


## Kepuasan Kerja Sebagai Mediator Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan di Puskesmas Pontianak

Septiani Rika <sup>1\*</sup>, M. Irfani Hendri <sup>1</sup>, Mazayatul Mufrihah <sup>1</sup>, Ilzar Daud <sup>1</sup>, Dody Pratama Marumpe <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Manajemen, Universitas Tanjungpura, Pontianak, Indonesia

\*Email: [Septianirika@student.untan.ac.id](mailto:Septianirika@student.untan.ac.id)

\*Corresponding author

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p><b>Article history</b></p> <p>.....</p> <p>Received June 2, 2025 Revised June 15, 2024 Accepted June 20, 2025 Published June 27, 2025</p> <p><b>Keywords</b></p> <p>Emotional Intelligence Job Satisfaction Employee Performance</p> <p> License by CC-BY-SA Copyright © 2025, The Author(s).</p>	<p>Employee performance at Pontianak City's public health center (Puskesmas) has recently revealed a gap between the goals outlined in the Health Department's Performance Agreement and actual results. Emotional intelligence is one of the internal characteristics that may impact performance, as indicated by this condition. Results from earlier research on the connection between employee performance and emotional intelligence have been mixed. Furthermore, only a small number of studies—especially in Pontianak City—have positioned job satisfaction as a mediating variable in the context of basic healthcare services. This study uses job satisfaction as a mediating variable to examine how emotional intelligence affects Puskesmas employees' performance in Pontianak City. 225 Puskesmas employees who were chosen through purposive sampling were given questionnaires as part of a quantitative approach. Using the SmartPLS software, structural equation modeling, or SEM, was used to analyze the data. The findings demonstrate that emotional intelligence significantly and favorably affects employee performance as well as job satisfaction. Additionally, it was discovered that a significant mediating variable in the association between performance and emotional intelligence was job satisfaction. These results emphasize how crucial it is to enhance job pleasure and cultivate emotional intelligence as calculated measures to boost worker performance. The practical implication is that in order to improve the quality of public health services in a sustainable manner, Puskesmas management and the Health Department should focus more on the psychological aspects of their workforce.</p>

*How to cite:* Rika, S., Hendri, M., I., Mufrihah, M., Daud, I., & Marumpe, D. P. (2025). Kepuasan Kerja Sebagai Mediator Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan di Puskesmas Pontianak. *Primary Journal of Multidisciplinary Research*, 1(3), 71-79. doi: <https://doi.org/10.70716/pjmr.v1i2.196>

### PENDAHULUAN

Keberhasilan sistem layanan kesehatan nasional bergantung pada Puskesmas yang memberikan perawatan kesehatan dasar terbaik. Namun demikian, pencapaian kinerja Puskesmas tidak selalu sesuai dengan harapan. Beberapa Puskesmas kesulitan mencapai target indikator kinerja, termasuk cakupan vaksinasi dan layanan kesehatan ibu dan anak, menurut Profil Kesehatan Kota Pontianak (Dinas Kesehatan, 2022). Selain itu, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kesehatan Kota Pontianak menyoroti perlunya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada Puskesmas (Dinas Kesehatan, 2020). Ketidaksesuaian dalam kinerja layanan terlihat dari fakta bahwa, menurut Perjanjian Kinerja Dinas Kesehatan Kota Pontianak, tujuan pencapaian kepuasan masyarakat ditetapkan minimal 85%, tetapi pencapaian sebenarnya hanya mencapai 78% (Dinas Kesehatan, 2023). Fenomena ini menekankan betapa pentingnya untuk melihat aspek internal, seperti kecerdasan emosional, yang mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, diperkirakan bahwa faktor kunci dalam meningkatkan hubungan tersebut adalah kepuasan kerja. Penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan mengingat sedikitnya studi yang menekankan kepuasan kerja sebagai variabel perantara dalam konteks layanan kesehatan primer, terutama di wilayah Kota Pontianak.

Meskipun sejumlah penelitian telah mengungkap pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai, hasil-hasil tersebut masih menunjukkan variasi dan belum sepenuhnya konsisten. Beberapa studi internasional mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja yang kemudian berdampak positif pada kinerja pegawai (Soriano-Vázquez et al., 2023; Doğru, 2022). Walaupun penelitian tersebut dilakukan pada fasilitas pelayanan kesehatan primer di luar negeri yang memiliki nama dan sistem berbeda, fungsi dan tujuannya sejatinya mirip dengan Puskesmas di Indonesia. Oleh karena itu, temuan dari studi internasional ini tetap relevan sebagai dasar teoritis dalam memahami hubungan antara kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai di lingkungan Puskesmas.

Namun, peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut masih jarang diteliti, khususnya dalam konteks layanan kesehatan tingkat pertama di Indonesia, termasuk Kota Pontianak yang masih menghadapi tantangan dalam pencapaian target kinerja. Penelitian yang secara khusus menyoroti konteks Puskesmas sangat dibutuhkan untuk mengisi kesenjangan tersebut (Chauhan et al., 2022; Galanis et al., 2024).

Kemampuan seseorang untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi mereka sendiri dan orang lain dikenal sebagai kecerdasan emosional (Goleman, 1996). Menurut Carmeli (2003), kemampuan ini sangat penting bagi karyawan puskesmas karena membantu mereka mengelola tekanan kerja, berinteraksi dengan pasien dan rekan kerja dengan baik, dan mengatasi konflik. Keadaan emosional yang disebut kepuasan kerja adalah persepsi seseorang terhadap pekerjaannya, termasuk kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan, promosi, dan kompensasi. Ketika harapan seseorang sesuai dengan apa yang mereka rasakan di tempat kerja mereka, kepuasan ini muncul. Sebaliknya, kinerja pegawai merujuk pada hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam suatu organisasi, baik secara kuantitas maupun kualitas, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Selain itu, kinerja ini dianggap sebagai aktualisasi proses kerja, yang dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan dukungan yang diberikan oleh organisasi (Kadir et al., 2021). Studi terbaru menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memengaruhi kinerja secara langsung dan secara tidak langsung melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Hubungan ini semakin diperkuat oleh temuan ini (Nceong et al., 2025; Naqvi et al., 2023). Oleh karena itu, metode penting untuk meningkatkan kinerja pegawai Puskesmas adalah meningkatkan kecerdasan emosional dan meningkatkan kepuasan kerja.

Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih baik dalam mengelola tekanan dan stres yang muncul dari pekerjaan karena harus melayani masyarakat. Kecerdasan emosional telah terbukti meningkatkan kinerja karyawan di Puskesmas Rantau Panjang di Kabupaten Merangin. Selain itu, kecerdasan emosional juga meningkatkan kepuasan kerja, yang secara tidak langsung meningkatkan kinerja karyawan (Supriyati et al., 2022). Oleh karena itu, sangat penting untuk mengetahui bagaimana kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan kinerja berkorelasi saat membuat strategi pengembangan sumber daya manusia di Puskesmas untuk meningkatkan layanan kesehatan masyarakat. Dengan mengingat betapa pentingnya kinerja karyawan untuk menentukan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas, diperlukan pemahaman yang lebih baik tentang komponen internal yang mempengaruhinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Puskesmas di Kota Pontianak, dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Studi ini penting karena tidak banyak penelitian sebelumnya yang mempelajari peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam konteks layanan kesehatan primer di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur tentang perilaku organisasi di sektor kesehatan dan memberikan perspektif tentang manajemen SDM di puskesmas.

## METODE PENELITIAN

Untuk menentukan hubungan antara kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Desain ini dipilih karena memungkinkan pengolahan statistik dan mengukur kekuatan dan arah hubungan antar variabel yang telah ditentukan. Penelitian ini melibatkan seluruh staf Puskesmas Kota Pontianak, total 225 orang. Metode purposive sampling, yang berarti pemilihan responden secara sengaja berdasarkan elemen yang relevan dengan tujuan penelitian, digunakan untuk mengumpulkan sampel. Mereka yang disurvei adalah karyawan Puskesmas yang aktif, berusia antara 20 dan lebih dari 50 tahun, dengan pengalaman kerja minimal enam bulan, dan bekerja dalam berbagai posisi, seperti Kepala Puskesmas, Dokter, Perawat, Bidan, Apoteker, Nutrisionis/Gizi, Staf Administrasi atau Pendaftaran, Sanitarian, dan Analis Kesehatan (Laboratorium).

Data dikumpulkan melalui penggunaan Google Forms, sebuah kuesioner online yang disebarluaskan secara langsung kepada peserta sesuai dengan kriteria. Sebuah skala Likert lima poin digunakan untuk kuesioner: Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Ragu-ragu (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). Selain data primer dari kuesioner, penelitian ini menggunakan data sekunder dari jurnal ilmiah, e-book, dan sumber internet yang relevan. Pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) digunakan untuk menganalisis data menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Dalam proses analisis, validitas konstruk diuji menggunakan nilai Penggerak Standar (SLF) dengan batas minimal 0,50 dan ideal 0,70. Selain itu, reliabilitas diuji dengan Average Variance Extracted (AVE) dengan batas minimal 0,50, Composite Reliability (CR) dengan batas minimal 0,70, dan Cronbach's Alpha (CA) dengan batas minimal 0,70. Untuk memastikan

perbedaan antar konstruk, validitas diskriminan diuji dengan rasio heterotrait-monotrait (HTMT) yang disyaratkan tidak lebih dari 0,90. Nilai Standarized Root Mean Square Residual (SRMR) digunakan untuk menguji kecocokan model, dan hasilnya adalah 0,051, yang menunjukkan bahwa model berada dalam kategori baik. Kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dihitung dengan menggunakan evaluasi R-Square (R<sup>2</sup>). Kinerja pegawai menerima nilai 0,533 dan kepuasan kerja nilai 0,461. Pengujian hipotesis melibatkan jalur langsung dan tidak langsung, serta mendukung peran mediasi kepuasan kerja dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja pegawai. Proses penelitian dilakukan dengan teliti dan sistematis sehingga peneliti lain dapat mengikutinya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Table 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	IC	Validity Test		CA	Reliability Test		Decision
		SLF	Decision		AVE	CR	
Emotional Intelligence (X)	EI1	0.799	Valid	0.900	0.715	0.926	Reliable
	EI2	0.903	Valid				Reliable
	EI3	0.798	Valid				Reliable
	EI4	0.858	Valid				Reliable
	EI5	0.866	Valid				Reliable
Employee Performance (Y)	EP1	0.829	Valid	0.883	0.741	0.919	Reliable
	EP2	0.858	Valid				Reliable
	EP3	0.886	Valid				Reliable
	EP4	0.868	Valid				Reliable
Job Satisfaction (Z)	JS1	0.822	Valid	0.899	0.712	0.925	Reliable
	JS2	0.826	Valid				Reliable
	JS3	0.858	Valid				Reliable
	JS4	0.886	Valid				Reliable
	JS5	0.868	Valid				Reliable

Tabel 1 menunjukkan bahwa semua indikator dari tiga variable yaitu menurut Hair et al. (2019), kecerdasan emosional (X), kinerja pegawai (Y), dan kepuasan kerja (Z) masing-masing memiliki nilai Penggerak Standar (SLF) lebih dari 0,70, yang memenuhi syarat minimal. Selain itu, validitas konvergen yang baik ditunjukkan oleh nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk ketiga variabel yang melebihi 0,50. Selain itu, nilai Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha (CA) secara keseluruhan berada di atas 0,90 dan 0,88, masing-masing jauh di atas ambang batas  $\geq 0,70$ , yang menunjukkan bahwa konstruk dan item dalam kuesioner sangat reliabel. Hasil validitas dan reliabilitas yang sangat baik ini menunjukkan bahwa alat ini dapat dipercaya dan valid untuk mengukur kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai. Oleh karena itu, dapat dilakukan analisis lebih lanjut dengan keyakinan bahwa data menunjukkan keadaan sebenarnya di lapangan. Keandalan pengujian peran mediasi kepuasan kerja didukung oleh kualitas data yang tinggi ini. Ini berarti bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kecerdasan emosional. Dengan demikian, kepuasan kerja menunjukkan peran penting dalam menjembatani hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan di Puskesmas Kota Pontianak.

Table 2. Discriminant Validity – HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio)

	EMOTIONAL INTELLIGENCE (X)	EMPLOYEE PERFORMANCE (Y)	Job Satisfaction (Z)
EMOTIONAL INTELLIGENCE (X)			
EMPLOYEE PERFORMANCE (Y)	0.734		
JOB SATISFACTION (Z)	0.753	0.763	

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 2 metode heterotrait-monotrait ratio, atau HTMT, harus digunakan untuk mengevaluasi validitas diskriminan. Nilai HTMT untuk konstruk secara konseptual serupa adalah 0,90, dan konstruk secara konseptual berbeda adalah 0,85. Nilai HTMT untuk validitas diskriminasi antara kecerdasan emosional (X) dan kinerja pegawai (Y) adalah 0,734, kecerdasan emosional (X) dan kepuasan kerja (Z) adalah 0,753, dan kepuasan kerja (Z) dan kinerja pegawai (Y) adalah 0,763. Nilai total HTMT adalah 0,763. Oleh karena itu, kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan adalah variabel yang jelas dan dapat diukur. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian yang meneliti bagaimana kepuasan kerja berfungsi sebagai mediator dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan di Puskesmas Kota Pontianak layak. Hubungan antara ketiga variabel benar-benar menunjukkan pengaruh yang sebenarnya, bukan hasil dari pengukuran variabel yang saling tumpang tindih, berkat kekuatan konstruk yang kuat ini.

Table 3. Model Fit Analisis dan Evaluasi R-Square

Indikator	Saturated Model	Estimated Model
SRMR (Standardized Root Mean Square Residual)	0.051	0.051
Variabel	R-Square	Interpretasi
Employee Performance	0,533	Sedang
Job Satisfaction	0,461	Lemah

Berdasarkan Tabel 3 Setelah melakukan evaluasi R-Square dan memeriksa Model Fit, ditemukan bahwa nilai SRMR (Standardized Root Mean Square Residual) sebesar 0,051, yang merupakan nilai di bawah ambang batas 0,10 untuk kecocokan model (Hair et al., 2019). Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, model struktural yang digunakan untuk melihat bagaimana variabel dalam penelitian ini berinteraksi satu sama lain dapat diterima. Selain itu, nilai R-Square (R2) sebesar 0,533 untuk variabel kinerja pegawai dan 0,461 untuk variabel kepuasan kerja, yang masing-masing dianggap sedang. Seberapa besar proporsi variabilitas yang dapat dijelaskan oleh model ditunjukkan oleh R-Square. Oleh karena itu, model ini dapat bertanggung jawab atas sekitar 53,3% variasi dalam kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Sehubungan dengan Hair et al. (2019), R2 sebesar 0,50 dianggap moderat dan R2 sebesar 0,25 dianggap lemah. Oleh karena itu, temuan ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional sebagai variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pegawai dengan pekerjaan mereka, baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa model ini adalah pilihan yang tepat untuk digunakan dan bahwa kepuasan kerja sebagai mediator ada. Meskipun pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja berdasarkan nilai R2 relatif lemah, hal ini masih berkontribusi pada kinerja pegawai di Puskesmas Kota Pontianak secara keseluruhan. Hasil ini menekankan betapa pentingnya mempertimbangkan komponen psikologis, seperti kepuasan kerja, saat berusaha meningkatkan kinerja dengan membangun kecerdasan emosional karyawan.

Table 4. Uji Hipotesis

Hypothesis	Path	Path Coefficient (O)	T-Statistic	P-Value	Result
<b>Direct Effect</b>					
H1	Emotional Intelligence → Employee Performance	0.361	6.144	0.000	Accepted
H2	Emotional Intelligence → Job Satisfaction	0.679	11.812	0.000	Accepted
H3	Job Satisfaction → Employee Performance	0.435	7.926	0.000	Accepted
<b>Indirect Effect</b>					

H4	Emotional Intelligence→ Job Satisfaction→ Employee Performance	0.296	6.231	0.000	Accepted
----	--	-------	-------	-------	----------

Berdasarkan Tabel 4 Dalam pengujian hipotesis, setiap jalur dalam model struktural menghasilkan hasil yang signifikan dengan nilai p-value = 0,000 (< 0,05), dan nilai t-statistic yang tinggi. Ini menunjukkan bahwa pengaruh antar variabel adalah signifikan secara statistik. Semua temuan mendukung hipotesis: kecerdasan emosional berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai (H1: 0,361), kecerdasan emosional juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja (H2: 0,679), dan kepuasan kerja memengaruhi kinerja pegawai (H3: 0,435). Selain itu, kepuasan kerja memengaruhi kinerja pegawai secara tidak langsung (H4: 0,296). Hipotesis ini juga signifikan. Seperti yang dinyatakan oleh Hair et al. (2019), bukti yang dapat diandalkan untuk menunjukkan hubungan kausal antar konstruk dalam model equation struktural partial least squares (PLS-SEM) adalah signifikansi jalur dalam model struktural yang diuji dengan metode bootstrapping. Dalam penelitian ini, terbukti bahwa kepuasan kerja berfungsi sebagai perantara yang kuat. Artinya, kecerdasan emosional tidak hanya meningkatkan kinerja secara langsung, tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja secara tidak langsung. Hal ini sangat relevan untuk Puskesmas karena karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka dan akhirnya lebih baik. Dengan demikian, temuan ini mendukung peran strategis kepuasan kerja dalam memediasi hubungan antara kinerja pegawai di sektor layanan publik dan kecerdasan emosional.

## Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja berfungsi sebagai perantara antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan di Puskesmas Kota Pontianak. Hasilnya menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan satu sama lain dan masing-masing berkontribusi signifikan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Pertama, terbukti bahwa kecerdasan emosional memengaruhi kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang dapat mengidentifikasi, memahami, dan mengendalikan emosi mereka sendiri dan orang lain cenderung lebih produktif. Kecerdasan emosional sangat penting dalam menghadapi pasien, rekan kerja, dan situasi darurat di lingkungan puskesmas yang dinamis dan seringkali penuh tekanan. Dengan kemampuan ini, karyawan dapat mengambil keputusan dengan tenang, mengurangi konflik, dan menjaga hubungan kerja yang harmonis. Semua hal ini secara langsung meningkatkan kinerja kerja mereka.

Kedua, temuan menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memengaruhi kepuasan kerja secara signifikan. Pegawai dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih baik dalam mengelola tekanan kerja, menerima umpan balik yang positif, dan menyesuaikan diri dengan cara kerja perusahaan. Perasaan puas terhadap pekerjaan yang dilakukan dapat muncul sebagai hasil dari keadaan ini, baik dari segi lingkungan kerja, hubungan interpersonal, maupun makna pekerjaan itu sendiri. Kepuasan kerja ini sangat penting karena membantu karyawan bekerja dengan antusias dan penuh komitmen.

Ketiga, ditemukan bahwa kepuasan kerja berdampak besar pada kinerja karyawan. Pegawai yang puas dengan pekerjaannya akan lebih termotivasi, setia, dan berdedikasi. Selain itu, mereka cenderung menunjukkan perilaku kerja yang baik, seperti bekerja sama dalam tim, menyelesaikan tugas tepat waktu, dan menjaga layanan yang baik. Kepuasan kerja dalam konteks pelayanan kesehatan masyarakat sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

Paling penting, terbukti bahwa kepuasan kerja memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Artinya, kecerdasan emosional berdampak langsung pada kinerja kerja dan meningkatkan kepuasan kerja secara tidak langsung. Dengan kata lain, ketika karyawan mampu mengelola emosinya dengan baik, mereka tidak hanya bekerja lebih baik, tetapi juga merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka. Pada akhirnya, kepuasan ini menghasilkan lebih banyak kerja. Peran mediasi ini menunjukkan betapa pentingnya mempertimbangkan aspek emosional dan psikologis pegawai dibandingkan dengan aspek administratif atau teknis semata. Hasil ini mendukung teori-teori sebelumnya yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor penting yang menunjukkan apakah seseorang puas dengan pekerjaannya atau melakukannya dengan baik. Pengendalian emosi yang efektif sangat penting

untuk keberhasilan karyawan Puskesmas, di mana mereka bekerja langsung dengan masyarakat dan menghadapi banyak tekanan emosional. Selain itu, temuan ini memberikan bukti praktis bahwa pelatihan dan intervensi kecerdasan emosional dapat menjadi metode untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan hubungan statistik antara variabel dan betapa pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan emosional karyawan. Organisasi pelayanan publik seperti Puskesmas tidak hanya bergantung pada sistem atau prosedur, tetapi juga pada sumber daya manusia yang sehat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan diskusi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berdampak positif dan signifikan pada kinerja karyawan. Jika seseorang memiliki kemampuan yang lebih baik untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosinya, mereka akan lebih baik dalam melakukan tugas di Puskesmas. Selain itu, terbukti bahwa kecerdasan emosional meningkatkan kepuasan kerja. Pekerja cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka jika mereka dapat mengendalikan tekanan mereka, menjaga hubungan yang baik dengan orang lain, dan merespons tantangan secara positif. Selain itu, kepuasan kerja memengaruhi kinerja karyawan secara signifikan; karyawan yang merasa puas akan menunjukkan tingkat motivasi, semangat kerja, dan komitmen yang lebih tinggi. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa kepuasan kerja memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan; oleh karena itu, pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan tidak hanya terjadi secara langsung tetapi juga secara tidak langsung melalui kepuasan kerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja merupakan komponen penting yang memperkuat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Secara keseluruhan, penelitian ini meningkatkan pemahaman kita tentang komponen psikologis yang memengaruhi kinerja karyawan, terutama mereka yang bekerja di sektor layanan kesehatan. Namun demikian, penelitian ini terbatas pada area yang hanya mencakup Kota Pontianak dan menggunakan pendekatan kuantitatif, yang tidak secara menyeluruh mempelajari konteks sosial dan psikologis.

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja staf Puskesmas Kota Pontianak. Pertama, pimpinan puskesmas harus memprioritaskan peningkatan kecerdasan emosional karyawan melalui pelatihan soft skills, pelatihan manajemen stres, dan penguatan empati dalam konteks pelayanan publik. Diharapkan upaya ini dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan. Kedua, para pekerja harus menyadari bahwa tingkat kepuasan kerja mereka dan tingkat produktivitas mereka dipengaruhi secara signifikan oleh kemampuan mereka untuk mengelola emosi mereka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan profesionalisme mereka dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pasien mereka, para pekerja diharapkan dapat belajar bagaimana berinteraksi dengan orang lain, memahami perasaan pasien mereka, dan belajar bagaimana mengatasi tekanan kerja mereka. Ketiga, disarankan agar pemerintah daerah, khususnya Dinas Kesehatan Kota Pontianak, membuat kebijakan strategis yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia. Kebijakan ini harus mencakup membuat lingkungan kerja yang sehat, mendukung, dan dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan. Peningkatan kualitas layanan kesehatan masyarakat seyogianya melibatkan kepuasan kerja. Terakhir, penelitian harus diperluas ke bidang yang lebih luas dan mempertimbangkan penggunaan pendekatan kualitatif atau campuran. Ini akan memungkinkan peneliti selanjutnya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai dalam konteks yang lebih beragam.

## ACKNOWLEDGMENT

Terima kasih yang tulus disampaikan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura serta berbagai pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Agustine, F. H. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behavior Pada Laz Al Bunyan Bogor [Skripsi]. Universitas Pakuan.

- Amalia, I., Astaginy, N., & Hendrik. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Puskesmas Kolakaasi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 10063–10075. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/18088>
- Andy, Fauzan, R., Daud, I., Kalis, M. C. I., & Hendri, M. I. (2023). The influence of communication skills and emotional quotient intelligence on employee performance through organizational citizenship behaviour. *Enrichment: Journal of Management*, 13(5). <https://doi.org/https://doi.org/10.53088/jmdb.v4i3.1329>
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), 788–813. <https://doi.org/10.1108/02683940310511881>
- Chauhan, R., Kaul, V., & Maheshwari, N. (2022). Impact of Emotional Intelligence on Job Performance of Nurses with the Mediating Effect of Job Satisfaction. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 17(2). <https://doi.org/10.24083/apjhm.v17i2.1257>
- Dewianawati, D., Efendi, M. J., & Oksaputri, S. R. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi, Komunikasi dan Displin Kerja Terhadap Kineja Karyawan. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(3), 223–230. <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i3.47>
- Dinas Kesehatan Kota Pontianak. (2020). Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2020. [www.dinkeskotapontianak.net](http://www.dinkeskotapontianak.net)
- Dinas Kesehatan Kota Pontianak. (2022). Profil Dinas Kesehatan Kota Pontianak Tahun 2022. <http://dinkes.pontianak.go.id/>
- Dinas Kesehatan Kota Pontianak. (2023). Perjanjian Kinerja Perubahan Tahun 2023: Dinas Kesehatan Kota Pontianak. <https://dinkes.pontianak.go.id/dokumen/perjanjian-kinerja>
- Doğru, Ç. (2022). A Meta-Analysis of the Relationships Between Emotional Intelligence and Employee Outcomes. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.611348>
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Fahira, K. T., & Yasin, R. M. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 1–19. <https://doi.org/10.38043/jimb.v6i2.3187>
- Galanis, P., Katsiroumpa, A., Moisoglou, I., Derizioti, K., Gallos, P., Kalogeropoulou, M., & Papanikolaou, V. (2024). Emotional Intelligence as Critical Competence in Nurses' Work Performance: A Cross-Sectional Study. *Healthcare*, 12(19), 1936. <https://doi.org/10.3390/healthcare12191936>
- Goleman, D. (1996). *Emotional Intelligence Why It Can Matter More Than IQ*. Bloomsbury. [https://donainfo.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/09/emotional-intelligence-daniel-goleman.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://donainfo.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/09/emotional-intelligence-daniel-goleman.pdf?utm_source=chatgpt.com)
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi, Ed.; 1st ed.). CV. Pustaka Ilmu.
- Hartini, Normiyati, & Wardhana, A. (2022). Kecerdasan Emosional, Motivasi Berprestasi, dan Self-esteem serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Guru. *Jurnal Manajemen*, 13(2), 150–164. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i2.5625>
- Idul, Razak, M., & Alam, S. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Pinrang. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(4), 322–330. <https://doi.org/10.37476/jbk.v10i4.3165>
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan* (1st ed.). Indomedia Pustaka. <http://repository.unitomo.ac.id/549/1/Kepuasan%20Kerja%20dan%20Kinerja%20Karyawan.pdf>
- Jeffry, & Handayani, S. (2024). Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Pemangungan Sumbagut. *Jurnal*

- Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA), 8(1), 1388–1405.  
<https://doi.org/10.31955/mea.v8i1.3863>
- Joseph F. Hair, Jr., William C. Black, Barry J. Babin, & Rolph E. Anderson. (2019). *Multivariate Data Analysis* (J. F. H. Jr. Rolph E. Anderson, Ed.; 8th ed.). Cengage Learning EMEA.
- Kadir, M. S., Remmang, H., Yusuf, M., Lewangka, O., Abyan, M. M., Abduh, T., Alfreh, J. F., Ruslan, M., Putri, N. O., Menne, F., Said, M., & Chahyono. (2021). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai* (H. Abubakar, H. Saleh, & S. Suriani, Eds.). Pusaka Almada.  
[https://repository.unibos.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/765/04.%20BUKU%20CHAPTER\\_KEPUASAN%20KERJA%20DAN%20KINERJA%20PEGAWAI.....pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unibos.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/765/04.%20BUKU%20CHAPTER_KEPUASAN%20KERJA%20DAN%20KINERJA%20PEGAWAI.....pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kartikawati, E., Muryati, & Alfiana. (2024). Pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening di Inspektorat Kota Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 10(1). <https://jurnal.widyagama.ac.id/index.php/jim/article/view/676>
- Kawengian, N. N., Taroreh, R. N., & Pandowo, M. (2024). Pengaruh Penempatan Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkom Manado. *Jurnal EMBA*, 12(3), 12–21.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v12i03.56366>
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior An Evidence-Based Approach* (J. Beck, Ed.; 12th ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2008). *Human Resource Management* (12th ed.). Thomson South-Western.
- Melvina, V., Marumpe, D. P., Daud, I., & Mufrihah, M. (2024). The impact of communication skills and emotional intelligence on employee performance through organizational citizenship behavior as mediation. *Journal of Management and Digital Business*, 4(3), 745–760.  
<https://doi.org/10.53088/jmdb.v4i3.1329>
- Mukaroh, E. N., & Nani, D. A. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan. *Revenue: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 2(1), 27–50.  
<https://doi.org/10.24042/revenue.v2i1.7939>
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183.  
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3667>
- Naqvi, S. T. A., & Siddiqui, A. N. (2023). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance with a Mediating Role of Job Satisfaction. *Market Forces*, 18(1), 64–96.  
<https://doi.org/10.51153/mf.v18i1.606>
- Nceong, A., Hasmin, E., Sjahrudin, H., & Halim, A. (2025). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 6(2).  
<https://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/view/7225>
- Pahmi, Hidayatullah, R., Busman, & Mahmud. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar . *Yume : Journal of Management*, 5(3), 21–30. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/3070/1982>
- Putri, A. A., & Nawatmi, S. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Darya Varia Laboratoria Tbk Semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 1225–1236. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i1.3839>
- Putri, D. I. K., Prayekti, & Subiyanto, D. (2023). Peran Kecerdasan Emosional dan Suasana Hati (Mood) terhadap Kepuasan Kerja dan Stres Kerja di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(1), 300–306.  
<https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i1.713>
- Roslan, R. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja, Serta Implikasinya pada Kinerja Perawat Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 8(02), 52–60. <https://doi.org/10.33221/jikm.v8i02.260>



- Rosmaini, & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3366>
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyruoh, A., Satriawan, D. G., Lestari, A. S., Arifudin, O., Rialmi, Z., & Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan* (U. Taufik, A. Abdullatif, & A. Masruroh, Eds.). Widina Bhakti Persada.
- Soriano-Vázquez, I., Castro, M. C., & Morales-García, W. C. (2023). Emotional intelligence as a predictor of job satisfaction: the mediating role of conflict management in nurses. *Frontiers in Public Health*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1249020>
- Steven, H. J., & Prasetio, A. P. (2020). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Penelitian (IPTEKS)*, 5(1), 78–88. <https://doi.org/10.32528/ipteks.v5i1.3022>
- Suhartini, E. (2013). *Motivasi Kepuasan Kerja dan Kinerja* (Jamaluddin, Ed.; 1st ed.). Alauddin University Press. <https://repositori.uin-alauddin.ac.id/23870/1/Motivasi%20Kepuasan%20Kerja%20dan%20Kinerja.pdf>
- Supriyati, & Qodri, B. Al. (2022). Konflik Peran Ganda dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Kabupaten Merangin. *Jurnal Manajemen Sains*, 2(1), 41–50. <https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JMS/article/view/741>
- Surya, K. D. A., Astawa, I. P. P., & Mashyuni, I. A. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan dimediasi oleh Kepuasan Kerja pada Puri Dajuma Beach Eco-Resort & Spa di Pekutatan Jembrana. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(10), 2040–2049. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/4395>
- Suryawan, I. N., & Salsabilla, A. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(1), 137. <https://doi.org/10.37905/aksara.8.1.137-146.2022>
- Syarweni, N. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Dosen Politeknik Negeri Jakarta. *Journal of Management and Business Review*, 20(1), 81–101. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v20i1.240>
- Wilda, M., & Megawati. (2024). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Keseimbangan Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Perawat yang Dimediasi oleh Kepuasan Kerja pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainal Abidin Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 9(2), 393–410. <https://doi.org/10.24815/jimen.v9i2.29848>
- Winandar, F., Sudiarditha, I. K. R., & Susita, D. (2021). Pengaruh Budaya Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada PT Matahari Department Store Tbk. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(1), 83–99. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i1.433>
- Yohannes Don Bosco Doho, Tri Windi Oktara, Intan Hesti Indriana, Kraugusteeliana, Dianingtyas Murtanti Putri, Hetdy Sitio, Irwanto, Fitriatul Masruroh, Nur Ahmad Hardoyo Sidik, & Windarini Cahyadiana. (2023). *Kecerdasan Emosional (Teori dan Aplikasi)* (Y. D. B. Doho, Ed.). Widina Media Utama.