in Hospitality Industry,” *J. Adv. Manag. Sci.*, vol. 8, no. 2, pp. 65–69, 2019, doi: 10.18178/joams.8.2.65-69.
- [15] Robbi, H. E. Parawu, and N. Tahir, “Analisis Kinerja Pegawai Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar,” *Din. Gov. J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 10, no. 2, pp. 202–209, 2020.
- [16] A. A. P. Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM (Kedua)*. 2010.
- [17] S. P. Robbins, *Organizational Behavior*, Eighth edi. Jakarta: Prenhallindo, 2001.
- [18] J. M. George and A. P. Brief, “Motivational agendas in the workplace: The effects of feelings on focus of attention and work motivation.,” *Res. Organ. Behav.*, vol. 18, pp. 75–109, 1996.
- [19] G. Buruck, D. Dörfel, J. Kugler, and S. S. Brom, “Enhancing Well-Being at Work: The Role of Emotion Regulation Skills as Personal Resources Emotion Regulation Strategies Repertoire and Emotion Regulation Flexibility View project Inter-individual differences in neural correlates of emotion regulation View,” *J. Occup. Health Psychol.*, vol. 21, no. 4, pp. 480–493, 2016.
- [20] T. W. Moon and W. M. Hur, “Emotional intelligence, emotional exhaustion, and job performance,” *Soc. Behav. Pers.*, vol. 39, no. 8, pp. 1087–1096, 2011, doi: 10.2224/sbp.2011.39.8.1087.
- [21] C. Miao, R. H. Humphrey, and S. Qian, “A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes,” *J. Occup. Organ. Psychol.*, vol. 90, no. 2, pp. 177–202, 2016, doi: <https://doi.org/10.1111/joop.12167>.
- [22] M. Sanchez-Gomez and E. Bresó, “In pursuit of work performance: Testing the contribution of emotional intelligence and burnout,” *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 17, no. 15, pp. 1–13, 2020, doi: 10.3390/ijerph17155373.



© 2024 by the authors. Licensee Administro Journal

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).