



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) DALAM MENINGKATKAN KINERJA TENAGA
KESEHATAN PUSKESMAS SE-KABUPATEN GRESIK**

*The Influence Of Emotional Intelligence and Organizational Commitment to
the Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Improving Performance of
Health Workers in Public Medical Center Throught Gresik District*

SKRIPSI

Oleh:

MUKHAMMAD SYAIFIN NUHA

NIM 160810201259

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBERz**

2020



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) DALAM MENINGKATKAN KINERJA TENAGA
KESEHATAN PUSKESMAS SE-KABUPATEN GRESIK**

*The Influence Of Emotional Intelligence and Organizational Commitment to
the Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Improving Performance of
Health Workers in Public Medical Center Throught Gresik Distric*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu
syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan
mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

MUKHAMMAD SYAIFIN NUHA

160810201259

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2020

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER - FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mukhammad Syaifin Nuha
NIM : 160810201259
Jurusan : S-1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL
DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DALAM
MENINGKATKAN KINERJA TENAGA
KESEHATAN PUSKESMAS SE-
KABUPATEN GRESIK**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri dan bukan karya jiplakan kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 November
2020 Yang menyatakan

Mukhammad Syaifin Nuha

NIM 170810201331

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DALAM MENINGKATKAN KINERJA TENAGA KESEHATAN PUSEKSMAS SE-KABUPATEN GRESIK**

Nama Mahasiswa : Mukhammad Syaifin Nuha

NIM : 160810201259

Jurusan : S-1 Manajemen

Tanggal Persetujuan : 23 November 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Dewi Prihatini, S.E., M.M., Ph.D..

Drs. Budi Nurhardjo, M.Si.

NIP. 19690329 199303 2 001

NIP. 1957030 198403 1 003

Mengetahui,

Koordinator Program Studi S1 Manajemen

Dra. Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M.M.

NIP. 19780525 200312 2 002

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DALAM MENINGKATKAN KINERJA TENAGA KESEHATAN PUSKESMAS SE-KABUPATEN GRESIK

Yang dipersiapkan disusun oleh :

Nama : Mukhammad Syaifin Nuha

NIM : 160810201259

Jurusan : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal :

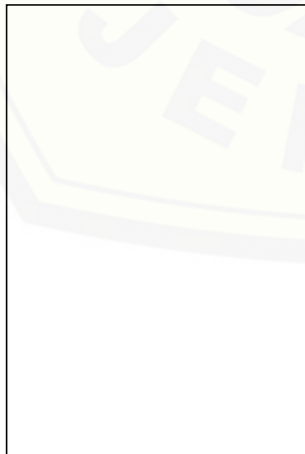
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Drs. Nyoman Gede Krishnabudi, M.Agb (.....)
NIP. 196304021 98802 1 001

Sekretaris : Ema Desia Prajitiasari, S.E., M.M (.....)
NIP. 19791221 200812 2 002

Anggota : Dr. Handriyono, Msi (.....)
NIP. 19620802 199002 1 001



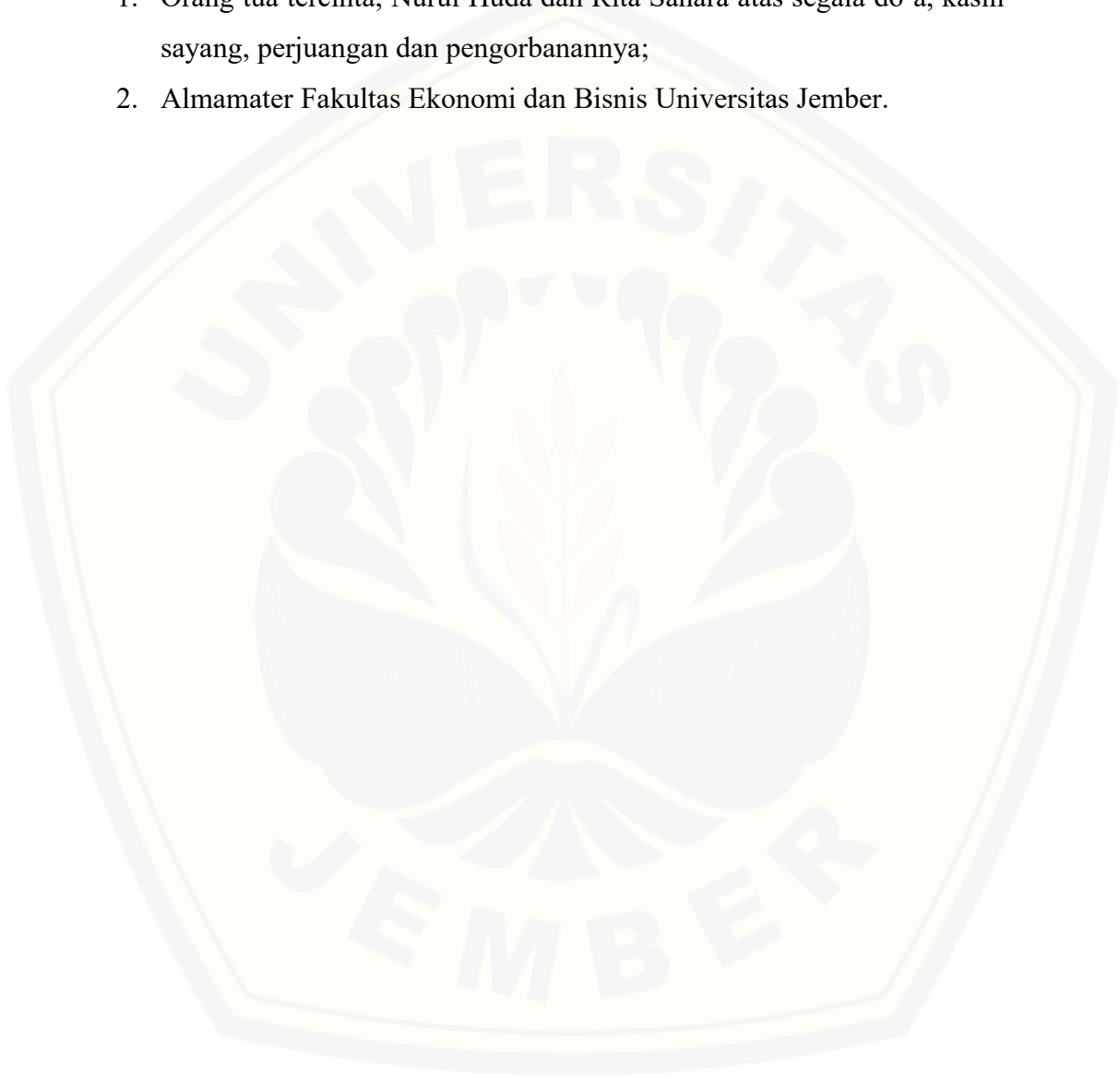
Mengetahui / Menyetujui
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Prof. Dr. Isti Fadah, Msi
NIP. 196610201990022001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua tercinta, Nurul Huda dan Rita Sahara atas segala do'a, kasih sayang, perjuangan dan pengorbanannya;
2. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.



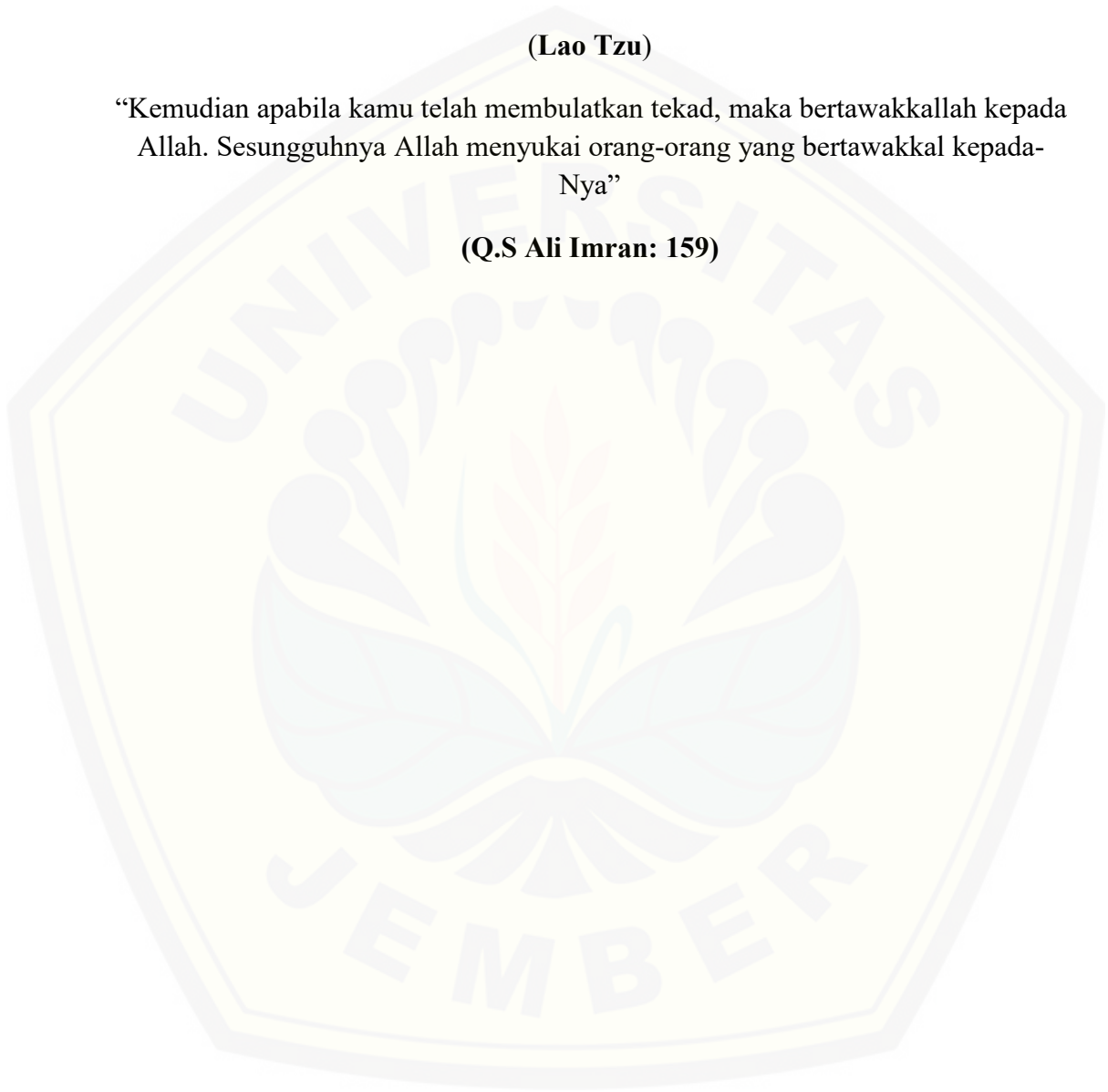
MOTTO

“Being deeply loved by someone gives you strength, while loving someone deeply gives you courage”

(Lao Tzu)

“Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”

(Q.S Ali Imran: 159)



RINGKASAN

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik; Mukhammad Syaifin Nuha; 160810201259, 105 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan sebaik mungkin, untuk memberikan pelayanan yang maksimal tenaga kesehatan perlu meningkatkan kinerjanya, beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja tenaga kesehatan adalah kecerdasan emosional dan komitmen organisasi serta *Organizational Citizenship Behavior*. Tenaga kesehatan yang memiliki kecerdasan emosional akan lebih tenang dalam mengekspresikan keadaan emosinya. Tenaga kesehatan yang memiliki komitmen organisasi cenderung memiliki loyalitas dan menjaga nama baik organisasi. Sedangkan tenaga kesehatan yang bersedia bekerja diluar dari tugas yang telah diberikan akan mendorong percepatan penyelesaian tugas-tugas organisasi.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*) yang menguji suatu hubungan atau keterkaitan antar variabel dengan pengujian hipotesis. Objek dari penelitian ini adalah seluruh Puskesmas di Kabupaten Gresik. Populasi dalam penelitian ini adalah 776 tenaga kesehatan yang tersebar di 32 puskesmas. Teknik *cluster sampling* digunakan untuk membagi menjadi beberapa *cluster* dan memberikan 7 puskesmas sebagai sampel dengan jumlah tenaga kesehatan sebanyak 122 orang. Penelitian ini menggunakan *path analysis* dengan variabel bebas kecerdasan emosional dan komitmen organisasi, variabel terikat kinerja serta variabel intervening *organizational citizenship behavior*.

Hasil penelitian ini menunjukkan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Kecerdasan emosional dan komitmen organisasi juga secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Selain itu kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior*.

SUMMARY

The Influence of Emotional Intelligence and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Improving the Performance of Public Health Center Health Workers in Gresik Regency; Mukhammad syaifin Nuha; 160810201259, 105 pages; Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Jember.

Puskesmas are required to provide the best possible health services, to provide maximum service health workers need to improve their performance, several factors that can improve the performance of health workers are emotional intelligence and organizational commitment as well as Organizational Citizenship Behavior. Health workers who have emotional intelligence will be calmer in expressing their emotional state. Health workers who have organizational commitment tend to have loyalty and maintain the good name of the organization. Meanwhile, health workers who are willing to work outside of the assigned tasks will accelerate the completion of organizational tasks.

This research is a type of explanatory research that tests a relationship between variables by testing the hypothesis. The object of this research is Puskesmas in Gresik Regency. The population in this study were 776 health workers spread over 32 health centers. The cluster sampling technique was used to divide into several clusters and provide 7 health centers as a sample with 122 health workers. This study used path analysis with the independent variables emotional intelligence and organizational commitment, the dependent variable performance and the variable intervening organizational citizenship behavior.

The results of this study indicate that emotional intelligence and organizational commitment directly have a positive and significant effect on performance. Emotional intelligence and organizational commitment also directly and significantly influence Organizational Citizenship Behavior. In addition, emotional intelligence and organizational commitment indirectly have a positive and significant effect on performance through Organizational Citizenship Behavior.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT tuhan pemberi rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik”. Penyusunan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan sepenuh hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
2. Dr. Novi Puspitasari, S.E., M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
3. Dra. Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
4. (alm) Wiji Utami, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahannya selama masa perkuliahan;
5. Dewi Prihatini, S.E., M.M., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahannya dalam penyelesaian skripsi ini;
6. Drs. Budi Nurhadrjo, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahannya dalam penyelesaian skripsi ini;
7. drg. Saifudin Gozali beserta jajaran staf Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian;
8. Teristimewa Nurul Huda dan Rita Sahara orang tua serta Maulana Iqbal

dan Nurruz Zahra saudara yang selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya, dorongan semangat, moral, nasehat, fasilitas serta doa-doa terbaik untuk kesuksesan penulis;

9. Keluarga besar yang selalu memberikan do'a dan semangat;
10. Lidya Hana R kekasih yang tanpa lelah memberikan semangat dan dorongan;
11. Seluruh anggota UKM KSKM yang telah memberikan pengalaman organisasi yang luar biasa;
12. Anin, Tina, Adit, Erma, Edo selaku para pengurus inti KSKM 18 yang telah bersedia membantu menyelesaikan satu kepengurusan yang luar biasa;
13. Teman-teman kontrakaan Brantas 84 yang telah berbagi canda dan tawa;
14. Seluruh teman-teman Ikatan Alumni SMA Negeri 2 Lamongan dan Program Studi S1 Manajemen.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 23 November 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1.1 Kecerdasan Emosional	9
2.1.2 Komitmen Organisasi.....	7
2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	13

2.1.4 Kinerja	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis Penelitian	22
2.4.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	22
2.4.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	23
2.4.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja	23
2.4.4 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja	24
2.4.4 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja	24
BAB 3. METODE PENELITIAN	26
3.1 Rancangan Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel.....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5 Identifikasi Variabel.....	28
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.7 Skala Pengukuran Data	31
3.8 Metode Analisis Data.....	31
3.8.1 Uji Instrumen	31
3.8.2 Uji Normalitas Data	33
3.8.3 Analisis Jalur	33
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	35
3.8.5 Uji Hipotesis (Uji t)	36
3.8.6 Menghitung Jalur	37
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	39
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	41

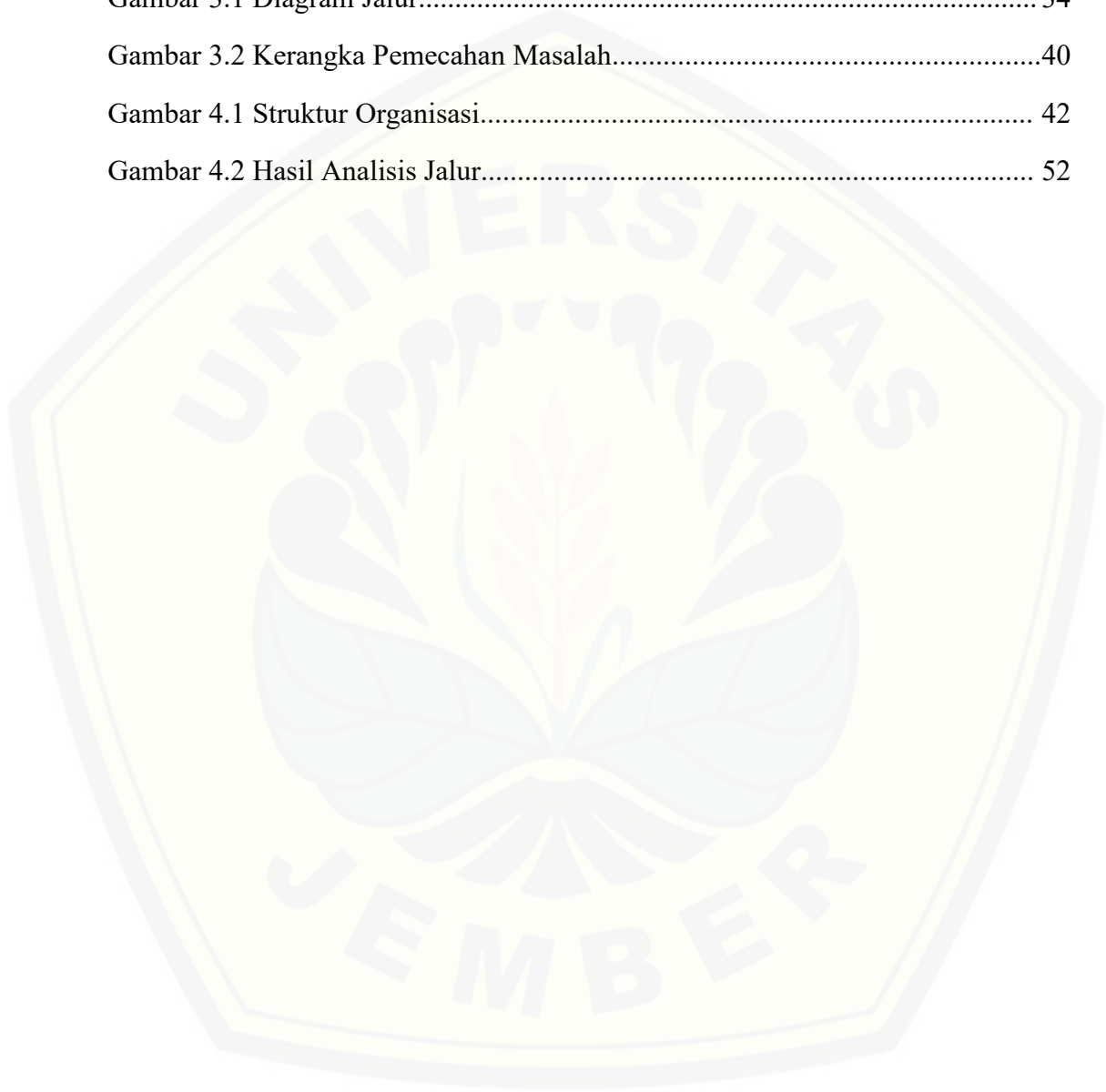
4.1 Gambaran Umum Puskesmas.....	41
4.1.1 Profil Puskesmas	41
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas	41
4.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas	42
4.2 Deskripsi Statistik Data atau Variabel Penelitian.....	43
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	43
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	45
4.3 Hasil Analisis Data	48
4.3.1 Uji Instrumen	48
4.3.2 Uji Normalitas Data	50
4.3.3 Analisis Jalur	50
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	53
4.3.5 Uji Hipotesis (Uji t)	55
4.3.6 Menghitung Jalur	56
4.4 Pembahasan	57
4.4.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	57
4.4.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	59
4.4.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja	61
4.4.4 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja	62
4.4.4 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja	63
4.4 Keterbatasan Penelitian	65
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	44
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kecerdasan Emosional.....	45
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi.....	46
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	47
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Data.....	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Jalur.....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Glejser</i>	54
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Glejser</i>	54
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	55

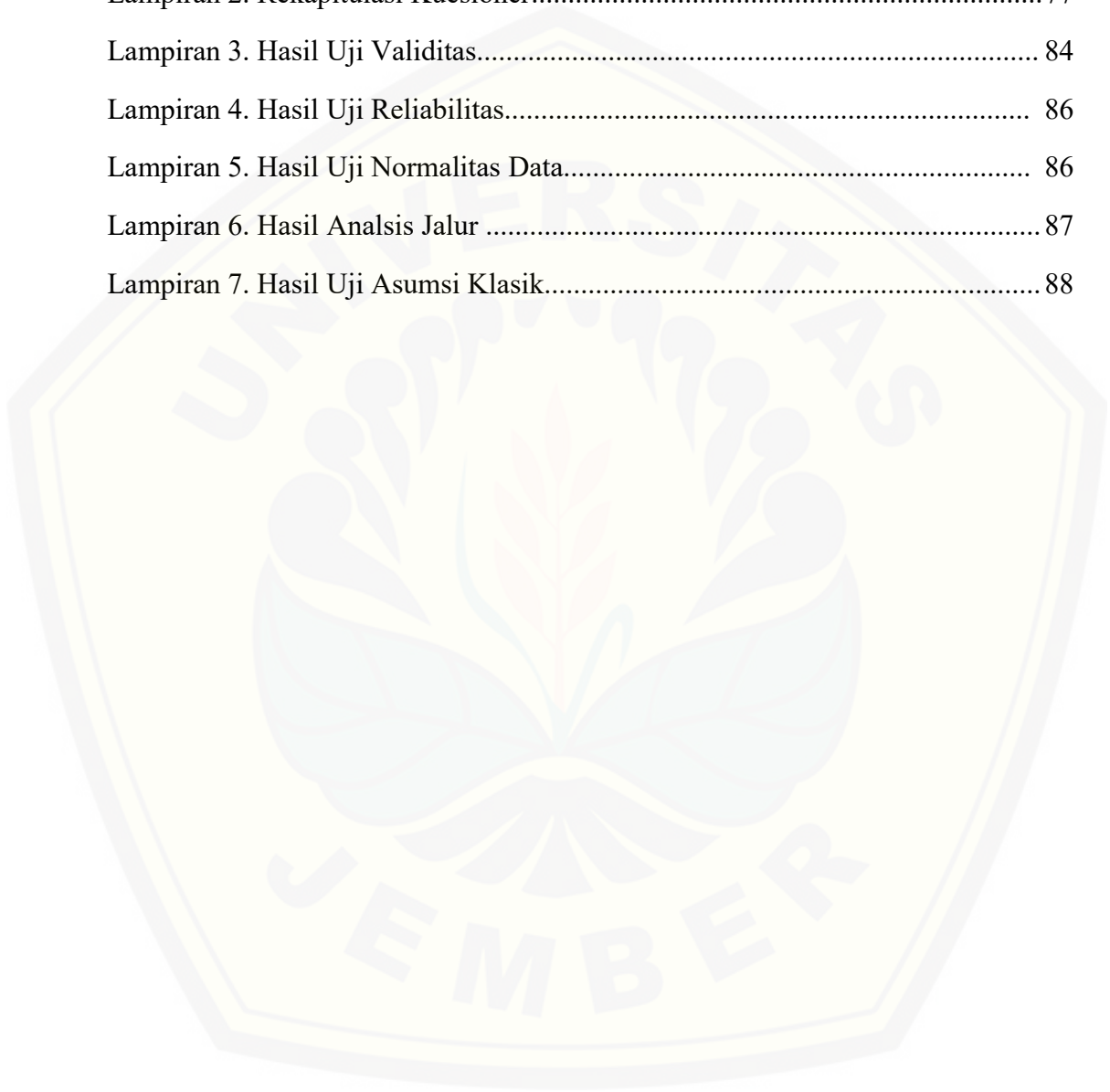
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 3.1 Diagram Jalur.....	34
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah.....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner.....	77
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas.....	84
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas.....	86
Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas Data.....	86
Lampiran 6. Hasil Analisis Jalur	87
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	88



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu aspek penting bagi kehidupan manusia. Kesehatan bukan masalah yang sepele karena perlu adanya penanganan oleh tenaga kesehatan yang berkompeten pada bidangnya. Masalah kesehatan jika tidak ditangani dengan baik akan menimbulkan masalah lain. Di Indonesia sendiri masalah kesehatan yang terjadi di berbagai daerah masih menjadi tugas utama yang harus diselesaikan oleh pemerintah. Data yang ditampilkan oleh Badan Pusat Statistik Jawa Timur menunjukkan adanya keluhan kesehatan yang terjadi pada penduduk Jawa Timur. Keluhan kesehatan penduduk Jawa Timur pada tahun 2018 terjadi peningkatan sebesar 2,32 persen dari tahun 2017. Peningkatan tersebut terjadi menyebar di seluruh wilayah baik di daerah perkotaan dan pedesaan. Menurut klasifikasi daerah, pada tahun 2018 penduduk Jawa Timur yang berada di daerah pedesaan mengalami keluhan kesehatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan penduduk daerah perkotaan, yaitu 33,34 persen untuk daerah perkotaan dan 34,31 persen untuk daerah pedesaan, sedangkan sisanya sebesar 32,35 tidak mengalami keluhan kesehatan (www.jatim.bps.go.id, 2019). Data tersebut menunjukkan bahwa masih dibutuhkan peningkatan kualitas kesehatan pada seluruh lapisan masyarakat. Adanya organisasi atau instansi yang mampu memberikan pelayanan kesehatan secara profesional seperti puskesmas sangat diperlukan sebagai wadah dasar dalam urusan penanganan kesehatan masyarakat.

Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kesehatan yang memiliki tugas khusus untuk melaksanakan sebagian tugas Dinas Kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang berada di wilayah kerjanya. Sebagai sebuah fasilitas kesehatan yang menangani langsung masalah kesehatan pada tingkat awal, puskesmas tentu harus mampu memberikan pelayanan secara optimal kepada pasien yang mengalami masalah kesehatan. Puskesmas perlu menciptakan sebuah keadaan yang mendorong peningkatan kontribusi yang baik oleh seluruh sumber daya manusia agar tercipta kondisi

kinerja yang baik.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 17 membagi sumber daya manusia pada puskesmas atas tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan. Tenaga kesehatan terdiri atas 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. Secara umum tenaga kesehatan memiliki peran dan tanggung jawab yang vital dalam menyelesaikan masalah kesehatan masyarakat. Diharapkan dengan kinerja tenaga kesehatan yang baik dan inovatif mampu meningkatkan kualitas puskesmas dan menekan angka keluhan kesehatan pada masyarakat.

Uno dan Nina (2012:118) mengatakan bahwa ukuran suatu keberhasilan dalam melakukan pekerjaan salah satunya dapat dipengaruhi oleh kinerja, sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan serangkaian perilaku dan kegiatan secara individual sesuai dengan harapan atau tujuan organisasi. Menurut Bangun (2012:231) kinerja (*performance*) merupakan hasil dari pekerjaan yang telah dicapai seseorang karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*) yang sudah ditentukan. Edison *et al.* (2017:188) mengartikan kinerja sebagai sebuah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama rentan waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang ditetapkan sebelumnya.

Salah satu ukuran kinerja pada unit pelayanan kesehatan masyarakat adalah tingkat ketepatan kehadiran tenaga kesehatan. Semakin tepat waktu tenaga kesehatan hadir, kegiatan pelayanan kesehatan pada puskesmas dapat segera berjalan. Akan tetapi, hal tersebut tampaknya belum terlihat secara optimal pada tenaga kesehatan puskesmas di Kabupaten Gresik yang masih sering datang terlambat, sehingga beberapa pelayanan tidak dapat dilakukan. Keterlambatan tersebut akan mengakibatkan penumpukan pasien sehingga pasien tidak mendapatkan pelayanan kesehatan dengan cepat. Pihak puskesmas telah menerapkan teknologi presensi dengan menggunakan *finger scan* agar dapat

mengetahui tingkat kehadiran tenaga kesehatan. Beberapa kasus keterlambatan tenaga kesehatan memang tidak bisa dihindari karena sebagian tenaga kesehatan memiliki tanggung jawab kesehatan lain. Bidan misalnya, bertanggung jawab dinas pada puskesmas pembantu di desa yang telah ditunjuk. Misalnya bidan menangani pasien melahirkan sehingga tidak bisa meninggalkan pasien tersebut untuk datang dinas ke puskesmas. Keadaan tersebut perlu pemahaman rekan tenaga kesehatan yang lain agar berinisiasi untuk membantu melakukan tugas rekan kerjanya yang tidak bisa hadir, maka dari itu tenaga kesehatan juga harus memiliki kemampuan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

Jansen dan Yperen (2004) mengatakan bahwa kinerja merupakan sebuah konsep luas dan kompleks yang terdiri dari dua aspek dasar yang berbeda, yaitu kinerja atas dasar perintah oleh organisasi dan perilaku kerja yang lebih spontan atau perilaku inovatif. Perilaku ekstra di dalam organisasi juga dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Puskesmas sebagai sebuah unit pelayanan kesehatan tentunya menginginkan tenaga kesehatan yang memiliki kinerja baik agar puskesmas mampu meningkatkan kualitas layanannya. Tenaga kesehatan yang bekerja tidak hanya bersedia bekerja sesuai tugas-tugas tertulis saja, tetapi bersedia melakukan tugas yang tidak tertulis dalam deskripsi pekerjaan mereka.

Tenaga kesehatan pada puskesmas yang terbagi menjadi beberapa layanan bekerja sesuai dengan tugas-tugas yang tertulis namun juga diharapkan dapat melakukan inovasi dengan bersedia melakukan tugas yang tidak tertulis. Pada prinsipnya, puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat awal bertugas melayani pelayanan kesehatan selama 24 jam, namun tidak semua tindakan dapat dilayani selama 24 jam. Beberapa tindakan pelayanan yang beroperasi selama 24 jam adalah, bidan, perawat, dan dokter umum. Puskesmas menginginkan tenaga kesehatannya memiliki rasa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB memberikan kontribusi bagi organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja dan antar layanan, penghematan sumber daya yang dimiliki organisasi secara keseluruhan, serta meningkatkan efektifitas dalam pengkoordinasian kegiatan kelompok kerja (Podsakoff dan Mackenzie dalam Kelana, 2009:60).

Kecerdasan emosional merupakan faktor penting dan harus dimiliki oleh sumber daya manusia dalam organisasi. Kecerdasan emosional berawal dari konsep kecerdasan sosial yang dikemukakan oleh Thorndike (dalam Goleman 2000) yang dibagi menjadi tiga bidang kecerdasan yaitu kecerdasan abstrak (kemampuan memahami dan memanipulasi bahasa dan simbol matematika), dan kecerdasan konkret (kemampuan memahami dan memanipulasi objek), dan kecerdasan sosial (kemampuan untuk berinteraksi dengan orang lain). Agustian dan Bakr (2005) meyakini bahwa dengan adanya kecerdasan emosional yang baik akan membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik. Goleman (2000) mengemukakan bahwa untuk berhasil dalam bekerja tidak hanya diperlukan kemampuan kognitif, tetapi juga kemampuan emosional (kecerdasan emosional).

Tenaga kesehatan dengan kecerdasan emosional yang baik dapat membantu untuk menempatkan diri dengan situasi dan kondisi tertentu. Tenaga kesehatan pada puskesmas tentunya memiliki latar belakang yang berbeda-beda, dengan perbedaan latar belakang tersebut akan memberikan reaksi yang berbeda ketika mengontrol emosi. Mengingat tenaga kesehatan melakukan interaksi tidak hanya dengan sesama rekan kerja mereka juga melakukan interaksi dengan pasien dan keluarga pasien. Seringkali keluarga pasien yang tidak mengetahui standar pelayanan kesehatan, marah karena merasa pasien tidak dilayani. Kondisi tersebut menjadikan tenaga kesehatan harus memiliki kecerdasan emosional yang baik, tenaga kesehatan dengan kecerdasan emosional tinggi dapat berkontribusi untuk kinerja lebih tinggi yang dikemukakan oleh Joyce (dalam Bakr & Safaan, 2012).

Komitmen organisasi dapat digunakan untuk memprediksi aktivitas profesional dan perilaku kerja, karena komitmen organisasi mencerminkan sikap positif individu terhadap organisasi. Sikap ini akan memotivasi seseorang untuk berperilaku positif, disiplin dalam bekerja, mematuhi aturan dan kebijakan organisasi, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, dan meningkatkan prestasi pribadi. Dengan cara ini, pengetahuan dan pemahaman tentang komitmen organisasi dapat digunakan sebagai dasar untuk memprediksi perilaku kerja pribadi (Sahetrian dan Soetjipto, 2011). Mengacu pada Kreitner dan Kinicki

(2014:165) komitmen organisasi merupakan sebuah tingkat kemampuan seseorang untuk mengenali karakter dari organisasi dan juga terkait pada tujuan-tujuan organisasi yang nantinya harus dicapai. Komitmen organisasi diperlukan oleh tenaga kesehatan agar mampu mendorong kinerja yang baik. Tenaga kesehatan dengan komitmen yang baik akan memiliki rasa tanggung jawab yang besar dalam organisasi sehingga melakukan pekerjaan tanpa beban. Puskesmas yang merupakan sebuah organisasi kesehatan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan kesehatan sebaik mungkin. Beberapa puskesmas memang tidak memiliki fasilitas yang merata namun dengan adanya komitmen yang tinggi para tenaga kesehatan diharapkan tetap bekerja sebaik mungkin dengan keadaan apapun sebagai sebuah pengabdian dalam bertugas.

Terdapat berbagai penelitian terdahulu mengenai kinerja karyawan, salah satunya penelitian kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh Ardiansyah dan Sulistyowati (2017) yang membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan. Penelitian lainnya menggunakan variabel independen komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan juga telah dilakukan oleh Jatmiko *et al.* (2015), Damaryanthi dan Dewi (2016), serta Akbar *et al.* (2017) membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, Pristiwati dan Sunuharyo (2018) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Sidoarjo.

Hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh berbagai peneliti mengenai kinerja karyawan terhadap berbagai variabel independen, didapatkan hasil yang positif, sehingga hal tersebut menyebabkan topik mengenai pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi, serta *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan menarik untuk diteliti kembali.

Penelitian ini berusaha untuk mengkaji hubungan antara kecerdasan emosional, komitmen organisasi, terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan seluruh Puskesmas

Kabupaten Gresik. Hal tersebut dilakukan karena Puskesmas se-Kabupaten Gresik memiliki tanggung jawab besar dalam menangani kesehatan masyarakat Gresik. Kinerja yang baik tentunya membutuhkan dukungan yang baik dari rekan kerja dalam organisasi. Semua sumber daya manusia yang ada pada organisasi perlu memiliki kemampuan kecerdasan emosional dan memiliki rasa komitmen organisasi yang tinggi mampu menciptakan kondisi cinta terhadap organisasi yang akan mendorong rasa kepekaan untuk berinisiasi melakukan tugas tanpa ada perintah, sehingga mampu mendorong tercapainya tujuan organisasi secara optimal. Mengingat Puskesmas se-Kabupaten Gresik bertugas langsung untuk memberikan pelayanan kesehatan maka performa tenaga kesehatan dituntut agar tetap pada kinerja terbaik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tentang tugas dan fungsi puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, sehingga puskesmas bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan kesehatan puskesmas terhadap masyarakat dengan variabel-variabel yang diuraikan pada latar belakang, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik?
- b. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik?
- c. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik?
- d. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik?
- e. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh

signifikan dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan mengenai ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya tentang pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik, serta dapat

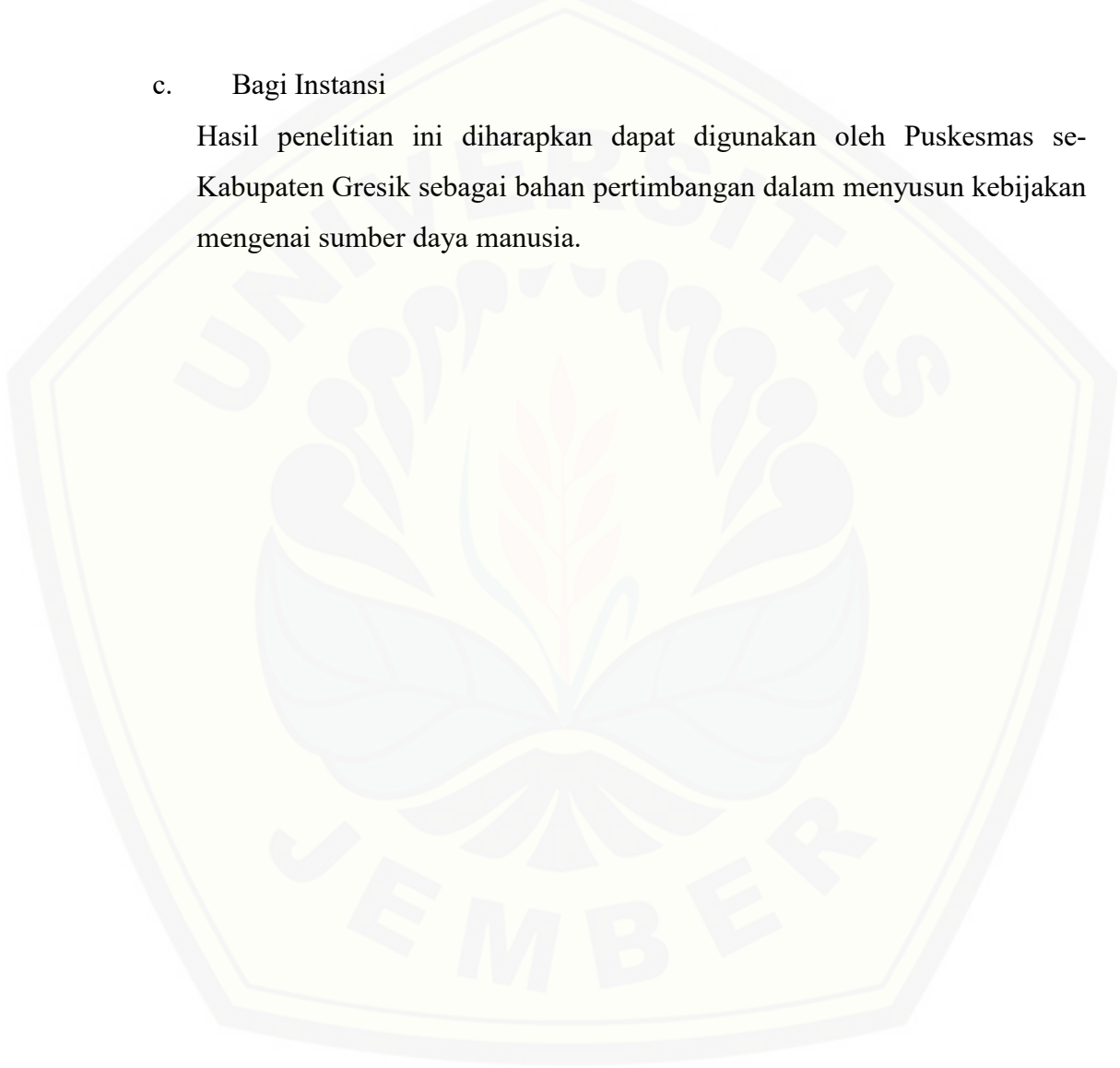
mengimplementasikan teori yang telah didapatkan selama masa studi perkuliahan.

b. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wawasan pengetahuan bagi penelitian selanjutnya.

c. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Puskesmas se-Kabupaten Gresik sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan mengenai sumber daya manusia.





BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kecerdasan Emosional

Goleman (2015:45) menuturkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan emosi yang terdiri dari kemampuan untuk menguasai diri, memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan membina hubungan dengan orang lain. Prawironegoro dan Utari (2016:98) juga menafsirkan kecerdasan emosional sebagai kecerdasan perasaan (penghayatan) atau kepekaan. Kecerdasan ini merupakan hasil dari hidup untuk bekerja dan berjuang dalam meningkatkan dan memperbaiki hidup.

Kecerdasan emosional berkembang dalam diri seseorang karena adanya rangsangan atau dorongan yang terjadi di lingkungan sekitarnya. Kemampuan yang baik dalam merespon reaksi lingkungan akan membentuk sebuah emosi yang positif seperti, motivasi, kepekaan, dan membina hubungan baik dengan sesama.

Goleman (2015:58) mengungkapkan bahwa terdapat lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai sebuah kesuksesan, yaitu:

- a. Kesadaran diri adalah kemampuan untuk memantau sensasi dari waktu ke waktu dan mengamati sensasi yang terjadi dalam diri individu. Ketidakmampuan untuk membedakan perasaan yang sebenarnya menunjukkan bahwa orang tersebut dapat mengendalikan emosinya.
- b. Pengaturan diri adalah kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, depresi atau rasa tersinggung, dan konsekuensi dari kegagalan keterampilan emosional dasar yang dialami. Orang dengan kemampuan rendah dalam menghadapi emosi akan terus menghindari perasaan depresi dan menjadi ketagihan emosi. Pada saat yang sama, mereka yang memiliki manajemen emosi tingkat tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari depresi. Kemampuan untuk mengatasi emosi termasuk pengendalian diri dan ketenangan.

- c. Motivasi adalah kemampuan mengatur emosi sebagai sarana untuk mencapai tujuan dan mengendalikan diri. Orang-orang dengan keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efisien dalam segala upaya mereka. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan untuk mengontrol emosi, yaitu mengontrol kepuasan dan mengontrol impuls seseorang.
- d. Mengenali emosi orang lain (empati) merupakan kemampuan yang membutuhkan pemahaman terhadap lingkungan sekitarnya. Kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam kegiatan sosial. Memahami orang lebih mampu menangkap sinyal sosial potensial yang menunjukkan apa yang orang lain butuhkan atau inginkan.
- e. Keterampilan sosial adalah keterampilan damengelola emosi orang lain dan memelihara hubungan dengan orang lain atau hubungan dengan orang lain melalui keterampilan sosial, kepemimpinan dan keberhasilan dalam hubungan interpersonal.

Goleman (2015:267), menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang, yaitu:

- a. Lingkungan keluarga

Keluarga adalah tempat pertama seseorang mempelajari emosi. Kecerdasan emosional dapat dipelajari melalui ekspresi selama masa bayi. Peristiwa atau pembelajaran emosional yang terjadi di masa kanak-kanak secara permanen terkait dengan masa dewasa. Kehidupan emosional yang diajarkan dalam sebuah keluarga sangat bermanfaat bagi siapapun di masa depan.

- b. Lingkungan non keluarga.

Hal yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan. Perkembangan kecerdasan emosional ini sejalan dengan pertumbuhan manusia, termasuk perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran semacam ini biasanya ditujukan pada aktivitas diri sendiri dan emosi yang menyertai situasi orang lain.

Aspek- aspek kecerdasan emosional seseorang menurut Tridhonanto (2009:5) adalah sebagai berikut:

- a. Kecakapan pribadi, yaitu dengan kemampuan mengelola diri sendiri.
- b. Kecakapan sosial, yaitu dengan kemampuan menangani suatu hubungan.
- c. Keterampilan sosial, yaitu dengan kemampuan menggugah tanggapan yang dikehendaki orang lain.

2.1.2 Komitmen Organisasi

Kreitner dan Kinicki (2014:165) mengatakan bahwa komitmen organisasi merupakan sebuah tingkat kemampuan seseorang untuk mengenali karakter dari organisasi dan juga terkait pada tujuan-tujuan organisasi yang nantinya harus dicapai. Komitmen organisasi dapat digunakan untuk memprediksi aktivitas profesional dan perilaku kerja karena, komitmen organisasi mencerminkan sikap positif individu pada organisasi. Sikap ini memotivasi seseorang untuk berperilaku positif, untuk menjadi disiplin dalam bekerja, untuk mematuhi aturan dan kebijakan organisasi, untuk menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, dan meningkatkan tingkat pencapaian seseorang. Melalui cara ini, pengetahuan dan pemahaman tentang komitmen organisasi dapat digunakan sebagai dasar untuk memprediksi perilaku kerja individu (Sahertian dan Soetjipto, 2011). Luthans (2006) mengartikan komitmen organisasi sebagai sebuah sikap yang menunjukkan kesetiaan karyawan dan merupakan proses berkelanjutan seseorang dalam memberikan kontribusinya untuk kesuksesan organisasi.

Rendahnya komitmen organisasi menimbulkan persoalan bagi pihak organisasi, karena komitmen adalah “komoditas” mahal yang menentukan keberhasilan organisasi tersebut. Komitmen yang rendah mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya Luthans (2006) mengartikan komitmen organisasi sebagai sebuah sikap yang menunjukkan kesetiaan karyawan dan merupakan proses berkelanjutan seseorang dalam memberikan kontribusinya untuk kesuksesan organisasi.

Rendahnya komitmen organisasi menimbulkan persoalan bagi pihak organisasi, karena komitmen adalah “komoditas” mahal yang menentukan

keberhasilan organisasi tersebut. Komitmen yang rendah mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya.

Hunt dan Mogan (dalam Sopiah, 2008) mengungkapkan bahwasanya karyawan akan memiliki komitmen yang tinggi apabila:

- a. Memiliki keinginan untuk berupaya lebih keras ke arah pencapaian tujuan organisasi.
- b. Memiliki penerimaan terhadap nilai dan kepercayaan terhadap organisasi, dan
- c. Berkeinginan kuat untuk terus bertahan sebagai anggota organisasi

Meyer dan Allen dalam (Edison *et al.* 2017:222) membagi tiga indikator dalam komitmen organisasi karyawan:

- a. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)
Keterkaitan perasaan emosional anatar karyawan serta mengidentifikasi dan pengaruhnya dalam organisasi. Karyawan dengan komitmen afektif yang tinggi, akan melanjutkan pekerjaan dengan organisasi karena mereka ingin melakukannya.
- b. Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*)
Merujuk terhadap perhitungan seberapa perlu karyawan untuk tetap bertahan daripada meninggalkan organisasi. Komitmen berkelanjutan mencerminkan atas dasar biaya yang dirasakan baik ekonomi dan sosial.
- c. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)
Mencerminkan perasaan kewajiban untuk melanjutkan pekerjaan. Karyawan dengan komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa mereka harus tetap dengan organisasi karena adanya hubungan timbal balik yang baik.

Edison *et al.* (2017:221) mengelompokkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi dari komitmen organisasi sebagai berikut:

- a. Faktor Logis
Karyawan tetap di organisasi karena melihat pertimbangan logis, seperti memiliki posisi strategis dan penghasilan yang cukup, atau karena sulitnya mencari pekerjaan lain yang lebih baik.

b. Faktor Lingkungan

Komitmen karyawan terhadap lingkungan adalah komitmen terhadap organisasi karena merasa berharga, bersaing secara adil dalam inovasi, dan berpartisipasi dalam pencapaian tujuan organisasi.

c. Faktor Harapan

Karyawan berpandangan dengan tetap bertahan pada organisasi akan memiliki peluang yang luas untuk mencapai karir yang baik.

d. Faktor Ikatan Emosional

Karyawan merasakan hubungan emosional yang tinggi dengan organisasi. Misalnya, karena hubungan relatif antar karyawan, atau organisasi memberikan layanan luar biasa bagi kehidupan mereka, atau mungkin karena mereka memiliki hubungan kerabat atau keluarga.

2.1.3 *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Menurut McClelland et al. (dalam Titisari, 2014:3) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* diartikan sebagai tindakan tambahan individu, tidak dapat langsung diidentifikasi dalam sistem kerja formal, dan secara umum dapat meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Perilaku ini tidak termasuk dalam persyaratan pekerjaan atau deskripsi pekerjaan karyawan, jadi jika perilaku ini tidak dilakukan, tidak ada hukuman yang akan diberikan. Akan tetapi, karyawan yang baik (*good citizens*) adalah karyawan dengan kecenderungan menaampilkkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Secara keseluruhan kinerja perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan. organisasi tentunya menginginkan karyawan tidak hanya berperilaku in-role, tetapi juga berperilaku extra role yakni *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. (Jansen dan Yperen, 2004) menjelaskan bahwa kinerja merupakan konsep yang luas dan kompleks yang memuat dua aspek dasar yang berbeda, yaitu kinerja berdasarkan perintah organisasi dan perilaku kerja yang lebih spontan atau perilaku inovatif *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*. OCB dianggap sebagai perilaku

inovatif karyawan yang melakukan tugas atau bekerja di luar tanggung jawab tertulis organisasi. Tentunya organisasi menginginkan karyawannya memiliki perilaku OCB agar organisasi dapat mencapai tujuannya.

Menurut McClelland, manusia memiliki tiga tingkatan motif (dalam Jelpa, 2008) yaitu :

- a. Motif prestasi, mendorong orang untuk menunjukkan standar keunggulan (*excellence*) dan mencari pencapaian dari tugas, peluang atau kompetisi.
- b. Motif afiliasi mendorong orang untuk membangun, memelihara, dan meningkatkan hubungan dengan orang lain.
- c. Motif kekuasaan, mendorong orang untuk mencari posisi dan situasi yang dapat mengontrol pekerjaan atau perilaku orang lain.

Menurut Kusumajati (2014) ada beberapa faktor yang mempengaruhi timbulnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu:

- a. Budaya dan Iklim

Budaya dan iklim organisasi yang positif dimana baik rekan kerja maupun pimpinan perusahaan dalam memperlakukan karyawannya dengan adil dan selalu sportif, karyawan akan merasa lebih ingin melakukan sesuatu hingga melebihi tanggung jawabnya dan akan selalu mendukung perusahaan.

- b. Kepribadian dan Suasana Hati

Kemauan seseorang dalam membantu orang lain juga dipengaruhi oleh suasana hati (*mood*). Jika pimpinan perusahaan ataupun rekan kerja dapat saling menghargai, maka karyawan akan selalu berada dalam suasana hati yang bagus sehingga kemungkinan besar akan berperilaku OCB.

- c. Dukungan Organisasional

Karyawan yang merasa selalu didukung oleh perusahaan, cenderung akan memberikan timbal balik dengan berperilaku OCB.

- d. Kualitas Interaksi antara Atasan dan Bawahan

Interaksi yang baik antara pimpinan dengan karyawan juga mempengaruhi timbulnya OCB. Interaksi yang baik akan meningkatkan timbulnya perilaku OCB pada karyawan.

e. Masa Kerja

Karakteristik karyawan seperti masa kerja juga berpengaruh terhadap timbulnya OCB. Masa kerja karyawan berfungsi sebagai prediktor OCB karena perilaku OCB tersebut secara tidak langsung merupakan investasi karyawan pada perusahaan dalam bentuk perilaku.

f. Jenis Kelamin

Karyawan dengan jenis kelamin laki-laki maupun perempuan ada kemungkinan sama-sama berperilaku OCB, namun didominasi oleh perempuan karena sifat perempuan yang selalu ingin menolong orang lain lebih tinggi dari laki-laki.

Merujuk kepada Organ (dalam Titisari 2014: 15) mengatakan bahwa dimensi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) terbagi menjadi 5:

a. *Altruism*

Perilaku karyawan yang membantu rekan kerja memecahkan masalah, baik itu masalah penugasan pekerjaan atau masalah pribadi seseorang. Sekalipun masalahnya bukan tugasnya, dimensi ini akan mengarah pada respons terhadap bantuan orang lain.

b. *Conscientiousness*

Perilaku ditunjukkan dengan memberikan respon yang lebih besar dari yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku sukarela yang bukan merupakan tugas atau kewajiban karyawan. Dimensi ini mengarah pada inisiasi kegiatan tugas-tugas yang dipercayakan oleh organisasi.

c. *Sportmanship*

Perilaku yang mentolerir kondisi kurang ideal dalam organisasi tanpa menimbulkan keberatan. Seseorang dengan sikap sportmanship yang tinggi akan meningkatkan suasana positif antar karyawan dalam organisasi, berkat lingkungan organisasi akan semakin menyenangkan dan akan menjamin keharmonisan dalam kerjasama antar karyawan.

d. *Courtesy*

Menjaga hubungan baik antar karyawan untuk menghindari masalah interpersonal. Orang dengan dimensi ini adalah orang yang menghargai dan peduli kepada orang lain.

e. *Civic Virtue*

Menunjukkan rasa tanggung jawab terhadap kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, secara aktif meningkatkan prosedur operasi organisasi dan melindungi sumber daya yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarahkan organisasi untuk memberikan tanggung jawab kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang profesinya.

2.1.4 Kinerja

Uno dan Nina (2012:118) meyakini bahwa kinerja memiliki dampak penting bagi organisasi. Keberhasilan pekerjaan tergantung pada kinerja. Kinerja adalah serangkaian perilaku dan aktivitas individu berdasarkan harapan atau tujuan organisasi. Menurut Bangun (2012:231) kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan kebutuhan kerja yang dijadwalkan. Edison *et al.* (2017:188) Definisikan kinerja mengacu pada hasil dari suatu proses yang dirujuk dan diukur dalam jangka waktu tertentu menurut regulasi atau kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya. Kinerja karyawan dapat dikatakan sebagai hasil dari rangkaian proses kegiatan yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan, atau hasil dari bentuk tugas dan tanggung jawab. Mangkunegara (2016:67) menyebutkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan sebagai berikut:

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis kemampuan yang dimiliki karyawan meliputi kemampuan potensial dan kemampuan praktis (knowledge and skill). Artinya karyawan yang memiliki potensi yang baik, tingkat pendidikan yang sesuai dan kompeten dalam pekerjaan sehari-hari akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya.

b. Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang karyawan dalam menghadapi segala macam situasi. Karyawan yang memiliki motivasi

yang tinggi akan lebih mudah menggerakkan diri secara terarah untuk pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam mengukur kinerja karyawan perlu adanya alat ukur untuk menilai bahwa kinerja yang diberikan karyawan sudah sesuai dengan keinginan perusahaan atau tidak. Indikator kinerja karyawan menurut Mathis dan Jackson (2002:378) adalah sebagai berikut:

a. Kuantitas

Kuantitas merupakan yang dihasilkan, dan dinyatakan dengan cara seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah kegiatan yang dialokasikan dan hasil yang diperoleh.

b. Kualitas

Kualitas adalah ketekunan prosedur, dedikasi dan disiplin. Dalam hal beradaptasi dengan cara aktivitas yang ideal, hasil dari aktivitas yang dibutuhkan mendekati kesempurnaan. Kualitas pekerjaan diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan tingkat kelengkapan tugas terkait dengan kemampuan dan keterampilan karyawan dalam bekerja..

c. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibutuhkan di bawah pengawasan.

d. Kehadiran

Kehadiran adalah keyakinan bahwa Anda akan datang bekerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja yang telah diatur sebelumnya.

e. Kemampuan bekerjasama

Kemampuan bekerjasama mengacu pada kemampuan karyawan untuk bekerjasama dengan orang lain dalam tugas dan pekerjaan yang telah ditentukan, sehingga mereka memiliki efektivitas dan efisiensi yang paling besar.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu sumber referensi penelitian, walaupun terdapat beberapa perbedaan yaitu pada subjek, objek dan variabel yang akan diteliti. Penelitian saat ini tidak lepas dari penelitian sebelumnya. Termasuk beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai sumber referensi penelitian ini. Sumiyarsih *et al.* (2012) melakukan penelitian dengan judul Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Jumlah sampel yang diambil berjumlah 113 responden dari total populasi yakni 189 orang. Variabel penelitian ini adalah Kecerdasan Emosional (X) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi sederhana. Hasil menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Ardiansyah dan Sulistiyowati (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini mengambil sampel seluruh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan berjumlah 97 orang. Variabel yang digunakan adalah Kompetensi (X_1), Kecerdasan Emosional (X_2) dan Kinerja Pegawai (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan, antara variabel kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.

Akbar *et al.* (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT PELINDO Surabaya), yang bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh simultan antara komitmen afektif, komitmen kontinuitas dan komitmen normatif terhadap kinerja karyawan dan untuk menjelaskan pengaruh parsial

komitmen afektif, komitmen kontinuitas dan komitmen normatif terhadap kinerja karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Kantor Pusat Surabaya. Penelitian ini mengambil sampel 80 orang. Variabel yang digunakan adalah Komitmen Organisasional (X) dan Kinerja Karyawan (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa Komitmen kontinuitas dan komitmen normatif secara simultan berpengaruh positif secara signifikan. Komitmen afektif dan normatif secara parsial berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pelindo Surabaya.

Suzana (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon), yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan. Sampel yang diambil 30 orang. Variabel yang digunakan adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X) dan Kinerja Karyawan (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear. Hasil menunjukkan bahwa Karyawan PT. Taspen (Persero) Cirebon, memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi yang berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Pristiwati dan Sunuharyo (2018) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Komitmen Organisaional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Sidoarjo), yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan. Jumlah sampel yang diambil yakni semua karyawan yang ada di PT. PLN (Persero) Area Sidoarjo berjumlah 68 orang. Variabel yang digunakan adalah Komitmen Organisasional (X_1), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X_2) dan Kinerja Karyawan (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara simultan dan parsial, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Ramadhan *et al.* (2018) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang), yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan. Jumlah sampel yang diambil seluruh karyawan yang ada di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang berjumlah 34 orang. Variabel penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X_1), *Good Corporate Governance* (GCG) (X_2) dan Kinerja Karyawan (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Kesimpulan
1.	Sumiyarsih <i>et al.</i> (2012)	Kecerdasan Emosional (X), <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y)	Regresi Sederhana	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) karyawan CV Aneka Ilmu Semarang.
2.	Ardiansyah dan Sulistiyowati (2017)	Kopetansi (X_1), Kecerdasan Emosional (X_2), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear Berganda	Kecerdasan emosional berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan.
3.	Akbar <i>et al.</i> (2017)	Komitmen Organisasional (X), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear Berganda	Komitmen kontinuitas dan komitmen normatif secara simultan berpengaruh

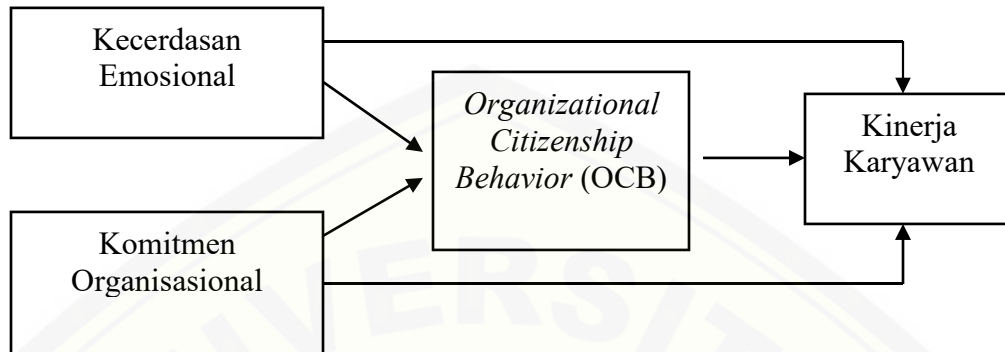
Lanjutan Tabel 2.1

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Kesimpulan
				positif secara signifikan. Komitmen afektif dan normatif secara parsial berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pelindo Surabaya.
4.	Suzana (2017)	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> (X), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear	Karyawan PT. Taspen (Persero) Cirebon, memiliki <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> yang tinggi yang berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
5.	Pristiwati dan Sunuharyo (2018)	Komitmen <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> (X ₁), <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> (X ₂), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear Berganda	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Sidoarjo.
6.	Ramadhan <i>et al.</i> (2018)	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> (X ₁), <i>Good Corporate Governance (GCG)</i> (X ₂), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear Berganda	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Tespen (Persero) cabang Malang.

Sumber: Sumiyarsih *et al.* (2012), Ardiansyah dan Sulistiyowati (2017), Akbar *et al.* (2017), Suzana (2017), Pristiwati dan Sunuharyo (2018), Ramadhan *et al.* (2018).

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan penelitian terdahulu dan teori diatas, digambarkan kerangka konsep penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini bertujuan untuk mempermudah analisis pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan variabel sebagai mediatornya. Variabel dalam penelitian ini diantaranya adalah kecerdasan emosional dan komitmen organisasioanal sebagai variabel independen, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai variabel intervening, serta kinerja sebagai variabel dependen.

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari rumusan masalah penelitian yang dilakukan, yang akan diuji kebenarannya dengan fakta dan hasil analisis yang ada. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis dari penelitian ini adalah pengaruh signifikan kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai variabel intervening terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik. Dari uraian penelitian terdahulu dan tinjauan teori yang sudah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

2.4.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Penelitian yang dilakukan oleh Sumiyarsih *et al.* (2012) membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel kecerdasan emosional

terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Prawironegoro dan Utari (2016:98) menyatakan kecerdasan emosional sebagai kecerdasan perasaan (penghayatan) atau kepekaan, kelembutan, kehalusan perasaan, dan kecerdasan ini merupakan hasil dari hidup untuk bekerja dan berjuang meningkatkan dan memperbaiki hidup. Sehingga kecerdasan emosional sangat erat hubungannya dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang ditunjukkan karyawan. Dengan adanya teori dan hasil penelitian tersenut penulis menulis hipotesis sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik.

2.4.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Penelitian yang dilakukan oleh Putrana *et al.* (2016) membuktikan adanya pengaruh signifikan antara variabel komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Robbins dan Judge (2016:110) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu keadaan seseorang pegawai atau karyawan yang memihak kepada organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berniat untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut. Dapat disimpulkan bahwa tenaga kesehatan dengan komitmen yang tinggi secara tidak langsung akan memunculkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) untuk perusahaan. Dengan adanya teori dan hasil penelitian tersebut, peneliti menuliskan hipotesis yaitu:

H2: Terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik.

2.4.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan

Goleman (2015: 45) mengartikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengeksplorasi perasaan dan perasaan orang lain,

menginspirasi diri sendiri dan mengatur diri sendiri serta hubungan dengan orang lain dengan baik. Rata-rata karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik akan bekerja dengan baik di perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Goleman (2015:44) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional menyumbangkan 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh IQ (*Intellegent Quotient*).

Fitriastuti (2013), Marga (2015), Pratama (2016), Amilia dan Purnama (2016), serta Ardiansyah dan Sulistiyowati (2017) juga membuktikan adanya pengaruh antara variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya teori dan hasil penelitian tersebut, penulis mengambil hipotesis sebagai berikut:

H3: Terdapat pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja tenaga kerja Puskesmas se-Kabupaten Gresik.

2.4.4 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan

Edison *et al.* (2017:220) komitmen karyawan terhadap perusahaan diartikan sebagai bentuk partisipasi karyawan, penerimaan kondisi lingkungan yang ada serta upaya untuk mencapai dan mengabdikan. Oleh karena itu tenaga kesehatan yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi terhadap perusahaan akan selalu loyal dan cenderung berprestasi baik terhadap perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko *et al.* (2015), Respatiningsih dan Sudirjo (2015), Putrana *et al.* (2016), Damaryanthi dan Dewi (2016), Sapitri (2016) dan Akbar *et al.* (2017) memperkuat adanya pengaruh signifikan terhadap hubungan antara komitmen organisasi dengan kinerja karyawan. Dengan adanya teori dan hasil penelitian tersebut, penulis mengambil hipotesis sebagai berikut:

H4: Terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik.

2.4.5 Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan

Penelitian yang dilakukan oleh Kimbal *et al.* (2015) menunjukkan adanya

pengaruh positif antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan memunculkan kinerja yang lebih baik. Karena *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi atau perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Suzana (2017), Pristiwati dan Sunuharyo (2018) serta Ramadhan et al. (2018) juga memperkuat adanya hubungan signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya teori dan hasil penelitian tersebut, peneliti menuliskan hipotesis yaitu:

H5: Terdapat pengaruh signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori (*explanatory reseacrh*) dengan menguji hubungan keterkaitan antar beberapa variabel yaitu Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kinerja Tenaga Kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah suatu wilayah yang digeneralisasikan, terdiri atas objek atau topik dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2018: 80). Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan di Puskesmas se-Kabupaten Gresik sebanyak 578 tenaga kesehatan yang meliputi dokter umum, dokter gigi, perawat dan bidan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini dianggap sangat luas karena mencakup seluruh wilayah Kabupaten Gresik, untuk mendapatkan jumlah sampel yang proporsional dengan keterbatasan yang ada, peneliti menggunakan teknik *cluster sampling*.

Cluster Sampling atau *sampling daerah* adalah teknik yang menunjuk suatu wilayah yang lebih kecil dari wilayah populasi untuk dijadikan sumber data (Sugiyono, 2018:83). Wilayah yang digunakan sebagai sampel pada penelitian ini adalah Puskesmas Kecamatan Menganti, Puskesmas Kecamatan Kebomas dan Puskesmas Kecamatan Manyar. Pemilihan ketiga wilayah tersebut karena wilayah tersebut menjadi kecamatan dengan jumlah penduduk tertinggi di Kabupaten Gresik. Selain itu, letak geografis ketiga kecamatan tersebut mewakili unsur perkotaan, pedesaan dan pesisir, dari ketiga wilayah tersebut memiliki 7 puskesmas yang memiliki jumlah tenaga kesehatan sebesar 122 orang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang dikuantitatifkan. Pernyataan yang terdapat didalam kuesioner diterjemahkan menjadi angka dengan menggunakan pengukuran skala likert. Angka-angka tersebut kemudian diolah menggunakan perhitungan statistik dan diinterpretasikan kembali secara kualitatif. Terdapat 2 sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini berupa informasi secara langsung mengenai respon tenaga kesehatan yang berupa kecerdasan emosional, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior* dan kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik.

b. Data Sekunder

Selain dari data primer, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Data sekunder merupakan data yang bersifat melengkapi data primer dan diperoleh dari pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi literatur, penelitian terdahulu dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan proses pengumpulan dari data primer dan data sekunder dan merupakan prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan (Siregar, 2011:128). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner

Kuesioner digunakan sebagai alat yang untuk mendapatkan informasi atau pernyataan dari responden. Informasi atau pernyataan yang dicari antara lain tentang kecerdasan emosional, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior* dan kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka digunakan sebagai pengumpulan data dengan mempelajari,

membaca dan memahami berbagai referensi yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun bentuknya seperti buku, penelitian terdahulu dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Sumber data-data ini dapat diakses dari perpustakaan dan internet.

3.5 Identifikasi Variabel

Adapun variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini antara lain:

- a. Variabel bebas atau *independent variable* (X), yaitu variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi sebab perubahan variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini adalah kecerdasan emosional (X_1) dan komitmen organisasi (X_2).
- b. Variabel terikat atau *dependent variable* (Y), yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kinerja (Y).
- c. Variabel intervening (Z), yaitu variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Z).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel menjelaskan pengertian dan indikator dari masing-masing variabel yang diteliti dan disesuaikan dengan keadaan objek penelitian. Definisi operasional variabel dijelaskan sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional (X_1) adalah kemampuan tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik dalam mengelola dan mengendalikan perasaan diri sendiri dan orang lain, agar dapat memberikan pelayanan dan memahami kebutuhan serta keinginan pasien. Indikator pengukuran kecerdasan emosional menurut (Goleman, 2015:58) yaitu:
 - a. Kesadaran Diri
Kesadaran akan batas kemampuan tenaga kesehatan (kelebihan dan

- kekurangan) untuk melakukan evaluasi diri.
- b. Pengaturan Diri
Kemampuan tenaga kesehatan untuk membuat diri tidak mudah tersinggung, cemas dan murung.
 - c. Empati
Kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami keadaan sekitar dan menenmpatkan diri.
 - d. Motivasi
Kemampuan tenaga kesehatan untuk menahan rasa puas secara berlebihan dan mendorong untuk lebih produktif dalam bekerja.
 - e. Keterampilan Sosial
Kemampuan tenaga kesehatan dalam berhubungan sosial dengan tenaga kesehatan lain maupun dengan pasien.
2. Komitmen organisasi (X_2) adalah sikap atau rasa setia tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik terhadap organisasi dan melaksanakan tugas yang telah diberikan serta sikap untuk menjaga identitas Puskesmas se-Kabupaten Gresik sebagai media pelayanan kesehatan masyarakat di kabupaten Gresik. Meyer dan Allen dalam (Edison et al. 2017:222) membagi tiga indikator dalam komitmen organisasi, yaitu:
- a. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)
Keinginan tenaga kesehatan tetap bertahan pada Puskesmas se-Kabupaten Gresik karena yakin terhadap nilai sosial dan budaya Puskesmas se-Kabupaten Gresik.
 - b. Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*)
Komitmen tenaga kesehatan untuk tetap bekerja di Puskesmas se-Kabupaten Grssik karena sudah yakin bekerja sesuai dengan keinginan.
 - c. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)
Keinginan tenaga kesehatan untuk bekerja sebagai tenaga kesehatan karena merasa memiliki tanggung jawab normatif.

3. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Z) adalah kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik yang melebihi dari *job description* atau beban kerja yang telah diberikan. Merujuk kepada Organ (dalam Titisari 2014: 15):

a. *Altruism*

Kemampuan tenaga kesehatan untuk memberi pertolongan kepada rekan kerja baik dalam hal pekerjaan maupun diluar pekerjaan.

b. *Conscientiousness*

Kemampuan tenaga kesehatan untuk berusaha bekerja melebihi tugas dan berinovasi dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.

c. *Sportmanship*

Kemampuan tenaga kesehatan untuk bersikap toleransi kepada karyawan lain dan juga terhadap keadaan perusahaan, atas dasar keikhlasan.

d. *Courtesy*

Kemampuan tenaga kesehatan dalam menjaga hubungan baik dengan karyawan lain agar terhindar dari konflik.

e. *Civic Virtue*

Kemampuan tenaga kesehatan dalam bertanggung jawab terhadap perusahaan untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

4. Kinerja (Y) adalah hasil dari kerja karyawan karyawan tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik baik secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan perusahaan kepadanya. Indikator kinerja menurut Mathis dan Jackson (2002:378) adalah sebagai berikut:

a. Kuantitas

Jumlah tugas tenaga kesehatan yang diselesaikan.

b. Kualitas

Hasil pekerjaan oleh tenaga kesehatan yang telah diberikan dan

diselesaikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

c. Keandalan

Tenaga kesehatan melakukan pekerjaan sesuai dengan bidangnya.

d. Kehadiran

Tenaga kesehatan hadir kerja setiap hari dan hadir piket jaga sesuai dengan jam yang telah ditentukan.

e. Kemampuan Bekerjasama

Kemampuan tenaga kesehatan untuk bekerjasama dengan orang lain dalam suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan.

3.7 Skala Pengukuran Data

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Sugiyono (2016:93) menjelaskan skala *likert* sebagai skala yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Dengan demikian dalam menentukan skor penelitian, pengukuran skala *likert* ditentukan dari masing-masing variabel dengan kriteria pengukurannya sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) : Skor 5
- b. Setuju (S) : Skor 4
- c. Ragu-Ragu (RG) : Skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) : Skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016: 52) uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya kuesioner. Jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan apa yang akan diukur kuesioner tersebut, maka kuesioner tersebut dianggap valid. Uji validitas dalam penelitian ini adalah dengan mengaitkan setiap pertanyaan dengan skor total. Kemudian

hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan α sebesar 5% dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n\{(\sum XY - (\sum X)(\sum Y))\}}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2}\sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan

- r = Koefisien korelasi
- X = Nilai indikator variabel (pertanyaan)
- Y = Nilai total variabel
- n = Jumlah data (responden sampel)

Apabila dalam penelitian terdapat data yang tidak valid maka peneliti dapat menghapus item-item dari kuesioner yang tidak valid, atau diperbaiki struktur dan maksud kalimatnya.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2016:47). Untuk menguji reliabilitas dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Reliabilitas berfokus pada akurasi dan hasil pengukuran. Pengujian menggunakan reliabilitas metode *alpha* (α) yang digunakan dalam metode *Cronbach Alpha* yaitu sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan :

- α = Koefisien reliabilitas
- r = Koefisien rata-rata korelasi antar variabel
- k = Koefisien variabel bebas dalam persamaan

Jika nilai *Cronbach Alpha* dari variabel $> 0,60$, maka variabel tersebut dianggap reliabel. Jika ada data yang tidak dapat reliabel, peneliti dapat menghapus item yang tidak dapat diandalkan dari kuesioner atau memperbaiki struktur dan makna kalimat.

3.8.2 Uji Normalitas Data

Uji normalitas merupakan uji untuk mengetahui apakah suatu populasi berdistribusi normal (Wibisono, 2002: 145). Uji normalitas data ini dapat dilakukan menggunakan *kolmogorove-smirnov test* dengan derajat keyakinan (α) yang digunakan sebesar 5%. Kriteria pengujian normalitas data adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $> 5\%$ maka data terdistribusi normal
- b. Jika nilai signifikansi $< 5\%$ maka data tidak terdistribusi normal

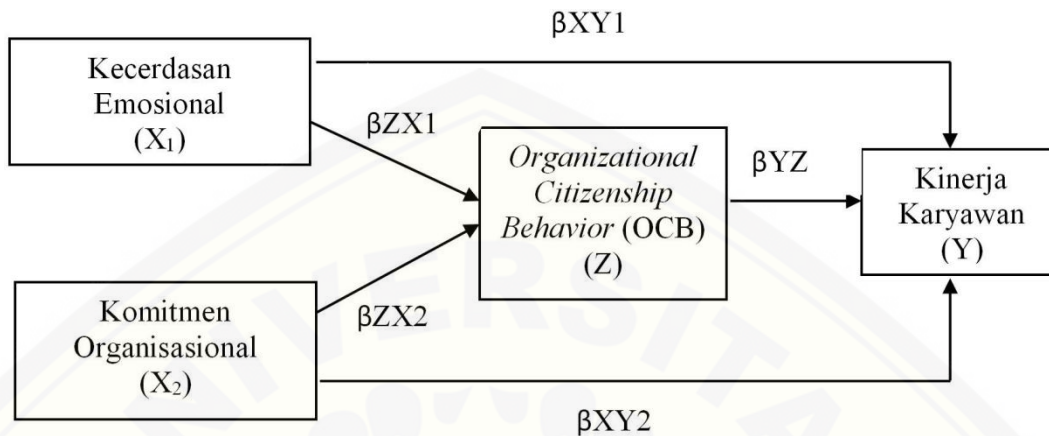
3.8.3 Analisis Jalur

Analisis jalur merupakan bagian dari analisis regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel, yaitu variabel independen secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi variabel dependen melalui satu atau lebih perantara (Ridwan dan Kuncoro, 2017:2). Jika satu variabel mempengaruhi variabel lain dan tidak ada variabel ketiga yang memediasi (mengintervensi) kedua variabel tersebut, maka terdapat hubungan langsung; jika satu variabel memediasi (mengintervensi) kedua variabel tersebut melalui adanya variabel ketiga, maka Ada hubungan tidak langsung. Penggunaan analisis jalur dalam analisis data penelitian didasarkan pada beberapa asumsi sebagai berikut:

- a. Hubungan antar variabel yang akan dianalisis berbentuk linier, aditif, dan kausal.
- b. Pola hubungan antar variabel bersifat linier.
- c. Variabel-variabel residual tidak berkorelasi dengan sebelumnya dan tidak berkorelasi datu dengan lainnya.
- d. Model hanya bersifat searah.

Untuk menganalisis hubungan antar variabel dan menguji hipotesis dalam penelitian ini, alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur, yang nantinya akan mengestimasi pengaruh sebab akibat antara variabel dan posisi masing-masing variabel pada jalur tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung. Tingkat signifikansi model didasarkan pada faktor beta (β) yang signifikan dari jalur tersebut.

Berikut ini merupakan diagram jalur maupun koefisien jalur yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 3.1 Diagram Jalur

Keterangan:

β_{ZX1} = Koefisien jalur pengaruh X_1 terhadap Z

β_{ZX2} = Koefisien jalur pengaruh langsung X_2 terhadap Z

β_{YX1} = Koefisien jalur pengaruh langsung X_1 terhadap Y

β_{YX2} = Koefisien jalur pengaruh langsung X_2 terhadap Y

β_{YZ} = Koefisien jalur pengaruh langsung Z terhadap Y

Model analisis jalur yang digunakan dalam penelitian ini dapat diuraikan dalam persamaan struktural sebagai berikut:

$$Z = \beta_{ZX1} + \beta_{ZX2} + \epsilon_1 \dots \dots \dots (\text{Persamaan 1})$$

$$Y = \beta_{YX1} + \beta_{YX2} + \beta_{YZ} + \epsilon_2 \dots \dots \dots (\text{Persamaan 2})$$

Keterangan :

β = Koefisien konstanta

X_1 = Kecerdasan Emosional

X_2 = Komitmen Organisasi

Z = *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Y = Kinerja

ϵ_1, ϵ_2 = Variabel Pengganggu

3.8.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menghasilkan estimator linier tidak bias dengan minimum. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data jawaban kuesioner yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak.

Menurut Priyatno (2012:144), uji normalitas data dilakukan terhadap sampel dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%. Kriteria pengujian menurut Kolmogorov-Smirnov Test yaitu:

- a. Jika signifikan $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal.
- b. Jika signifikan $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016:104) uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi diantara variabel bebas (*independent*). Jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak ortogonal sehingga tidak bisa diuji menggunakan model regresi. Pendeteksian adanya multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai *Tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factors* (VIF) dari masing-masing variabel. Jika nilai TOL < 0.1 maka artinya terjadi multikolinieritas. Jika TOL > 0.1 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas. Jika VIF < 10.00 maka tidak terjadi multikolinieritas. Jika VIF > 10.00 maka artinya terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah terjadi perbedaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2016). Pengujian untuk mengetahui terjadi tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji glejser, yaitu pengujian dengan mempertimbangkan nilai absolut yang diregresi terhadap variabel

bebas (X) (Gujarati, 2007:93). Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka disimpulkan terjadi heteroskedastisitas, begitupun sebaliknya. Apabila data bersifat heterokedastisitas maka dapat diperbaiki dengan metode *Weighted Least Squares* (WLS).

3.8.5 Uji Hipotesis (Uji t)

Didalam penelitian ini uji hipotesis yang digunakan adalah uji t. Menurut Ghozali (2016:99) uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Berikut adalah langkah-langkah yang harus dilakukan dalam uji t yakni:

1. Merumuskan hipotesis

H_0 : yang berarti tidak terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap variabel kinerja tenaga kesehatan secara parsial.

H_a : yang berarti terdapat pengaruh antara variabel kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap variabel kinerja tenaga kesehatan secara parsial.

2. Menentukan nilai signifikan (α), yaitu 5%

Peneliti menggunakan nilai signifikan (α) sebesar 5% dengan artian tingkat *error* yang menjadi toleransi oleh peneliti adalah 5% dan *degree of confident* dalam penelitian ini sebesar 95%. Hal ini dikarenakan peneliti masih mempertimbangkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi variabel terikat yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

3. Perhitungan nilai t

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

t_{tabel} = t sesuai dengan tabel uji t

α = tingkat signifikan

n = jumlah observasi

k = jumlah parameter/variabel

4. Membandingkan t hitung dengan t tabel, dengan kriteria sebagai berikut:
 - a. Jika t hitung $>$ t tabel atau kurang dari nilai signifikan yang telah ditentukan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
 - b. Jika t hitung $<$ t tabel lebih dari nilai signifikan yang telah ditentukan, maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

3.8.6 Menghitung Jalur

Setelah melakukan uji hipotesis, langkah selanjutnya yakni menghitung besarnya pengaruh secara langsung dan tidak langsung untuk setiap variabelnya. Ghozali (2016:238) mengatakan bahwa besarnya nilai pengaruh tidak langsung adalah dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya, yakni koefisien variabel bebas ke variabel intervening dikalikan dengan variabel intervening ke variabel terikat. Untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung masing-masing jalur harus di uji signifikan terlebih dahulu. Jika terdapat jalur yang tidak signifikan maka akan diberlakukan *trimming theory* atau menghilangkan jalur yang tidak signifikan.

Model yang tidak signifikan setelah dihilangkan jalurnya maka tidak diikutkan lagi dalam perhitungan, kemudian dilakukan lagi perhitungan dengan merumuskan persamaan struktural yang baru (tanpa menyertakan variabel yang jalurnya tidak signifikan). Apabila semua jalur sudah signifikan maka dilakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung. Proses perhitungannya adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung pengaruh langsung (*direct effect* atau DE)
 - 1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
 $DE_{ZX1} = X1 \rightarrow Z$

2) Pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

$$DE_{ZX2} = X2 \rightarrow Z$$

3) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja tenaga kesehatan

$$DE_{YX1} = X1 \rightarrow Y$$

4) Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan

$$DE_{YX2} = X2 \rightarrow Y$$

5) Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja tenaga kesehatan

$$DE_{YZ} = Z \rightarrow Y$$

b. Menghitung pengaruh tidak langsung (*indirect effect* atau IE)

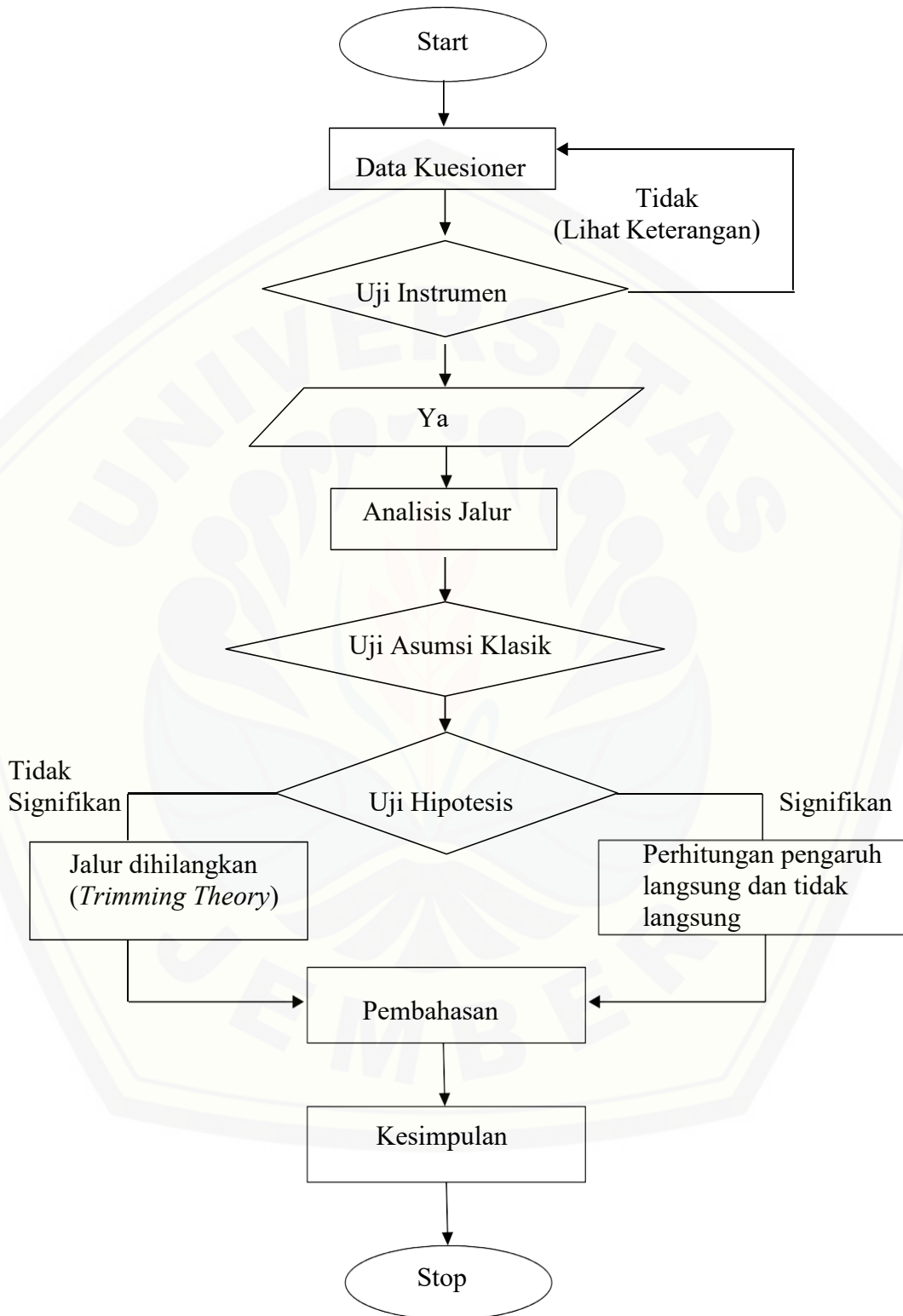
1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja tenaga kesehatan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

$$IE_{ZX1} = X1 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

2) Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

$$IE_{ZX2} = X2 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

3.9 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan :

1. Start, adalah proses awal dalam melakukan penelitian.
2. Data kuesioner, pengumpulan data kuesioner yang telah dibagikan dan sudah diisi oleh responden.
3. Uji instrumen, digunakan untuk mengetahui data yang diperoleh apakah sudah valid dan sudah reliabel atau tidak. Apabila tidak valid dan tidak reliabel maka perlu dilakukan perbaikan ulang.
4. Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak.
5. Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
6. Uji asumsi klasik, pengolahan data menggunakan uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.
7. Uji hipotesis, menggunakan uji t untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel. Uji t terbagi menjadi dua tahapan yaitu:
 - a. Jika jalur terbukti signifikan pada uji t, maka dapat dilakukan perhitungan jalur pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung.
 - b. Jika terdapat jalur yang tidak signifikan, maka harus dilakukan perhitungan ulang dengan menghilangkan jalur yang menurut pengujian tidak signifikan (*Trimming theory*).
8. Pembahasan adalah tahap mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian.
9. Kesimpulan adalah proses pengambilan kesimpulan dari data-data yang sudah diperoleh dari pembahasan hasil analisis data.
10. Stop adalah akhir dari penelitian yang dilakukan dengan pemaparan hasil penelitian.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil studi dan pembahasan tentang pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik, hal ini menunjukkan semakin baik persepsi kecerdasan emosional semakin baik juga persepsi *Organizational Citizenship Behavior*. Berdasarkan analisis deskripsi variabel diketahui bahwa persepsi atas variabel kecerdasan emosional dinilai baik, jika dianalisis lebih lanjut semua indikator kecerdasan emosional semuanya dinilai baik.
2. Komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik, Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi komitmen organisasi tenaga kesehatan semakin baik juga persepsi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Berdasarkan analisis deskripsi variabel diketahui bahwa persepsi atas variabel komitmen organisasi dinilai baik, jika dianalisis lebih lanjut semua indikator komitmen organisasi semuanya dinilai baik.
3. Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi kecerdasan emosional tenaga kesehatan semakin baik juga persepsi terhadap kinerja. Berdasarkan analisis deskripsi variabel diketahui bahwa persepsi atas variabel kecerdasan emosional dinilai baik, jika dianalisis lebih lanjut semua indikator kecerdasan emosional semuanya dinilai baik.

4. Komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi komitmen organisasi semakin baik juga persepsi terhadap kinerja. Berdasarkan analisis deskripsi variabel diketahui bahwa persepsi atas variabel komitmen organisasi dinilai baik, jika dianalisis lebih lanjut semua indikator komitmen organisasi semuanya dinilai baik.
5. *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik, hal ini membuktikan bahwa semakin baik persepsi *Organizational Citizenship Behavior* tenaga kesehatan semakin baik juga persepsi terhadap kinerja. Berdasarkan analisis deskripsi variabel diketahui bahwa persepsi atas variabel *Organizational Citizenship Behavior* dinilai baik, jika dianalisis lebih lanjut semua indikator *Organizational Citizenship Behavior* semuanya dinilai baik.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai pertimbangan berdasarkan analisis hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya terdapat beberapa saran yang akan menjadi implikasi bagi penelitian selanjutnya dan bagi perusahaan, antara lain:

1. Bagi Puskesmas se-Kabupaten Gresik
 - a. Mampu mempertahankan persepsi tenaga kesehatan atas variabel Kecerdasan Emosional (X_1) yang sudah baik.
 - b. Mampu mempertahankan persepsi tenaga kesehatan atas variabel Komitmen Organisasi (X_2) yang sudah baik.
 - c. Mampu mempertahankan persepsi tenaga kesehatan atas variabel *Organizational Citizenship behavior* (Z) yang sudah baik.
 - d. Mampu mempertahankan persepsi tenaga kesehatan atas variabel Kinerja (Y) yang sudah baik.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk lebih memperluas variabel-variabel lain untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang dapat berpengaruh terhadap kinerja. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang lebih kompleks tentang apa saja yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan demi menyempurnakan hasil penelitian. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat melakukan penelitian di instansi lainnya yang memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga hasilnya dapat dibandingkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Ary Ginanjar. 2005. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ*. Jakarta: Penerbit Arga
- Akbar *et al.* 2017. Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT Pelindo Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 47 No.2.
- Al. Tridhonanto. 2009. *Melejitkan Kecerdasan Emosi (EQ) Buah Hati*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Amilia, Silmy, Ridwan Purnama.2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT Indonesia Comnets Plus di Bandung. *Journal of Business Management and Entrepreneurship Education, Volume 1, Number 1*.
- Ardiansyah, Yusuf, Lisa Harry Sulistiyowati.2017. Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen, Vol 2, (1), 2018, 91-100 e-2579-9401, p-2579-9312*.
- Bakr, M. M., & Safaan, S. M. (2012). Emotional intelligence: a key for nurses' performance. *Journal of American Science*. 8(11). 385-393
- Bangun, Wilson. 2012. *Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Damaryanthi, Anak Agung Inten dan Dewi. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai FEB. *E-Jurnal Manajemen Undud, Vol. 5, No. 2*.
- Edison *et al.* 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fitriastuti, Triana. 2013. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen Vol. 4, No. 2, Universitas Mulawarman, Kalimantan Timur*.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. 2015. *Kecerdasan Emosional; Mengapa Emotional Intelligence Lebih tinggi dari IQ*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. 2000. *Working With Emotional Intellegent*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, Damodar. 2007. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Hamzah dan Nina. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*.Gorontalo:Bum Aksara.
- Janssen, O., & Van Yperen, N. W. (2004). Employees' Goal Orientations, the Quality of Leader-Member Exchange, and the Outcomes of Job Performance and Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 47(3), 368–384.
- Jatmiko *et al.*2015. Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap

Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Kompartemen Pabrik II PT. Petrokimia Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 21 No. 1.

Kelana. (2009). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media.

Kimbal *et al.* 2015. Pengaruh Beban Kerja, Organizational Citizenship Behavior dan Keterlibatan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Sulutenggo Area Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.3 No.2.

Kreitner, K dan A. Kinicki. 2014. *Perilaku Organisasional*. Edisi 9. Jakarta : Salemba Empat.

Kusumajati, D.A. 2014 Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada Perusahaan. *Journal Humaniora Binus University*, Volume 5, No 1.

Luthans, F. 2006, *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta

Mangkunegara, A.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Marga, Yossy Kanta. 2015. Pengaruh Pelatihan, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelayaran Tempuran Emas Surabaya. *E-Jurnal Manajemen Kinerja*, E-ISSN : 2407-7305 Vol.2, Nomor 1.

Mathis Robert L, dan Jackson Jhon H. 2002. *Human Resource Management*, alih bahasa. Jakarta: Salemba Empat.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 17
Pratama, Ferdiansyah Ari. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behavior Pada Perusahaan Bersatu Sukses Group Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 4 Nomor 2. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*.

Prawironegoro, Darsono dan D. Utari. 2016. *Manajemen SDM Abad 21*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Pristiwati, M, dan B.S Sunuharyo. 2018. Pengaruh Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT PLN (Persero) Area Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 61 No. 4.

Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: ANDI.

Putrana *et al.* 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang. *Journal Of Management*, Volume 2 No.2.

Ramadhan *et al.* 2018. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Good Corporate Governance (GCD) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang). *Jurnal Administrasi*

Bisnis (JAB), Vol. 55 No. 2.

Respatiningsih, Ida, Frans Sudirjo.2015. Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi, Kapabilitas dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empirik Pada Inspektorat Kabupaten Pemalang). *Jurnal Ilmiah UNTAG. Semarang, ISSN : 2302-2752, Vol. 4 No. 3.*

Ridwan dan Engkos A. Kuncoro. 2017. *Cara Menggunakan dan Memahami Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.

Robbins dan Judge. 2016. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Sahertian, P. & Soetjipto, B. E. (2011). Improving Employee's Organizational Commitment, Self-Efficacy, and Organizational Citizenship Behavior Through the Implementation of Task-Oriented and Relationship-Oriented Leadership Behavior. *The Business Review*. Vol. 17, No 2, halaman 48-60.

Sapitri, Ranty.2016. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Listrik Negara Area Pekan Baru. *JOM Fisip, Vol. 3 No. 2.*

Siregar, Sofyan. 2011. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: ANDI..

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumiyarsih *et al.* 2012. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal Psikologi Undip, Vol. 11, No.1.*

Suzana, Anna.2017. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon). *Jurnal Logika, Vol XIX No 1.*

Titisari, Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Uno, Hamzah.B, dan Nina Lamatenggo. 2012. *Teori Kinerja Dan Pengukurannya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Wibisono, Dermawan. 2002. Riset Bisnis Panduan bagi Praktisi dan Akademisi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sumber internet:

www.jatim.bps.go.id(diakses pada 5 Februari 2020)

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**KUESIONER PENELITIAN**

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i Tenaga Kesehatan
Puskesmas se-Kabupaten Greik
Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir (skripsi) sebagai syarat dalam menyelesaikan studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, maka saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk memberikan informasi dan berkenan untuk menjawab kuesioner yang berkaitan dengan penelitian saya. Adapun judul penelitian saya adalah **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik.**

Peneliti menjamin kerahasiaan identitas pribadi serta jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan. Oleh karena itu kami mohon Bapak/Ibu/ Sdr/i berkenan mengisi kuesioner dengan jujur dan sebenar-benarnya.

Kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu/ Sdr/i sangat berarti bagi kesuksesan penelitian ini. Dengan demikian saya mengucapkan banyak terimakasih atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/ Sdr/i dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat saya,

Mukhammad Syaifin Nuha
NIM 160810201204

LEMBAR KUESIONER**A. Identitas Responden**

1. Nomor : (diisi oleh peneliti)
2. Usia : tahun
3. Jenis Kelamin : L / P
4. Masa Kerja : tahun
5. Pendidikan terakhir :
6. Jabatan/divisi :

B. Petunjuk Pengisian

1. Daftar pernyataan ini mohon diisi dengan jujur dan sesuai dengan keadaan sebenarnya.
2. Berilah tanda centang (\checkmark) pada kolom jawaban yang telah disediakan.

Terdapat 5 pilihan jawaban, yaitu:

- a) Sangat Setuju (SS) : Skor 5
- b) Setuju (S) : Skor 4
- c) Ragu-Ragu (RG) : Skor 3
- d) Tidak Setuju (TS) : Skor 2
- e) Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

Daftar Pernyataan

Kecerdasan Emosional

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
1.	Saya menyadari bahwa saya memiliki kelebihan dan kekurangan yang ada didalam diri.					
2.	Saya tidak mudah tersinggung, tidak mudah murung, dan tidak pernah merasa cemas.					
3.	Saya mengerti keadaan orang lain yang ada disekitar saya.					
4.	Saya tidak pernah merasa cepat puas ketika pekerjaan yang saya lakukan mencapai target.					
5.	Saya mampu berinteraksi dengan baik terhadap rekan kerja dan pasien					

Komitmen Organisasi

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
1.	Ya ingin bertahan pada Puskesmas se-Kabupaten Gresik karena saya percaya terhadap nilai sosial budaya Puskesmas se-Kabupaten Gresik.					
2.	Ya ingin tetap bekerja sebagai tenaga medis karena saya memang ingin menjadi tenaga medis.					
3.	Ya memiliki kewajiban normatif sebagai tenaga medis, sehingga saya tetap bertahan menjadi tenaga medis.					



Organizational Citizenship Behavior (OCB)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
1.	Saya bersedia dengan ikhlas membantu karyawan lain dalam menjalankan tugas di Puskesmas se-Kabupaten Gresik					
2.	Saya bersedia bekerja melebihi tugas yang diberikan Puskesmas se-Kabupaten Gresik					
3.	Saya selalu bersikap toleran terhadap tenaga kesehatan Puskesmas se-Kabupaten Gresik					
4.	Saya selalu menjaga hubungan baik dengan tenaga kesehatan lain.					
5.	Saya bertanggung jawab atas segala kinerja saya terhadap perusahaan.					

Kinerja Karyawan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
1.	Saya mampu menyelesaikan seluruh tugas yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ditentukan perusahaan.					
2.	Saya mampu menyelesaikan masalah pekerjaan saya sesuai dengan standar perusahaan.					
3.	Saya mampu menyelesaikan tugas dalam bidang saya secara terampil.					
4.	Saya selalu masuk kerja dan hadir piket sesuai dengan ketentuan.					
5.	Saya bersedia untuk bekerja sama dengan karyawan lain dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh Puskesmas.					

Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner

NO	X					X1	X			X2
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5		2.1	2.2	2.3	
1	4	3	4	4	3	18	5	5	5	15
2	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12
3	4	5	5	4	4	22	4	4	4	12
4	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
6	4	5	4	4	4	21	5	4	4	13
7	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12
8	4	4	3	3	4	18	4	4	4	12
9	4	5	4	4	4	21	5	4	4	13
10	4	4	3	4	3	18	5	5	5	15
11	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12
12	5	5	5	4	4	23	5	5	5	15
13	4	4	4	4	3	19	4	3	3	10
14	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12
15	4	4	4	3	3	18	4	4	4	12
16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12
17	5	5	4	4	4	22	4	4	4	12
18	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12
19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	12
20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12
21	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12
22	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
24	4	4	3	4	4	19	5	4	4	13
25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
28	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
30	4	4	4	3	4	19	5	5	5	15
31	4	4	4	4	3	19	5	4	4	13
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12

33	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12
34	4	4	4	3	3	18	4	4	4	12
35	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12
36	4	4	4	4	3	19	5	4	4	13
37	5	5	4	4	4	22	4	4	4	12
38	5	5	4	4	4	22	4	4	4	12
39	4	5	5	5	5	24	5	4	5	14
40	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
41	4	5	5	5	5	24	5	4	5	14
42	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
43	5	4	5	5	5	24	5	4	5	14
44	4	4	5	5	5	23	5	4	4	13
45	5	4	4	5	5	23	5	4	4	13
46	5	4	5	5	5	24	4	5	5	14
47	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
48	5	4	5	4	4	22	4	4	5	13
49	5	4	4	5	5	23	5	4	5	14
50	5	4	5	5	5	24	5	4	5	14
51	3	5	5	5	5	23	5	4	5	14
52	4	5	4	5	5	23	5	5	5	15
53	4	4	5	5	4	22	4	5	4	13
54	5	5	5	3	5	23	4	5	5	14
55	5	5	3	4	4	21	4	4	5	13
56	4	3	5	5	5	22	5	4	5	14
57	4	4	4	4	5	21	4	5	5	14
58	5	5	3	5	5	23	5	4	4	13
59	3	5	5	4	4	21	5	4	5	14
60	4	4	5	3	5	21	4	5	3	12
61	5	4	5	5	5	24	5	4	4	13
62	5	5	5	3	4	22	5	5	4	14
63	5	3	4	4	5	21	5	5	5	15
64	4	5	5	5	5	24	4	5	4	13
65	5	5	5	4	4	23	3	5	5	13
66	4	4	3	3	5	19	4	4	4	12
67	5	3	4	5	5	22	5	5	5	15

68	5	3	5	5	4	22	4	5	4	13
69	3	4	5	5	5	22	5	5	5	15
70	5	4	5	5	5	24	4	4	5	13
71	4	4	3	5	4	20	5	4	4	13
72	4	5	5	5	4	23	3	5	5	13
73	4	5	3	4	5	21	4	4	5	13
74	4	5	5	5	5	24	4	4	5	13
75	3	5	5	5	3	21	4	5	5	14
76	4	5	3	5	4	21	5	5	5	15
77	3	4	5	5	5	22	4	5	5	14
78	4	3	4	5	5	21	5	5	4	14
79	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13
80	5	4	3	5	5	22	5	4	5	14
81	4	5	4	3	5	21	4	4	5	13
82	4	3	5	4	4	20	5	5	5	15
83	5	5	4	4	4	22	5	4	4	13
84	4	3	4	5	5	21	5	4	5	14
85	4	4	3	4	5	20	4	5	5	14
86	3	5	4	4	5	21	5	4	4	13
87	4	5	4	3	5	21	4	5	5	14
88	4	3	5	4	4	20	5	4	5	14
89	4	4	3	4	5	20	5	4	4	13
90	5	5	5	4	5	24	5	4	4	13
91	5	5	5	3	4	22	5	5	5	15
92	4	5	4	3	5	21	5	4	5	14
93	4	5	5	5	5	24	4	5	4	13
94	4	5	3	4	5	21	5	5	5	15
95	2	4	5	4	5	20	5	4	5	14
96	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15
97	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15
98	5	3	4	4	4	20	5	5	3	13
99	5	3	5	4	5	22	5	4	3	12
100	5	3	5	5	4	22	4	5	5	14
101	5	3	5	4	4	21	4	4	4	12
102	5	5	4	4	5	23	4	5	5	14

103	4	4	5	5	4	22	5	5	5	15		
104	4	2	4	4	4	18	4	5	5	14		
105	3	4	4	4	4	19	5	4	5	14		
106	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14		
107	5	4	5	4	4	22	5	5	5	15		
108	5	4	5	5	5	24	5	4	5	14		
109	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15		
110	5	4	4	5	5	23	5	5	5	15		
111	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15		
112	5	4	5	5	5	24	5	5	4	14		
113	5	5	5	4	4	23	5	5	4	14		
114	5	4	4	5	5	23	5	4	5	14		
115	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15		
116	5	5	5	4	5	24	5	5	4	14		
117	4	3	5	5	5	22	5	4	3	12		
118	4	5	5	4	5	23	5	4	5	14		
119	2	4	5	4	5	20	5	4	5	14		
120	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15		
121	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15		
122	5	3	4	4	4	20	5	5	3	13		
NO	Z					Z	Y					Y
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24
2	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	4	21
5	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19
6	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
9	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	4	23
10	5	4	5	5	5	24	4	5	4	4	5	22
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

13	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18
14	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	4	21
15	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
17	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
21	3	5	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20
22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
25	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
26	4	4	2	4	4	18	4	4	4	3	4	19
27	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
29	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20
30	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24
31	3	5	5	5	4	22	4	4	4	3	4	19
32	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20
33	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20
34	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
36	3	5	4	5	4	21	4	5	4	4	4	21
37	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
39	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24
40	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	4	22
41	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	24
42	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
43	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	24
44	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	4	22
45	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	4	22
46	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24
47	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

48	4	5	4	4	5	22	4	5	5	4	4	22
49	4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	4	23
50	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24
51	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	4	23
52	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23
53	5	4	4	3	5	21	4	4	4	4	5	21
54	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	5	22
55	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22
56	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21
57	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	4	24
58	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	4	21
59	4	5	5	3	5	22	4	5	5	5	5	24
60	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	5	21
61	4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	4	21
62	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	4	22
63	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25
64	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24
65	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23
66	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	5	22
67	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	23
68	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	5	22
69	4	4	4	5	5	22	5	4	5	4	5	23
70	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	5	22
71	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25
72	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23
73	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	5	23
74	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	5	22
75	4	5	5	4	4	22	4	5	5	5	5	24
76	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
77	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23
78	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	4	24
79	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	22
80	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25
81	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	4	22
82	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	5	23

83	4	5	5	4	4	22	4	5	5	5	4	23
84	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	5	23
85	5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	4	22
86	4	4	4	5	4	21	5	5	5	3	5	23
87	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	5	22
88	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
89	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	5	22
90	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	5	23
91	5	4	3	5	5	22	5	4	4	4	5	22
92	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	23
93	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	5	24
94	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	5	23
95	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24
96	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	24
97	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23
98	5	5	5	4	5	24	4	3	5	3	5	20
99	5	5	5	5	5	25	5	4	4	3	5	21
100	5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	5	23
101	5	4	4	5	4	22	5	4	4	5	4	22
102	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
103	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24
104	4	5	5	4	5	23	5	3	5	5	4	22
105	5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	5	23
106	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
107	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20
108	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24
109	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24
110	4	5	5	5	4	23	5	4	4	5	5	23
111	4	5	5	4	4	22	5	4	5	3	5	22
112	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24
113	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	5	23
114	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	4	23
115	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
116	5	4	4	4	5	22	4	3	5	3	5	20
117	4	5	4	4	4	21	5	3	4	3	4	19

118	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	3	21
119	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24
120	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	24
121	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23
122	5	5	5	4	5	24	4	3	5	3	5	20

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

3.1 Uji Validitas Kecerdasan Emosional (x1)

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	X1
x1.1	Pearson Correlation	1	.008	.076	.092	.109	.456**
	Sig. (2-tailed)		.929	.404	.313	.234	.000
	N	122	122	122	122	122	122
x1.2	Pearson Correlation	.008	1	.074	-.067	.152	.436**
	Sig. (2-tailed)	.929		.419	.465	.095	.000
	N	122	122	122	122	122	122
x1.3	Pearson Correlation	.076	.074	1	.308**	.250**	.621**
	Sig. (2-tailed)	.404	.419		.001	.005	.000
	N	122	122	122	122	122	122
x1.4	Pearson Correlation	.092	-.067	.308**	1	.368**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.313	.465	.001		.000	.000
	N	122	122	122	122	122	122
x1.5	Pearson Correlation	.109	.152	.250**	.368**	1	.665**
	Sig. (2-tailed)	.234	.095	.005	.000		.000
	N	122	122	122	122	122	122
X1	Pearson Correlation	.456**	.436**	.621**	.604**	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	122	122	122	122	122	122

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3.2 Uji Validitas Komitmen Organisasi (x2)

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.135	.186*	.628**
	Sig. (2-tailed)		.137	.040	.000
	N	122	122	122	122
x2.2	Pearson Correlation	.135	1	.335**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.137		.000	.000
	N	122	122	122	122
x2.3	Pearson Correlation	.186*	.335**	1	.760**

	Sig. (2-tailed)	.040	.000		.000
	N	122	122	122	122
x2	Pearson Correlation	.628**	.686**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	122	122	122	122

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3.3 Uji Validitas *Organizational Citizenship Behavior* (Z)

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3
x3.1	Pearson Correlation	1	.390**	.149	-.001	.269**	.624**
	Sig. (2-tailed)		.000	.100	.989	.003	.000
	N	122	122	122	122	122	122
x3.2	Pearson Correlation	.390**	1	.495**	.006	.023	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.951	.801	.000
	N	122	122	122	122	122	122
x3.3	Pearson Correlation	.149	.495**	1	.207*	.158	.676**
	Sig. (2-tailed)	.100	.000		.022	.083	.000
	N	122	122	122	122	122	122
x3.4	Pearson Correlation	-.001	.006	.207*	1	.216*	.480**
	Sig. (2-tailed)	.989	.951	.022		.017	.000
	N	122	122	122	122	122	122
x3.5	Pearson Correlation	.269**	.023	.158	.216*	1	.553**
	Sig. (2-tailed)	.003	.801	.083	.017		.000
	N	122	122	122	122	122	122
x3	Pearson Correlation	.624**	.635**	.676**	.480**	.553**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	122	122	122	122	122	122

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3.4 Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y)

Correlations

		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y
y.1	Pearson Correlation	1	.312**	.163	.293**	.261**	.606**
	Sig. (2-tailed)		.000	.074	.001	.004	.000
	N	122	122	122	122	122	122
y.2	Pearson Correlation	.312**	1	.381**	.412**	.073	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.424	.000
	N	122	122	122	122	122	122
y.3	Pearson Correlation	.163	.381**	1	.326**	.275**	.644**

	Sig. (2-tailed)	.074	.000		.000	.002	.000
	N	122	122	122	122	122	122
y.4	Pearson Correlation	.293**	.412**	.326**	1	.266**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.003	.000
	N	122	122	122	122	122	122
y.5	Pearson Correlation	.261**	.073	.275**	.266**	1	.564**
	Sig. (2-tailed)	.004	.424	.002	.003		.000
	N	122	122	122	122	122	122
y	Pearson Correlation	.606**	.682**	.644**	.743**	.564**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	122	122	122	122	122	122

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

4.1 Uji Reliabilitas Kecerdasan Emosional (x1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.637	5

4.2 Uji Reliabilitas Komitmen Organisasi (x2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.658	3

4.3 Uji Reliabilitas *Organizational Citizenship Behavior* (Z)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.640	5

4.4 Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.657	5

Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		122
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000

	Std. Deviation	1.11561757
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.076
	Negative	-.058
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.084 ^c

Lampiran 6. Hasil Analisis Jalur

6.1 Analisis Jalur Persamaan 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.602 ^a	.362	.352	1.305

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.884	1.708		5.201	.000
	Kecerdasan Emosional	.213	.069	.241	3.104	.002
	Komitmen Organisasi	.381	.111	.476	6.116	.000

a. Dependent Variable: OCB

6.2 Analisis Jalur Persamaan 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 ^a	.617	.6 v07	1.130

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, OCB

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.345	1.638		.821	.413
	Kecerdasan Emosional	.196	.062	.200	3.179	.002
	Komitmen Organisasi	.317	.110	.576	8.300	.000
	OCB	.191	.079	.171	2.403	.018

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik

7.1 Uji Multikolinieritas Persamaan 1

95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
5.502	12.266					
.077	.349	.403	.274	.227	.885	1.130
.460	.901	.558	.489	.448	.885	1.130

a. Dependent Variable: OCB

7.2 Lampiran Uji Multikolinieritas Persamaan 2

95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
-1.900	4.589					
.074	.319	.464	.281	.181	.819	1.221
.698	1.135	.739	.607	.473	.674	1.485
.034	.348	.573	.216	.137	.638	1.569

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

7.3 Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	3.109		
	Kecerdasan Emosional	-.026	.040	-.062	-.646	.520
	Komitmen Organisasi	-.113	.065	-.168	-1.755	.082

a. Dependent Variable: OCB

7.4 Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	-.277		
	Kecerdasan Emosional	-.016	.040	-.038	-.383	.702
	Komitmen Organisasi	.123	.072	.188	1.699	.092
	OCB	-.009	.052	-.020	-.175	.861

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

