

Peran Kecerdasan Emosional Aparatur dalam Interaksi Sosial Sebagai Pendorong Kualitas Pelayanan Publik

*Corresponding author(s)

email:

nblamngin@gmail.com

Nabila Junita Manangin¹, Alisya Sugeha², Zaskia Alamsyah Hanasi³,
Humairo Mokodompit⁴

^{1,2,3,4}Universitas Negeri Gorontalo

Abstrak

Studi ini diarahkan untuk menganalisis peran kecerdasan emosional aparatur dalam interaksi sosial sebagai faktor pendorong kualitas pelayanan publik. Metode yang dipergunakan adalah *Systematic Literature Review* (SLR) dengan mengacu pada pedoman PRISMA 2020. Data didapatkan melalui penelusuran artikel pada Google Scholar berbantuan aplikasi *Publish or Perish*, dibatasi pada periode 2020–2025. Dari total 200 artikel yang teridentifikasi, enam artikel memenuhi kriteria inklusi untuk dianalisis lebih lanjut. Hasil kajian menunjukkan bahwasannya kecerdasan emosional berdampak secara signifikan terhadap performa aparatur, kemampuan membangun interaksi sosial yang harmonis, serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang empatik, responsif, dan profesional. Temuan ini juga menegaskan pentingnya dukungan organisasi dan gaya kepemimpinan yang partisipatif sebagai faktor penguat. Studi ini menyimpulkan bahwa pengembangan kapasitas kecerdasan emosional aparatur merupakan strategi krusial dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Kecerdasan emosional aparatur, interaksi sosial, kualitas pelayanan publik



Gema Publica : Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik (E-ISSN: 2548-1363) Publish by Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Diponegoro under license of [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan faktor utama dalam memenuhi kebutuhan penduduk, untuk itu pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari standar pelayanan agar masyarakat merasa puas terhadap kinerja pemerintah karena pada dasarnya setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan. Pelayanan publik tentunya tak bisa lepas dari unsur kualitas dalam pelayanan. Kualitas dalam pelayanan publik memang sangat bergantung pada usaha serta upaya dalam pemberian *service* atau layanan kepada masyarakat (Lailly & Utami, 2022: 66-67). Namun, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, regulasi, maupun infrastruktur, melainkan juga oleh faktor manusia, khususnya aparatur yang menjadi garda terdepan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Dalam konteks ini, kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) menjadi variabel yang sangat relevan karena berkaitan langsung dengan kemampuan aparatur mengelola emosi diri, memahami emosi orang lain, serta menciptakan interaksi sosial yang harmonis. Kecerdasan emosional menurut Goleman (2005, dikutip dalam

Hasanudin et al., 2023: 511) mengacu pada keterampilan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, keterampilan menyemangati diri sendiri, dan keterampilan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Orang dengan kecerdasan emosional tinggi lebih mampu mengontrol emosi mereka dalam situasi yang penuh tekanan, yang memberikan peluang mereka untuk membuat keputusan yang lebih rasional dan terukur. Sehingga, seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih empatik dan mampu menyelaraskan cara berkomunikasi mereka dengan orang lain, yang memperkuat hubungan interpersonal. Oleh sebab itu, kecerdasan emosional berpotensi menjadi faktor kunci dalam mendorong kualitas pelayanan publik yang humanis dan responsif (Dewi et al., 2025: 215).

Kecerdasan emosional terdiri dari 5 dimensi yaitu 1) Kesadaran diri (*self-awareness*) adalah mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat yang menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusannya sendiri. Selain itu kesadaran diri juga berarti menetapkan tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat; 2) Pengaturan diri (*self-management*) ialah kemampuan mendefinisikan pengaturan diri dengan menangani emosi kita sedemikian sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sesuatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi; 3) Motivasi adalah keadaan dalam diri individu atau organisme yang mendorong perilaku ke arah tujuan; 4) Empati adalah suatu proses ketika seseorang merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan itu, kemudian mengkomunikasikannya dengan kepekaan sedemikian rupa hingga menunjukkan bahwa ia sungguh sungguh mengerti perasaan orang lain itu; dan 5) Keterampilan sosial (*social skills*) ialah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan dan untuk bekerja sama dalam tim.

Aparatur yang memiliki self-awareness tinggi cenderung lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Dengan pemahaman diri yang baik, mereka dapat mengontrol perilaku dan emosinya secara lebih efektif sehingga berdampak positif pada kualitas pelayanan publik. Penelitian kuantitatif yang menggunakan intervensi pelatihan menunjukkan peningkatan signifikan dalam disiplin kerja aparatur setelah adanya peningkatan self-awareness. Hal ini memungkinkan aparatur untuk lebih memahami dampak dari perilaku mereka terhadap masyarakat yang dilayani, sehingga meningkatkan profesionalisme dan efektivitas pelayanan (Kaja, 2020:92-97). Selain itu aparatur dengan keterampilan sosial yang baik mampu membangun hubungan yang harmonis dan responsif dengan masyarakat. Keterampilan ini memungkinkan aparatur tidak hanya memberikan informasi dengan jelas tetapi juga mendengarkan dan menangani keluhan masyarakat dengan empati, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Studi

menunjukkan bahwa aparatur yang memiliki social skills yang baik juga cenderung memiliki kinerja lebih baik karena mampu mengelola hubungan sosial dan dinamika yang terjadi secara efektif (Sastrawinata, 2018: 1-19).

Interaksi sosial berfungsi sebagai variabel mediasi yang penting antara kecerdasan emosional aparatur dan pelayanan publik yang baik. Penelitian yang dilakukan mengungkap bahwa kecerdasan emosional secara langsung berpengaruh positif terhadap kinerja aparatur melalui mediasi interaksi sosial yang efektif dalam organisasi. Aparatur dengan kecerdasan emosional tinggi mampu mengelola emosinya dan bersikap empatik saat berinteraksi dengan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas komunikasi dan kerjasama yang pada akhirnya berdampak pada pelayanan yang responsif dan memuaskan masyarakat (Dewi et al., 2025: 214-224). Dalam konteks ini, interaksi sosial antara aparatur dengan masyarakat dan antar sesama pegawai memungkinkan terciptanya suasana kerja yang harmonis dan kolaboratif, yang menjadi landasan bagi peningkatan kinerja organisasi publik. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan kecerdasan emosional aparatur agar dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam berinteraksi sosial demi mewujudkan pelayanan publik yang unggul dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Mustika et al., 2023: 122-133). Seperti yang dijelaskan oleh (Mozin & Isa, 2023: 2) keberhasilan kinerja aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan mereka melaksanakan tugas secara profesional serta berorientasi pada prinsip pelayanan yang akuntabel, transparan, dan partisipatif. Peningkatan pemahaman dan kemampuan aparatur dalam menjalankan peran sosialnya akan menghasilkan tata kelola pemerintahan yang baik dan berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik yang optimal.

Sejumlah penelitian dalam dekade terakhir telah mengkaji terkait kecerdasan emosional dan menegaskan pentingnya kecerdasan emosional dalam dunia kerja maupun organisasi publik. Misalnya, studi yang dilaksanakan oleh (Fahrin et al., 2022: 135-139), (Sampetan, 2023: 981-988), dan (Gusrinda & Setyawan, 2024: 1-17) yang mengindikasikan bahwasannya kecerdasan emosional terbukti memberikan dampak yang signifikan terhadap performa pegawai. Studi oleh (H. Uledi et al., 2025: 14-21) menunjukkan hasil bahwa adanya korelasi positif antara kinerja pegawai publik dan kecerdasan emosional. Meskipun kajian terkait kecerdasan emosional sudah banyak dilakukan, namun masih ada beberapa keterbatasan. Pertama, emosional sudah banyak dilakukan, namun masih ada beberapa keterbatasan. Pertama, sebagian besar studi diarahkan untuk menelaah pengaruh maupun hubungan kecerdasan emosional serta performa dari pegawai. Kedua, belum banyak penelitian yang menekankan peran kecerdasan emosional dalam dimensi interaksi sosial aparatur sebagai mekanisme mediasi menuju kualitas pelayanan publik masih jarang diteliti secara eksplisit. Dengan demikian, ada ruang untuk meneliti secara lebih mendalam bagaimana kecerdasan emosional bukan hanya memengaruhi performa individu, tetapi juga bagaimana

kecerdasan emosional aparatur dalam interaksi sosial dapat menjadi pendorong kualitas pelayanan publik.

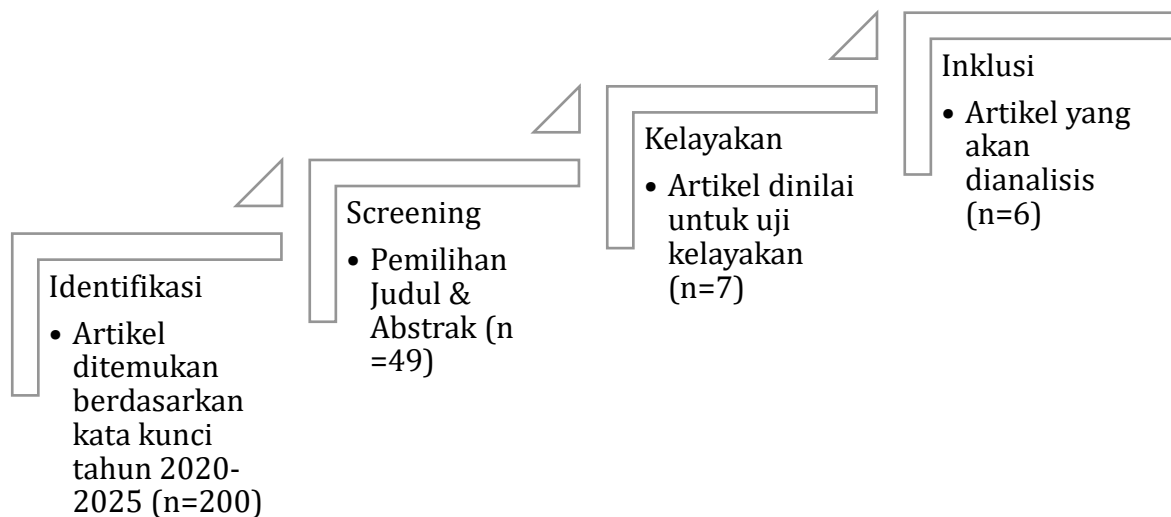
Studi ini dilakukan dengan mempergunakan pendekatan *Systematic Literature Review (SLR)* dengan menelaah penelitian-penelitian relevan yang telah dipublikasikan sebelumnya. Studi ini memiliki tujuan untuk menganalisis secara sistematis peran kecerdasan emosional aparatur dalam interaksi sosial sebagai faktor pendorong kualitas pelayanan publik. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memperkaya literatur mengenai pelayanan publik berbasis humanis, dengan menekankan aspek psikologis aparatur. Secara praktis, studi ini diharuskan dapat memberikan usulan bagi pengambil kebijakan dalam memformulasikan strategi pengembangan kapasitas aparatur agar mampu memberikan layanan yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Metode Penelitian

Studi ini mempergunakan pendekatan *Sytematic Literature Review* (SLR) yang bertujuan untuk mengidentifikasi, menelaah, dan mensintesis hasil-hasil temuan terdahulu (Tsani et al., 2024: 127). Proses studi dilaksanakan dengan mengikuti pedoman PRISMA 2020 (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) yang menekankan transparansi dan keterulangan dalam proses pencarian, penyaringan, dan analisis artikel (Page et al., 2021: 1). Sumber data utama dihasilkan melalui Google Scholar yang diakses menggunakan aplikasi *Publish or Perish* (PoP).

Pencarian literatur dibatasi pada periode lima tahun terakhir, yaitu dari tahun 2020-2025 dengan jumlah sebanyak 200 artikel, agar hasil telaah tetap relevan dengan konteks kebijakan dan dinamika pelayanan publik terkini. Pencarian dilakukan dengan menggunakan kata kunci (kecerdasan emosional aparatur dan interaksi sosial atau kualitas pelayanan publik). Hasil pencarian awal dari PoP kemudian diekspor dalam format CSV dan dimasukkan kedalam perangkat pengelolah yaitu excel untuk dilakukan proses screening dan deduplication. Tahapan seleksi artikel dilakukan melalui empat tahap, yaitu: (1) identifikasi awal seluruh artikel sesuai kata kunci; (2) penyaringan berdasarkan judul dan abstrak untuk menilai relevansi; (3) penilaian kelayakan berdasarkan *full text*; dan (4) penentuan akhir artikel yang layak dianalisis. Analisa data dikerjakan secara deskriptif kualitatif dengan pendekatan tematik. Prosedur atau tahap seleksi artikel dapat diilustrasikan dalam diagram berikut.

Gambar 1. Diagram Alur Proses Pemilihan Artikel



Sumber: Data diolah pribadi, 2025

Hasil Dan Pembahasan

Kajian literatur ini menganalisis sebanyak 6 artikel terpilih yang membahas hubungan antara kecerdasan emosional aparatur, interaksi sosial, dan kualitas pelayanan publik. Artikel-artikel tersebut diperoleh melalui proses seleksi sistematis dengan mengikuti pedoman PRISMA 2020, berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah dipertega sebelumnya. Ringkasan hasil telaah yang memuat informasi mengenai penulis dan tahun publikasi, jurnal, dan hasil penelitian dari masing-masing artikel disajikan pada tabel berikut.

Table 1. Ringkasan Hasil Artikel Terpilih Dalam Kajian Literatur

No.	Penulis & Tahun Publikasi	Jurnal	Hasil Penelitian
1.	(Aiba et al., 2024)	Jurnal Administro	Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa kecerdasan emosional serta performa pegawai terbukti memberikan dampak positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan publik. Kecerdasan emosional berperan dalam meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengendalikan emosi dan menjalin interaksi dengan masyarakat, sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan penuh empati. Kinerja pegawai yang optimal juga berkaitan erat dengan peningkatan mutu pelayanan publik, meliputi aspek keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kecerdasan emosional dan kinerja pegawai secara bersamaan mampu memperbaiki kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Temuan hasil studi ini juga memberikan implikasi praktis bagi pengembangan program pelatihan kecerdasan emosional serta peningkatan kinerja pegawai guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas.
2.	(Yusrif et al., 2023)	SJM: Sparkling Journal Of Management	Temuan studi ini menunjukkan bahwasannya baik secara individu maupun kolektif, evaluasi kompetensi, kontrol diri, dan kecerdasan emosional berdampak positif serta signifikan terhadap performa

			ASN. Angka koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 65,9%, sedangkan sisanya sebesar 34,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.
3.	(Sampetan, 2023)	Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah	Temuan studi ini mengindikasikan bahwasannya kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap performa pegawai. Demikian pula, kecerdasan emosional terbukti memiliki dampak yang signifikan terhadap performa pegawai. Secara simultan, kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional bersama-sama memberikan dampak yang signifikan terhadap performa Aparatur Sipil Negara (ASN).
4.	(Prawita Budi et al., 2021)	Jurnal Syntax Transformation	Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan analisa regresi linier berganda yaitu $Y = 2,871 + 0,702X_1 + 0,195X_2$, yang menunjukkan adanya hubungan positif dan searah antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel kecerdasan emosional (X_1) berdampak secara signifikan terhadap performa ASN, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sementara itu, variabel Kemampuan (X_2) juga berpengaruh signifikan terhadap Kinerja ASN, dengan nilai signifikansi sebesar 0,026, karena nilai tersebut lebih kecil dari batas probabilitas 0,05. Secara simultan, Kecerdasan Emosional dan keterampilan berdampak signifikan terhadap performa ASN, yang dibuktikan oleh hasil uji F dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa Kecerdasan Emosional dan Kemampuan merupakan faktor penting yang secara parsial maupun simultan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan performa ASN.
5.	(Simatupang & Efendi, 2020)	Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas ialah kecerdasan emosional, sedangkan variabel terikat ialah kinerja

			pegawai. Data penelitian berdistribusi normal dengan hasil uji dua arah menunjukkan nilai > Sig 0,05, yang berarti seluruh variabel terdistribusi normal. Selanjutnya, hasil analisis jalur menghasilkan persamaan positif $Y = 9,885 + 0,805$, yang menandakan bahwa kecerdasan emosional memiliki dampak positif terhadap performa pegawai. Hasil uji hipotesa (<i>uji t</i>) juga memperlihatkan nilai <i>t</i> hitung sebesar 10,898, lebih besar dari <i>t</i> tabel 1,99773, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
6.	(Paerah, 2022)	MANABIS: Jurnal Manajemen dan Bisnis	Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) ditentukan oleh kecerdasan emosional, sokongan organisasi, gaya kepemimpinan, dan perilaku pegawai, sementara kepuasan kerja tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap performa pegawai. Hasil ini memiliki nilai strategis sebagai referensi dan Sebagai masukan bagi pimpinan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam proses pengambilan keputusan yang berorientasi pada peningkatan kinerja ASN.

Sumber: Data diolah pribadi, 2025

Hasil kajian terhadap enam artikel terpilih mengindikasikan bahwasannya kecerdasan emosional memiliki dampak signifikan terhadap kinerja aparatur serta kualitas pelayanan publik. Secara umum, temuan dari (Aiba et al., 2024), (Yusrif et al., 2023), dan (Sampetan, 2023) memperlihatkan bahwa kecerdasan emosional berkorelasi positif dengan kemampuan aparatur dalam mengelola emosi, menjalin hubungan interpersonal, serta memberikan pelayanan yang lebih empatik dan responsif kepada masyarakat. Dalam konteks organisasi publik, kemampuan ini berperan penting karena aparatur sering berhadapan langsung dengan masyarakat yang memiliki kebutuhan dan latar belakang berbeda.

Penelitian oleh Prawita Budi et al. (2021) dan Simatupang & Efendi (2020) juga mendukung temuan tersebut, di mana kecerdasan emosional terbukti memengaruhi kinerja ASN baik secara parsial maupun simultan bersama faktor kemampuan individu.

Nilai signifikansi yang konsisten di bawah 0,05 memperlihatkan bahwa hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja aparatur bersifat kuat dan konsisten lintas instansi pemerintahan. Paerah (2022) memperkuat hal ini dengan menunjukkan bahwa faktor lain seperti dukungan organisasi, kepemimpinan, dan perilaku kerja juga berperan sebagai penguat hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja pegawai.

Temuan tersebut selaras dengan hasil studi terbaru oleh (Isnawati et al., 2024: 6986) yang mengonfirmasi bahwasannya kecerdasan emosional, lingkungan kerja, dan budaya organisasi berdampak positif terhadap performa pegawai di sektor pelayanan publik. Penelitian serupa oleh (Abbas et al., 2025: 1176) menegaskan bahwa *emotional quotient* merupakan prediktor penting bagi peningkatan performa individu dan keberhasilan organisasi dalam industri jasa, yang secara konseptual paralel dengan pelayanan publik yang menuntut interaksi sosial intensif dan empati tinggi.

Selain itu, (Adnyana & Iswanto, 2024: 1305) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional dan karakteristik individu berkontribusi signifikan terhadap performa aparat kepolisian, menegaskan pentingnya pengelolaan emosi dalam konteks pelayanan publik yang penuh tekanan. Penelitian oleh (Ramadhani & Kusmningtyas, 2024: 266) juga memperlihatkan bahwa budaya organisasi dan kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam meningkatkan *internal service performance*, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas pelayanan eksternal kepada masyarakat.

Menariknya, penelitian (Wonda, 2024: 1) dalam *Cogent Business & Management* menemukan bahwa kecerdasan emosional tidak hanya meningkatkan produktivitas kerja tetapi juga memperkuat komitmen terhadap nilai-nilai pelayanan publik (*public service values*), yang menjadi fondasi utama dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Hasil ini konsisten dengan (Johennesse & Pressley, 2023: 30) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki efek ganda, yakni meningkatkan performa individu sekaligus mendorong iklim kerja kolaboratif dalam organisasi.

Berdasarkan keseluruhan hasil literatur, bisa disimpulkan bahwasannya kecerdasan emosional merupakan faktor fundamental yang memediasi hubungan antara interaksi sosial aparatur dan kualitas pelayanan publik. Pegawai dengan kecerdasan emosional tinggi lebih mampu mengelola konflik, memahami kebutuhan masyarakat, serta memberikan pelayanan dengan empati dan profesionalisme tinggi. Dukungan organisasi dan gaya kepemimpinan transformasional juga terbukti memperkuat hubungan tersebut (Paerah, 2022; Isnawati et al., 2024). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya membutuhkan reformasi struktural, tetapi juga pengembangan kapasitas emosional dan sosial aparatur melalui pelatihan berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil telaah sistematis terhadap enam artikel terpilih, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan faktor fundamental sekaligus variabel kunci yang memediasi hubungan antara interaksi sosial aparatur dan kualitas pelayanan publik. Aparatur dengan kecerdasan emosional tinggi lebih mampu menata emosi dan konflik, menjalin hubungan interpersonal yang sehat, memahami kebutuhan masyarakat, serta memberikan pelayanan publik secara empatik, profesional, dan responsif. Selain itu, dukungan organisasi dan kepemimpinan transformasional terbukti memperkuat keterkaitan antara kecerdasan emosional dan kinerja aparatur. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan melalui reformasi struktural dan perbaikan regulasi, melainkan juga memerlukan pengembangan kapasitas emosional dan sosial aparatur secara berkelanjutan melalui program pelatihan, pendampingan, dan pengelolaan sumber daya manusia yang berorientasi pada penguatan *soft skills*.

Daftar Pustaka

- Abbas, B., Bagea, A., Budhihard, A. M., Nur, M., & Sutirno, A. (2025). The Role of Emotional Quotient in Enhancing Employee Performance and Organizational Success in the Service Industry. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(2), 1167–1178. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i2.3173>
- Adnyana, I. M., & Iswanto, H. (2024). The Influence of Emotional Intelligence and Individual Characteristics on Police Employee Performance of Deli Tua Police Officers, Indonesia. *Open Access Indonesia Journal of Social Sciences*, 7(1), 1305–1309. <https://journalsocialsciences.com/index.php/OAIJSS>
- Aiba, A., Pangkey, I., & Dilapanga, A. R. (2024). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administro*, 6(2), 58–63.
- Dewi, A. P., Suharto, A., & Rusdiyanto, R. (2025). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Aparatur Desa Di Desa Pace Kecamatan Silo Kabupaten Jember. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(1), 214–224. <https://doi.org/10.36985/7rkwmv17>
- Fahrin, N. Della, Yantu, I., & Monoarfa, V. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 135–139. <https://doi.org/10.37479/jimb.v5i1.14261>
- Gusrinda, C. B., & Setyawan, A. (2024). Analysis of the Antecedents and Impact of Emotional Intelligence on the Performance of Immigration Employee in the Working Area of the Ministry of Law and Human Rights Riau Islands. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 08(01), 01–17. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2024.8101>

- H. Uledi, J., Mgombere, M., & Selemani, R. (2025). Impact of Emotional Intelligence on Performance of Public Servants in Tanzania Local Government Authorities. *International Journal of Scientific and Management Research*, 08(02), 14–21. <https://doi.org/10.37502/ijsmr.2025.8202>
- Hasanudin, Pasulu, M., & Poylema, F. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mamasa. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(Mi), 5–24.
- Isnawati, I., Jusriadi, E., & Muchran, M. (2024). The Influence of Emotional Intelligence, Work Environment, and Work Culture on Employee Performance at the Office of Investment and Integrated One-Stop Service, Bantaeng Regency. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 4(8), 6986–7000. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v4i8.1739>
- Johennesse, L.-A., & Pressley, G. (2023). The influence of emotional intelligence in the workplace environment: A literature review. *Indonesian Journal of Business, Accounting and Management*, 6(1), 25–32.
- Kaja, K. (2020). Peningkatan Disiplin Aparatur Sipil Negara. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 17(2), 92–97. <https://doi.org/10.51826/fokus.v17i2.350>
- Lailly, Y. M., & Utami, D. A. (2022). The Quality Of Public Services Information Services Area In The Joint Office Of Samsat Of Sidoarjo Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1), 65–88.
- Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(4), 150–155. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v1i4.75>
- Mustika, A., Marwan, J., Mega Utama, Z., & Moestopo Jakarta, U. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Melalui Kecerdasan Emosional pada Pegawai Fraksi Golkar. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(2), 122–133.
- Paerah, A. (2022). Analis Empiris Pelayanan Publik Di Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah. *MANABIS: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 59–70. <https://doi.org/10.54259/manabis.v1i1.615>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *Bmj*, 372. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Prawita Budi, E., Budi Helpiastuti, S., & Wahyudi, H. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kemampuan terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan Kab. Situbondo. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(04), 486–495. <https://doi.org/10.46799/jst.v2i4.256>
- Ramadhani, A. F., & Kusmningtyas, A. (2024). Emotional Intellegence Dan Organizational Culture Untuk Meningkatkan Internal Service Performance Pada Karyawan Puskesmas Sidoarjo. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 2(2),

266–281. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v2i2.670>

- Sampetan, S. (2023). Peran Kecerdasan Spiritual Dan Kecerdasan Emosional Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara. *Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 6(1), 981–988. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.1041>
- Sastrawinata, H. (2018). Pengaruh Kesadaran Diri Pengaturan Diri Motivasi Empati Dan Keterampilan Sosial. *Jurnal Politeknik*, 2(3), 1–19.
- Simatupang, S., & Efendi, E. (2020). Kecerdasan Emosional Serta Dampaknya Untuk Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Pematangsiantar. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, 11(2), 152. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v11i1.3049>
- Tsani, T., Marlina, S., & Arum, A. K. (2024). Systematic Literature Review: Pembelajaran dari Reformasi Birokrasi Global untuk Indonesia. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 12(2), 125–142. <https://doi.org/10.31289/publika.v12i2.13053>
- Wonda, T. A. (2024). Does emotional intelligence have a contribution to employee performance enhancement? Empirical evidence from the public sectors. *Cogent Business and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2415525>
- Yusrif, N. A., Hamzah, M., & Sultan, M. S. (2023). Pengaruh Kompetensi, Kontrol Diri Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Pusat Pelayanan Sosial Lanjut Usia (Ppslu) Mappakasunggu Parepare Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan. *SJM: Sparkling Journal Of Management*, 2(1), 199–212.