

**PENGARUH Kecerdasan Emosi dan Komitmen pada Organisasi
terhadap Mutu Pelayanan pada Rumah Sakit dan Klinik
Kesehatan di Lingkungan
PT NUSANTARA SEBELAS MEDIKA SURABAYA**

Oleh :

HASTO SUDEWO

Fakultas Psikologi Universitas 45 Surabaya

e-mail : hasto_sudewo@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosi dan komitmen pada organisasi terhadap mutu pelayanan di RSUD/Klinik Kesehatan lingkungan PT Nusantara Sebelas Medika (PT NSM), Surabaya.

Data penelitian dikumpulkan dengan metode survei, dan alat ukur yang digunakan adalah skala Kecerdasan Emosi, skala Komitmen pada Organisasi dan skala Mutu Pelayanan.

Penelitian dilakukan di RSUD Djatiroto Kab. Lumajang, RSUD Elizabeth Kab. Situbondo, RSUD Wonolangan di Kab. Probolinggo dan Klinik Kesehatan Welas Asih Medika Surabaya, dengan subyek penelitian karyawan semua bagian dan semua strata berjumlah 100 orang.

Data dianalisis dengan menggunakan Analisis Regresi berganda bantuan program statistik SPSS 22,0. Hasilnya berdasar uji t menunjukkan hipotesis 1 diterima yakni Kecerdasan emosi berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan, dan hipotesis 2 diterima yakni Komitmen pada Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Mutu Pelayanan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan sumbangan pengaruh Kecerdasan Emosi dan Komitmen pada Organisasi sebesar 31,1%, sisanya sebesar 68,9% dijelaskan variabel lain, misalnya : gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, motivasi kerja, budaya organisasi, dan lain-lain.

Kata kunci : *Kecerdasan Emosi, Komitmen pada Organisasi dan Mutu Pelayanan*

PENDAHULUAN

PT Nusantara Sebelas Media (PT NSM) merupakan anak perusahaan PT Perkebunan Nusantara XI (Persero), membawa misi untuk meningkatkan derajat kesehatan karyawan dan purnakaryawan internal PT Perkebunan Nusantara XI (Persero) khususnya dan masyarakat pada umumnya. Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam pengembangan rumah sakit adalah sumber daya manusia yang terampil dan dapat bekerja secara optimal memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan dan pengaturan jam kerja yang tepat, dalam hal ini peranan sumber daya manusia yang terbesar (John Suprihanto *dalam Alini dalam Sari, 2009*).

Karyawan rumah sakit umum dan klinik kesehatan di lingkungan PT NSM memiliki peranan cukup strategis dalam mencapai tujuan rumah sakit umum dan klinik kesehatan yakni memberikan layanan medik secara terpadu, oleh karena itu pekerjaan yang harus selalu berinteraksi langsung dengan pasien diperlukan kemampuan mengenali emosi, kemampuan mengelola emosi, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain serta komitmen karyawan pada organisasi rumah sakit umum dan klinik kesehatan di lingkungan PT NSM merupakan variabel penting yang perlu mendapat perhatian untuk dikaji.

Semakin tinggi tuntutan masyarakat khususnya terhadap mutu pelayanan kesehatan, maka masyarakat mulai membandingkan pelayanan yang diberikan. Rumah Sakit Umum dan Klinik Kesehatan di lingkungan PT NSM berpeluang memperoleh lebih banyak konsumen apabila mempunyai kapabilitas yang tinggi dalam memberikan mutu pelayanan yang baik dan melebihi harapan konsumen. Wong *dalam* Gorda (2009), menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi pembeda yang signifikan dan kekuatan yang sangat besar bagi persaingan dalam organisasi yang bergerak dalam bidang jasa. Senada dengan pendapat Wong, Heskett *dalam* Toelle *dalam* Gorda (2009) menyatakan bahwa kunci sukses dalam memenangkan persaingan dewasa ini adalah kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosi dan dan komitmen karyawan pada organisasi terhadap mutu pelayanan. Dalam khasanah teoritis, diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya pemahaman terhadap faktor-faktor yang membangun mutu pelayanan khususnya terkait dengan kecerdasan emosi dan komitmen pada organisasi.

Manfaat praktis yang diperoleh melalui penelitian ini adalah menghasilkan *input* atau masukan bagi manajemen PT NSM, Surabaya dalam mengelola sumber daya manusia yang efektif dan efisien sesuai kajian ilmiah yang didasarkan pada hasil penelitian dari sejumlah data dan fakta yang dijumpai selama penelitian, sehingga dapat menjadi acuan atau referensi guna membuat keputusan strategis yang berkaitan dengan sumber daya manusia perusahaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Goleman (2004), mengungkapkan ada 4 (empat) wilayah kecerdasan emosi yang dapat menjadi pedoman untuk individu mencapai kesuksesan dalam kehidupan sehari-hari, yakni :

1. Mengenali Emosi Diri;

Kesadaran diri atau kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi.

2. Mengelola Emosi;

Kemampuan menangani agar perasaan dapat terungkap dengan pas atau selaras sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu.

3. Mengenali Emosi Orang Lain;

Kemampuan untuk mengenali orang atau disebut dengan empati. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan hal-hal yang dibutuhkan orang lain keluar dari kesusahannya.

4. Membina Hubungan

Kemampuan mengenali emosi masing-masing individu dan mengendalikannya. Sebelum dapat mengendalikan emosi orang lain, seseorang harus mampu mengendalikan emosinya sendiri dan mampu berempati.

Mowday, *et al dalam* Inu Indarto (2007), menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki dua komponen yakni sikap dan kehendak untuk bertingkah laku, yakni :

1. Identifikasi dengan organisasi yaitu penerimaan tujuan organisasi, dalam hal ini penerimaan ini merupakan dasar komitmen organisasi;
2. Keterlibatan sesuai peran dan tanggung jawab pekerjaan di organisasi tersebut. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan menerima hampir semua tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang dibebarkannya;
3. Kehangatan, efeksi, dan loyalitas terhadap organisasi merupakan evaluasi terhadap komitmen, serta adanya ikatan emosional dan keterikatan antara organisasi dengan karyawan. Karyawan dengan komitmen tinggi merasakan adanya loyalitas dan rasa memiliki terhadap organisasi;
4. Kesiapan untuk menampilkan usaha. Hal ini tampak melalui kesiapan bekerja melebihi yang diharapkan agar organisasi dapat maju. Karyawan dengan komitmen tinggi, ikut memperhatikan nasib organisasi;
5. Keinginan untuk tetap di organisasi. Pada karyawan yang memiliki komitmen tinggi, hanya sedikit alasan untuk keluar dari organisasi dan berkeinginan untuk bergabung dengan organisasi yang telah dipilihnya dalam waktu lama.

Parasuraman *et al dalam* Gorda (2009) mengemukakan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan dapat ditentukan berdasarkan lima dimensi, yakni :

1. *Tangibles* : merupakan bukti fisik dari jasa yang diberikan seperti sarana komunikasi, persiapan yang dipakai, serta perlengkapan pegawai.
2. *Reliability* : kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, tepat waktu, sesuai dengan yang dijanjikan dan memuaskan.
3. *Responsiveness* : kemampuan kesiapan pada karyawan membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tanggap.
4. *Assurance* : kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya maupun resiko, pelanggan merasa aman selama melakukan aktivitas.
5. *Empaty* : kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan

Mutu pelayanan yang baik salah satunya dapat dilihat dari cara karyawan memperlakukan pelanggan, termasuk cara pengaturan emosi dalam menghadapi berbagai macam karakter pelanggan, hal ini merupakan salah satu indikator dari kecerdasan emosi. Seseorang yang memberikan mutu pelayanan yang tinggi, hal tersebut mengindikasikan kecerdasan emosinya tinggi. Berdasarkan berbagai penelitian dapat diketahui bahwa empati mendukung kesuksesan pekerjaan dan orang yang mampu mengidentifikasi emosi orang lain dengan lebih baik akan lebih sukses dalam bekerja maupun kehidupan sosialnya (Anam, 2013).

Tsai *et al* (2008), menyatakan bahwa komitmen organisasional memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang *excellent*. Ping *et al* (2012)

menyebutkan bahwa komitmen afektif merupakan salah satu bentuk komitmen organisasional yang akan mengarah kepada perilaku karyawan dan kinerja organisasi.

Hipotesis

1. Ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosi dan komitmen pada organisasi terhadap mutu pelayanan
2. Ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosi terhadap mutu pelayanan.
3. Ada pengaruh yang signifikan antara komitmen pada organisasi terhadap mutu pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan rancangan korelasional yang dilanjutkan dengan analisis regresi ganda. Pengolahan data statistik menggunakan *software SPSS Versi 22.0*.

Populasi adalah semua karyawan RSUD Jatiroto, RSUD Elizabeth, RSUD Wonolangan, dan Klinik Kesehatan WAM PT Nusantara Sebelas Medika (PT NSM) dari semua bagian yang ada, masa kerja minimal 1 (satu) tahun, berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Proportional Random Sampling*.

Teknik Pengumpulan Data, menggunakan skala psikologis untuk mengungkap data tentang Kecerdasan emosi, komitmen karyawan pada organisasi, dan mutu pelayanan. Instrumen Penelitian, menggunakan kuesioner tertutup, dan daftar pertanyaan menggunakan skala Likert dengan 5 (lima) kriteria jawaban. Validitas dan Reliabilitas, Validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi *Product Moment*, dan Reliabilitas menggunakan teknik Hoyt.

Uji Regresi Linier Berganda, Mengukur intensitas hubungan antara dua variabel atau lebih dan membuat prediksi perkiraan nilai Y atas X. Koefisien Korelasi, Guna mencari korelasi antara variabel Y dengan X. Uji Regresi Linier Berganda, Pengujian regresi menggunakan statistik F. Koefisien Determinasi, Guna mengetahui proporsi keragaman total dalam variabel tak bebas Y yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas yang ada di dalam model persamaan regresi linier berganda secara bersama-sama.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Rumah Sakit dan Klinik Kesehatan di RSUD Jatiroto di Kab. Lumajang, RSUD Elizabeth Kab. Situbondo, RSUD Wonolangan di Kab. Probolinggo, dan Klinik Utama WAM di Surabaya lingkungan PT NSM dari seluruh bagian yang ada sebanyak 238 orang, dan yang memenuhi seluruh ketentuan masa kerja lebih dari 1 (satu) tahun pada saat penelitian berlangsung berjumlah 200 orang.

Sampel penelitian sebanyak 50% dari jumlah populasi yakni sebanyak 100 orang. Uji Validitas, menggunakan *SPSS for Windows 22.00*, hasilnya sbb :

- a. Kecerdasan Emosi; Hasil uji coba variabel Kecerdasan Emosi menggunakan 15 aitem, semuanya valid.
- b. Komitmen pada Organisasi. Hasil uji coba variabel Komitmen pada Organisasi menggunakan 12 aitem, semuanya valid.
- c. Mutu Pelayanan; Hasil uji coba variabel Mutu Pelayanan menggunakan 25 aitem, semuanya valid. Uji Reliabilitas menggunakan *SPSS for Windows 22.0*, dengan teknik *Alpha Cronbach*. Hasil uji reliabilitas instrumen kecerdasan emosi (X_1), Komitmen pada Organisasi (X_2), dan Mutu Pelayanan (Y) sebagaimana disajikan seperti Tabel 1, sbb :

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen	Cronbach Alpha	Kriteria Uji	Kesimpulan
Kecerdasan Emosi	0,734	0,70	Reliabel
Komitmen pada Organisasi	0,724	0,70	Reliabel
Mutu Pelayanan	0,709	0,70	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, tahun 2016

Uji Normalitas

Tabel 2
Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov-Sminov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig	Statistic	df	Sig
Mutu Pelayanan	.074	100	200 ^a	.980	100	.131

Sumber : Data primer diolah, tahun 2016

Hasil uji normalitas seperti pada Tabel 2; menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosi, komitmen pada organisasi dan mutu pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,200 dengan $p > 0,05$, berarti ketiga variabel terdistribusi dengan normal.

Uji Hipotesis

Tabel 3
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig
Regression	127.182	2	63.591	5.178	.018 ^b
Residual	1476.528	97	15.222		
Total	1603.710	99			

Sumber : Data primer diolah, tahun 2016

Pembahasan

Melalui teknik regresi menunjukkan korelasi yang signifikan dengan $p = 0,007$ dan F empirik = 5,178. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dan komitmen karyawan terhadap mutu pelayanan.

Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kecerdasan emosi terhadap mutu pelayanan dengan $p = 0,006$ dan $F = 7,910$, sehingga hipotesis kedua diterima.

Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara komitmen karyawan terhadap mutu pelayanan dengan $p = 0,015$ dan $F = 6,081$, sehingga hipotesis ketiga diterima.

Pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen karyawan terhadap mutu pelayanan yaitu sebesar 0,311. Hal ini menunjukkan bahwa sumbangan efektifitasnya sebesar 31,1%, Sedangkan sisanya sebesar 68,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Karyawan rumah sakit umum dan klinik kesehatan di lingkungan PT NSM dalam memberikan pelayanan yang bermutu, selain berpenampilan dan performa yang maksimal harus memiliki kemampuan mengatur perasaan dengan baik, mampu memotivasi diri sendiri, berempati, ketika menghadapi gejolak emosi diri maupun dari orang lain, khususnya pada pekerjaan yang harus selalu berinteraksi langsung dengan pasien dalam hal ini diperlukan kemampuan mengenali emosi, kemampuan mengelola emosi, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan-kemampuan tersebut merupakan aspek kecerdasan emosi.

Selain itu karyawan wajib berkomitmen pada organisasi rumah sakit umum dan klinik kesehatan di lingkungan PT NSM. Komitmen tersebut dapat dilihat dari kemampuan bertugas yang tinggi di klinik tempat ia bertugas, partisipasi pada pengambilan keputusan, serta memiliki loyalitas dan disiplin yang tinggi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kecerdasan emosi dan komitmen karyawan di lingkungan PT NSM terhadap mutu pelayanan sebesar 31,1%, dan masih ada 68,9% faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini yang mempengaruhi mutu pelayanan, antara lain faktor gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, motivasi kerja, budaya organisasi, dan lain-lain.

SIMPULAN DAN SARAN

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kecerdasan emosi dan komitmen pada organisasi terhadap mutu pelayanan, yang artinya semakin positif peran kecerdasan emosi dan komitmen pada organisasi, maka semakin tinggi mutu pelayanannya, dan sebaliknya, semakin negatif peran kecerdasan emosi dan komitmen pada organisasi, maka akan semakin rendah pula mutu pelayanannya.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka terdapat beberapa saran sbb :

- 1) Sebelum karyawan memperlakukan pelanggan, harus mampu mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan dengan orang lain. Seseorang yang memberikan mutu pelayanan yang tinggi, hal tersebut karena kecerdasan emosinya tinggi.
- 2) Karyawan harus mampu menjaga komitmen mereka pada organisasi agar mampu memberikan pelayanan yang optimal.
- 3) Manajemen mampu menjaga perkembangan kecerdasan emosi karyawan agar tetap stabil, agar karyawan mampu memberikan mutu pelayanan yang optimal.
- 4) Perlu dikembangkan lagi penelitian yang serupa tentang faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan, karena masih ada 68,9% faktor lain yang mempengaruhi mutu pelayanan, antara lain faktor gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, motivasi kerja, budaya organisasi, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Darwis A. Yousef, (2000), Organizational Commitment : a Mediator of The Relationships of Leadership Behavior with Job Satisfaction and Performance in a Non-Western Country, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 15 No. 1, 2000, p. 6 – 28.
- Dyah, Ratna Sari, (2001), Faktor-Faktor yang mempengaruhi strategi kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Tesis Universitas Brawijaya, Malang.*
- Furrer, Ching Leu, Sudharsan, (2000), The Relationship between culture and service quality perception. *Journal of service Research. Abi/Inform Global.*
- Goleman, D; (2004). *Emotional Intelligence. Kecerdasan Emosional.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gorda, A.A NGR Eddy Supriyadinata; (2009). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Perusahaan Terhadap Mutu Pelayanan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan di Lembaga Pengkreditan Desa Di Propinsi Bali. *Disertasi Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya*
- Mauludin, (1999), Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image Rawat Inap. *Tesis Universitas brawijaya, Malang.*
- Muchiri, Michael Kibaara (2002). *The Effect of Leadership Style on Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Commitmen: The Case of Railway Corporation, Yogyakarta, Indonesia, Gadjah Mada Internatinal Journal of Business.* Yogyakarta: MM UGM
- Tjiptono Fandy, (2000). *Manajemen Jasa.* Penerbit ANDI. Yogyakarta.