

# **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PESERTA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PADA BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH**

**Yuli Trisnaningsih**

*yulitrisnani@gmail.com*

*(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako)*

## **Abstract**

*This research aims at analyzing the influence of emotional intelligence (self-awareness, self-organizing, motivation, empathy, and social skill) of the staff toward the service quality of education and training participants at the Board of collected by using direct observation technique, and distributing questionnaire, interview, and documentation. This research employed quantitative descriptive method. Data were analyzed by adopting simple linear regression. The result of this research showed that : (1) simultaneously and partially, emotional intelligence of the staff had strongly significant influence toward the service quality of participant; (2) simultaneously, it had strongly significant influence if the emotional intelligence of the staff increased, the service quality of education and training participants also increased; meanwhile, partially, it had significant influence that each emotional intelligence dimension increased, so there was an factor of emotional intelligence that had significant influence toward the service quality was self-awareness dimension and the smallest was motivation dimension.*

**Keywords:** *Emotional intelligences, service quality, self-awareness, self-organizing, motivation, empathy, social skill*

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diharapkan semua instansi pemerintah, BUMN, dan swasta bisa melaksanakan pelayanan yang memuaskan kepada semua lapisan masyarakat, yang dimaksud dengan pelayanan publik disini adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik. Dalam penjelasan undang-undang ini dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai

yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks.

Selanjutnya untuk Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah berdasarkan Keputusan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 07 Tahun 2008 mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik dibidang Kepegawaian dan Kediklatan. Salah satu tugas pokok dan fungsi dari Kediklatan adalah Penyelenggaraan Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

Pelayanan pendidikan dan pelatihan terdiri dari 3 masalah, yaitu : 1) pelayanan sebelum/pra pendidikan dan pelatihan; 2) saat pendidikan dan pelatihan; 3) setelah pendidikan dan pelatihan.

Pelayanan sebelum/pra pendidikan dan latihan diantaranya : mulai dari melakukan

analisa kebutuhan diklat, menyiapkan sarana dan prasarana pendidikan mulai dari asrama, kelas, ruang makan, alat bantu mengajar, menyiapkan kurikulum, menyiapkan modul, alat tulis peserta, selain itu yang tidak kalah penting dalam pendidikan dan pelatihan adalah penyiapan Sumber Daya Manusianya yaitu panitia penyelenggara, widyaiswara yang akan membawakan materi selama proses belajar-mengajar, kemudian dilanjutkan dengan pembuatan jadwal pendidikan dan pelatihan, terakhir pemanggilan dan pendaftaran/penerimaan peserta pendidikan dan pelatihan.

Pelayanan saat pendidikan dan pelatihan meliputi : kegiatan/proses belajar mengajar baik dalam kelas maupun diluar kelas (*out door*), materi yang diterima peserta diklat setiap harinya rata-rata 9 sampai 12 jam pelajaran, satu jam pelajaran 45 menit. Kemudian pelayanan pada peserta yang harus menginap di asrama diantaranya : pelayanan diasrama dengan ada petugas/panitia yang membersihkan asrama tiap hari, mengatur kelancaran air dan penggantian sprei/ sarung bantal setiap minggu, kemudian pelayanan konsumsi terdiri dari makan pagi, *snack* pagi, makan siang, *snack* sore dan makan malam, termasuk pelayanan ibadah dengan disediakannya mushola yang cukup luas bisa untuk berjamaah dan sholat jumat.

Pelayanan setelah pendidikan dan pelatihan atau evaluasi pasca diklat hal ini bisa dilihat apakah alumni sudah menerapkan apa saja yang mereka dapatkan dalam pendidikan dan latihan, kemudian apakah alumni sudah dimanfaatkan tenaganya sesuai dengan kompetensinya.

Permasalahan pelayanan yang terjadi pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah: 1) untuk pra/sebelum diklat, untuk diklat teknis dan fungsional kadang-kadang tidak berdasarkan analisa kebutuhan diklat, sehingga yang datang pesertanya tidak sesuai dengan yang diharapkan, kemudian kurikulumnya pun kurang tepat. Sarana diklat masih banyak

yang belum memenuhi standart contohnya bak mandi bocor airnya tidak lancar, sound sistem putus-putus suaranya, sebagian AC di ruang kelas maupun diasrama rusak tidak bisa dipakai, dan lain-lain; 2) pelayanan pada saat pendidikan, panitia lambat datang kurang bertanggung jawab, widyaiswara tidak tepat waktu pada saat mengajar, alat bantu mengajar belum siap, peserta tidak disiplin, konsumsi menunya kurang sesuai dengan standar yang ada, kamar mandi kotor dan kurang air; 3) pelayanan setelah pendidikan dan pelatihan/ evaluasi pasca diklat, belum terpantaunya pemamfaatan alumni diklat secara baik.

Melihat permasalahan tersebut maka perlu adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia pemberi layanan pendidikan dan pelatihan agar peserta diklat merasa puas pada saat maupun setelah diklat. Hal ini bisa dilakukan dengan cara peningkatan profesional pegawai pemberi layanan mulai dari daya tanggap petugas, keramahan petugas, jujur, ikhlas, sabar, ketepatan waktu, akuntabilitas, penuh dengan inovasi dan kreatifitas. Untuk mendapatkan kondisi seperti itu tidak terlepas dari kecerdasan emosional pegawai itu sendiri. Goleman (2001 : 44) menyatakan bahwa, kecerdasan intelektual (IQ) hanya menyumbang 20% bagi kesuksesan, sedangkan 80% adalah sumbangan faktor kekuatan-kekuatan lain, diantaranya adalah kecerdasan emosional (*emotional intellegence*) yakni kemampuan memotivasi diri sendiri, mengatasi frustrasi, mengontrol desakan hati, mengatur suasana hati (*mood*), berempati serta kemampuan bekerja sama.

Dari adanya fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk menganalisa Pengaruh Kecerdasan Emosional Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Pendidikan dan Pelatihan pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

**METODE**

Penelitian ini didesain secara kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori. Penelitian eksplanatori adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2008;11).

Dilihat dari sisi keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Jika alat ukur yang digunakan tersebut tidak valid atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian yang diperoleh tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu tes validitas, dan tes realibilitas.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengamatan (*observasi*), Wawancara (*interview*), Angket (*questionnaire*) dan dokumentasi.

Selanjutnya teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier

sederhana. Analisis regresi sederhana menyangkut sebuah variabel independen dan sebuah variabel dependen (Nasir, 2005;459).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

Analisis hubungan kecerdasan emosional selaku variabel bebas (*independent*) yang meliputi kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial terhadap kualitas pelayanan peserta diklat sebagai variabel terikat (*dependent*) sangat kuat.

Penelitian dan pengolahan data terhadap 50 responden yang menjadi sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution 16* (SPSS 16).

Hasil perhitungan korelasi *Pearson Product Moment* tentang keeratan hubungan masing-masing variabel bebas (*independent*) (X) terhadap variabel terikat (*dependent*) (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Keeratan Hubungan setiap dimensi *independent* dengan variabel *dependent*.

No.	Variabel <i>Independent</i> (X)	Koefisien Korelasi
1.	Kesadaran Diri (X <sub>1</sub> )	0,678
2.	Pengaturan Diri (X <sub>2</sub> )	0,682
3.	Motivasi (X <sub>3</sub> )	0,721
4.	Empati (X <sub>4</sub> )	0,602
5.	Keterampilan Sosial (X <sub>5</sub> )	0,759

Sumber : Olahan data primer, SPSS, 2012.

Berdasarkan tabel 1. Menunjukkan bahwa:

- a) Hubungan antara variabel X<sub>1</sub> terhadap Y sebesar 0,678, artinya Kesadaran Diri mempunyai korelasi/hubungan terhadap kualitas pelayanan sebesar 67,8%. Perlu diketahui variabel X<sub>1</sub> adalah kesadaran diri meliputi: kemampuan mengelola perasaan

sendiri, kemampuan melakukan introspeksi diri, kemampuan mengambil keputusan, perasaan percaya diri, dan pemahaman apa yang dilakukan saat ini.

- b) Hubungan antara variabel X<sub>2</sub> terhadap Y sebesar 0,682 artinya Pengaturan Diri mempunyai korelasi/hubungan terhadap kualitas Pelayanan sebesar 68,2%. Dimana

variabel  $X_2$  adalah pengaturan diri meliputi: kemampuan menyelesaikan tugas, kemampuan menjaga emosi, kemampuan menjaga kesabaran, rasa optimis dalam menghadapi segala tantangan, dan kemampuan menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

- c) Hubungan antara variabel  $X_3$  terhadap Y sebesar 0,721 artinya Motivasi pegawai mempunyai korelasi/hubungan terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 72,1%. Dimana variabel  $X_3$  adalah Motivasi yang meliputi: kemampuan mengambil inisiatif, keinginan untuk berprestasi, keberanian menanggung resiko dalam setiap melakukan kegiatan, keinginan untuk memberi semangat pada teman kerja, kemampuan untuk menjaga agar tidak mudah menyerah pada saat menjalankan tugas yang sulit.
- d) Hubungan antara variabel  $X_4$  terhadap Y sebesar 0,602 artinya Empati mempunyai korelasi/hubungan terhadap Kualitas

Pelayanan sebesar 60,2%. Dimana variabel  $X_4$  adalah Empati yang meliputi: kemampuan ikut merasa sedih apabila ada teman dapat musibah, kemampuan merasa bahagia apabila teman mempercayai, kemampuan membaca perasaan orang lain melalui bahasa non verbal/bahasa tubuh, serta ada keinginan bisa membantu meringankan beban orang lain.

- e) Hubungan antara variabel  $X_5$  terhadap Y sebesar 0,759 artinya Keterampilan Sosial mempunyai korelasi/hubungan terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 75,9%. Dimana variabel  $X_5$  adalah Ketrampilan sosial yang meliputi: keinginan untuk bisa bekerjasama dengan orang lain, kemampuan beradaptasi dengan lingkungan manapun, kemampuan bergaul/mencari teman untuk bertukar pikiran, kemampuan untuk bermusyawarah untuk menyelesaikan persoalan bersama, serta kemampuan mengorganisasikan dan memimpin kelompok.

Tabel 2. Keeratan hubungan variabel X terhadap variabel Y berdasarkan Multiple R.

Model	R	R Square	Adjusted	Std. Error
1	0,928	0,861	0,846	0,198

Sumber : Olahan data primer, SPSS, 2012

Pada tabel 2 menunjukkan dari 50 sampel yang diobservasi atau dianalisis dalam kajian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

- 1. Multiple R sebesar 0,928 menunjukkan bahwa korelasi variabel bebas X terhadap variabel terikat Y sebesar 92,8%. Artinya ada keeratan hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Kualitas Pelayanan positif yang sangat kuat/sempurna.
- 2. R Square 0,861 menunjukkan bahwa 86,1% perubahan pada variabel terikat Y dapat dijelaskan oleh variabel bebas X. Artinya bahwa 86,1% perubahan pada kualitas pelayanan dapat dijelaskan/dipengaruhi

oleh Kecerdasan Emosional pegawai, sedangkan 13,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

- 3. Adjusted R Square 0,846 menunjukkan setelah R Square disesuaikan atau dikoreksi oleh derajat kebebasan (df) bahwa 84,6% perubahan variabel terikat (kualitas pelayanan) dapat dijelaskan/dipengaruhi oleh variabel bebas (kecerdasan emosional), sedangkan 15,4% dijelaskan/dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi antara Variabel X terhadap Variabel Y

Model	Coefficients	Standart Error	T
<i>Constant</i>	-0.139	0.05	-2.787
Kesadaran Diri	0.296	0.069	4.306
Pengaturan Diri	0.277	0.068	4.099
Motivasi	0.184	0.081	2.256
Empati	0.223	0.064	3.475
Keterampilan Sosial	0.274	0.081	3.394

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2012

Dari tabel 3. menunjukkan bahwa persamaan garis regresi (*Equation for sample Regression Line*) dari kajian ini adalah secara bersamaan, besaran nilai pengaruh kualitas pelayanan dari kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial adalah:

$$\hat{Y} = -0,139 + 0,296(X_1) + 0,277(X_2) + 0,184(X_3) + 0,223(X_4) + 0,274(X_5).$$

Artinya secara simultan peubahan variabel bebas kecerdasan emosional yang terdiri dari X<sub>1</sub>,X<sub>2</sub>,X<sub>3</sub>,X<sub>4</sub>,X<sub>5</sub> terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebagai berikut :

1. Nilai koefisien regresi untuk *Constant* 0,139 artinya jika nilai variabel Kesadaran Diri, Pengaturan Diri, Motivasi, Empati dan Keterampilan Sosial diabaikan atau nilainya nol, maka Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan sebesar 13,9%.
2. Nilai koefisien regresi untuk dimensi Kesadaran Diri (X<sub>1</sub>) 0,296 artinya setiap adanya peningkatan kesadaran diri pegawai sebesar 0,296 maka akan terjadi peningkatan kualitas pelayanan peserta diklat sebesar 29,6%.

3. Nilai koefisien korelasi untuk dimensi Pengaturan Diri (X<sub>2</sub>) 0,277 artinya setiap adanya peningkatan pengaturan diri pegawai sebesar 0,277 maka akan terjadi peningkatan kualitasan pelayanan peserta diklat sebesar 27,7%.
4. Nilai koefisien korelasi untuk variabel Motivasi (X<sub>3</sub>) 0,184 artinya setiap adanya peningkatan motivasi pegawai sebesar 0,277 maka akan terjadi peningkatan kualitasan pelayanan peserta diklat sebesar 18,4%.
5. Nilai koefisien korelasi untuk variabel Empati (X<sub>4</sub>) 0,223 artinya setiap adanya peningkatan empati pegawai sebesar 0,223 maka akan terjadi peningkatan kualitasan pelayanan peserta diklat sebesar 22,3%.
6. Nilai koefisien korelasi untuk variabel Keterampilan Sosial (X<sub>5</sub>) 0,274 artinya setiap adanya peningkatan keterampilan sosial pegawai sebesar 0,274 maka akan terjadi peningkatan kualitasan pelayanan peserta diklat sebesar 27,4%.

**Uji Anova (Uji F)**

Tabel 4. Hasil Uji F Secara Simultan Variabel *independent* X terhadap Variabel *dependent* Y

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	10,698	5	2,140	54,663	0,00 <sup>a</sup>
Residual	1,722	44	0,039		
Total	12,420	49			

Sumber : Olahan data primer, SPSS, 2012

Pada tabel 4. Hasil perhitungan memperlihatkan bahwa nilai F hitung 54,663, kemudian F tabel dengan tingkat kesalahan 5%; df 5 dan derajat kebebasan 44, maka  $F(0,05;5;44) = 2,36$ . Jadi F-hitung  $54,663 > 2,36$  F-tabel dengan nilai Sig0,00, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan

emosional (kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial) pegawai secara bersama-sama (simultan) memberikan kontribusi sangat nyata/signifikan terhadap kualitas pelayanan peserta pendidikan dan pelatihan.

**Uji Parsial (t-test)**

Tabel 5. Pengaruh setiap sub variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y).

Variabel <i>Independent</i> (X)	Nilai t-hitung	Nilai t-tabel	Uji – t	Keterangan
X <sub>1</sub>	4,306	2,013	$4,306 > 2,013$	Signifikan
X <sub>2</sub>	4,099	2,013	$4,099 > 2,013$	Signifikan
X <sub>3</sub>	2,256	2,013	$2,256 > 2,013$	Signifikan
X <sub>4</sub>	3,475	2,013	$3,475 > 2,013$	Signifikan
X <sub>5</sub>	3,394	2,013	$3,394 > 2,013$	Signifikan

Sumber: Olahan data primer, SPSS, 2012.

Dari hasil uji t – test dapat dijelaskan pengaruh variabel bebas (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>5</sub>) sebagai berikut:

- 1) Kesadaran diri dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $4,306 > 2,013$ ), artinya kesadaran diri pegawai secara signifikan/nyata berpengaruh terhadap kualitas pelayanan peserta pendidikan dan pelatihan.
- 2) Pengaturan diri dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $4,099 > 2,013$ ), artinya pengaturan diri secara signifikan/nyata berpengaruh terhadap

kualitas pelayanan peserta pendidikan dan pelatihan.

- 3) Motivasi dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,256 > 2,013$ ), artinya motivasi pegawai secara signifikan/nyata berpengaruh terhadap kualitas pelayanan peserta pendidikan dan pelatihan.
- 4) Empati dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $3,475 > 2,013$ ), artinya empati pegawai secara signifikan/nyata berpengaruh terhadap kualitas pelayanan peserta pendidikan dan pelatihan.
- 5) Keterampilan sosial dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $3,394 > 2,013$ ),

artinya keterampilan sosial pegawai secara signifikan/nyata berpengaruh terhadap kualitas pelayanan peserta pendidikan dan pelatihan.

## **Pembahasan**

### ***Pengaruh Kecerdasan Emosional Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Diklat***

Berdasarkan uji multiple R, uji F dan Uji t, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Keeratan hubungan antara kecerdasan emosional pegawai dan kualitas pelayanan peserta pendidikan dan pelatihan dengan arah positif dan sangat kuat.
2. Kecerdasan Emosional yang terdiri dari kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial mempunyai pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Diklat.

### ***Hubungan tiap-tiap dimensi kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan***

- 1) Hubungan dimensi kesadaran diri terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil uji statistik persamaan garis regresi, bahwa kesadaran diri memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan peserta diklat dengan nilai sebesar 0,296, artinya kesadaran diri memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan peserta diklat sebesar 29,6%.

Kesadaran diri meliputi kemampuan mengelola perasaan, kemampuan melakukan introspeksi diri untuk menemukan kembali hal-hal yang penting dalam hidup, kemampuan dalam pengambilan keputusan, perasaan percaya diri terhadap hal yang baik, dan pemahaman apa yang sedang dilakukan saat ini.

Goleman (2001: 513) menyatakan bahwa :

“ Kesadaran Diri adalah mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu

pengambilan keputusan diri sendiri. Selain itu kesadaran diri juga berarti menetapkan tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat “

Sinambela (2008: 6) kualitas pelayanan prima tercermin dari:

“ Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Hasil pengamatan peneliti sebagian besar pegawai yang jadi panitia penyelenggara pendidikan dan pelatihan telah melakukan pelayanan dengan baik, penuh percaya diri, positif thinking, dan bertanggung jawab sesuai dengan tugasnya.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran diri pegawai sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan.

- 2) Hubungan dimensi pengaturan diri terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil uji statistik persamaan garis regresi, bahwa pengaturan diri memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan peserta diklat dengan nilai sebesar 0,277, artinya pengaturan diri memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan peserta diklat sebesar 27,7%.

Pengaturan Diri meliputi kemampuan menyelesaikan tugas, kemampuan menjaga emosi disetiap saat, kemampuan dalam menjaga tingkat kesabaran, dan perasaan optimis.

Goleman (2001: 514) berpendapat :

“ Pengaturan Diri adalah menangani emosi kita sedemikian, sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati, sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapai suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi “

LAN dalam Sutopo (2006: 18), kriteria-kriteria pelayanan diantaranya adalah:

“Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkrit”.

Hasil pengamatan peneliti, pegawai Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah dalam pengaturan dirinya masih perlu diperbaiki, karena pada saat melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan, tingkat emosi, kesabaran dan rasa optimisnya masih rendah.

Melihat hal tersebut, maka pengaturan diri pegawai harus selalu ditingkatkan, karena hal ini berdampak positif dalam pelaksanaan tugasnya sebagai pemberi pelayanan yang baik kepada peserta pendidikan dan pelatihan.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa pengaturan diri sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan peserta pendidikan dan pelatihan.

### 3) Hubungan dimensi motivasi terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil uji statistik persamaan garis regresi, bahwa motivasi memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan peserta diklat dengan nilai sebesar 0,184 artinya motivasi memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan peserta diklat sebesar 18,4%.

Motivasi meliputi kemampuan mengambil inisiatif dan bertindak efektif, keinginan untuk berprestasi dalam berkompetisi, keberanian menanggung resiko dalam setiap kegiatan, ketertarikan pada inovasi baru, keinginan untuk memberikan semangat pada teman kerja, dan kemampuan untuk tidak mudah menyerah pada saat menjalankan tugas.

Menurut Goleman (2001: 514) bahwa:

“Motivasi berarti menggunakan hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun seseorang menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi”.

LAN dalam Sutopo (2006: 18), kriteria-kriteria pelayanan diantaranya:

“Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia”.

Hasil pengamatan peneliti, pegawai Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah pada saat bertugas sebagai panitia penyelenggara motivasinya kurang baik, mudah menyerah, kurang inisiatif dan kreatif dalam bertugas sebagai pelayanan.

Melihat hal tersebut maka pegawai harus meningkatkan motivasinya pada saat memberikan pelayanan terhadap peserta pendidikan dan pelatihan, dengan cara tidak mudah menyerah pada saat bekerja, memberikan semangat pada teman maupun peserta diklat pada saat mendapatkan tugas, serta mampu memberikan gagasan/inovasi baru dan berani mengambil risikonya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi sangat dibutuhkan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

### 4) Hubungan dimensi empati terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil uji statistik persamaan garis regresi, bahwa empati memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan peserta diklat dengan nilai sebesar 0,223 artinya empati memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan peserta diklat sebesar 22,3%.

Empati meliputi kemampuan ikut merasakan sedih apabila teman mendapat musibah, kemampuan merasa bahagia apabila teman mempercayainya, kemampuan membaca perasaan orang lain melalui bahasa tubuh/non verbal, dan keinginan bisa membantu meringankan beban hidup orang lain.

Pendapat Goleman (2001: 514) bahwa:

“Kemampuan berempati adalah kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam”

Fitzsimmons dalam Sinambela (2008: 7) menyebutkan:

“Ada lima Indikator Pelayanan Publik diantaranya *Empathy*, yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen”.

Selanjutnya LAN dalam Sutopo (2006: 18) kriteria pelayanan diantaranya:

“Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal”.

Hasil pengamatan peneliti, pegawai Badan Kepegawaian Pendidikan dan

Pelatihan Daerah pada saat menjadi panitia diklat mereka sangat senang apabila peserta diklat mempercayai apa yang mereka lakukan akhirnya bisa menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan peserta.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa empati sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

#### 5) Hubungan dimensi keterampilan sosial terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil uji statistik persamaan garis regresi, bahwa keterampilan sosial memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan peserta diklat dengan nilai sebesar 0,274, artinya empati memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan peserta diklat sebesar 27,4%.

Ketrampilan Sosial meliputi keinginan untuk bisa bekerjasama dengan orang lain, kemampuan beradaptasi dengan lingkungan manapun, kemampuan bergaul mencari teman, kemampuan dalam bermusyawarah untuk menyelesaikan persoalan bersama, kemampuan mengorganisir.

Goleman (2001: 514) menyatakan Bahwa:

“Kecerdasan sosial berarti menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, kemudian menggunakan kecerdasan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan dan untuk bekerjasama dalam tim”

Sinambela (2008: 6) kualitas pelayanan prima diantaranya:

“Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat”.

Identifikasi unsur-unsur Kepuasan dapat pula dikembangkan dari Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, yang meliputi:

“Tanggung Jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan: pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas“.

Hasil pengamatan peneliti, pegawai Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah pada saat menjadi panitia diklat mereka selalu berusaha bermanfaat bagi peserta, bisa bekerjasama dengan peserta dan pelatih/widyaiswara, dapat menjadi *team work* yang *solid*.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keterampilan sosial sangat dibutuhkan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

### ***Faktor Kecerdasan Emosional manakah yang paling besar berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.***

Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah merupakan organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan pendidikan dan pelatihan bagi Pegawai Negeri Sipil mulai dari diklat Prajabatan bagi CPNS sampai dengan diklat jabatan struktural maupun jabatan fungsional. Dalam menjaga kualitas pelayanan tidak lepas dari beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu: Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, dan Peraturan Perundangan. Dalam penelitian ini yang diteliti adalah faktor Sumber Daya Manusia terutama dalam hal Kecerdasan Emosionalnya.

Berbicara tentang Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan di BKPPD Provinsi

Sulawesi Tengah yang dikaitkan dengan Kecerdasan Emosional pegawai pemberi pelayanan, maka akan dipengaruhi oleh beberapa faktor/dimensi diantaranya kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan ketrampilan sosial yang pada akhirnya mendukung terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan, sehingga peserta diklat merasa puas pada saat ikut maupun setelah selesai mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Untuk mengkaji lebih jauh tentang faktor/dimensi kecerdasan emosional manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dapat kita lihat di persamaan garis regresi yaitu:

$$\hat{Y} = -0,139 + 0,296(X_1) + 0,277(X_2) + 0,184(X_3) + 0,223(X_4) + 0,274(X_5).$$

Berdasarkan persamaan tersebut maka dapat dinyatakan bahwa yang berpengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan adalah faktor/dimensi Kesadaran Diri 29,6% dan yang terkecil berpengaruh adalah Motivasi 18,4%.

Dari hasil analisa tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk faktor Kesadaran Diri tetap dipertahankan, sedangkan motivasi harus ditingkatkan.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data tentang pengaruh kecerdasan emosional pegawai terhadap kualitas pelayanan peserta pendidikan dan pelatihan pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Kecerdasan Emosional yang terdiri dari dimensi kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial mempunyai pengaruh yang signifikan dan sangat kuat terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Pendidikan dan Pelatihan pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan

Pelatihan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

- 2) Dari kelima dimensi/faktor kecerdasan emosional yang memberikan pengaruh signifikan terbesar terhadap kualitas pelayanan peserta pendidikan dan pelatihan adalah dimensi kesadaran diri, sedangkan yang memberikan pengaruh terkecil adalah dimensi motivasi.

### **Rekomendasi.**

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini ada beberapa hal yang perlu disampaikan, antara lain:

#### **1. Saran teoritis.**

Masih diperlukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor lain diluar faktor yang telah diteliti yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan peserta pendidikan dan pelatihan.

#### **2. Saran Praktis.**

- a. Untuk Peningkatan Sumber Daya Manusia pelayanan maka perlu peningkatan kecerdasan emosional dari semua dimensi (kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial) secara berkelanjutan, agar bisa memperbaiki sikap perilaku yang baik.
- b. Perlu peningkatan motivasi pegawai, agar mempunyai semangat bekerja yang baik, tidak mudah menyerah dalam menjalankan tugas, dengan cara kepala BKPPD memberikan reward pada pegawai yang berprestasi.
- c. Untuk peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan perbaikan sarana dan prasaran pendidikan dan pelatihan.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Prof. Dr. H. Sulaiman Mamar. Drs. MSi selaku prmbimbing I dan Bapak Dr. Muh Nur Ali. Drs. MSi selaku pembimbing II yang telah mencurahkan segenap waktu dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan artikel ini.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Goleman, Daniel. 2001. *Working White Emotional Intelligence. (terjemahan Alex Tri Kantjono W)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Natsir Muhamad. 2004. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, Priyo Hastono. 2001. *Analisa Data*. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universtas Indonesia.
- Sutopo, Adi Suryanto. 2006. *Pelayanan prima*. Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor 63. Tahun 2003. Tentang Pelayanan Publik.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). 2011. Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Sulawesi Tengah.
- Undang-Undang. Nomor 25. Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.