

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizhensip Behavior* Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan pada Puskesmas Bola Kabupaten Sikka

Donbosko Pehan Waton

Universitas Nusa Nipa

Antonius Philippus Kurniawan

Universitas Nusa Nipa

Viktor Eko Transilvanus

Universitas Nusa Nipa

Korespondensi penulis: devilwaton@gmail.com

Abstract: *The background of this research is health workers' performance at Bola Health Center in Sikka Regency was not optimal. This study aimed to (1) describe health workers performance, emotional intelligence, and organizational citizenship behavior. (2) analyzing chiter partailly or simultaneously the influence of emotional intelligence and organizational citizenship behavior on the work performance of health workers at Bola Health Center Sikka Regency. The population in this study were health workers at Bola Health Center in Sikka Regency, totaling 64 people. This research was conducted through census or saturated sampling due limited population. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive methods and inferential statistics, namely multiple linear regression. Hy pothesis testing in done through the t test and and F test. The results of the descriptive analysis revealed that the performance variabels of health workers, emotionaal intelligence, and organizational citizenship behavior were categorized as good. The results of the t-test statistics showed that partially the variabels of emotional intelligence and organizational citizenship behavior had a positive and significant influence on health workers performance. The statisticial results of the F test showed that simultancously the variables of emotional intelligence and organizational citizenship behavior had a significant influence on health workers performance. The results of the determination analysis showed that the contribution of emotional intelligence and organizational citizenship behavior on health workers performance in Bola Health Center wa 21,3%.*

Keywords: *Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Health Workers Performance.*

Abstrak: Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum maksimalnya Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Bola Kabupaten Sikka. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui gambaran kinerja tenaga kesehatan, kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior*. (2) menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Bola Kabupaten Sikka baik secara parsial maupun secara simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan pada Puskesmas Bola Kabupaten Sikka, berjumlah 64 orang. Karena populasinya terbatas, maka penelitian ini dilakukan secara sensus atau sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui quisioner dan dianalisis menggunakan metode deskriptif dan statistik inferensial yaitu regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dan Uji F. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kinerja tenaga kesehatan, kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* dikategorikan baik. Hasil statistik uji t menunjukkan bahwa secara parsial variabel kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan. Hasil statistik uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan. Hasil analisis determinasi menunjukkan bahwa besarnya kontribusi variabel kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Bola adalah sebesar 21,3%.

Kata kunci: Kecerdasan emosional, organizational citizenship behavior, kinerja tenaga kesehatan.

LATAR BELAKANG

Kesehatan adalah aspek penting dalam kehidupan manusia. Tanpa kesehatan yang baik, manusia tidak akan mampu melakukan aktivitas dengan optimal dan mencapai potensi yang sebenarnya. Setiap organisasi yang didirikan memiliki tujuan yang hendak dicapai. Berdasarkan tujuan tersebut, organisasi dapat dibedakan atas organisasi sektor publik dan organisasi sektor swasta. Puskesmas merupakan organisasi publik yang secara fungsional merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas Bola merupakan sebuah instansi yang bergerak dibidang kesehatan yang terletak di Desa Bola, Kecamatan Bola, Kabupaten Sikka. Setiap organisasi selalu mengharapkan sumber daya yang mampu bekerja secara efektif dan efisien agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam sebuah organisasi.

Tenaga kesehatan terdiri dari dokter layanan primer, dokter gigi, perawat, bidan, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, ahli teknologi laboratorium medik, tenaga gizi dan tenaga kefarmasian. Tenaga non kesehatan merupakan tenaga non medis yang tidak berhubungan secara langsung dengan pasien seperti tenaga administrasi dan keamanan. Kinerja organisasi merupakan keberhasilan personel, tim atau organisasi dalam mewujudkan sasaran strategis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan (Mulyadi, 2007:337). Hal ini berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkat sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Informasi tentang kinerja organisasi dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah sejalan dengan target yang diharapkan atau belum.

Informasi tentang kinerja organisasi puskesmas Bola Kabupaten Sikka dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Data capaian kinerja cakupan program Puskesmas Bola tahun 2022

No	Indikator	Target	Sasaran	Realisasi	Capaian
1	Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin	100%	179	120	67,4%
2	Pelayanan Kesehatan Balita	100%	1.263	618	48,9%
3	Pelayanan Kesehatan Usia Lanjut	100%	170	120	66,2%
4	Pelayanan Kesehatan Usia Produktif	100%	6.438	4.742	73,7%
5	Pelayanan Kesehatan Penderita Diabetes Melitus	100%	86	86	100%
6	Pelayanan Kesehatan Penderita TBC	100%	144	133	92.4%
7	Pelayanan Kesehatan Penderita HIV	100%	217	213	98.2%

Sumber Data : *Capaian Kinerja Cakupan Program Puskesmas Bola Tahun 2022*

Berdasarkan capaian kinerja cakupan program pada tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa dari 7 program cakupan kerja Puskesmas Bola, hanya ada satu indikator yang mencapai target yaitu pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus (100%), sedangkan enam indikator lainnya belum mencapai target. Capaian ini mengindikasikan bahwa kinerja organisasi Puskesmas Bola Kabupaten Sikka belum maksimal. Dengan demikian, pelaksanaan kegiatan Puskesmas Bola Kabupaten Sikka belum sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi. Tentunya, kinerja antar karyawan yang satu dengan lainnya berbeda karena ada beberapa faktor yang mempengaruhi.

Menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2013:153) salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor intrinsik seperti pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, keterampilan, emosi dan spiritual. Sementara Colquitt dalam Kasmir (2019:183) menyatakan bahwa kinerja ditentukan oleh tiga faktor, yaitu kinerja tugas; perilaku kesetiaan (*citizenship behavior*); dan perilaku produktif tandingan (*counter productive behavior*) sebagai kontribusi perilaku negatif. Kecerdasan emosional (*emotional intelegence*) merupakan kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri orang lain, memahami makna emosi-emosi ini, dan mengatur emosi seseorang secara teratur dalam sebuah model alur (Robbins dan Judge, 2017:70).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai puskesmas Bola menunjukkan bahwa, kinerja tenaga kesehatan sudah baik namun belum maksimal dan masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari beberapa tenaga kesehatan yang kurang menerapkan standar pengkajian secara optimal kepada pasien sejak pasien datang sampai kembali pulang, dan keterbatasan fasilitas serta peralatan medis yang memadai membuat pegawai kesehatan puskesmas Bola kesulitan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini mempengaruhi kinerja kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan yang kurang optimal. Fenomena lain yang terjadi terkait kecerdasan emosional yaitu beberapa tenaga kesehatan yang kurang kemampuan untuk mengelola emosi sendiri dan orang lain. Terkait *organizational citizenship behavior*, tenaga kesehatan puskesmas masih kurang memiliki perilaku lebih dari apa yang diharapkan oleh perusahaan dan kesadaran untuk saling menolong rekan kerja masih rendah. Hal ini terlihat dari masih ada beberapa pegawai yang kurang peduli terhadap rekan kerjanya yang memiliki masalah dalam pekerjaannya. Fenomena lain yang terjadi yaitu pegawai yang melakukan OCB terkadang tidak memperoleh insentif atau reward yang sepadan dengan usaha yang telah mereka lakukan. Hal ini dapat menurunkan motivasi pegawai kesehatan puskesmas Bola untuk melakukan OCB di masa yang akan datang.

Tabel 1.2 Ringkasan *research gap* mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja tenaga kesehatan

No	Peneliti (Tahun)	Variabel	Hasil Penelitian
1	Andi Widodo, Hadi Sunaryo Khairul Abs (2019)	Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, <i>Organizational citizenship behavior</i> .	Berpengaruh Positif dan Signifikan
2	Erlin Dwi Afilia, Dudung Abdurrahman, Rusman Frendika (2020)	Kecerdasan Emosional, <i>Organizational citizenship behavior</i> .	Berpengaruh Signifikan
3	Hari Nugroho Akimas, Ahmad Alim Bachri (2016)	Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual.	Kecerdasan intelektual berpengaruh tidak signifikan Kecerdasan emosional berpengaruh tidak signifikan Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan
4	Putu Martini, Ni Putu Sri Harta Mimba, Ni Ketut Rasmini (2017)	<i>Love Of Money</i> , <i>Organizational citizenship behavior</i> , Kecerdasan Emosional	Berpengaruh Positif
5	Erlin Dwi Afilia, Dudung Abdurrahman, Rusman Frendika (2020)	Kecerdasan Emosional <i>Organizational citizenship behavior</i>	Berpengaruh Positif
6	D ana Mustika Wati, Jun Surjanti (2018))	Kecerdasan Emosional, <i>Organizational citizenship behavior</i>	Berpengaruh positif dan signifikan Berpengaruh negative dan signifikan

Sumber: *Research Gap* Penelitian Terdahulu.

Hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh berbagai peneliti mengenai kinerja karyawan terhadap berbagai variabel independen, didapatkan hasil yang berbeda, sehingga hal tersebut menyebabkan topik mengenai “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Bola” menarik untuk diteliti kembali.

KAJIAN TEORITIS

Kinerja Tenaga Kesehatan

Menurut Mangkunegara (2009:9) kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.Sedangkan menurut Edison, dkk. (2016:190) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kecerdasan Emosional

Menurut Robbins dan Judge (2015:70), kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional. Sedangkan menurut Mangkunegara (2014:164), kecerdasan emosional

adalah kemampuan untuk memahami diri dan orang lain secara benar, memiliki jati diri, kepribadian dewasa mental.

Menurut Agustin dalam Kholisin (2014:92) menyatakan bahwa kecerdasan emosional mempunyai aspek-aspek sebagai berikut :

1. Rasa aman yaitu memiliki keyakinan penuh bahwa yang memiliki kemuliaan dan yang menghendaki kegagalan adalah Tuhan. Rasa aman tersebut diwujudkan seseorang dalam untuk bersyukur ketika mendapat nikmat dan akan bersabar ketika mendapat ujian.
2. Kepercayaan diri yaitu kemampuan untuk mengendalikan serta menjaga keyakinan diri untuk membuat perubahan.
3. Integritas yaitu bekerja secara total, sepenuh hati, dan dengan semangat yang tinggi.
4. Mempunyai motivasi tinggi yaitu seseorang mempunyai semangat yang tinggi untuk berjuang dan meraih masa depan.

Organizational Citizenship Behavior

Menurut Permatasari (2017:38) mengemukakan bahwa OCB merupakan perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung mendapatkan penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (*agregat*) akan meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi pada organisasi.

Menurut Muhdar (2015:14), *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan model kegiatan yang membuat organisasi secara intrinsik dapat bekerjasama dan berhubungan dalam konteks sistem terbuka.

Hipotesis Penelitian

- H1 : Kecerdasan Emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Bola Kabupaten Sikka.
- H2 : *Organizational Citizenship Behavior* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Bola Kabupaten Sikka
- H3 : Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Bola Kabupaten Sikka

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif yang bersifat Asosiatif Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan pada Puskesmas Bola Kabupaten Sikka yang berjumlah 64 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa: (1) Persentase skor total untuk Variabel Kecerdasan Emosional (X_1) adalah 69,56% dengan kategori baik;”. (2) Persentase skor total untuk Variabel *organizational citizhensip behavior* (X_2) adalah 71,34% dengan kategori baik; (3) Persentase skor total untuk Variabel Kinerja Tenaga Kesehatan adalah 60.52% dengan kategori cukup baik.

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Hasil analisis uji hipotesis uji t dengan menggunakan program SPSS.25, dapat ditunjukkan pada tabel 4.16 berikut ini :

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance
1	(Constant)	6,308	7,417		,850	,398	
	X1	,346	,141	,279	2,454	,017	,998
	X2	,504	,160	,357	3,141	,003	,998

(Sumber : Hasil olah data 2023)

Berdasarkan analisis data pada tabel 4.16 uji hipotesis secara parsial (Uji t) untuk masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya adalah sebagai berikut :

1. Variabel kecerdasan emosional (X_1):

a. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dengan nilai signifikan sebesar 0,017. Nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat alpha yang digunakan 5% (0,05),

b. Menentukan t_{tabel}

Pada penelitian ini digunakan *level of significant* $\alpha = 0,05$. dengan *level of significant* $\alpha = 0,05$ diperoleh t tabel sebagai berikut :

$$t_{tabel1} = \alpha/2:n-k$$

$$= 0,05/2; 64-2$$

$$= 0,025; 62$$

di dapatkan t_{tabel} sebesar 1,99

c. Kriteria pengujian :

1) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima

2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak

hasil penelitian adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$ $2,454 > 1,99$, maka keputusannya adalah menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis nol (H_0), bahwa secara parsial variabel kecerdasan emosional (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja tenaga kesehatan (Y).

2. Variabel *organizational citizenship behavior* (X_2)

a. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dengan nilai signifikan sebesar 0,003. Nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat alpha yang digunakan 5% (0,05),

b. Menentukan t_{tabel}

Pada penelitian ini digunakan *level of significant* $\alpha = 0,05$. dengan *level of significant* $\alpha = 0,05$ diperoleh t tabel sebagai berikut :

$$t_{tabel1} = \alpha/2:n-k$$

$$= 0,05/2; 64-2$$

$$= 0,025; 62$$

di dapatkan t_{tabel} sebesar 1,99

c. Kriteria pengujian :

a. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima

b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak

Hasil penelitian adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$ $3,141 > 1,99$, maka keputusannya adalah menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis nol (H_0), bahwa secara parsial variabel *organizational citizenship behavior* (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja tenaga kesehatan (Y).

Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Hasil analisis uji hipotesis uji F dengan menggunakan program *SPSS.25* , dapat ditunjukkan pada tabel 4.15 berikut ini :

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	588,701	2	294,350	8,278	,001 ^b
	Residual	2169,049	61	35,558		
	Total	2757,750	63			

(Sumber : Hasil olah data 2023)

Hasil uji statistik berdasarkan perhitungan Anova menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 8,278 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Cara menguji hipotesis uji F adalah

1. Nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari tingkat alfa yang digunakan yaitu 5% atau 0,05, maka ke 2 variabel bebas dalam penelitian ini mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan (Y), artinya naik-turunnya nilai kinerja tenaga kesehatan sangat ditentukan oleh naik turunnya ke 2 variabel bebas dalam penelitian ini, yaitu : variabel kecerdasan emosional (X_1) dan *organizational citizenship behavior* (X_2). Dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama ke 2 variabel bebas yaitu variabel kecerdasan emosional (X_1) dan *organizational citizenship behavior* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan (Y).

2. Menentukan F_{tabel}

F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik, pada tingkat signifikansi 0,05 dengan $(k ; n - k - 1) = 2 ; 64 - 2 - 1 = 59$ jadi $F_{tabel} = 3,15$

Kriteria pengujian :

a. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima

b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak

$F_{hitung} > F_{tabel}$, $8,278 > 3,15$, maka H_0 ditolak, Dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama kedua variabel bebas yaitu variabel kecerdasan emosional (X_1) dan *organizational citizhensip behavior* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan (Y).

Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil analisis dengan menggunakan program *SPSS.25*, didapatkan hasil R^2 yang ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.17 uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,462 ^a	,213	,188	5,96307

(Sumber : Hasil olah data 2023)

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4.17 di atas terlihat bahwa hubungan antara variabel bebas dengan kinerja tenaga kesehatan (Y) adalah sebagai berikut: nilai koefesien korelasi (r) sebesar 0,462, nilai ini terletak antara Interval koefisien 0,40-0,599 sehingga tingkat hubungan antara variabel bebas dengan kinerja tenaga kesehatan (Y) diinterpretasikan “Cukup Kuat “.

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan

Menurut Goleman (2016:43), Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dengan nilai signifikan sebesar 0,017. Nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat alpha yang digunakan 5% (0,05), $t_{hitung} > t_{tabel}$ $2,454 > 1,99$, maka keputusannya adalah menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis nol (H_0), bahwa secara parsial variabel kecerdasan emosional (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja tenaga kesehatan (Y).

Menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2013:153) salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor intrinsik seperti pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, keterampilan, emosi dan spiritual. Kecerdasan Emosional merupakan faktor psikologis yang dapat dihubungkan dalam peningkatan kinerja individual atau tim. Emosi sangat penting bagi kehidupan manusia karena emosi merupakan penggerak perilaku (*motivator*) dalam arti dapat meningkatkan kinerja, namun sebaliknya apabila kecemasan yang ditimbulkan berlebihan akan dapat menghambat prestasi kerjanya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh oleh Siti Rohani Oktavia (2016) dalam penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai : Survey Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan

Menurut Permatasari (2017:38) mengemukakan bahwa OCB merupakan perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung mendapatkan penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (*agregat*) akan meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi pada organisasi.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dengan nilai signifikan sebesar 0,003. Nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat alpha yang digunakan 5% (0,05), $t_{hitung} > t_{tabel}$ 3,141 > 1,99, maka keputusannya adalah menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis nol (H_0), bahwa secara parsial variabel *organizational citizenship behavior* (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja tenaga kesehatan (Y).

Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja karyawan sebagai sumber daya manusia yang merupakan elemen penting dalam mewujudkan tujuan sebuah organisasi. OCB adalah alat manajerial yang berharga untuk organisasi, dan jika dikelola dengan benar, akan memiliki efek positif pada kinerja individu dan organisasi (Arda *et al.*,2017). Peningkatan kinerja sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas perilaku yang ditunjukkan karyawan atau anggota didalamnya, dimana perilaku ini diharapkan tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelaksanaan atau tugas-tugas yang telah ditetapkan (*in-role*) namun lebih dari itu juga perilaku yang bersifat *extra-role*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siti Rohani Oktavia (2016) dalam penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai : Survey Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa

variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan

Menurut Dessler (2015:13) mengemukakan bahwa kinerja adalah sebagai berikut: “*The willingness of a person or group of people to carry out activities and refine them incompletely with their responsibilities with the expected results*”.

Pendapat tersebut memiliki arti kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Sedangkan menurut Edison, dkk. (2016:190) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat alpha yang digunakan 5% (0,05), $F_{hitung} > F_{tabel}$ 8,278 > 3,15, maka H_0 ditolak, Dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama kedua variabel bebas yaitu variabel kecerdasan emosional (X_1) dan *organizational citizenship behavior* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan (Y).

Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja karyawan sebagai sumber daya manusia yang merupakan elemen penting dalam mewujudkan tujuan sebuah organisasi. OCB adalah alat manajerial yang berharga untuk organisasi, dan jika dikelola dengan benar, akan memiliki efek positif pada kinerja individu dan organisasi (Arda *et al.*,2017). Peningkatan kinerja sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas perilaku yang ditunjukkan karyawan atau anggota didalamnya, dimana perilaku ini diharapkan tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelaksanaan atau tugas-tugas yang telah ditetapkan (*in-role*) namun lebih dari itu juga perilaku yang bersifat *extra-role*.

Organizational Citizenship Behavior yang berada dalam sebuah organisasi mendorong terciptanya lingkungan organisasi yang lebih efektif dan positif, sehingga dapat mendukung karyawan yang belum menerapkan *Organizational Citizenship Behavior* untuk berperilaku lebih dan membantu meningkatkan kinerjanya. Menurut Robbins dan Judge dalam Muhdar (2015:299), bahwa organisasi memiliki karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik daripada organisasi lainnya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siti Rohani Oktavia (2016) dalam penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai : Survey Pada Badan

Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas, maka kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa: (1) Persentase skor total untuk Variabel Kecerdasan Emosional (X_1) adalah 69,56% dengan kategori baik;”. (2) Persentase skor total untuk Variabel *organizational citizhensip behavior* (X_2) adalah 71,34% dengan kategori baik; (3) Persentase skor total untuk Variabel Kinerja Tenaga Kesehatan adalah 60.52% dengan kategori cukup baik. Hasil statistik uji t menunjukkan bahwa secara sendiri-sendiri (parsial). Variabel Kecerdasan emosional (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kinerja Tenaga Kesehatan. Apabila Variabel Kecerdasan emosional ditingkatkan maka Kinerja Tenaga Kesehatan akan meningkat dengan peningkatan yang signifikan. Variabel *Organizational Citizhensip Behavior* (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Tenaga Kesehatan. Apabila variabel *Organizational Citizhensip Behavior* (X_2) ditingkatkan maka kinerja Tenaga Kesehatan akan meningkat dengan peningkatan yang signifikan. Hasil statistik uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) semua variabel bebas yang terdiri dari Kecerdasan Emosional (X_1) dan variable *Organizational Citizhensip Behavior* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan. Peningkatan kedua variabel bebas ini secara bersama-sama akan berdampak terhadap meningkatnya variabel Kinerja Pegawai. Hasil analisis Determinasi menunjukkan bahwa besarnya kontribusi variabel Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Bola adalah 21,3% sedangkan 78,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel penelitian.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian ini, maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kepada Puskesmas Bola Kabupaten Sikka Nusa Tenggara Timur :
 - a. Meningkatkan Kinerja Tenaga Kesehatan dengan memperbaiki Kecerdasan Emosional. Pimpinan harus menyediakan forum diskusi kelompok dimana tenaga kesehatan dapat berbagi pengalaman dan tantangan emosional yang mereka hadapi dalam pekerjaan mereka, sehingga mereka dapat mempelajari satu sama lain, memberikan dukungan, dan mencari solusi bersama untuk mengelolah emosi menjadi lebih baik guna mencapai tujuan dengan lebih efektif.

- b. Meningkatkan Kinerja Tenaga Kesehatan dengan memperbaiki *Organizational Citizenship Behavior*. Tenaga kesehatan pada puskesmas bola diharapkan untuk berkomunikasi secara terbuka dan jujur jika merasa terbebani dengan tugas atau kebijakan yang ada, penting untuk berkomunikasi dengan atasan, sampaikan kekhawatiran dan alasan mengapa merasa kesulitan atau tidak puas. Diskusikan kemungkinan solusi atau perubahan yang dapat membantu mengurangi beban tersebut.
2. Kepada peneliti lain, jika ingin melakukan penelitian serupa, disarankan untuk melibatkan variabel lain yang mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan pada Puskesmas Bola yang belum diikuti sertakan dalam penelitian ini, sehingga dapat digunakan sebagai bahan referensi Bagi Puskesmas Bola Kabupaten Sikka Nusa Tenggara Timur

REFERENSI

- _____. (2017). *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Dessler, Gary, (2015). *Manajemen sumber daya manusia, Edisi 14*, Salemba Empat, Jagakarsa – Jakarta Selatan.
- Edison, Emron., Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Alfabeta, Bandung.
- Kasmir. (2019). *Manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kholisin. (2014). Kecemasan berbicara ditinjau dari konsep diri dan kecerdasan emosional. *Jurnal Ilmu Dakwah*, Volume 34 No.1.
- Mangkunegara A.A. Anwar Prabu, (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangcuprawira, S., dan A.V. Hubeis, (2013) *Manajemen mutu sumber daya manusia*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Muhdar. (2015). *Organizational citizenship behavior perusahaan*. Gorontalo: Sultan Amai Press.
- Mulyadi, (2007). “*Balanced Scorecard : alat manajemen kontemporer untuk pelipatgandaan kinerja keuangan perusahaan*”, Edisi kelima. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Permatasari, Vicky. Dora. Ghalib, Saladin & Irwansyah. (2017). Pengaruh kepemimpinan terhadap organizational citizenship behavior dan komitmen organisasi melalui kepuasan kerja karyawan PT. Bank Panin, Tbk Banjarbaru, *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, Vol. 6 No. 1: 36-42.
- Robbin & Judge. (2015). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta. Salemba Empat.