

Kecerdasan Emosional Serta Dampaknya Untuk Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Pematangsiantar

Sudung Simatupang^a, Efendi^b

^a*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sultan Agung, Indonesia*

^b*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sultan Agung, Indonesia*

* *Corresponding author e-mail: selitaefracim@gmail.com/efendi.wu.@gmail.com*

ARTICLE INFO

DOI: 10.32832/jm-uika.v11i1.3049

Article history:

Received:

04-06-2020

Accepted:

08-11-2020

Available online:

01-12-2020

Keywords:

*Emotional Intelligence,
Employee Performance.*

ABSTRACT

Every organization has a human resource management structure, not only for private organizations but also for government-owned organizations. Government organizations often use the concept of good government, wherein this concept has often been used in the last decade for use in public reform. The form of service to the public is the main duty of civil servants to all citizens of society, in order that the form of service can run well, good performance is also needed. The research objective was to determine the effect of intelligence on employee performance. The research method in this study uses quantitative methods, the object of research is Pematangsiantar City Office of Public Works and Spatial Planning, the research sample is 67 civil servants who are employees. The results showed that the independent variable was emotional intelligence and the dependent variable was the employee's performance with a normal distribution provided that the two-way test value > Sig 0.05, which means that all variables are normally distributed. Furthermore, the path calculation results produce a positive result equation with a value of $Y = 9.885 + 0.805$, which means that the influence of the emotional intelligence variable has a positive effect on employee performance, and the test results to answer the hypothesis (t test) show that t is 10.898 for the emotional intelligence variable > with the results of the table of degrees of confidence worth 1.99773 and a significance level of $0.000 < 0.05$, the conclusion is that emotional intelligence affects employee performance

1. INTRODUCTION

Setiap organisasi memiliki tatanan pengelolaan sumber daya manusia, tidak hanya kepada organisasi swasta tetapi juga organisasi milik pemerintah. Organisasi pemerintah sering menggunakan konsep *good government*, dimana konsep ini sudah sering dipakai pada akhir dasawarsa yang lalu untuk dipergunakan dalam reformasi publik. Reformasi manajemen pelayanan publik dari aparatur sipil negara merupakan paradigma baru terhadap pelayanan yang berkualitas dari unsur organisasi pemerintah terhadap masyarakat, karena tujuan dari reformasi dari pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memperbaiki dan peningkatan dari kualitas pelayanan publik tersebut (Septiani, 2020).

Pemberian kualitas pelayanan kepada publik merupakan hal mutlak bagi setiap aparatur sipil negara yang berkerja untuk kepentingan masyarakat karena dengan motivasi yang kuat dalam memberikan pelayanan akan dapat mempengaruhi kinerja pegawai (Putri, 2016) yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerjanya. Kinerja menghasilkan kerja yang memiliki nilai pekerjaan dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan serta dapat dicapai oleh karyawan dimana pelaksanaan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan. Mangkunegara dalam (Kristianingsih &

Darmastuti, 2015). Kinerja aparatur sipil negara telah diatur menurut Peraturan Pemerintah No 30 tahun 2019 yang memiliki tujuan untuk melakukan penilaian kinerja yang menjamin objektivitas pegawai negeri sipil menurut perencanaan kinerja dari mulai individu pegawai itu sendiri, unit kerja atau organisasi dengan melihat target, pencapaian, selanjutnya hasil kemudian manfaat yang telah diperoleh serta perilaku dari aparatur itu sendiri.

Kantor dinas pekerjaan umum dan penataan ruang kota Pematangsiantar merupakan organisasi pemerintah yang melayani masyarakat kota Pematangsiantar dalam melayani konstruksi jalan, jembatan dan penataan ruang bagi kehidupan Kota Pematangsiantar. Agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik, maka pegawai pada kantor dinas pekerjaan umum dan penataan ruang kota Pematangsiantar memerlukan kinerja pegawai yang baik juga. Fenomena yang ditemukan di lapangan berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) terdapatnya pegawai yang belum optimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, selanjutnya untuk Perilaku Kerja (PK) bahwa komunikasi belum terjalin dengan baik antara pimpinan dengan pegawainya sehingga menimbulkan suasana kurang harmonis.

Kecerdasan emosional dapat juga menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Kecerdasan emosional mengacu kepada

kemampuan individu dalam mengenali makna emosi serta keterkaitannya dan cara penggunaannya dalam menyelesaikan masalah dan berguna dalam meningkatkan pengetahuan. Fenomena masalah yang terdapat para pegawai belum dapat mengoptimalkan inovasi inovasi dalam mempermudah pekerjaannya kemudian kemampuan dalam kerja sama dan tim kerja juga belum baik dan beberapa pegawai belum mampu memberi semangat motivasi kepada pegawai lainnya. Hal ini sangat mengganggu proses kerja organisasi, sebab kecerdasan emosional secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Pristy Sila, 2012).

Kecerdasan emosional mampu membuat seseorang untuk dapat menunjukkan integritasnya, seseorang kecerdasan emosionalnya baik dapat pasti dapat berpikir jernih dalam pekerjaan yang penuh tekanan, memiliki etika dalam bekerja, memiliki prinsip dan dorongan untuk berprestasi. (Hamidah et al, 2016), selanjutnya penelitian (Amilia & Purnama, 2016) menjelaskan kecerdasan emosional memiliki dampak atau berpengaruh terhadap kinerja pegawai, karena semakin tinggi kecerdasan

emosional, semakin tinggi pula kinerja (Abidin & Nisak, 2011).

Melihat permasalahan diatas maka penulis merumuskan masalah bagaimana dampak dari kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.

2. LITERATURE REVIEW

Kecerdasan Emosional. Kecerdasan emosional merupakan kondisi yang dapat dipelajari. Kecerdasan emosional merupakan kondisi dari kemampuan seseorang dalam menyelesaikan serta memiliki kemampuan dalam mengambil keputusan yang terbaik dalam permasalahan dengan melihat kondisi terhadap suatu kebenaran atas dasar pembelajaran berdasarkan pengalaman dan mampu menyesuaikan terhadap lingkungannya (Hamidah *et al.*, 2016).

Kecerdasan emosional dilakukan dengan mengekspresikan emosi dan mengatasinya dengan metode positif, berkomunikasi yang efektif, berempati dengan orang lain, mampu mengatasi kesulitan serta meredakan konflik. Kecerdasan emosional itu merupakan kemampuan dalam diri yang digunakan untuk memotivasi diri, bertindak dengan gigih dan mampu bertahan menghadapi keadaan yang dapat menimbulkan frustrasi serta menjaga agar stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa. Goleman dalam (Kristianingsih & Darmastuti, 2015). Pencapaian kinerja menurut hasil penelitian Goleman menyumbang sekitar 80

persen sedangkan sisanya untuk hal lain (Kuriawan & Mustikawati, 2016).

Dalam proses pelaksanaannya kecerdasan emosional memiliki tahapan tahapan yang dikemukakan (Mayer 2004) yaitu :

1. Tahap merasakan emosi di wajah, digunakan untuk melihat emosi di wajah dalam bentuk kebahagiaan, sedih, marah, rasa takut dan dapat dengan bantuan suara orang lain yang digunakan untuk memahami emosi secara mendalam.
2. Tahap memfasilitasi kemampuan untuk memanfaatkan informasi emosional dengan secara langsung yang digunakan untuk mendorong kreatifitas yang berdampak kepada perubahan suasana hati, mood dan pemikiran kreatif.
3. Tahap memahami emosi dengan informasi emosi dalam membina hubungan transisi emosi dari satu emosi kepada yang lainnya, serta dapat berupa informasi linguistik emosi yang dapat berupa kebahagiaan, marah menyakiti orang lain dan ketakutan.
4. Tahap untuk mengelola emosi, apabila seseorang merasa nyaman dalam zona emosionalnya maka kemungkinan dapat mengelola atau mengatur emosi orang lain dan mampu untuk mengembangkan diri sendiri dan orang lain serta tujuan lingkungan sosialnya.

Goleman dalam (Yuda & Suhaeni, 2017) menjelaskan ada lima dimensi yang dipergunakan untuk mengukur kecerdasan emosional yaitu kemampuan mengontrol diri, pengaturan diri, melakukan motivasi, empati atau memahami orang lain dan ketrampilan sosial. Sedangkan (Yuda & Suhaeni, 2017) memberikan pendapat bahwa dimensi kecerdasan emosional dapat berupa kesadaran diri (selfawareness) dan kesadaran sosial (social awareness).

Kinerja Pegawai. Kinerja merupakan tingkat dari pencapaian tugas yang dilaksanakan dalam suatu program kegiatan dan kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi perusahaan yang ditetapkan dalam kebijaksanaan yang strategis serta dapat diukur jika karyawan atau pegawai memiliki kriteria atau standart dalam mengukur keberhasilan perusahaan (Rosdaranita,2017).

Untuk dapat menghasilkan kinerja yang baik, maka diperlukan pengukuran kinerja karena kegunaannya untuk:

1. Memastikan pemahaman akan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja.
2. Kepastian akan tercapainya rencana kinerja yang telah disepakati.
3. Untuk membantu evaluasi pelaksanaan kinerja
4. Memberikan penghargaan dan hukuman
5. Alat komunikasi antar karyawan
6. Identifikasi kepuasan pelanggan terpenuhi

7. Membantu pemahaman proses kegiatan organisasi.
8. Untuk pengambilan keputusan yang objektif
9. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan
10. Untuk mengungkapkan jika ada permasalahan yang terjadi (Sedarmayanti, 2015)

Aparatur sipil negara dalam mengemban tugasnya memiliki standart kinerja yang di atur dalam (Peraturan Pemerintah Nomor 30, 2019) bahwa kinerja pegawai negeri sipil merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh setiap pegawai negeri sipil pada unit dan organisasi kerjanya sesuai dengan sasaran kinerja pegawai dan perilaku kerjanya.. Untuk dapat mengukur kinerja pegawai dengan baik maka dilakukan dengan prinsip: objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan.

Untuk dapat menilai prestasi kerja pegawai negeri sipil maka perlu dikaji berdasarkan 2 dua unsur yaitu sasaran kinerja pegawai dan perilaku kerja.

1. Sasaran kinerja pegawai adalah rencana kerja dan target kerja yang harus dicapai oleh pegawai negeri sipil berdasarkan waktu yang telah ditentukan dengan unsur banyak pekerjaan, kualitas kerja, waktu pekerjaan dan biaya yang dikeluarkan.
2. Perilaku kerja terdiri dari tingkah laku pegawai, sikap dan tindakan yang dilakukan oleh pegawai negeri sipil tentang apa yang boleh

dilakukan ataupun tidak boleh dilakukan dengan mengacu kepada ketentuan perundang undangan yang berlaku yang meliputi: orientasi pelayanan yang diberikan, inisiatif kerja (tanpa di suruh), komitmen kerja, disiplin kerja , dapat bekerja sama dan memiliki jiwa kepemimpinan.

Dalam penilaian kinerja perlu dilakukan dengan beberapa langkah. Langkah pertama mengidentifikasi spesifikasi tujuan penilaian kinerja contoh nya promosi karyawan dengan pelatihan , kedua menentukan tugas tugas dari pekerjaan/ analisis jabatan , memeriksa hasil tugas yang dilaksanakan, selanjutnya mnilai kinerja dengan pemberian nilai kepada setiap unsur jabatan, dan pendiskusian hasil kinerja (Yuda & Suhaeni,2017), untuk melakukan penilaian terhadap kinerja berarti melalukan evaluasi atau penilaian pada saat ini atau waktu telah lalu yang relatif standart prestasinya (Dessler, 2010).

Pengukuran kepada kinerja dapat dilakukan keapada bentuk sasaran kinerja pegawai dengan membandingkan sasaran kinerja pegawai dengan membandingkanrealisasi yang diperoleh dari sasaran kinerja pegawai dengan target kerja sesuai perencanaan kerja yang telah ditetapkan dan perilaku kerja dilakukan dengan penilaian terhadap perilaku kerja. Pengukuran kinerja dapat menurut waktu misalnya untuk setiap bulan, triwulan, waktu dengan semesteran, tahunan

serta perlu dibuat dalam dokumentasi kedalam bentuk dokumen pengukuran kinerja.

Nilai capaian kinerja yang paling tinggi terdapat pada nilai 120 (seratus dua puluh) dan bobot penilaian untuk Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) 60% serta Perilaku Kerja (PK) 40% (Ambarita et al., 2020). Kinerja pegawai negeri sipil dapat dilakukan melalui pembimbingan kinerja dengan tujuan target dari kinerja yang telah ditetapkan dalam sasaran kinerja pegawai, proses pembimbingan kinerja diberikan oleh pejabat penilai kinerja pegawai negeri sipil atau organisasi lain yang ditunjuk sebagai pembimbing kinerja pegawai negeri sipil, kinerja dapat diukur melalui jumlah pekerjaan yang di kerjakannya berdasarkan: kualitas, ketepatan waktu, kehadiran serta kemampuan kerjasama. (Bangun, 2012)

Hipotesa dan kerangka berpikir.

H₀: Tidak ada pengaruh dari kecerdasan emosional kepada kinerja pegawai kantor dinas pekerjaan umum dan penataan ruang kota Pematangsiantar

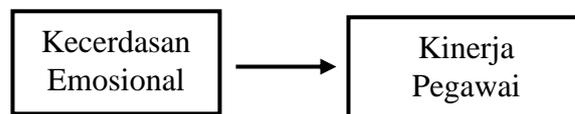
H₁: Terdapat pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.

Jika hasil dari nilai signifikansi (sig) < probabilitas 0.05, maka ditemukan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang artinya hipotesa diterima. Jika hasil dari nilai signifikansi (sig) > probabilitas 0.05, maka ditemukan tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel

terikat yang artinya hipotesa ditolak. Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabel.

Ketika nilai t hitung > t tabel maka ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai t hitung < t tabel, maka tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kerangka berpikir dari penelitian ini adalah



Gambar 1 Model Penelitian: kecerdasan emosional serta dampaknya terhadap kinerja pegawai

3. RESEARCH METHODS

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan objek Penelitian Kantor Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Pematangsiantar, sampel penelitian jumlahnya 67 pegawai negeri sipil yang menjadi pegawai. Analisa penelitian menggunakan uji validitas dan reabilitas data, normalitas, koefisien determinasi, analisis jalur dengan regresi sederhana serta uji t (parsial) untuk jawab hipotesa yang diberikan dan seluruh analisis perhitungan dilakukan dengan *software* SPSS

4. RESULTS

Hasil dari penelitian ini untuk profil responden dari pegawai sebanyak 67 orang yang menjadi subjek dari penelitian ini dengan kriteria untuk pegawai pria sebanyak 52 orang atau 76,12% serta wanita sejumlah 16 orang atau 23,88%. Secara keseluruhan untuk profil responden dapat diperhatikan pada tabel berikut:

Deskripsi Responden

Tabel 1. Deskripsi responden

Data Responden	Deskripsi Responden	Jumlah	Persentase
Berdasarkan Jenis Kelamin	Laki-laki	51	76,12%
	Perempuan	16	23,88%
Usia Responden	20-30	0	0
	31-40	13	19,4%
	41-50	38	56,7%
	51-60	16	23,9%
Pendidikan Responden	SMA	33	49,2%
	Diploma	1	1,5%
	S1	29	43,3%
	Magister	4	6%
Masa Kerja Pegawai	≤ 5 Tahun	3	4,5%
	6-10 Tahun	10	14,9%
	11-16 Tahun	28	41,8%
	≥ 17 Tahun	26	38,8%

Sumber: Pengolahan data, 2020

Validitas data. Hasil validitas digunakan pada penelitian ini

Tabel 2. Uji validitas

Variabel	Indikator Variabel	Hasil r Hitung	Hasil
Kecerdasan Emosional	Kesadaran Diri	0,830	Valid
	Manajemen Diri	0,543	Valid
	Motivasi Diri	0,768	Valid

Kinerja Pegawai	Empati	0,697	Valid
	Keterampilan Sosial	0,825	Valid
	Sasaran Kerja Pegawai (SKP)	0,755	Valid
	Perilaku Kerja (PK)	0,76	Valid

Sumber: Pengolahan data, 2020

Hasil dari pengujian validitas pada tabel 2 di atas bahwa nilai r_{hitung} dari seluruh indikator lebih besar dari r_{kritis} 0,3 kesimpulan yang dapat diperoleh semua indikator dari penelitian dikatakan valid.

Reabilitas data

Tabel 3. Uji reabilitas

Variabel	Indikator	Hasil r hitung	Hasil
Kecerdasan Emosional	Kesadaran Diri	0,951	Reliabel
	Manajemen Diri	0,953	Reliabel
	Motivasi Diri	0,951	Reliabel
	Empati	0,952	Reliabel
	Keterampilan Sosial	0,950	Reliabel
Kinerja Pegawai	Sasaran Kerja Pegawai (SKP)	0,950	Reliabel
	Perilaku Kerja (PK)	0,950	Reliabel

Sumber: Pengolahan data, 2020.

Hasil dari pengujian data dengan SPSS pada tabel 3 untuk uji reabilitas maka semua indikator dari variabel *Cronbach's Alpha If Item Deleted* lebih besar dari 0,70. Hasil tersebut berarti semua indikator dari penelitian dinyatakan reliabel

Normalitas data

Tabel 4. Uji normalitas

		Kecerdasan emosional	Kinerja pegawai
N		67	67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	70.42	66.57
	Std. Deviation	4.979	4.986
Most Extreme Differences	Absolute	.075	.106
	Positive	.071	.086
	Negative	-.075	-.106
Test Statistic		.075	.106
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200	.061

Sumber: Pengolahan data primer (2020)

Tabel 4 menjelaskan bahwa pengujian normalitas menunjukkan hasil *asymp. sig. (2-tailed)* untuk variabel kecerdasan emosional sebesar 0,200 dan kinerja pegawai 0.061, nilai tersebut diatas sig 0.05 berarti dalam penelitian ini bahwa variabel kecerdasan emosional dan kinerja pegawai berdistribusi normal.

Koefisien Determinasi

Selanjutnya untuk melihat kecocokan suatu model dan dilakukan perhitungan untuk mengetahui sumbangan pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependent) terlihat pada tabel 5 berikut ini

Tabel 5. Uji hubungan antar variabel

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804^a	.646	.641	2.988

Sumber: Pengolahan data primer, 2020

Tabel 5 diatas menjelaskan bahwa nilai sumbangan variabel independent (kecerdasan emosional) terhadap variabel dependent (kinerja pegawai) atau *R Square* besarnya 0.646 atau 64% yang berarti sisanya 36% dipengaruhi oleh faktor

lain misalnya kecerdasan intelektual kecerdasan spiritual, motivasi dan yang tidak dibahas dalam penelitian ini

Regresi persamaan sederhana

Selanjutnya untuk melihat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini

Tabel 6. Uji persamaan regresi sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	9.885	5.214			1.896	.062
Kecerdasan emosional	.805	.074	.804		10.89	.000

a. Dependent variable :Kinerja pegawai

Sumber: Pengolahan data primer, 2020

Hasil pada tabel 6 merupakan perhitungan analisis jalur dengan regresi sederhana diperoleh persamaan $Y = a + bX$, selanjutnya hasil perhitungannya senilai $Y = 9.885 + 0.805X$.

Penjelasannya bahwa jika nilai konstanta adalah 9.885, maka konsep pengertiannya jika variabel kecerdasan emosional dianggap nol (0) maka hasil dari kinerja pegawai adalah 9.885. Kemudian jika nilai koefisien arah kecerdasan emosional dengan nilai 0.805, yang artinya ketika nilai kecerdasan emosional naik 1 (satu) satuan, maka nilai kinerja pegawai (Y) dapat berubah dengan nilai 0.805 satuan, dengan asumsi yang lainnya sifatnya tetap. Selanjutnya hasil koefisien bernilai positif yang dapat dilihat

dari hasil persamaan di atas yang berarti kecerdasan emosional berdampak positif terhadap kinerja pegawai

Uji hipotesa

Penelitian pada tahap akhirnya memerlukan jawaban terhadap hipotesa yang diberikan sebelumnya. Untuk melihat hasil hipotesa penelitian dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 7. Uji hipotesa penelitian

Model	t	Sig.
1		
<i>(Constant)</i>	1.896	.062
Kecerdasan emosional	10.898	.000

Sumber: Pengolahan data primer, 2020

Untuk jawaban hipotesa pada tabel 7 dilihat pada hasil nilai tabel t_{hitung} dengan nilai 10.898 untuk variabel kecerdasan emosional > dengan hasil t_{tabel} $df = n - k$ $(67 - 2) = 1,997$ dan taraf signifikansi pada tabel 0.000. Berdasarkan nilai signifikansi (sig) dari tabel adalah $0.000 < probabilitas 0.005$, maka terdapat pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan nilai t_{hitung} dengan nilai $10.898 > dari t_{tabel} 1, 997$ hasilnya terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil dari analisa yang telah dilakukan di atas maka hasil dari penelitian ditemukan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai, hal ini di dukung oleh penelitian dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Yuda & Suhaeni, 2017), (Kuriawan & Mustikawati, 2016), (Ridhawati, 2016), (Hamidah et al., 2016), (Ardiansyah & Sulistiyowati, 2018), (Amilia, 2016)

yang menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sementara (Oktariani et al., 2016) berpendapat lain yang bertentangan dengan hipotesa penelitian ini, beliau menjelaskan dalam penelitiannya bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kemudian hasil jawaban dari penelitian ini untuk menerima hipotesa yang telah diberikan sebelumnya untuk menerima H_1 bahwa kecerdasan emosional berdampak terhadap kinerja pegawai dan menolak H_0 .

5. CONCLUSION AND SUGGESTION

Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini menjelaskan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang diperoleh dengan nilai besar hubungan kecerdasan emosional senilai 64% terhadap kinerja pegawai, sedangkan sisanya 36% dipegaruhi oleh variabel lainnya seperti kecerdasan intelektual, kecerdasan spiritual, motivasi serta variabel lainnya. Hasil analisa jalur dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh persamaan dengan nilai positif pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai dengan model persamaan $Y = 9.885 + 0.805$.

Uji partial atau uji t untuk menjawab hipotesa maka ditemukan jawaban menerima hipotesa dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $(10.898 > 1,997)$ yang artinya kecerdasan emosional memiliki pengaruh

terhadap kinerja pegawai penelitian ini telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang hasilnya positif.

Saran.

Saran yang diberikan, sebaiknya untuk peningkatan kinerja pegawai tidak hanya potensi kecerdasan emosionalnya saja yang diperhatikan, tetapi faktor lain yang mendukung kinerja seperti motivasi juga di perhatikan oleh para pimpinan kerja, dan hal lain yang dapat menunjang peningkatan kinerja sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan maksimal

REFERENCES

- Abidin, H. M. Z., & Nisak, I. (2011). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Guru (Studi Pada Guru Sdi Sabilil Huda Sumorame-Candi). *Jurnal Psikologi*, 1(1), 84–99. <https://doi.org/10.21070/psikologia.v1i1.742>
- Ambarita, M. H., Simatupang, S., & Candra, V. (2020). Efek Mediasi Motivasi Atas Hubungan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kehutanan Upt. Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Ii Pematangsiantar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 168–178. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.196>
- Amilia, S. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Pt. *Journal Of Business Management And Entrepreneurship Education*, 1(1).
- Amilia, S., & Purnama, R. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Pt. Indonesia Connets Plus Di Bandung. *Journal Of Business Management Education (Jbme)*, 1(1), 24–30.
- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh Kompetensi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis & Manajemen*, 2(1), 91–100.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Hamidah, R. S., Utami, N., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan Pt. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). In *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)/Vol* (Vol. 36, Issue 1).
- Kristianingsih, T. P., & Darmastuti, I. (2015). Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Ambiguitas Peran Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal Of Management*, 4(2), 1–10.
- Kuriawan, I., & Mustikawati, S. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spritual Terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Pengadaan Dan Kepangkatan Bagan Kepegawaian Negara. *Esensi*, 19(2), 1–16.
- Mayer, J. D. (2004). What Is Emotional Intelligence? Recommended Citation. *Emotional Intelligence*. https://scholars.unh.edu/personality_lab
- Oktariani, W., Wahyu, S., & Hana, L. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Serta Kepribadian Terhadap Kinerja. *Bisma Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 10(2), 144–155.
- Peraturan Pemerintah Nomor 30, (2019).
- Pristy Sila. (2012). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt . Indra Karya Malang) Pristy Sila W Nim : 08510001 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (Uin)*.
- Putri, S. N. (2016). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (Dpmppt) Kabupaten Sleman. *Adinegara*, 6(1), 44–56.
- Ridhawati, A. (2016). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt.Sang Hyang Seri (Pesero) Cabang Sidrap*.
- Rosdaranita, A. D. (2017). *Pengaruh Kecerdasan Spritula Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Di Cv Sidiq Manajemen Yogyakarta*.
- Sedarmayanti. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia - Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Ke Tujuh)*. Pt.Refika Aditama.
- Septiani, M. (2020). *Reformasi Birokrasi, Reformasi Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--reformasi-birokrasi-reformasi-pelayanan-publik#>
- Yuda, A., & Suhaeni, T. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis & Investasi*, 3(2), 51–62.