

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KEMAMPUAN SDM DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA ORGANISASI

Rini Kustiah¹⁾

Email: Rini_Kustiah@gmail.com

M. Alfani²⁾

Kurniaty³⁾

Universitas Islam Kalimantan (Uniska) MAB Banjarmasin

ABSTRACT

This study design using quantitative and qualitative methods. Data were collected through questionnaires to 50 respondents officers in the Department of Population and Civil Registration North Barito regency. Program data analysis using SPSS version 16.0. Then analysis of the data obtained in the form of quantitative analysis Quantitative Analysis of covering validity and reliability, hypothesis testing through F test and t test and analysis test, the coefficient of determination (R²). The data analysis technique used is the analysis of multiple linear regersi which serves to prove the hypothesis of the study.

Results of the analysis found that variables Emotional Intelligence (X1) of 56.2%, HR Capability (X2) of 69.8%, and Service Effectiveness (X3) amounted to 86.3% singly or together have a positive and significant impact on the Public Organization performance (Y). Figures adjusted R-square of 0.879 indicates that 87.9% of Public Organization Performance variables influenced by three independent variables used in the regression equation. While the remaining 12.1% is explained by other variables outside the three variables used in this study. And it is known that the dominant variable affecting the Public Organization Performance is variable effectiveness in addition to the variables Emotional Intelligence Service and the ability of human resources.

Keywords : Emotional Intelligence, Human Resource Capability, Organizational Effectiveness and Performance of Public Services.

PENDAHULUAN

Kinerja organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Berbagai usaha telah dilakukan oleh pemerintah dalam rangka peningkatan kinerja organisasi.

Penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara negara.

Efektivitas selalu diukur dengan unit produksi atau layanan baik kualitas maupun kuantitas. Taliziduhu Ndraha, (2003 : 239) juga mengemukakan bahwa Efektivitas organisasi dapat ditentukan dari sejauh mana pencapaian (realialisasi) dari tujuan (target) yang ingin dicapai.

Kecerdasan Emosional (EQ) merupakan faktor penentu keberhasilan kinerja suatu

organisasi. Dimana kecerdasan emosional seseorang mampu mengendalikan segala ego dan keinginannya serta mampu memahami karakteristik orang lain bisa menciptakan suasana kerja yang dinamis.

Kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Selanjutnya totalitas kemampuan dari seseorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor, yakni kemampuan intelektual dan kemampuan fisik (Robbin, 2006; Siagian, 2006)

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Barito Utara Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Barito Utara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara

mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa keberadaan suatu organisasi yang dibangun, memerlukan SDM yang mempunyai kemampuan dan kecerdasan emosional yang stabil, serta efektivitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat untuk meningkatkan kinerja organisasi publik. Dengan demikian diharapkan tujuan dan sasaran organisasi dapat dicapai sesuai dengan misi dan visi yang telah ditetapkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat Kecerdasan Emosional (EQ), kemampuan SDM dan efektivitas

pelayanan terhadap Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.

TINJAUAN TEORITIS

Kinerja Organisasi

Kinerja sudah menjadi kata populer yang menarik dalam pembicaraan manajemen publik. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi tersebut (Bastian, 2001:239).

Kinerja dinyatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber- sumber tertentu yang digunakan (*input*).

Dalam kerangka organisasi terdapat hubungan

antara kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja organisasi (*organization performance*) meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dalam memaksimalkan suatu kegiatan.

Kecerdasan Emosional

Goleman (2003) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kapasitas dalam mengenali perasaan-perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi-emosi dengan baik dalam diri kita sendiri maupun dalam hubungan-hubungan kita. Goleman menjelaskan bahwa koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik.

Cooper dan Sawaf (2002) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Kecerdasan emosi menuntut pemilikan perasaan untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri dan orang lain serta menanggapi dengan tepat, menerapkan secara efektif energi emosi dalam kehidupan sehari-hari. Tentu saja kecerdasan emosional tidak cukup hanya memiliki perasaan. Kecerdasan emosional menuntut kita untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan-pada diri kita dan orang lain-dan untuk menanggapi dengan tepat, menerapkannya dengan efektif informasi dan energi emosi

dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari.

Goleman (2003) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terbagi ke dalam lima wilayah utama, yaitu kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. Secara jelas hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*)
2. Pengaturan Diri (*Self Management*)
3. Motivasi (*Self Motivation*)
4. Empati (*Empathy/Social awareness*)
5. Keterampilan Sosial (*Relationship Management*)

Kemampuan SDM

Sumber daya manusia yang memiliki kemampuan

tinggi sangat menunjang tercapainya visi dan misi organisasi untuk segera maju dan berkembang pesat, guna mengantisipasi kompetisi global. Kemampuan yang dimiliki seseorang akan membuatnya berbeda dengan yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja. Amini (2004, hal. 48) mendefinisikan kemampuan adalah “satu keadaan di mana seseorang siap dalam menghadapi segala situasi dengan bekerja dan resiko yang harus diterima”.

Kemampuan (*abilities*) seseorang akan turut serta menentukan kinerja dan hasilnya. Yang dimaksud dengan kemampuan atau *abilities* ialah bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara fisik atau mental yang ia peroleh sejak lahir, belajar, dan dari pengalaman.

Kemahiran (*skill*) biasanya diartikan kemampuan dalam menangani suatu tugas (pekerjaan) dengan menggunakan tenaga fisiknya tetapi ada juga yang berpendapat bahwa kemampuan dan kemahiran itu sama saja artinya (Soehardi, 2003:24). Kemampuan yang dimiliki seseorang dan membuatnya berbeda dengan yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja. As'ad (2000:156) mendefinisikan kemampuan (*ability*) sebagai "karakteristik individual seperti intelegensi, keterampilan tangan (*manual skill*), *traits*, yang semuanya merupakan kekuatan potensial yang dimiliki seseorang untuk melakukan aktifitas tertentu dan sifatnya relatif stabil".

Teori Kemampuan

Dalam sektor Sumber daya manusia merupakan faktor

yang terpenting dalam suatu organisasi, karena merupakan faktor penggerak utama dalam suatu organisasi. Oleh sebab itu diperlukan adanya kemampuan pegawai yang memadai terutama bagi para aparatur pemerintahan yang bertugas memberdayakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah yang mengarah pada terwujudnya "*good governance*".

Selanjutnya Ace Suryadi (1999:1) mengatakan investasi sumber daya manusia bukan hanya tanggung jawab salah satu sektor pembangunan, tetapi tanggung jawab multi sektor di dalam suatu kesatuan secara integral. Dalam sektor-sektor terpenting yang secara langsung memiliki kontribusi terhadap pengembangan kemampuan SDM adalah pendidikan, peningkatan gizi dan kesehatan,

program kependudukan, dan pembinaan olah raga.

Menurut Ace Suryadi (1999: 24) terdapat tiga cara memandang system pendidikan jika dilihat dari orientasinya dalam pengembangan sumber daya manusia dalam pendidikan yaitu :

1. Upaya mencerdaskan kehidupan bangsa;
2. Upaya mempersiapkan tenaga kerja terampil dan ahli yang diperlukan dalam proses memasuki era industrialisasi;
3. Upaya membina dan mengembangkan penguasaan berbagai cabang keahlian ilmu pengetahuan dan teknologi.

Efektifitas Pelayanan

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan

orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi tertentu dan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik yang profesional, adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri yaitu : **Efektif, Sederhana, Kejelasan dan kepastian, Keterbukaan, Efisiensi, Ketepatan waktu, Responsif, dan Adaptif.**

Hipotesis

H_1 = Kecerdasan Emosional (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Organisasi Publik (Y) pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.

H₂ = Kemampuan SDM (X₂) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Organisasi Publik (Y) pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.

H₃ = Efektifitas Pelayanan (X₃) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Organisasi Publik (Y) pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.

H₄ = Kecerdasan Emosional (X₁), Kemampuan SDM (X₂) dan Efektifitas Pelayanan (X₃) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Organisasi Publik (Y) pada kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.

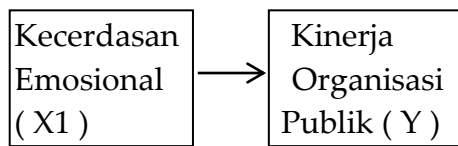
METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini menggunakan kuantitatif, penelitian yang mengeksplorasi hubungan sebab akibat antar variabel. Populasi dan sampel dalam penelitian ini seluruh pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara sebanyak 50 orang dan seluruhnya dijadikan responden. Analisis data menggunakan analisis statistik SPSS for Windows versi 17.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis secara parsial Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Organisasi Publik.

Paradigma Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja organisasi publik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. Konstelasi Variabel X_1 terhadap Y

$$\hat{Y} = \alpha + \beta X_1 + e_i$$

$$Y^{\wedge} = 12,318 + 1,017 X_1 + e_i$$

s	0,130
t	7,853
r = 0,750	r ² = 0,562

Jika $\alpha = 5\%$, dan $n = 50$, maka

$$t_{\alpha;n-1} = t_{0,05;49} = 2,011$$

Dari data-data di atas diketahui bahwa elastisitas Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Organisasi Publik adalah sebesar + 1,017 atau elastis (lebih dari 1), berdasarkan elastisitas tersebut diketahui bahwa setiap adanya peningkatan kecerdasan emosional sebesar 1%, maka akan mengakibatkan peningkatan kinerja organisasi publik sebesar 1,017%.

Dengan memperhatikan besarnya koefisien korelasi (r) sebesar + 0,750, maka dapat dinyatakan bahwa hubungan antara kecerdasan emosional adalah kuat positif, artinya semakin meningkat kecerdasan emosional, maka akan semakin meningkatkan kinerja organisasi publik.

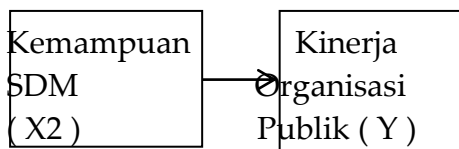
Berdasarkan temuan di atas, bahwa t_{hitung} sebesar +7,853 dan jika dibandingkan t_{tabel} sebesar 2,011 dapat dinyatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya pengaruhnya sangat signifikan, sehingga dapat dinyatakan bahwa kecerdasan emosional secara positif berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi publik.

Adapun Besarnya pengaruh kecerdasan emosional tersebut dapat diketahui dari koefisien determinasi r^2 sebesar 0,562 yang artinya bahwa sebesar

56,2% kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, dan sisanya sebanyak 43,8% kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh faktor lain.

2. Analisis secara parsial Pengaruh Kemampuan SDM Terhadap Kinerja Organisasi Publik.

Paradigma Pengaruh kemampuan SDM terhadap kinerja organisasi publik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3. Konstelasi Variabel X_2 terhadap Y

$$\hat{Y} = \alpha + \beta X_2 + e_i$$

$$Y^{\wedge} = -6,861 + 1,660 X_2 + e_i$$

s	0,158
t	10,527
r = 0,835	r ² = 0,698

Jika $\alpha = 5\%$, dan $n = 50$, maka

$$t_{\alpha;n-1} = t_{0,05;49} = 2,011$$

Dari data-data di atas diketahui bahwa elastisitas Kemampuan SDM terhadap Kinerja Organisasi Publik adalah sebesar + 1,660 atau elastis (lebih dari 1), berdasarkan elastisitas tersebut diketahui bahwa setiap adanya peningkatan kemampuan SDM sebesar 1%, maka akan mengakibatkan peningkatan kinerja organisasi publik sebesar 1,660%.

Dengan memperhatikan besarnya koefisien korelasi (r) sebesar + 0,835, maka dapat dinyatakan bahwa hubungan antara kemampuan SDM adalah sangat kuat positif, artinya semakin meningkat kemampuan SDM, maka akan semakin meningkatkan kinerja organisasi publik.

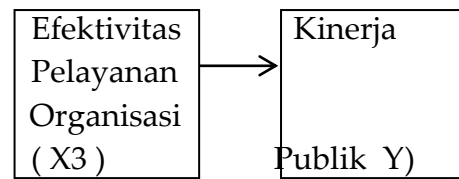
Berdasarkan temuan di atas, bahwa t_{hitung} sebesar +10,527 dan jika dibandingkan t_{tabel} sebesar 2,011 dapat dinyatakan

bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya pengaruhnya sangat signifikan, sehingga dapat dinyatakan bahwa kemampuan SDM secara positif berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi publik.

Adapun Besarnya pengaruh kecerdasan emosional tersebut dapat diketahui dari koefisien determinasi r^2 sebesar 0,698 yang artinya bahwa sebesar 69,8% kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh kemampuan SDM, dan sisanya sebanyak 30,2% kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh faktor lain.

3. Analisis secara parsial Pengaruh Efektivitas Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi Publik.

Paradigma Pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kinerja organisasi publik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4. Konstelasi Variabel X_3 terhadap Y

$$\hat{Y} = \alpha + \beta X_3 + e_i$$

$$Y^{\wedge} = -6,143 + 1,666 X_3 + e_i$$

s	0,960
t	17,383
r = 0,929	r ² = 0,863

Jika $\alpha = 5\%$, dan $n = 50$, maka

$$t_{\alpha;n-1} = t_{0,05;49} = 2,011$$

Dari data-data di atas diketahui bahwa elastisitas Efektivitas Pelayanan terhadap Kinerja Organisasi Publik adalah sebesar + 1,666 atau elastis (lebih dari 1), berdasarkan elastisitas tersebut diketahui bahwa setiap adanya peningkatan kecerdasan emosional sebesar 1%, maka akan mengakibatkan peningkatan kinerja organisasi publik sebesar 1,666%.

Dengan memperhatikan besarnya koefisien korelasi (r) sebesar + 0,929, maka dapat dinyatakan bahwa hubungan antara efektivitas pelayanan adalah sangat kuat positif, artinya semakin meningkat efektivitas pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kinerja organisasi publik.

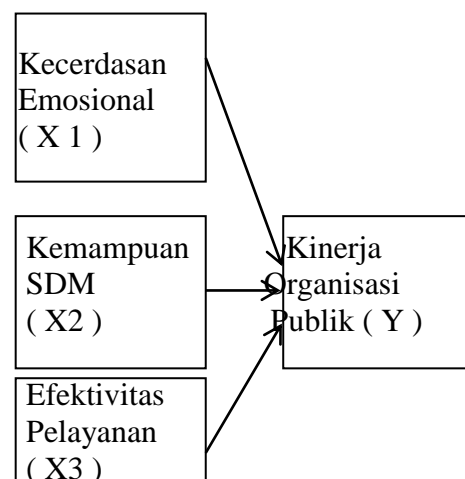
Berdasarkan temuan di atas, bahwa t_{hitung} sebesar +17,383 dan jika dibandingkan t_{tabel} sebesar 2,011 dapat dinyatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka artinya pengaruhnya sangat signifikan, sehingga dapat dinyatakan bahwa efektivitas pelayanan secara positif berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi publik.

Adapun Besarnya pengaruh efektivitas pelayanan tersebut dapat diketahui dari koefisien determinasi r^2 sebesar 0,863 yang artinya bahwa sebesar

86,3% kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh efektivitas pelayanan, dan sisanya sebanyak 13,7% kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh faktor lain.

4. Analisis secara simultan Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kemampuan SDM dan Efektivitas Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi Publik.

Paradigma Pengaruh kecerdasan emosional, kemampuan SDM, dan Efektivitas Pelayanan terhadap kinerja organisasi publik dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4. Konstelasi Variabel X_1 , X_2 , X_3 , terhadap Y

$$\hat{Y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e_i$$

$$Y^{\wedge} = -8,64 + 0,052X_1 + 0,419X_2 + 1,301X_3 + e_i$$

s	2,516	0,112	0,183
0,187			
t	-3,434	0,465	2,295
6,964			
R	= 0,937		R ² = 0,879

Jika $\alpha = 5\%$, dan $n = 50$, maka

$$t_{\alpha;n-1} = t_{0,05;49} = 2,011$$

Dari data-data di atas secara simultan Kecerdasan Emosional, Kemampuan SDM dan Efektivitas Pelayanan diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi (R) sebesar + 0,937, maka dapat dinyatakan bahwa hubungan antara kecerdasan emosional, kemampuan SDM, dan Efektivitas Pelayanan secara simultan adalah sangat kuat positif, artinya semakin meningkat kecerdasan emosional, kemampuan SDM, dan

Efektivitas Pelayanan secara simultan, maka akan semakin meningkatkan kinerja organisasi publik.

Berdasarkan temuan di atas, bahwa t_{hitung} untuk parameter β_1 sebesar 0,465^{n.s.}, t_{hitung} untuk parameter β_2 sebesar 2,295* dan t_{hitung} untuk parameter β_3 sebesar 6,964**. Kaidah keputusan dinyatakan bahwa jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya pengaruhnya signifikan, dan sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya pengaruhnya tidak signifikan. Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa t_{tabel} sebesar 2,011, sehingga secara parsial dapat dinyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak signifikan, dan kemampuan SDM berpengaruh signifikan, serta Efektivitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi publik.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruhnya secara

simultan, dapat dilihat pada Tabel Analisis Of Varians (ANOVA) sebagai berikut :

Tabel 2 ANOVA (b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	211.189	3	70.396	111.162	.000 (a)
	Residual	29.131	46	.633		
	Total	240.320	49			

a Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b Dependent Variable: Y

Dari Tabel 2 di atas, diketahui bahwa $F_{hitung} = 111,162 > F_{0,05} (1,57) = 2,74$ dan $sig. \text{ atau } p = 0,000 < \text{ dari } \alpha = 5\%$. Dengan demikian Kecerdasan Emosional, Kemampuan SDM, dan Efektivitas Pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Organisasi Publik. Adapun besarnya pengaruh tersebut dapat diketahui dari koefisien determinasi atau $R^2 = 0,879$. artinya 87,9% Kecerdasan Emosional, Kemampuan SDM, dan Efektivitas Pelayanan secara simultan berpengaruh secara

signifikan terhadap Kinerja Organisasi Publik, dan sisanya 12,1% Kinerja Organisasi Publik tersebut dipengaruhi oleh faktor lain.

Pengujian Hipotesis Model Regresi

Berdasarkan hasil analisis model regresi, kecerdasan emosional, kemampuan SDM, dan efektivitas pelayanan, terhadap kinerja organisasi publik. Hasil Pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 3

No	Hipotesis	Koefisien (r^2)	T_{hitung}	T_{tabel}	Keterangan
1.	Kecerdasan emosional (X_1) → Kinerja Org. Publik (Y_1)	0,562	7,853	2,011	Signifikan
2	Kemampuan SDM (X_2) → Kinerja Org. Publik (Y_1)	0,698	10,527	2,011	Signifikan
3	Efektivitas Pelayanan (X_3) → Kinerja Org. Publik (Y_1)	0,863	17,383	2,011	Signifikan
4	Kecerdasan emosional (X_1), Kemampuan SDM (X_2), Efektivitas Pelayanan (X_3) → Kinerja Org. Publik (Y_1)	0,879	$F_{hitung} = 111,162$	$F_{tabel} = 2,74$	Signifikan

Tabel 3 Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat dijelaskan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis ke satu (H_1) diterima, yang artinya bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi publik, sebesar 56,2% dan sisanya 33,8% kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Hipotesis ke dua (H_2) diterima, yang artinya bahwa kemampuan SDM berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi publik, sebesar 69,8% dan sisanya 30,2% kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh faktor lain.
3. Hipotesis ke tiga (H_3) diterima, yang artinya bahwa efektivitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja

organisasi publik, sebesar 86,3% dan sisanya 13,7% kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh faktor lain.

4. Hipotesis ke empat (H_4) diterima, yang artinya bahwa kecerdasan emosional, kemampuan SDM, dan efektivitas pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi publik, sebesar 87,9% dan sisanya 12,1% kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh faktor lain.

KESIMPULAN

1. Kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan dan dengan arah positif terhadap kinerja organisasi publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.

2. Kemampuan SDM berpengaruh secara signifikan dan dengan arah positif terhadap kinerja organisasi publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.
3. Efektivitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan dan dengan arah positif terhadap kinerja organisasi publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.
4. Kecerdasan emosional, kemampuan SDM, dan efektivitas pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan dan dengan arah positif terhadap kinerja organisasi publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Mulyadi (2012). Analisis Pengaruh Perilaku Birokrasi dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Unit Pelayanan Pengadaan Barang & Jasa Propinsi Jawa Barat.
- Ahmad Fauzi (2010). Jurnal Pengaruh Kepemimpinan, Kecerdasan Emosional dan Motivasi kerja terhadap kepuasan kerja Guru SMA Negeri Kota Cirebon Jawa barat.
- Amidhan (2015). Jurnal Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara
- Departemen Dalam Negeri, 2006. Undang – Undang RI Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan.
- Endang Sukandar (2013). Pengaruh Budaya Organisasi dan Perilaku Birokrasi terhadap Kinerja Organisasi Dinas dilingkungan Kabupaten Sumedang.

- Goleman, Daniel (2000). *Working with Emotional Intelligence* (terjemahan). Jakarta.
- Goleman, Daniel. (2000). *Emotional Intelligence* (terjemahan). Jakarta : PT Gramedia
- Jurnal Analisis pengaruh kecerdasan Emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada RSUD kota Semarang. (2011)
- Jurnal Pengaruh kecerdasan emosional, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan, Pemuda, dan olahraga di Kabupaten Pemasang, (2012).
- Laras Tris Ambar SA (2006). Analisis Pengaruh Kompetensi, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan.
- Peraturan Mendagri no 69 tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Mendagri no 62 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal bidang Pemerintahan dalam Negeri di Kabupaten/ kota.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Saphiro, Lawrence E. (1998). *Mengajarkan Emotional Intelligence Pada Anak*. Jakarta : Gramedia
- SevvyYossa dan Zunaidah (2013). Jurnal Analisis Pengaruh Kemampuan Karyawan, Pembagian tugas dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) cabang Palembang
- Siti Hartaniah (2010). Pengaruh Kompetensi Aparatur dan

Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur.

Sudarmanto (2009), Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sugiyono (2012), Metode penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D, Alfabeta, Bandung.

Teguh Wahyono (2012), Analisis statistik mudah dengan SPSS 20, Penerbit PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.

Trihandini (2005). Analisis pengaruh kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap kinerja karyawan di Hotel Horizon Semarang.

Wayan Sudana, 2004. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Denpasar).