

PERAN MEDIASI KOMITMEN ORGANISASI DALAM HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN PUBLIC SERVICE MOTIVATION PADA PEGAWAI RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN MUARA BUNGO

Ely Esra Sihaloho¹⁾, Johannes²⁾, Edward³⁾

^{1,2,3)}Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Jambi

Email : elyesra04@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Peran Mediasi Komitmen Organisasi dalam Hubungan Kecerdasan Emosional dan Public Service Motivation pada Pegawai Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo. Penelitian dilakukan dengan rancangan penelitian survey terhadap 104 orang pegawai di Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo dengan menggunakan jenis data melalui data primer dengan penyebaran kuisioner. Variabel yang digunakan yaitu Kecerdasan Emosional sebagai variabel independen, Komitmen Organisasi sebagai variabel mediasi, dan Public Service Motivatio sebagai variabel dependen. Metode Analisis yang digunakan yaitu PLS-SEM dengan alat bantu software SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Public Service Motivation pada pegawai Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo. Penelitian ini juga mendapatkan hasil bahwa Komitmen Organisasi dapat berperan dalam menjelaskan hubungan Kecerdasan Emosional dan Public Service Motivation pada pegawai Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, Public Service Motivation, PLS-SEM

Abstract

This study aims to determine and analyze the Mediation Role of Organizational Commitment in Emotional Intelligence and Public Service Motivation in Muara Bungo District General Hospital Employees. The research was conducted by designing a survey of 104 employees of the General Hospital of Muara Bungo Regency using the types of data through primary data with questionnaires distributed. The variables used are Emotional Intelligence as an independent variable, Organizational Commitment as a mediating variable, and Public Service Motivation as the dependent variable. The analytical method used is PLS-SEM with the SmartPLS 3.0 software tool. The results showed that Emotional Intelligence and Organizational Commitment can have a positive and significant effect on Public Service Motivation on employees of the Muara Bungo Regency General Hospital. This study also found that Organizational Commitment can play a role in explaining the relationship between Public Service Motivation and Emotions on employees of the Muara Bungo District General Hospital.

Keyword : Emotional Intelegence, Commitment Organizational, Public Service Motivation, PLS-SEM

1. PENDAHULUAN

Saat ini, dunia sedang dilanda oleh pandemi covid-19 yang dapat mematikan hampir seluruh aktivitas dari manusia. Kasus di Indonesia pun menunjukkan kurva yang memiliki kecenderungan naik dari April 2020 – April 2021 (Satgascovid19, 2021b). Artinya, kenaikan kasus covid-19 terus terjadi di Indonesia. Akibat dari covid-19 ini juga dapat

berakibat pada kinerja organisasi, baik swasta ataupun organisasi publik/pemerintah, serta organisasi profit ataupun non-profit. Dampak dari covid19 pada kinerja organisasi dapat terjadi dikarenakan untuk mencegah pandemi covid19, maka harus diberlakukan protokol kesehatan dan berbagai aturan seperti *social-distancing*, PSBB, dll yang mengharuskan setiap organisasi membatasi karyawan yang bekerja.

Pandemic covid-19 juga menimpa Kabupaten Muara Bungo, tercatat bahwa angka kasus covid19 selalu mengalami kenaikan. Menurut (SatgasCovid19, 2021), pada tanggal 25 April 2021, kasus konfirmasi covid di kabupaten Muara Bungo yaitu sebesar 377 orang, dengan rincian pasien dirawat sebesar 67 pasien dan yang telah selesai sebesar 310 pasien. Kemudian, pada tanggal yang sama, kasus suspek yang terjadi di kabupaten muara bungo yaitu berjumlah 35 orang, dengan rincian 6 orang sedang diproses dan 29 orang selesai. Selanjutnya, pasien sembuh berjumlah 310 orang dan pasien meninggal sebanyak 6 orang. Data tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian kasus covid19 di kabupaten muara bungo cukup bagus.

Peran tenaga kesehatan sangatlah central, karena mereka yang mengerti mengenai kesehatan manusia dan mengerti mengenai bagaimana karakteristik virus, bagaimana penyebarannya, dan bagaimana penanggulangannya. Oleh karena itu, maka tenaga kesehatan harus memiliki *Public Service Motivation* yang dimana tenaga kesehatan akan semakin tinggi motivasinya untuk melayani publik. Namun, *Public Service Motivation* tidak bisa berdiri sendiri, melainkan ada faktor-faktor yang mempengaruhinya, yaitu Kecerdasan emosional dan komitmen organisasi. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, maka seseorang tersebut akan cenderung memiliki *Public Service Motivation* yang tinggi. Begitu pun dengan Komitmen Organisasi, seseorang yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka seseorang tersebut akan selalu siap melaksanakan tugas organisasi dalam kondisi apapun.

Salah satu temuan yang paling penting dalam penelitian menyangkut PSM ini adalah hasil penelitian (Perry & Hondeghem, 2008) yang dilakukan kepada para pegawai sektor publik dan para pekerja sukarela (*volunteers*) di Amerika Serikat sebagai objek penelitiannya. Kedua sarjana ini telah berhasil memberikan dan mendudukkan definisi atau konsep PSM dan alat ukur yang berbeda dari konsep lain yang berkaitan dengan motivasi pada umumnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Boyatzis dan Ron pada tahun 2001 menunjukkan bahwa menemukan orang yang tepat dalam organisasi bukanlah hal yang mudah, karena yang dibutuhkan bukan hanya orang berpendidikan ataupun orang yang berbakat (Fitrianastuti, 2013). Tetapi terdapat faktor psikologis yang mendasari hubungan antara seseorang dengan organisasinya. faktor psikologi berpengaruh kepada kemampuan seseorang di dalam organisasi, diantaranya adalah kemampuan mengelola diri sendiri, inisiatif, optimis, mengorganisasi emosi dalam diri, serta melakukan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosi. Faktor psikologi tersebut, sering kali disebut sebagai kecerdasan emosional.

Pengetahuan, keterampilan, motivasi dan kemampuan merupakan kompetensi yang bersifat dasar, yaitu karakter dari seseorang untuk mampu menunjukkan kinerja yang efektif atau superior di dalam pekerjaan dan tugasnya. Kompetensi biasanya dihubungkan dengan hal-hal seperti nilai, standar, dan pandangan hidup seseorang (Goleman, 1998). Hal tersebut merupakan dasar aspek-aspek kepribadian yang penting untuk mengerjakan tugas yang penting dan bertanggung jawab, namun tidak semua aspek-aspek pribadi dari seseorang karyawan itu merupakan kompetensi, hanya aspek aspek pribadi yang

mendorong dirinya untuk mencapai kinerja yang optimal yang merupakan kompetensi, dan salah satunya adalah kecerdasan emosional (Cooper & Sawaf, 2002).

Faktor penting untuk diteliti terkait dengan faktor yang mempengaruhi *Public Service Motivation* adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan Emosi memainkan peranan yang sangat kritis dan menjadi sangat berarti ketika sedang mengambil keputusan, memecahkan masalah dan menggunakan anugerah intelektual untuk mencapai suatu tujuan, pada saat-saat seperti itulah, memiliki kecerdasan emosional menjadi modal yang utama (Khanifah & Palupiningdyah, 2015). Individu dengan keterampilan sosial yang baik akan mampu berkomunikasi maupun bernegosiasi dalam memecahkan suatu masalah, mampu menciptakan sinergi kelompok dan dapat bekerja sama dengan orang lain demi tujuan bersama (Goleman, 2009). Penelitian yang dilakukan oleh (Levitats & Vigoda-Gadot, 2017) menemukan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap *Public Service Motivation*.

Factor penting lainnya yang menarik untuk diteliti terkait apa saja yang berhubungan dengan *Public Service Motivation* adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasional secara umum diartikan sebagai identifikasi dan keterlibatan dari seseorang yang relatif kuat terhadap suatu organisasi. Sementara (Robbins & Timothy A, 2016), mengatakan bahwa komitmen organisasional sebagai suatu sikap dimana karyawan dapat merefleksikan perasaan suka atau tidak suka terhadap organisasi. Namun, saat ini komitmen tidak hanya dianggap sebagai bentuk kesediaan karyawan untuk mau bertahan didalam organisasi dalam jangka waktu yang lama. Melainkan, seorang karyawan mau melakukan sesuatu yang melampaui batas yang diwajibkan organisasi dan seorang karyawan juga mau memberikan yang terbaik kepada organisasi apapun bentuknya (Karambut & Eka Afnan T, 2012). Sampai saat ini, komitmen organisasional masih terus dipelajari dan masih menjadi obyek penelitian yang menarik untuk diteliti khususnya dalam bidang SDM dan perilaku organisasi. Komitmen organisasi sudah banyak dikaitkan dengan beberapa variabel penelitian oleh para peneliti, seperti (Sayed & Seymour, 2015) yang menemukan bahwa *Public Service Motivation* dapat memediasi pengaruh *High-Performance Human Resource Practices* terhadap Komitmen afektif.

Pada penelitian ini, variabel komitmen organisasi ditempatkan sebagai variabel mediasi, yang didasari dari penelitian yang dilakukan (Khanifah & Palupiningdyah, 2015), (Syahid Sampunto dkk, 2019) dan (Haryono & Rosady, 2017) yang menemukan bahwa komitmen organisasi mampu memediasi hubungan kecerdasan emosional terhadap kinerja. Seseorang dengan komitmen organisasi yang tinggi akan cenderung memiliki ikatan emosional yang tinggi pula dengan merasa menjadi bagian dari organisasi, selain itu seseorang akan memiliki kemauan yang tinggi untuk tetap bertahan ketika menghadapi suatu kondisi yang sulit di dalam organisasi. Sehingga seseorang tersebut akan melakukan berbagai upaya demi mengoptimalkan kinerja organisasi, maka hal ini akan sejalan dengan produktivitas yang dihasilkan (Haryono & Rosady, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan, 2018), dan (Muis et al., 2018) menemukan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kecerdasan Emosional

Goleman (2003) menjelaskan bahwa terdapat lima kerangka kerja utama pada kecerdasan emosional yaitu ; *Kesadaran Diri (Self Awareness)*, kemampuan merasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk menuntun dalam pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur, kepercayaan diri .*Pengendalian diri (Self Regulation)*,

kemampuan mengendalikan emosi, memiliki kepekaan. *Motivasi diri (Self Motivation)*, merupakan hasrat yang dimiliki seseorang yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju suatu sasaran, membantu dalam pengambilan inisiatif, serta bertindak dengan seefektif mungkin, mampu untuk bertahan juga bangkit dari kegagalan. *Empati (Empathy)* merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. *Keterampilan Sosial (Social Skill)*, merupakan kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan untuk mempengaruhi orang lain, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, serta bekerjasama dalam tim. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi, dan mengatur emosi seseorang secara teratur (Robbins & Timothy A, 2016).

Komitmen Organisasi

Komitmen organisasional memiliki sifat multidimensional, oleh karena itu terdapat perkembangan dukungan terhadap tiga dimensi dalam komitmen organisasional yang telah diterangkan dalam literature (Meyer & Parfyonova, 2010): *Komitmen Afektif (Affective Commitment)*, merupakan pendekatan atau keterikatan emosional dari individu dalam keterlibatannya dengan organisasi, sehingga individu tersebut akan merasa dihubungkan dengan organisasi ; *Komitmen kontinuan (continuance commitment)*, merupakan rasa atau hasrat yang dimiliki seorang individu untuk bertahan di dalam organisasi, sehingga individu tersebut akan merasa perlu untuk dihubungkan dengan organisasi ; *Komitmen normative (normative commitment)*, merupakan suatu perasaan yang wajib dari individu untuk bertahan dalam organisasi.

Ketiga dimensi yang telah dijelaskan diatas menjadi penting bagi sebuah perusahaan agar perusahaan dapat mengetahui seberapa tinggi tingkat loyalitas yang dimiliki seorang karyawan terhadap perusahaan. Seseorang dengan komitmen organisasi yang tinggi akan cenderung memiliki ikatan emosional yang tinggi pula dengan merasa menjadi bagian dari organisasi, selain itu seseorang akan memiliki kemauan yang tinggi untuk tetap bertahan ketika menghadapi suatu kondisi yang sulit di dalam organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh (Sayed & Seymour, 2015) menemukan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap *Public Service Motivation*.

Public Service Motivation

Public Service Motivation berhubungan erat dengan prestasi kerja seseorang atau organisasi dalam mencapai berbagai tujuannya. Konsep motivasi sector public, secara umum merujuk pada konsep motivasi yang berlandaskan pada kekuatan yang memberi dorongan, mengarahkan, dan mengekalkan perilaku seorang individu (Mowday et al., 1982). (Perry & Hondeghem, 2008) telah mengajukan teori PSM dengan mendefinisikan PSM sebagai kecenderungan individual untuk merespon terhadap motif-motif dasar yang unik dalam institusi dan organisasi public.

Menurut Perry dan Wise, individu yang mempunyai tingkat PSM yang tinggi akan tertarik kepada pekerjaan pelayanan publik karena berbagai sebab, seperti kepentingan diri pribadi, pertimbangan etika, atau peluapan emosi. Mereka berasumsi bahwa PSM berkaitan erat dengan kecenderungan bekerja, prestasi kerja, dan pilihan kerja dari seseorang pegawai public. (Crewson, 1997) menunjukkan bahwa rasa ingin membantu orang lain dan menjadi orang yang memberikan manfaat bagi publik lebih dimiliki oleh karyawan sektor publik dibandingkan sektor privat. Sedangkan karyawan sektor privat

lebih menilai pada aspek promosi dan keamanan/kelangsungan pekerjaan. (Lewis dan Alonso, 1999) menemukan hubungan yang positif antara PSM dan kinerja organisasi.

3. METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 140 pegawai Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo. Secara spesifik pegawai yang dijadikan responden adalah perawat yang PNS dan Non-PNS yang bekerja di 10 bagian yang kemudian diambil sample sebanyak 104 pegawai.

Analisis dan Alat Analisis Data

Analisis Data dilakukan menggunakan metode PLS-SEM dengan alat bantu *Software SmartPLS 3.0*. Diperoleh melalui kuisioner

Tabel 1. Variabel Penelitian

| Nama Variabel | Indikator |
|---|--|
| <i>Public Service Motivation</i> (Variabel Dependen) | Selanjutnya ada 4 dimensi-dimensi dalam skala pengukuran motivasi pelayanan publik menurut (Perry & Hondeghem, 2008) : 1. Ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (<i>attraction to public policy making</i>) 2. Komitmen terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (<i>commitmen to public interest and civic duty</i>) 3. Sifat empati (<i>compassion</i>) 4. Pengorbanan diri (<i>self-sacrifice</i>) |
| Kecerdasan Emosional (Variabel Independe) | Secara umum (Goleman, 2003) menjelaskan bahwa terdapat lima kerangka kerja utama pada kecerdasan emosional yaitu: 1. Kesadaran diri (<i>Self Awareness</i>) 2. Pengendalian diri (<i>Self Regulation</i>) 3. Motivasi diri (<i>Self Motivation</i>) 4. Empati (<i>Emphaty</i>) 5. Keterampilan social (<i>Social Skills</i>) |
| Komitmen Organisasi (Variabel Mediasi) | Menurut (Meyer & Parfyonova, 2010) Dimensi Komitmen Organisasi adalah sebagai berikut : 1. Komitmen Afektif (<i>AffectiveCommitment</i>) 2. Komitmen Kontinuan (<i>ContinuanceCommitment</i>) 3. Komitmen Normatif (<i>Normative Commitment</i>) |

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Penilaian responden terhadap masing-masing variabel penelitian yaitu bahwa variabel Kecerdasan Emosional pada dimensi kesadaran diri dan empati yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,250, selanjutnya variabel Komitmen Organisasi pada dimensi Komitmen Afektif yang memiliki nilai rata-rata sebesar 4,240 dan variabel *Public Service Motivation* pada dimensi Komitmen terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara yang memiliki nilai rata-rata sebesar 4,231.

Evaluasi Outer Model

Tabel 1. Nilai Loading Factor Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan *Public Service Motivation* Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo.

Tabel 2. Nilai Loading Factor

| Item Pernyataan | <i>Outer Loading</i> |
|-----------------|----------------------|
| x1 | 0.661 |
| x10 | 0.789 |
| x11 | 0.694 |
| x12 | 0.62 |
| x13 | 0.46 |
| x14 | 0.785 |
| x15 | 0.802 |
| x2 | 0.595 |
| x3 | 0.578 |
| x4 | 0.727 |
| x5 | 0.789 |
| x6 | 0.687 |
| x7 | 0.586 |
| x8 | 0.596 |
| x9 | 0.54 |
| z1 | 0.566 |
| z10 | 0.76 |
| z11 | 0.84 |
| z2 | 0.666 |
| z3 | 0.821 |
| z4 | 0.79 |
| z5 | 0.845 |
| z6 | 0.712 |
| z7 | 0.808 |
| z8 | 0.69 |
| z9 | 0.416 |
| y1 | 0.714 |
| y2 | 0.619 |
| y3 | 0.825 |
| y4 | 0.823 |
| y5 | 0.57 |
| y6 | 0.574 |
| y7 | 0.813 |
| y8 | 0.719 |

Sumber : Data Primer Diolah SmarPLS, 2021

Berdasarkan Tabel 2, maka dapat diperoleh informasi bahwa nilai *Outer Loading* untuk item pernyataan dalam variabel Kecerdasan Emosional ada yang bernilai diatas 0.7 dan ada yang dibawah 0.7 akan dihapus karena tidak memenuhi ketentuan. item pernyataan untuk variable Kecerdasan Emosional yang memiliki nilai di atas 0.7 yaitu item dengan kode **x4, x5, x10, x14, dan x15**. Kemudian, nilai *Outer Loading* untuk item pernyataan dalam variabel Komitmen Organisasi ada yang diatas 0,7 kode **z3, z4, z5, z6, z7, z10 dan z11**. Variabel *Public Service Motivation* pun ada yang diatas 0,7 kode **y1, y3, y4, y7 dan y8**.

Tabel 3. Nilai Loading Factor & AVE

| Item Pernyataan | Outer Loading | Average Variance Extracted (AVE) |
|-----------------|---------------|----------------------------------|
| x10 | 0.838 | 0.672 |
| x14 | 0.844 | |
| x15 | 0.864 | |
| x4 | 0.717 | |
| x5 | 0.828 | |
| y1 | 0.736 | 0.652 |
| y3 | 0.843 | |
| y4 | 0.826 | |
| y7 | 0.848 | |
| y8 | 0.7 | |
| z10 | 0.788 | 0.629 |
| z11 | 0.882 | |
| z3 | 0.811 | |
| z4 | 0.796 | |
| z5 | 0.852 | |
| z6 | 0.712 | |
| z7 | 0.799 | |

Sumber : Data Primer Diolah SmartPLS, 2021

Berdasarkan **Tabel 2.**, maka didapatkan informasi bahwa nilai *Outer Loading* pada seluruh item pernyataan untuk seluruh variabel sudah lebih besar dari 0,7 dan nilai AVE sudah lebih besar dari 0.5. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan untuk seluruh variabel dapat dinyatakan valid.

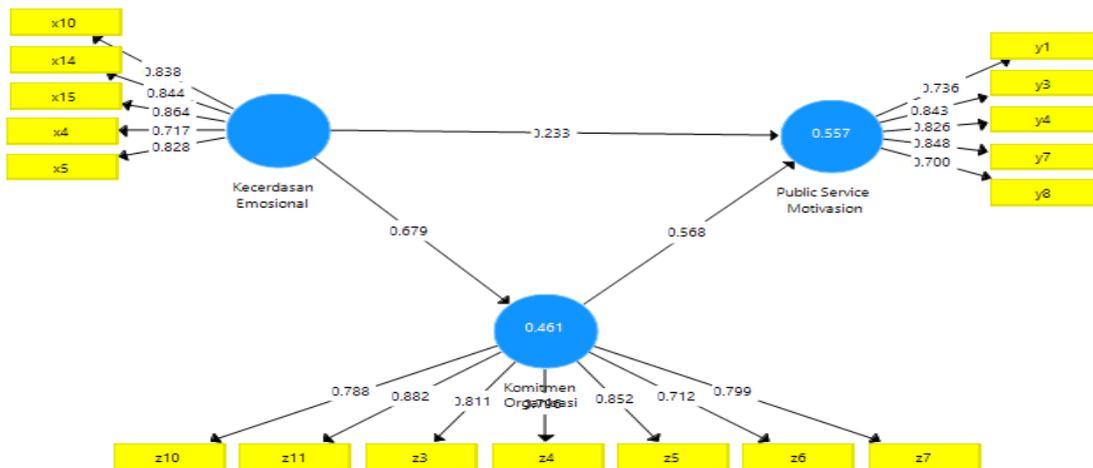
Tabel 4. Nilai Cross Loading

| Item Pernyataan | Cross Loading |
|-----------------|---------------|
| x10 | 0.838 |
| x14 | 0.844 |
| x15 | 0.864 |
| x4 | 0.717 |
| x5 | 0.828 |
| y1 | 0.736 |
| y3 | 0.843 |
| y4 | 0.826 |
| y7 | 0.848 |
| y8 | 0.700 |
| z10 | 0.788 |
| z11 | 0.882 |
| z3 | 0.811 |
| z4 | 0.796 |
| z5 | 0.852 |
| z6 | 0.712 |
| z7 | 0.799 |

Sumber : Data Primer Diolah, SmartPLS, 2021

Berdasarkan **Tabel 4**, dapat diketahui bahwa semua indikator yang menyusun masing-masing variabel dalam penelitian ini telah memenuhi validitas diskriminan yaitu

nilai *cross loading* melebihi nilai 0,7. Dengan demikian, item pernyataan untuk setiap variabel sudah memenuhi validitas diskriminan.



Selain uji validitas, pengukuran model juga dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk dengan cara Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Secara rinci dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

Tabel 5. Nilai Cross Loading setelah perbaikan

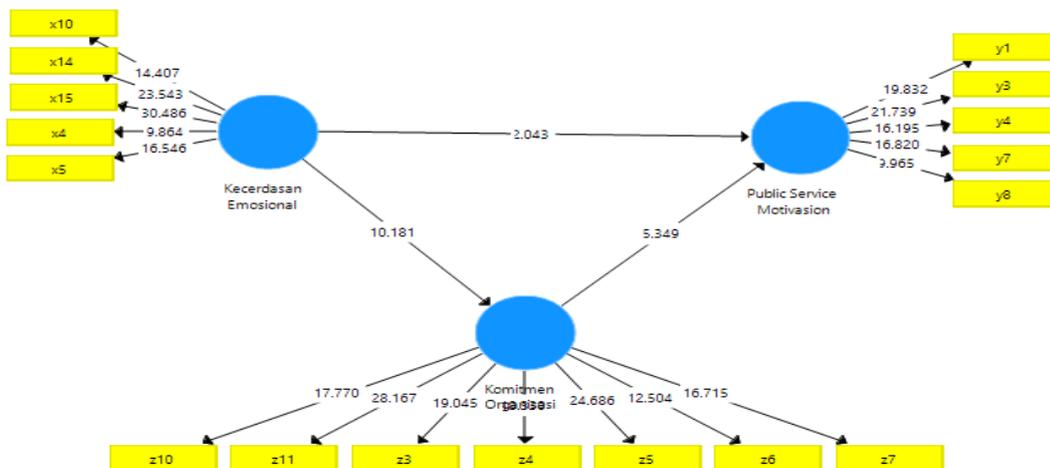
| Variabel | Cronbach's Alpha | Composite Reliability |
|---------------------------|------------------|-----------------------|
| Kecerdasan Emosional | 0.877 | 0.911 |
| Komitmen Organisasi | 0.910 | 0.929 |
| Public Service Motivasion | 0.851 | 0.894 |

Sumber : Data Primer Diolah SmartPLS, 2021

Berdasarkan **Tabel 5.**, maka didapatkan informasi bahwa nilai composite reliability untuk setiap variabel yaitu lebih besar dari 0,7 dan nilai cronbach's alpha untuk setiap variabel juga lebih besar dari 0,7. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini sudah memenuhi reliabilitas.

Evaluasi Inner Model

Berikut merupakan hasil pengujian Inner Model :



Ada dua komponen dalam penelitian model struktural yaitu pengujian R-Squares (R^2), merupakan pengujian yang dilakukan dengan melihat nilai R-Squares yang merupakan uji goodness fit model.

Tabel 6. Nilai R-Square

| Variabel | R Square |
|---------------------------|----------|
| Komitmen Organisasi | 0.461 |
| Public Service Motivation | 0.557 |

Sumber : Data Primer Diolah SmartPLS, 2021

Berdasarkan **Tabel 6.**, maka didapatkan informasi bahwa Nilai R-Squared variabel Komitmen Organisasi sebesar 0.461 yang memiliki arti bahwa Variabel Kecerdasan Emosional dapat mempengaruhi variabel *Public Service Motivation* sebesar 46.1%, sisanya sebesar 53.9%, variabel *Public Service Motivation* yaitu sebesar 0.557 yang memiliki arti bahwa variabel Kecerdasan emosional dan Komitmen Organisasi dapat mempengaruhi variabel *Public Service Motivation* sebesar 55.7%, sementara sisanya sebesar 44.3%. Dikatakan signifikan jika nilai T Statistic > 1.98304 dan atau P Value < 0.05. Secara rinci dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

Tabel 7. Hasil pengujian Hipotesis untuk setiap variabel

| Variabel | T Statistics | T Table | P Values |
|---|--------------|---------|----------|
| Kecerdasan Emosional -> Komitmen Organisasi | 10.181 | 1.98304 | 0.000 |
| Kecerdasan Emosional -> Public Service Motivasion | 2.043 | 1.98304 | 0.042 |
| Komitmen Organisasi -> Public Service Motivasion | 5.349 | 1.98304 | 0.000 |

Sumber : Data Primer Diolah SmartPLS, 2021

Berdasarkan **Tabel 7**, maka didapatkan informasi mengenai nilai T-statistik dan nilai T-table yang akan dibandingkan. Keputusan untuk setiap variabel adalah sebagai berikut :

1. Variabel Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi memiliki nilai t-statistik sebesar 10.181 > nilai t-table sebesar 1.98304 dan nilai P-Value sebesar 0.000 < alpha 5%. Dengan demikian, maka dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a . Sehingga, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo.
2. Variabel Kecerdasan Emosional terhadap *Public Service Motivation* memiliki nilai t-statistik sebesar 2.043 > nilai t-table sebesar 1.98304 dan nilai P-Value sebesar 0.042 < alpha 5%. Dengan demikian, maka dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a . Sehingga, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kecerdasan Emosional terhadap *Public Service Motivation* Pegawai Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo.
3. Variabel Komitmen Organisasi terhadap *Public Service Motivation* memiliki nilai t-statistik sebesar 5.349 > nilai t-table sebesar 1.98304 dan nilai P-Value sebesar 0.000 < alpha 5%. Dengan demikian, maka dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a .

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Komitmen Organisasi terhadap *Public Service Motivation* Pegawai Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo.

Tabel 8. Hasil pengujian Efek Mediasi

| Variabel | T Statistics (O/STDEV) | T-Table | P Values |
|---|-----------------------------|----------------|--------------|
| Kecerdasan Emosional -> Komitmen Organisasi -> Public Service Motivasion | 4.482 | 1.98304 | 0.000 |

Sumber : Data Primer Diolah SmartPLS, 2021

Variabel Kecerdasan Emosional terhadap *Public Service Motivation* Pegawai melalui Komitmen Organisasi memiliki nilai t-statistik sebesar 4.482 > nilai t-table sebesar 1.98304 dan nilai P-Value sebesar 0.000 > alpha 5%. Dengan demikian, maka dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a . Sehingga, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kecerdasan Emosional terhadap *Public Service Motivation* Pegawai melalui Komitmen Organisasi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo. Hasil ini juga menunjukkan bahwa variabel mediasi berperan sebagai variabel mediasi dalam menjelaskan hubungan Kecerdasan Emosional dan *Public Service Motivation* Pegawai Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo.

Pembahasan

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Komitmen Organisasi

Berdasarkan uji hipotesis didapatkan hasil bahwa Kecerdasan Emosional dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi yang ditunjukkan dengan tanda koefisien yang positif, nilai t-statistik sebesar 10.181 > 1.98304 dan nilai P-value sebesar 0.000 < alpha 5%. Kemudian, nilai koefisien jalur sebesar 0.679 memiliki arti bahwa apabila terjadi kenaikan pada Kecerdasan Emosional sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan Komitmen Organisasi Pegawai di Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo sebesar 0.679 satuan.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Khanifah & Palupiningdyah, 2015) dan (Auda, 2018) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini dapat memperkuat hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu dan dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian dengan topik yang serupa.

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Public Service Motivation*

Berdasarkan uji hipotesis didapatkan hasil bahwa Komitmen Organisasi dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Public Service Motivation*, nilai t-statistik sebesar 5.349 > 1.98304 dan nilai P-value sebesar 0.000 < alpha 5%. Kemudian, nilai koefisien jalur sebesar 0.568 memiliki arti bahwa apabila terjadi kenaikan pada Komitmen Organisasi sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan *Public Service Motivation* pada Pegawai di Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo sebesar 0.568 satuan.

Hasil ini memberikan gambaran bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dan yang dibangun berdasarkan teori serta penelitian terdahulu, terbukti kebenarannya. Seseorang dengan komitmen organisasi yang tinggi akan cenderung memiliki ikatan emosional yang tinggi pula dengan merasa menjadi bagian dari organisasi, selain itu

seseorang akan memiliki kemauan yang tinggi untuk tetap bertahan ketika menghadapi suatu kondisi yang sulit di dalam organisasi. Oleh karena itu, Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo harus terus menjaga dan berupaya untuk selalu meningkatkan Komitmen Organisasi para pegawainya dengan tujuan meningkatkan *Public Service Motivation* para pegawai.

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Public Service Motivation*

Berdasarkan uji hipotesis didapatkan hasil bahwa Kecerdasan Emosional dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Public Service Motivation* yang ditunjukkan dengan tanda koefisien yang positif, nilai t-statistik sebesar $2.043 > 1.98304$ dan nilai P-value sebesar $0.042 < \alpha 5\%$. Kemudian, nilai koefisien jalur sebesar 0.233 memiliki arti bahwa apabila terjadi kenaikan pada Kecerdasan Emosional sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan *Public Service Motivation* pada Pegawai di Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo sebesar 0.233 satuan.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi, dan mengatur emosi seseorang secara teratur (Robbins & Timothy A, 2016). Individu dengan ketrampilan sosial yang baik akan mampu berkomunikasi maupun bernegosiasi dalam memecahkan suatu masalah, mampu menciptakan sinergi kelompok dan dapat bekerja sama dengan orang lain demi tujuan bersama. Dengan demikian, individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan mendorong *Public Service Motivation* dalam dirinya. Oleh karena itu, Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo harus terus menjaga dan berupaya untuk selalu meningkatkan Kecerdasan Emosional para pegawainya dengan tujuan meningkatkan *Public Service Motivation* para pegawai.

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Public Service Motivation* Melalui Komitmen Organisasi

Berdasarkan uji hipotesis didapatkan hasil bahwa Kecerdasan Emosional dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Public Service Motivation* melalui Komitmen Organisasi sebagai variabel mediasi yang ditunjukkan dengan tanda koefisien yang positif, nilai t-statistik sebesar $4.482 > 1.98304$ dan P-Value sebesar $0.000 < \alpha 5\%$. Kemudian, nilai koefisien jalur sebesar 0.386 memiliki arti bahwa pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Public Service Motivation* Pada Pegawai Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo melalui Komitmen Organisasi yaitu sebesar 0.386 satuan.

Hasil ini memberikan gambaran bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dan yang dibangun berdasarkan teori serta penelitian terdahulu, terbukti kebenarannya. Kecerdasan emosional memiliki hubungan dengan hasil pekerjaan seperti komitmen organisasi. Artinya karyawan yang tidak dapat mengatur emosinya dengan baik, menunjukkan kurang memiliki komitmen organisasi. Selain itu individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi cenderung memiliki komitmen organisasi yang tinggi. Seseorang dengan komitmen organisasi yang tinggi akan cenderung memiliki ikatan emosional yang tinggi pula dengan merasa menjadi bagian dari organisasi, selain itu seseorang akan memiliki kemauan yang tinggi untuk tetap bertahan ketika menghadapi suatu kondisi yang sulit di dalam organisasi. Sehingga seseorang tersebut akan melakukan berbagai upaya demi mengoptimalkan kinerja organisasi, maka hal ini akan sejalan dengan produktivitas yang dihasilkan (Haryono & Rosady, 2017).

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi pada pegawai Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Komitmen Organisasi dan *Public Service Motivation* pada Pegawai Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kecerdasan Emosional dan *Public Service Motivation* pada Pegawai Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo.
4. Komitmen dapat berperan menjadi pemediasi Hubungan antara Kecerdasan Emosional dan *Public Service Motivation* pada pegawai Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo.

Saran

Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo dapat berupaya untuk meningkatkan *Public Service Motivation* para pegawainya dengan tujuan meningkatkan pelayanan public yang lebih baik. Cara yang bisa dilakukan yaitu bisa dengan memberikan pelatihan berupa *training* yang berkaitan dengan kecerdasan emosional dan bisa dengan melakukan pembangunan komitmen organisasi pada diri setiap pegawainya.

Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo bisa membuat wadah kritik dari masyarakat untuk pelayanan public yang dilakukan Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo, tujuannya agar Kecerdasan Emosional para Pegawai dapat meningkat yang dapat meningkatkan *Public Service Motivation*.

Rumah Sakit Umum Kabupaten Muara Bungo bisa membangun iklim pada para pegawainya mengenai pentingnya setia terhadap organisasi, tujuannya agar komitmen organisasi para pegawai terus meningkat yang kemudian dapat meningkatkan *Public Service Motivation*.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang akan meneliti dengan topik yang serupa dengan mempertimbangkan factor-faktor diluar model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Auda, R. M. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada Bank DKI Kantor Cabang Surabaya. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 8(2), 156. <https://doi.org/10.26740/bisma.v8n2.p156-176>
- Cooper, R., & Sawaf, A. (2002). *Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. PT.Gramedia.
- Fitrianastuti, T. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 103–114.
- Goleman, D. (1998). *Kecerdasan Emosional*. PT.Gramedia Pustaka.
- Goleman, D. (2003). *Emotional Intelligence*. PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2009). *Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional Mengapa EI lebih Penting Daripada IQ*. PT.Gramedia.
- Haryono, S., & Rosady, F. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat Temporer Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Jeb*, 1(2).
- Karambut, C. A., & Eka Afnan T, N. (2012). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional , Stres Kerja dan kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional (Studi pada

- Perawat Unit Rawat Inap RS panti Waluya Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(3), 655–668.
- Khanifah, S., & Palupiningdyah. (2015). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Pada Kinerja Dengan Komitmen Organisasi. *Management Analysis Journal* 2, 4(3).
- Kurniawan, P. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi ,Dan Komitmen Organisasi Terhadap kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indoneisa (Persero) Cabang Tangerang Merdeka. *Ekonomi Efektif*, 1(1), 101–109.
- Levitats, Z., & Vigoda-Gadot, E. (2017). Yours emotionally: How emotional intelligence infuses public service motivation and affects the job outcomes of public personnel. *Public Administration*, 95(3), 759–775. <https://doi.org/10.1111/padm.12342>
- Meyer, J. P., & Parfyonova, N. M. (2010). Normative commitment in the workplace: A theoretical analysis and re-conceptualization. *Human Resource Management Review*, 20, 283–294. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2009.09.001>
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization. The Psychology Commitment, Absenteeism, and Turnover*. Academic Press INC.
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.7>
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). *Motivation in Public Management. The Call of Public Service*. Oxford University Press, Inc.
- Robbins, S. (2008). *Perilaku Organisasi, Jilid I dan II, alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaja*. Prenhallindo.
- Robbins, S., & Timothy A, J. (2016). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Salemba Empat.
- Satgascovid19. (2021a). *perkembangan covid 19*. <https://covid19.bungokab.go.id/artikel>
- Satgascovid19. (2021b). *perkembangan situasi terkait penanganan covid 19 di kabupaten bungo Kamis 11 Pebuari 2021*. <https://covid19.bungokab.go.id/artikel/89-perkembangan-situasi-terkait-penanganan-covid-19-di-kabupaten-bungo-kamis-11-pebuari-2021>
- SatgasCovid19. (2021). *Pantauan Covid-19 di Kabupaten Muara Bungo*. Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Persandian Kabupaten Bungo. <https://covid19.bungokab.go.id/>
- Sayed, A. M., & Seymour, J. (2015). High-Performance Human Resource Practices. *Public Administration Review*, 1–11. <https://doi.org/10.1111/puar.12354.60>
- Syahid Sampunto dkk, 2019. (2019). No. 46 / Th. XXVI / April 2019 *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*. 46, 68–81.