

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada umumnya kualitas kinerja pegawai pemerintahan di Indonesia masih di luar harapan masyarakat, walaupun pemerintah telah menaikkan gaji tidak secara otomatis meningkatkan kinerja para pegawai. Permasalahan kinerja ini menjadi sumber gunjingan bagi masyarakat ketika berurusan dengan pemerintahan. Banyaknya keluhan yang didapat dari pengguna jasa di pemerintahan meyakini bahwa kinerja pelayanan publik masih mengalami keterlambatan administrasi dan kurang efisien. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Rumah sakit merupakan tempat yang paling vital bagi kehidupan masyarakat di daerah-daerah yang memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan yang bersifat penting. Sebagai organisasi pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat tentunya kinerja Rumah Sakit harus menyenangkan dan sesuai harapan masyarakat. Hal ini bisa ditunjukkan oleh para pegawai yang dapat menyelesaikan tugas dan permasalahan masyarakat secara cepat, memberikan pelayanan yang maksimal, dan juga menghindari praktek-praktek curang yang dapat merugikan masyarakat. Dengan begitu apa

yang menjadi harapan masyarakat dan tujuan organisasi rumah sakit dapat tercapai.

Kabupaten Berau merupakan sebuah daerah yang secara geografis berada di wilayah utara Provinsi Kalimantan Timur. Pada tahun 2013 jumlah penduduk di Kecamatan ini mencapai 193.831 jiwa yang terdiri dari 52 pulau besar dan kecil dengan 13 kecamatan, 10 kelurahan, dan 100 kampung / desa (beraukab.go.id). Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Berau (RSUD Kabupaten Berau) memiliki jumlah pegawai sebanyak 445 orang yang menempati berbagai struktural jabatan. Meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun akibat banyaknya perusahaan pertambangan batubara yang beroperasi dan mendatangkan pekerjanya dari luar Kabupaten Berau bahkan dari pulau jawa. Maka rumah sakit juga harus mengimbangnya dengan meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu dengan meningkatnya kegiatan perekonomian membuat semakin banyak pendatang yang memasuki daerah ini sehingga makin meningkat pula jumlah pasien yang datang. Oleh karena itu, untuk menghadapi kondisi tersebut para pegawai rumah sakit harus terus mempersiapkan dan terus meningkatkan keahlian mereka agar mampu menghadapi permasalahan-permasalahan yang akan terjadi di kemudian hari khususnya mengenai kesehatan masyarakat Kabupaten Berau.

Berdasarkan pengamatan penulis di rumah sakit ini sering di keluhkan masyarakat mengenai pelayanan pegawai pada pasien yang sering tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Mereka sering melakukan kesalahan yang tidak seharusnya terjadi, misalnya tidak ada petugas yang

bergantian di waktu istirahat di tempat registrasi pasien saat keluarga pasien ingin mendaftarkan keluarganya, meminta biaya pelayanan mobil ambulance untuk korban meninggal yang masih di wilayah kota tanjung redeb yang seharusnya secara manusiawi ketika orang tertimpa musibah tidak menambahi beban pada keluarga korban, salah diagnosa dari dokter bersangkutan, dan pelayanan tenaga medis yang mengada-ada.

**Tabel 1.1.**  
Rangkaian Kasus di RSUD Kabupaten Berau

No	Peristiwa	Jumlah
1	Salah diagnosa dokter	4 Kasus
2	Pelayanan tidak humanis	5 Kasus
3	Penarikan biaya ambulance	1 Kasus
4	Pasien tak tertolong karena dokter cuti	1 Kasus

*Sumber: berau.prokal.co*

Informasi negatif ini sesuai dengan laporan yang di keluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) soal pelayanan publik di kab. Berau yang buruk. Penilaian Ombudsman ini menilai pada kinerja pelayanan publik, kesehatan, dan pendidikan (berau.prokal.co). Permasalahan-permasalahan ini seharusnya tidak terjadi jika para pegawai memiliki kompetensi, skill, ability (KSA) yang baik yang didukung oleh kecerdasan-kecerdasan yang dapat mendukung kinerjanya dalam bekerja. Di rumah sakit sendiri sebagian besar pegawainya sudah mengenyam pendidikan tinggi, minimal SMA. Itu artinya secara intelektual mereka sudah dibekali kecerdasan intelektual yang sangat baik. Namun kecerdasan intelektual saja belum cukup untuk membuat kinerja pegawai ini menjadi meningkat.

Dari beberapa teori ditemukan bahwa manusia mempunyai bermacam-macam kecerdasan, atau disebut dengan *multiple intelligence* (Goleman, 2006). Dari bermacam-macam kecerdasan tersebut, ada tiga macam kecerdasan dasar, yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual yang telah diteliti oleh beberapa orang peneliti untuk melihat pengaruhnya terhadap kinerja seseorang. Ketiga kecerdasan tersebut dapat membuat seorang pegawai sukses dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Karena dengan kecerdasan intelektual seorang pegawai dapat memecahkan masalah-masalah yang ada. Kemudian dengan kecerdasan emosional, seorang pegawai dapat mengelola dan mengatur emosinya agar hubungan dengan orang lain dapat berjalan dengan harmonis. Dan dengan kecerdasan spiritual seorang pegawai akan membuat pekerjaannya lebih bermakna dan bernilai.

Goleman (2006) menyebutkan pengaruh kecerdasan intelektual (IQ) hanyalah sebesar 20%, sedangkan 80% dipengaruhi oleh faktor lain termasuk didalamnya adalah kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ). Sehingga dengan kata lain IQ dapat dikatakan gagal dalam menerangkan atau berpengaruh terhadap kesuksesan seseorang. Bahkan para psikolog sekarang ini dalam melakukan proses rekrutmen karyawan tidak hanya mempertimbangkan kecerdasan intelektual saja tetapi juga kecerdasan-kecerdasan lain. Dalam konteks pekerjaan, kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang kita dan orang lain rasakan, termasuk cara tepat untuk menangani masalah. Orang lain yang dimaksudkan bisa meliputi atasan, rekan sejawat, bawahan atau juga pelanggan. Realitas menunjukkan, seringkali kita tidak

mampu menangani masalah-masalah emosional ditempat kerja secara memuaskan. Bukan saja tidak mampu memahami perasaan sendiri, melainkan juga perasaan orang lain yang berinteraksi dengan kita. Akibatnya sering terjadi kesalah pahaman dan konflik antar pribadi.

Sarwono (2009) dalam Paisal (2011) mengatakan bahwa banyak pakar mulai meneliti tentang faktor emosi, yang menghasilkan temuan bahwa emosi memang berpengaruh terhadap kinerja. Seorang yang sedang emosional tidak akan bisa berpikir dengan baik, betapapun tingginya IQ mereka. Karyawan dengan EQ yang baik mempunyai kemampuan pribadi dan sosial seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif sehingga akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan dengan EQ yang lebih rendah. Menurut Saptoto (2010) semakin tinggi kecerdasan seseorang maka semakin tinggi pula *Coping Adaptifnya*. Semakin rendah kecerdasan seseorang maka semakin rendah pula *Coping Adaptifnya*. Ketika menghadapi stres atau konflik yang menekan, individu yang memiliki kecerdasan emosi tinggi akan segera mengenali perubahan emosi dan penyebabnya. Ia mampu menggali emosi tersebut secara obyektif, sehingga dirinya tidak larut ke dalam emosi. Hal ini membuat dirinya mampu memikirkan berbagai cara *coping* untuk meredakan stress dan menyelesaikan konflik yang sedang berlangsung. Berbekal kemampuan ini, ia kemudian berusaha untuk mengelola emosinya sehingga emosi tersebut dapat terungkap dengan tepat. Hal ini berarti bahwa individu tersebut tidak melampiaskan emosinya begitu saja secara liar atau justru menekannya. Menurut Ling Ma et. al (2013), karyawan dengan kinerja yang

tinggi tidak hanya aktif memecahkan masalah tapi juga senang bekerja dengan kolega lainnya. Artinya bila kecerdasan emosionalnya seseorang baik maka kinerja seseorang di lingkungan organisasinya juga berpengaruh baik.

Kecerdasan Spiritual merupakan landasan yang diperlukan untuk memfungsikan IQ dan EQ secara efektif (Zohar dan Marshall, 2001). Menurut Ghozali (2002) menyebutkan bahwa religiositas dimensi belief berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi dan keterlibatan kerja, yang artinya secara tidak langsung mempengaruhi produktifitas. Seorang pegawai perlu menyadari nilai-nilai kehidupan yang tidak hanya pada masalah material saja tapi juga spiritual. Karena, ketika orang itu pintar dan sukses dalam hidupnya, namun tidak mempunyai pegangan hidup yang baik (kecerdasan spiritual), maka kemungkinan untuk melakukan penyimpangan sangat besar.

Kemudian menurut Robbins (2003) mengemukakan komitmen organisasi merupakan salah satu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka terhadap organisasi tempat bekerja. Cherington (1996) dalam Khikmah (2005) komitmen organisasi sebagai nilai personal, yang kadang-kadang mengacu sebagai sikap loyal pada perusahaan. Meyer dan Allen (1993) mengemukakan tiga komponen tentang komitmen organisasi: 1) *Affective Commitment*, terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional (*emotional attachment*) atau merasa mempunyai nilai sama dengan organisasi, 2) *Continuance Commitment*, yaitu kemauan individu untuk tetap bertahan dalam organisasi karena tidak

menemukan pekerjaan lain atau karena rewards ekonomi tertentu, 3) *Normative Commitment*, timbul dari nilai-nilai karyawan.

Berdasarkan uraian, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional (KE), Dan Kecerdasan Spiritual (KS) Terhadap Kinerja Perawat (KP) temporer Dengan Komitmen Organisasi (KO) Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Berau)”. Penelitian ini merupakan replikasi dari hasil penelitian Paisal dan Anggraini (2010) yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) Terhadap Kinerja Karyawan pada LBPP-LIA Palembang. Namun dalam penelitian ini penulis mengganti kecerdasan intelektual dengan variabel komitmen organisasi dan menjadikan variabel intervening. pergantian variabel ini beralasan bahwa dalam peningkatan kinerjanya, peran organisasi juga harus memiliki andil dalam memonitoring kegiatan pegawai. Sehingga semakin organisasi berperan aktif di dalamnya maka semakin baik pula kinerja seorang pegawai. Selain itu objek penelitian dalam penelitian ini dilakukan pada organisasi pemerintahan yakni Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau.

Penelitian ini nantinya akan memberikan manfaat positif terhadap pengelolaan sumber daya manusia guna terus mengoptimalkan produktifitas maupun potensi yang dimiliki oleh masing-masing individu. Dimana dengan terfokus pada kecerdasan emosional dan spiritual di harapkan sumberdaya manusia mampu *mengeksplor*e kemampuan-kemampuan diri terkait dengan

kesadaran, memotivasi diri, dan mampu bertahan menghadapi masalah serta memiliki integritas diri yang tinggi dan bijaksana. Kemampuan-kemampuan ini akan mendorong para individu akan mampu menghasilkan produktivitas yang optimal di tempat kerja maupun lingkungan masyarakat secara luas.

## **B. Identifikasi Dan Rumusan Masalah**

Menurut Robbins (2001) kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan atau pekerjaan yang berkaitan dengan aktifitas mental. Kemampuan ini berkaitan dengan proses berfikir seseorang. Seorang pegawai yang memiliki kecerdasan intelektual baik, maka baginya tidak ada informasi yang sulit. Semuanya dapat disimpan dan diolah dan dapat pada waktu yang tepat dan pada saat dibutuhkan diolah dan diinformasikan kembali. Kecerdasan intelektual ini akan mendukung kinerja seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kecerdasan emosional dan bentuk kecerdasan-kecerdasan yang lain sebetulnya saling menyempurnakan dan saling melengkapi.

Emosi menyulut kreatifitas, kolaborasi, inisiatif dan transformasi sedangkan penalaran logis berfungsi mengatasi dorongan-dorongan yang keliru dan menyelaraskan tujuan dengan proses dan teknologi dengan sentuhan manusiawi. Emosi ternyata juga salah satu kekuatan penggerak. Bukti menunjukkan bahwa nilai-nilai dan watak dasar seseorang dalam hidup ini tidak berakar pada kecerdasan intelektual tetapi pada kemampuan emosional. Oleh karena itu, seorang pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan cenderung lebih termotivasi dalam bekerja, memiliki inisiatif dalam

memecahkan masalah, dan mampu mengkolaborasikan dirinya dalam pekerjaan.

Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup seseorang dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain (Zohar dan Marshall, 2001). Kecerdasan spiritual adalah landasan yang diperlukan untuk memfungsikan Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosi secara efektif. Dengan kecerdasan spiritual yang baik seorang pegawai akan lebih termotivasi untuk giat bekerja, bekerja dengan sungguh-sungguh, dan menghindari kecurangan-kecurangan yang dapat merugikan kepentingan umum. Berdasarkan latar belakang masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional (KE) berpengaruh terhadap kinerja perawat temporer Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Berau?
2. Apakah kecerdasan spiritual (KS) berpengaruh terhadap kinerja perawat temporer Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Berau?
3. Apakah kecerdasan emosional (KE) berpengaruh terhadap komitmen organisasi (KO) perawat temporer Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Berau?

4. Apakah kecerdasan spiritual (KS) berpengaruh terhadap komitmen organisasi (KO) perawat temporer Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Berau?
5. Apakah komitmen organisasi sebagai variabel intervening mempunyai pengaruh terhadap hubungan kecerdasan emosional (KE), kecerdasan spiritual (KS) dengan kinerja perawat temporer Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Berau?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional (KE) terhadap komitmen organisasi.
2. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual (KS) terhadap komitmen organisasi.
3. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja.
4. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja.
5. Untuk menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Perawat temporer Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Berau dengan komitmen organisasi sebagai variabel intrveningnya.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak:

##### **1. Bidang Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat guna mengembangkan literatur ilmu manajemen Sumber Daya Manusia khususnya pengaruh variabel kecerdasan emosional (KE), dan kecerdasan spiritual (KS) terhadap kinerja pegawai dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening di rumah sakit tersebut.

##### **2. Bidang Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan aplikasi praktis bagi para manajer Sumber Daya Manusia untuk terus mengembangkan dan mengelola faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Manfaat praktis tentang Kecerdasan Emosi (KE) dan Kecerdasan Spiritual (KS) terhadap kinerja perawat (KP) temporer, sehingga para manajer Sumber Daya Manusia dapat merumuskan beberapa kebijakan terkait kecerdasan-kecerdasan ini. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran nyata dan efektif mengenai peningkatan kinerja bagi institusi yang diteliti oleh peneliti sendiri yakni Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Berau.

##### **3. Peneliti Selanjutnya**

Di harapkan dimasa yang akan datang dapat di gunakan sebagai salah satu sumber sumber data untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan

penelitian lebih lanjut berdasarkan faktor lainnya, variabel yang berbeda, jumlah sampel yang banyak, tempat yang berbeda, desain yang lebih baik dan tetap berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya di bidang kecerdasan emosi, kecerdasan spiritual, kinerja, dan komitmen organisasi.