

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL PEGAWAI
DENGAN MUTU PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN KOTA
GORONTALO**

SKRIPSI

Oleh :

**ERPIN R. ABDJUL
NIM. 131 412 049**



**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN
2016**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “**Hubungan Kecerdasan Emosional Pegawai Dengan Mutu Pelayanan Di Dinas Pendidikan Kota Gorontalo**” yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menempuh ujian akhir di Universitas Negeri Gorontalo merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah, etika, penulisan ilmiah dan buku pedoman penulisan karya ilmiah Universitas Negeri Gorontalo.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau terdapat plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Gorontalo, Oktober 2016

Pembuat Pernyataan



ERPIN K. ABDJUL

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL PEGAWAI DENGAN MUTU
PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN KOTA GORONTALO

SKRIPSI


Oleh :

ERVIN R. ABDJUL


NIM. 131 412 049

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

PEMBIMBING I


Prof. Dr. Abd. Kadim Masaong M.Pd
NIP. 196111141987031002

PEMBIMBING II


Dr. Asrin, S.Ag. M.Pd
NIP. 197112312008121008

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan

Universitas Negeri Gorontalo


Dr. Arifin Sukung, S.Pd, M.Pd
NIP. 19760705 200604 1 004

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PENGAWASAN PIMPINAN DI KANTOR CABANG
DINAS PENDIDIKAN KECAMATAN KOTA SELATAN KOTA
GORONTALO

Oleh: Erpin R. Abdjul
Nim : 131 412 049

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

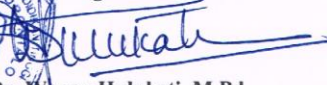
Hari / Tanggal : Jumat, 16 Desember 2016

Waktu : 08.00 s/d Selesai

Penguji	TandaTangan	Tanggal
1. <u>Dr. Hj. Sitti Roskina Mas, MM, M.Pd</u> NIP. 196604071993032005		1. 1. 16/12/2016
2. <u>Dr. Hj. Fory Armin Nawai, M.Pd</u> NIP. 196806262002122001		2. 2. 16/12/2016
3. <u>Prof.Dr. H. Abd.Kadim Masaong, M.Pd</u> NIP.196111141987031002		3. 3. 16/12/2016
4. <u>Dr. Asrin, S.Ag, M.Pd</u> NIP. 197112312008121008		4. 4. 16/12/2016

Gorontalo, 16 Desember 2016
Dekan, Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Gorontalo




Prof.Dr. Wenny Hulukati, M.Pd
NIP. 195709181985032001

ABSTRAK

Erpin R. Abdjul, 2016. Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Mutu Pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I dan II: Prof. Dr. H. Abd. Kadim Masaong, M.Pd, dan Dr. Asrin, S.Ag, M.Pd.

Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan (1) Kecerdasan Emosional Pegawai (2) Mutu pelayanan pegawai, (3) Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Mutu Pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Gorontalo.

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis korelasi. Tehnik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah tehnik kusioner (angket) yang terdiri dari dua variabel, dan analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas data serta pengujian hipotesis yaitu perhitungan koefisien korelasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kecerdasan Emosional Pegawai termasuk kategori baik, 2) Mutu Pelayanan termasuk Kategori sangat Baik, 3) Terdapat Hubungan yang baik antara Kecerdasan Emosional Pegawai dengan Mutu Pelayanan sebesar 85,74%

Saran-saran : 1) Bagi Kepala Kepegawaian sebagai pemimpin dikantor dinas pendidikan kota gorontalo dijadikan sebagai bahan masukan agar diharapkan mampu mengelola dan memanfaatkan kecerdasan emosionalnya dalam melayani apa yang diperlukan oleh pelanggan., 2) Bagi Pegawai diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan tentang kecerdasan emosional dalam Mutu pelayanan, 3) Bagi Dinas Pendidikan agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kecerdasan emosional kepegawaian dengan Mutu pelayanan, 4) Bagi Peneliti agar peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih banyak lagi dari pengembangan aspek-aspek kecerdasan emosional dan faktor lain yang mempengaruhi mutu pelayanan.

Kata Kunci : *Kecerdasan Emosi, Mutu Pelayanan*

ABSTRACT

Erpin R. Abdjul, 2016. Relations with Emotional Intelligence Service Quality Office of Education in the city of Gorontalo. Thesis Education Management Studies Program Faculty of Education, State University of Gorontalo. Supervisor I and II: Prof. Dr. H. Abd. Kadim Masaong, MEd, and Dr. Asrin, S.Ag, M.Pd.

The research aims to describe (1) Emotional Intelligence Officer (2) Quality of service employees, (3) Emotional Intelligence Relationship with Service Quality in the Education Department's Office of Gorontalo. The method in this study using a quantitative approach to the type of correlation. Techniques used in data collection is questionnaire data analysis using validity, reliability test, normality test data and test the hypothesis that a correlation coefficient calculation. These results indicate that (1) Emotional Intelligence Employee categorized as good, (2) Quality Services include Category very good, and (3) There is a good relationship between Emotional Intelligence Officer with Service Quality of 85.74%, for it suggested (1) For the Head of Human Resources as a leader at the office of the education office city of Gorontalo used as input to be expected to manage and utilize intelligence emosinalnya in serving what is required by customers. (2) For the employee is expected to broaden the knowledge of emotional intelligence in the service quality, (3) For the Department of Education to be used as consideration in improving emotional intelligence personnel with quality of service, (4) For researchers so that researchers can then be examined more than development aspects of emotional intelligence and other factors that affect quality of care.

Keywords: *Emotional Intelligence, Quality of Service*