

# PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL (Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro)

<sup>1</sup>Muhammad Nurullah\*, <sup>2</sup>Nova Mardiana, <sup>3</sup>Ayi Ahadiat, <sup>4</sup>Muhammad Iqbal Fasa

<sup>1,2,3</sup>Universitas Lampung, Indonesia

<sup>4</sup>Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

\* E-mail corresponding author: aroel.sign@gmail.com

Ecoplan

Vol. 3 No. 1, April  
2020, hlm 26-33

ISSN p: 2620-6102  
e: 2615-5575

**Abstract** - High employee performance is important in achieving organizational goals, especially in the world of public services that can be focused again is at the Regional General Hospital (RSUD) General Ahmad Yani Metro whose employee performance of which most (76.8%) are civil servant (PNS) is in the spotlight, because based on the results of the 2017 annual report and news coverage related to service to patients, General Ahmad Yani Metro Hospital received complaints from patients and visitors. This research itself aims to determine the effect of leadership and emotional intelligence on the performance of PNS General Ahmad Yani Metro Public Hospital. Processing research data obtained from 215 civil servants (PNS) in General Ahmad Yani Metro Hospital with data analysis techniques using multiple linear regression methods and the research instrument is a questionnaire. The results support all proposed hypotheses: Leadership has a positive effect on the performance of civil servants in General Ahmad Yani Metro Hospital, Emotional Intelligence has a positive effect on the Performance of Civil Servants in General Ahmad Yani Metro Hospital, and Emotional Leadership and Intelligence together positively influences the performance of Civil Servants in General Ahmad Yani Metro Hospital

**Keywords:** Leadership, Emotional Intelligence, Employee Performance

---

## THE INFLUENCE OF LEADERSHIP AND EMOTIONAL INTELLIGENCE TO THE PERFORMANCE OF CIVIL SERVANT

**Abstrak** - Kinerja pegawai yang tinggi adalah hal yang penting dalam pencapaian tujuan organisasi, terutama dalam dunia layanan publik yang dapat difokuskan lagi adalah di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jenderal Ahmad Yani Metro yang kinerja pegawainya yang mana sebagian besar (76,8%) adalah pegawai negeri sipil (PNS) menjadi sorotan, karena berdasarkan hasil laporan tahunan 2017 dan pemberitaan media masa terkait dengan pelayanan pada pasien, RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro mendapatkan komplain dari pasien dan pengunjungnya. Penelitian ini sendiri bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja PNS RSUD Jendral Ahmad Yani Metro. Pengolahan data penelitian diperoleh dari 215 pegawai negeri sipil (PNS) di RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro dengan teknik analisis data menggunakan metode regresi linier berganda dan instrumen penelitiannya adalah dengan kuesioner. Hasil penelitian mendukung semua hipotesis yang diajukan yaitu Kepemimpinan berpengaruh positif pada Kinerja PNS di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro, Kecerdasan Emosional berpengaruh positif pada Kinerja PNS di RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro, serta Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional secara bersama-sama berpengaruh positif pada Kinerja PNS di RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro.

**Kata Kunci:** Kepemimpinan, Kecerdasan Emosional, Kinerja Pegawai



Jl. H. Hasan Basry  
No.29, Pangeran,  
Banjarmasin Utara,  
Kota Banjarmasin,  
Kalimantan Selatan  
E-mail:  
ecoplan@ulm.ac.id

## PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu organisasi secara umum dapat terlihat dari kinerja secara keseluruhan. Sumber daya manusia yang ada merupakan faktor kunci dalam suatu organisasi. Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan bentuk suatu organisasi kenegaraan yang digerakkan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN). PNS wajib memiliki dedikasi dan output hasil kerja yang optimal sehingga memiliki standar kinerja yang sesuai dengan beban kerja yang dimiliki masing-masing pegawai.

“Hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik bertanggung jawab memberikan layanan yang prima kepada masyarakat (Kemenpan No. 63, 2003).

Pelayanan Publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat dan daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (UU No. 25, 2009; Fasa, 2020).

Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan publik kesehatan. Pada tahun 1951, berdiri Pusat Pelayanan Kesehatan (*Health Centre*) yang saat ini bernama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani Metro. Pada Tahun 2010, RSUD Metro ditetapkan sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan PPK- Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). RSUD Jendral Ahmad Yani merupakan salah satu instansi layanan publik yang fokus pada layanan kesehatan. Tak lepas dari kiprahnya menjadi tenaga pelayanan umum masyarakat, PNS yang ditugaskan juga dituntut harus dapat memberikan pelayanan profesional dan berkualitas dengan jumlah sumber daya manusia (SDM) total 562 orang (tahun 2019).

**Tabel 1.** Jumlah Pegawai Menurut Jabatan Fungsional pada RSUD Jendral Ahmad Yani Tahun 2019

No	Jabatan Fungsional	PNS	Kontrak/Honorer	Tenaga Sukarela	Jumlah
1	Dokter Spesialis	21	0	0	21
2	Dokter Umum	23	0	0	23
3	Bidan	21	0	0	21
4	Fisioterapi	8	0	0	8
5	Radiologi	10	0	0	10
6	Asisten Apoteker	12	0	0	12
7	Apoteker	3	0	0	3
8	Rekam Medik	6	0	0	6
9	Tenaga Laboratorium	16	0	0	16
10	Nutrisionis	6	2	0	8
11	Sanitarian	6	20	0	26

12	Elektromedis	4	1	0	5
13	Bagian RO	2	0	0	2
14	Perawat Gigi	3	2	0	5
15	Perawat	184	80	0	264
16	Tenaga Non Kesehatan	107	20	5	132
<b>Total</b>		<b>432</b>	<b>125</b>	<b>5</b>	<b>562</b>

Sumber : Daftar Urut Kepangkatan (DUK) Fungsional RSUD Ahmad Yani Tahun 2019

Total 562 pegawai tersebut, jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah yang paling banyak, yaitu 76 % atau 432 orang dan bila dilihat lagi jumlah perawat PNS yang langsung berinteraksi dengan pasien atau keluarga pasien adalah 184 orang atau 70 % dari total 264 orang perawat yang ada.

RSUD Metro saat ini dijadikan rumah sakit rujukan wilayah dan sekitarnya, karena memiliki sarana, prasarana dan SDM berkualitas. Jenjang pendidikan SDM sebenarnya para pegawai RSUD Jendral Ahmad Yani Metro sebagian besar telah memiliki jenjang yang cukup, kecuali pada beberapa bagian tertentu seperti petugas kebersihan, petugas sopir ambulans masih ada yang masih lulusan sekolah dasar (SD) dan hal tersebut biasanya dilihat dari penghargaan masa kerja yang sudah lama. Berikut ini dapat dilihat tabel jenjang pendidikan pegawai RSUD Jendral Ahmad Yani Metro :

**Tabel 2.** Jumlah Pegawai RSUD Jendral Ahmad Yani Metro berdasarkan Jenjang Pendidikan Tahun 2019

No	Studi	PNS	Kontrak Honorer	Tenaga Sukarela	Jumlah
1	S2	27	0	0	27
2	S 1	137	12	4	153
3	D4	29	0	0	29
4	D3	167	20	2	189
5	D1	11	2	0	13
6	SLTA	38	48	10	96
7	SMP	12	14	3	29
8	SD	11	10	5	26
<b>Total</b>		<b>432</b>	<b>106</b>	<b>24</b>	<b>562</b>

Sumber : Data Kepegawaian RSUD Jendral Ahmad Yani Metro Tahun 2019

Kiprahnya menjadi tenaga pelayanan umum masyarakat, para petugas terutama dari PNS (karena yang paling banyak jumlahnya) yang ditugaskan di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro diseluruh bidang kerja juga dituntut harus dapat memberikan pelayanan profesional dan berkualitas. Pelayanan berkualitas tersebut tercermin dari cara penanganan pasien dan perawatan pasien dengan layak dan baik, dan penanganan keluhan pasien yang baik. (Standar Prosedur Pelayanan RSUD Jendral Ahmad Yani, 2017).

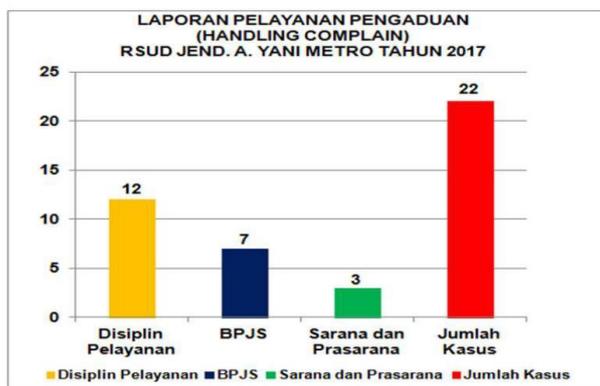
Kenyataan di lapangan, masih banyak PNS yang memiliki etos kerja yang masih belum memuaskan. Hal pada awalnya terlihat dari banyaknya pegawai yang terkesan memberikan pelayanan yang ketus (tidak ramah), menunda-nunda pelayanan atau pekerjaan (terkesan enggan atau ogah-ogahan) dan banyak

pegawai tidak bekerja sesuai dengan disiplin tugasnya. Banyak kasus terjadi terkait dengan pelayanan yang buruk oleh pihak aparat rumah sakit di Indonesia.

Pada tanggal 9 September 2017, berita meninggalnya bayi Debora karena adanya masalah keterlambatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien tersebut sehingga nyawa pasien tersebut tidak dapat terselamatkan. Selanjutnya, kasus seorang pasien Warga kota Blitar di RSUD Mardi Waluyo, menderita jantung bocor (tribunnews, 2017).

Permasalahan bila dikerucutkan yang terjadi di RSUD Metro, banyak kasus pelayanan yang kurang baik yang diterima oleh pasien. Seperti kasus yang terjadi, “Pasien program BPJS asal kelurahan Hadimulyo Timur, kecamatan Metro Pusat, mengeluhkan pelayanan Pihak RSUD Jendral Ahmad Yani Metro terhadap ibu dan bapaknya” (kupastuntas, 2017). Menurut pantuan situs harian lokal metro (ngalimpuro, 2018) memberitakan bahwa “warga kelurahan Yosomulyo Kecamatan Metro Pusat, mengeluhkan pelayan di RSUD Metro, karena rumah sakit tersebut dinilai kurang tanggap dalam melayani pasien.

Hasil laporan pelayanan pengaduan pasien yang bersumber dari laporan tahunan RSUD Jendral Ahmad Yani Metro, kasus pelayanan sepanjang tahun 2017 mencapai 22 kasus:



**Gambar 1.** Laporan Pengaduan Pelayanan Tahun 2017  
(Sumber : [www.rsuay.metrokota.go.id](http://www.rsuay.metrokota.go.id), 2018)

Kasus di atas yang paling banyak diajukan adalah kasus disiplin pelayanan petugas atau apatur pihak rumah sakit, dan sebagian besar pengaduan tersebut disampaikan secara langsung seperti gambar grafik pada halaman berikutnya :



**Gambar 2.** Laporan cara pelayanan pengaduan pasien Tahun 2017  
(Sumber : [www.rsuay.metrokota.go.id](http://www.rsuay.metrokota.go.id), 2018)

Laporan data grafik di atas menunjukkan bahwa bahwa kinerja pegawai di RSUD Kota Metro masih belum maksimal terutama pada disiplin pelayanan kepada pasien, terutama dilihat dari gambar 2, hal itu terlihat bahwa sebagian besar pengaduan

tersebut disampaikan secara langsung dan hal itu diasumsikan bahwa petugas kurang ramah, kurang sabar dalam melayani pasien.

Kedisiplinan, dan tuntutan memiliki kecerdasan emosioal dalam pelayanan dalam *Standard Operating Procedure (SOP)* pegawai medis di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro mencakup dari tata cara menyambut pasien atau menerima pasien, kesiagaan dan ketanggapan dalam melayani, empati dan ramah terhadap pasien serta sabar terhadap komplain pasien (Data Kepegawaian RSUD Jendral Ahmad Yani Metro, 2019) adalah kemampuan yang sangat penting dimiliki oleh para pegawai rumah sakit selain sarana prasana yang memadai adalah pelayanan para petugas kesehatan di rumah sakit tersebut dan tugas seorang pemimpin (baik dari bawah seperti Kepala Seksinya hingga ke Direktur secara hirarki) harus memonitor dan memastikan apakah pegawainya sudah bekerja sesuai dengan SOP yang ada. Baik buruknya pelayanan kesehatan adalah suatu cerminan interaksi petugas yang kurang baik kepada pasien maupun keluarga pasien dikarenakan kecerdasan emosional pasien rendah, maka akan berimbas ke citra pemimpin dan nama baik rumah sakit itu sendiri.

Bagian pelayanan dan perawat adalah pegawai yang langsung dan memiliki waktu yang lebih dengan pasien, sehingga baik buruknya pelayanan rumah sakit tercermin pada pegawai yang langsung berinteraksi dengan pasien atau disebut barisan lapisan pertama rumah sakit yaitu bagian administrasi pendaftaran, perawat, dokter dan apoteker rumah sakit, dan hal ini juga terjadi pada pegawai yang lapis kedua atau pegawai non kesehatan atau disebut *supporting unit* seperti pegawai bagian sumber daya manusia (SDM), bagian logistik, bagian keuangan dan staf bagian lainnya.

Hal yang terpenting tak lepas dari peran pemimpin di RSUD Metro, baik dari Kepala Seksi, Kepala Bagian bahkan ke Direksi (Direktur dan Wakil Direktur) rumah sakit. Keterlibatan pemimpin perlu secara langsung maupun tidak langsung dalam menangani permasalahan di atas, seperti sikap, cara memperlakukan bawahan, cara menangani masalah seperti kecerdasan emosional dan kebijakan-kebijakan yang diberikan para pemimpin di rumah sakit tersebut akan dijadikan tolok ukur kinerja pegawainya.

Peneliti melihat bahwa ada kemungkinan permasalahan yang ada di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro terletak pada kinerja pegawainya terutama didalam memberikan pelayanan pada pasien dan interaksi dengan keluarga pasien, dikarenakan kecerdasan emosional yang rendah terutama fokus pada pegawai dari PNS, hal itu disebabkan karena kepemimpinan yang belum dapat memberikan sisi kepemimpinan baik dari level Kepala Seksi hingga ke Level tertinggi yaitu Direktur (dari sisi persepsi pegawainya), seharusnya pemimpin yang efektif dapat membina, mengarahkan, menghargai kerja pegawainya dan dapat memberikan solusi permasalahan sehingga secara langsung maupun tak langsung akan berpengaruh untuk menjadi model dan tauladan yang baik pada individu pegawainya, sehingga dengan sendirinya hal itu akan bermuara kepada peningkatan kinerja pegawai yang optimal.

Pastor, (2014) menyatakan bahwa untuk menghindari terjadi ketimpangan kinerja para pelaku bisnis dan organisasi terutama pada pimpinannya harus dapat berinteraksi dan saling mendukung dengan individu lain, begitu ada yang terlibat interaksi sosial, kesadaran emosional dan regulasi emosi menjadi faktor penting yang mempengaruhi kualitas interaksi. Kecerdasan emosional dapat mempengaruhi kesuksesan pemimpin.

Alasan beberapa hal di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kinerja PNS di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani Kota Metro. Agar penelitian ini lebih fokus maka penulis membatasi kajian penelitian pada dua hal yang diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai, yakni kepemimpinan dan kecerdasan emosional. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani Kota Metro?
2. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani Kota Metro ?
3. Apakah kepemimpinan dan kecerdasan emosional secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani Kota Metro ?

Mengacu pada permasalahan dan pokok bahasan di atas, maka maksud dan tujuan penelitian ini untuk dapat mengetahui:

1. Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani Kota Metro.
2. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani Kota Metro.
3. Pengaruh kepemimpinan dan kecerdasan emosional secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani Kota Metro

## KAJIAN TEORI

### Teori Kepemimpinan

Kepemimpinan telah didefinisikan oleh para ahli dalam beberapa cara, Hughes dan Richard L, (2012) dalam bukunya *Leadership 7<sup>th</sup> edition*, mengatakan bahwa Kepemimpinan merupakan suatu proses memengaruhi kelompok yang terorganisasi untuk mencapai tujuannya.

Terkait dengan memengaruhi kelompok dalam hal ini dimaksud adalah proses mempengaruhi orang/kelompok orang untuk mencapai tujuan, dan itu bukanlah sesuatu yang instan, seseorang bukanlah pemimpin hanya karena memegang posisi saja jabatan karena kepemimpinan menyangkut sesuatu yang dihasilkan dari interaksi antara pemimpin dan pengikut serta situasi dimana mereka berada. Kepemimpinan merupakan implementasi perilaku seorang pemimpin dalam memimpin para anggotanya (Syawal, 2012). Nadira (2014) mengemukakan, Pemimpin dapat mempengaruhi perilaku orang lain.

Yukl (2015) mengemukakan bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan individu untuk mempengaruhi, memotivasi, membuat orang lain mampu memberikan kontribusinya demi keberhasilannya terhadap organisasi. Selanjutnya, Winkler (2010), mengemukakan beberapa indikator pemimpin: memantapkan penyiapan pengikut, menjaga hubungan antar manusia, menjadi tauladan, melakukan persuasi dan pemberian perintah, menggunakan komunikasi yang tepat, menyediakan fasilitas.

Likert menawarkan empat indikator: pelaksanaan tugas, memberi dukungan, mengutamakan hasil daripada proses dan

memberi petunjuk (Yukl, 2015). Teori yang dipakai sebagai rujukan dalam pada penelitian ini adalah teori asli dari Rensis Likert tahun 1968 diturunkan dari *fourth system theory* yang dimodifikasi Yukl, (2015). Indikator-indikator tersebut yang dianggap sesuai dengan kondisi di RSUD Kota Metro sebagai obyek penelitian. Peneliti mencoba mendefinisikan ulang berdasarkan teori-teori yang diulas sebelumnya.

### Kecerdasan Emosional

Salovey dan Mayer, (1990) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah sebagai: “kemampuan untuk mengenali perasaan, menarik dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan sehingga dapat membantu perkembangan emosional dan intelektualnya“.

Pastor (2014) menyatakan bahwa, kecerdasan emosional telah menjadi elemen penting dari cara para pemimpin masa kini mengatasi kompleksitas tantangan yang mereka temui di lingkungan kerja dan bisnis. Goleman, (2015) menawarkan 5 aspek kecerdasan emosional: kesadaran diri, pengelolaan emosional, motivasi diri, empati, dan menjaga relasi.

Pendapat tentang kecerdasan emosional menurut Goleman, Boyatzis and McKee (2002); Carmichael, B.D (2005); Savitri (2014) bila di tarik benang merahnya, merupakan kemampuan seseorang dalam mengelola (*managing*), mengatur (*controlling*), serta dapat memunculkan dengan tepat emosionalnya sehingga dapat mempengaruhi dan menggerakkan orang lain dapat mencapai tujuan.

### Teori Kinerja

Kinerja merupakan hasil dicapai oleh seorang pegawai menurut indikator-indikator yang telah ditentukan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Beberapa pendapat dan definisi para ahli yang mengulas tentang kinerja adalah sebagai berikut: Siagian, (2002) mengungkapkan kinerja merupakan keseluruhan kemampuan seseorang untuk bekerja dalam mencapai hasil yang optimal. Mangkunegara (2009), mengemukakan, kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Keseluruhan pendapat di atas bila diambil suatu kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu hasil atau pencapaian dari kerja. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai secara optimal sesuai dengan indikator kerja yang diberlakukan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Kinerja dalam pengukurannya memerlukan alat atau standar yang dipergunakan untuk menjelaskan mengenai suatu nilai kinerja. Acuan pada indikator kinerja dalam penelitian ini didasarkan kepada sumber Mathis dan Jackson (2006), yang mana telah disampaikan dalam bukunya manajemen sumber daya manusia, bahwa ada 5 (lima) indikator yang dapat menjadi ukuran kinerja pegawai, yaitu :

1. Kuantitas atau jumlah pekerjaan.
2. Kualitas pekerjaan.
3. Ketepatan waktu.
4. Kehadiran.
5. Kemampuan bekerjasama.

Indikator-indikator kinerja tersebut di atas saling berkaitan dan berpengaruh terhadap kinerja seorang pegawai. Kelima

indikator utama tersebut akan menunjukkan indikator mana yang dominan dalam mempengaruhi kinerja pegawai.

### Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan:

1. H1: Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai;
2. H2: Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
3. H3: Kepemimpinan dan Kecerdasan emosional secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

## METODE PENELITIAN

### Populasi

Populasi yang diambil adalah 432 pegawai negeri sipil (PNS) yang diperbantukan atau bekerja di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro.

### Sampel

Sugiyono, (2008) juga menyampaikan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan untuk teknik pengambilan sampel yang dipergunakan dalam penelitian dengan adalah teknik purposive sampling yang mana teknik ini digunakan untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa presentatif. Jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin (2007), yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

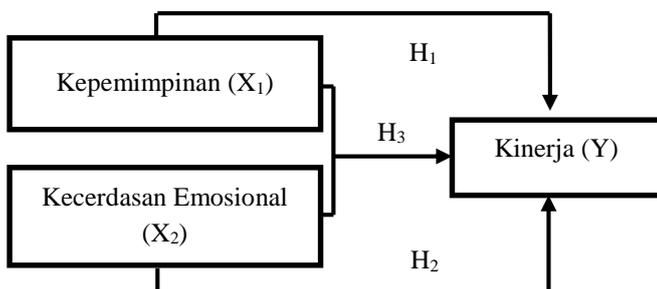
N = Ukuran Populasi

E = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel dengan toleransi (5% - 10%)

$$n = \frac{432}{1+432(0,05)^2} = \frac{432}{1+1,08} = 207,69$$

Rumus Slovin diatas dapat diketahui, jumlah total khusus PNS di RSUD Jendral Ahmad Yani kota Metro adalah 432 orang atau (76,8%) dari total pegawai keseluruhan 562 orang, berdasarkan jumlah populasi, bila diturunkan dari perhitungan rumus sebagaimana diatas peneliti rencananya akan menggunakan total keseluruhan 208 atau di sesuaikan menjadi 215 responden dengan alasan untuk mengantisipasi data gagal atau error.

### Kerangka Pemikiran



Gambar 3. Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian

### Instrumen dan Analisa Data

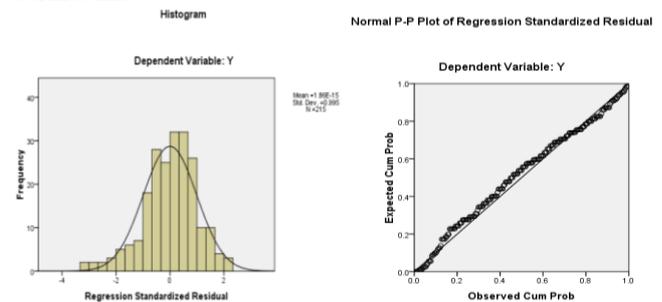
Instrumen penelitian yang digunakan berupa daftar pertanyaan (kuesioner) yang berisi pertanyaan yang berhubungan dengan variabel penelitian, dengan menggunakan skala likert yang sebelumnya juga telah dilakukan uji coba agar dapat memastikan validitas (dengan menggunakan rumus *product moment*) dan reliabilitas (dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach) dalam penelitian ini telah teruji dan reliabel dengan bantuan software atau program *Statistical Package for Social Science (SPSS)*.

Penelitian ini untuk teknik analisis datanya menggunakan korelasi sederhana, regresi linier ganda yang diolah dengan bantuan program SPSS. Di samping itu, juga dilakukan uji F yang digunakan untuk menentukan apakah Ha atau Ho diterima atau ditolak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan SPSS untuk melakukan analisis dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik scatter plot. Normalitas data dari variabel kepemimpinan (X<sub>1</sub>), kecerdasan emosional (X<sub>2</sub>) terhadap kinerja pegawai (Y) di RSUD Jendral Ahmad Yani didapat berdasarkan hasil analisis berikut ini.



Gambar 4. Grafik Normalitas Pengaruh Kepemimpinan (X<sub>1</sub>), Kecerdasan Emosional (X<sub>2</sub>) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Hasil analisis data berdasarkan sebaran 215 data kuesioner menunjukkan data terdistribusi normal. Hal ini terlihat dari diagram histogram yang menunjukkan penyebaran data mengikuti pola kurva normal.

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Koefisien Regresi Variabel Kepemimpinan (X<sub>1</sub>) dan Kecerdasan Emosional (X<sub>2</sub>) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.566	3.514		5.852	.000
X <sub>1</sub>	.290	.110	.139	2.640	.009

X <sub>2</sub>	.858	.070	.646	12.237	.000
----------------	------	------	------	--------	------

a. Dependen variabel: Y

$$Y = 20,566 + 0,139 X_1 + 0,646 X_2$$

Koefisien beta yang didapat pada standardized coefficients untuk variabel kepemimpinan didapat bernilai positif sebesar 0,139. Nilai thitung sebesar 2,640 > ttabel (1,971); dan nilai sig 0,009 < 0,05 menunjukkan H<sub>1</sub> didukung dan H<sub>0</sub> tidak didukung. Hal ini berarti kepemimpinan (X<sub>1</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y), dengan demikian kenaikan kepemimpinan akan berdampak pada kenaikan kinerja pegawai.

Analisis terhadap hasil angket variabel kecerdasan emosional didapat nilai beta pada standardized coefficients bernilai positif sebesar 0,646. Nilai thitung variabel kecerdasan emosional sebesar 12,237 > ttabel (1,983); dan nilai sig 0,000 < 0,05 menunjukkan H<sub>2</sub> didukung dan H<sub>0</sub> tidak didukung. Hal ini berarti kecerdasan emosional (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai (Y). Hasil analisis coefficients menunjukkan bahwa kenaikan kecerdasan emosional akan berdampak pada kenaikan kinerja pegawai, semakin tinggi kecerdasan emosional pegawai akan meningkatkan kinerjanya, sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional pegawai semakin rendah pula kinerja yang dihasilkannya.

Analisis terhadap hasil tersebut, menunjukkan bahwa kepemimpinan (X<sub>1</sub>) dan kecerdasan emosional (X<sub>2</sub>) berpengaruh terhadap kinerja (Y). Besarnya pengaruh kepemimpinan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja ini dapat dilihat dalam Tabel 4 pada di bawah ini.

**Tabel 4.** Analisis Determinasi Pengaruh Kepemimpinan (X<sub>1</sub>) dan Kecerdasan Emosional (X<sub>2</sub>) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

a. Predictors: (Constant), X<sub>2</sub>, X<sub>1</sub>

b. Dependent Variable: Y

Square	Adjusted R Square	Error of Estimate	R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig.	Watson	
.716 <sup>a</sup>	.512	.508	2.885	.512	111.289	2	21	.000	1.483

Hasil analisis determinasi didapat nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,512 yang artinya Kepemimpinan (X<sub>1</sub>) dan Kecerdasan Emosional (X<sub>2</sub>) berpengaruh sebesar 51,20% terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro.

### Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro

Penelitian pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di lingkungan RSUD Jendral Ahmad Yani mengacu pada komponen kepemimpinan menurut Likert dalam (Yukl, 2015). Indikator kepemimpinan yang diamati meliputi kemampuan pelaksanaan tugas, memberikan dukungan, mengutamakan hasil serta dapat memberikan petunjuk kepada pegawainya untuk mencapai tujuan organisasi. Penilaian

kepemimpinan secara keseluruhan berdasarkan pengisian angket mendapat tanggapan bahwa kepemimpinan yang tinggi dalam mengorganisasikan unit kerja dalam melaksanakan pekerjaannya.

Analisis tanggapan 215 pegawai di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro secara umum menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepemimpinan terhadap kinerjanya. Analisis korelasi parsial menunjukkan nilai yang cukup (R = 0,409) dalam menginterpretasikan pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawainya. Selanjutnya, analisis regresi yang menunjukkan nilai β = 0,139 menunjukkan arah korelasi yang positif, hal ini berarti bahwa jika kemampuan kepemimpinan ditingkatkan dengan baik maka akan meningkatkan kinerja pegawai dengan lebih baik, sebaliknya jika kepemimpinan mencerminkan sikap tidak baik maka akan menurunkan kinerja pegawai melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian sejenis, menunjukkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Semakin baik/tinggi kepemimpinan yang ditunjukkan oleh pemimpin di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro, maka kinerja pegawai akan semakin meningkat karena kenyamanan kerja dengan dan pengaruh kepemimpinan yang baik dapat memudahkan pegawai menyelesaikan tugasnya.

**H<sub>1</sub>: Hipotesis terbukti bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.**

### Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro

Analisis tanggapan responden dari 215 pegawai di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro didapat bahwa PNS RSUD Jendral Ahmad Yani Metro memiliki kecerdasan emosional yang tinggi. Hal ini dilihat berdasarkan tanggapan responden yang mengakui bahwa adanya kesadaran diri yang tinggi dari pegawai untuk melaksanakan kerjanya, memiliki empati dan pengelolaan emosi yang baik/tinggi dalam melaksanakan tugasnya, tingginya motivasi diri pegawai, serta keterampilan sosial yang tinggi dalam lingkungan kerjanya.

Nilai koefisien korelasi parsial menunjukkan adanya pengaruh yang kuat (R = 0,704) antara kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Hasil analisis regresi yang menunjukkan nilai β = 0,646 dengan arah korelasi yang positif. Hal ini berarti jika kecerdasan emosional pegawai dalam bekerja semakin baik maka kinerja pegawai tersebut akan meningkatkan dengan lebih baik. Sebaliknya jika kecerdasan emosional pegawai mencerminkan sikap yang tidak baik maka akan menurunkan kinerja pegawai tersebut dalam melaksanakan tugasnya.

Hasil analisis data dan kajian penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro yang menunjukkan semakin tinggi kecerdasan emosional pegawai akan semakin tinggi kinerjanya.

**H<sub>2</sub>: Hipotesis terbukti bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.**

### Pengaruh Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro

Penelitian Pastor (2014), *Leadership and emotional intelligence: the effect on performance and attitude (PROCEDIA Economics and Finance of Journal International)*, menggunakan analisis regresi multilinier mendapatkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kepemimpinan dan tingkat kecerdasan emosional terhadap kinerja.

Hasil analisis data dan kajian penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis bahwa kepemimpinan dan kecerdasan emosional secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro yang menunjukkan semakin tinggi kecerdasan emosional pegawai akan semakin tinggi kinerjanya.

**H<sub>3</sub>: Hipotesis terbukti bahwa Kepemimpinan dan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.**

#### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini masih tetap memiliki keterbatasan seperti pada penggunaan variabel yang diteliti masih dirasa belum lengkap untuk mengukur lebih mendalam pada penelitian ini, sehingga pada penelitian selanjutnya dapat lebih kaya menggunakan beberapa variabel sehingga dapat mengungkap dan mengukut kinerja lebih mendalam.

Penelitian ini didasarkan dengan penggunaan metode survei melalui kuesioner, sehingga peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden, dimana responden tidak jujur dalam menjawab kuesioner tersebut.

#### **PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

1. Kepemimpinan di RSUD Metro mendapat respon pegawai yang menyatakan tingginya sikap kepemimpinan dalam mengorganisasikan unit kerjanya. Analisis statistik menunjukkan kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti bahwa peningkatan kemampuan kepemimpinan seorang pemimpin akan berdampak pada peningkatan kinerjanya para pegawainya.
2. Kecerdasan emosional dari hasil penelitian menunjukkan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di RSUD Metro. Tanggapan responden yang menyatakan tingginya kecerdasan emosional PNS maka kinerja pegawai juga semakin baik.

##### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

Pemimpin tertinggi (Direktur) hingga terendah (Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian, Kepala Perawat) yang di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro, harus bisa meluangkan waktu untuk meninjau, membimbing atau memberikan petunjuk secara langsung kerja para pegawainya, hal tersebut akan memberikan efek yang positif yaitu mereka merasa dihargai dan dimotivasi, bila hal ini dapat dilakukan oleh pimpinan, maka hal ini berpengaruh positif pada peningkatan kinerja pegawainya (PNS) di rumah sakit umum daerah (RSUD) Jendral Ahmad Yani Metro.

Manajemen RSUD Jendral Ahmad Yani Metro terutama bagian pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) secara berkesinambungan dan terus menerus memberikan pelatihan

secara teknis maupun pengetahuan (*knowledge*) dan kesadaran (*awareness*) untuk meningkatkan kecerdasan emosional mereka.

Manajemen dan pimpinan di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro, yaitu kepada para pegawai negeri sipil (PNS) di RSUD Jendral Ahmad Yani Metro dalam hal kedisiplinan kerja (ketepatan waktu kehadiran) masih belum baik, hal ini mengindikasikan mereka mengakui banyak atau sering terlambat masuk kerja. selain peningkatan perhitungan penilaian kinerja berdasarkan ketepatan waktu kehadiran, juga dapat memberikan stimulan skema penghargaan dan hukuman atas kehadiran pegawainya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Carmichael, B.D., and Maxim, S. 2005. *Emotional Intelligence, Organizational Legitimacy And Charismatic Leadership. Academy Of Management Journal.*
- Fasa, Muhammad Iqbal, *Laporan Evaluasi Pelaksanaan Aktualisasi Latsar (Diklat Prajab) CPNS Golongan III Tahun 2019*, Palembang: Balai Diklat Palembang, 2020.
- Goleman, D Boyatzis, R. Mc Kee A.2002. *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence.* Harvard Business School Press. Boston
- Goleman, Daniel. 1999. *Emotional Intelligence: Mengapa EI lebih penting daripada IQ.* PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hughes, Richard L., Ginnet, Robbert C., Curphy Gordon J., 2012. *Leadership.* 7<sup>th</sup> Edition, Mc Graw-Hill. New York of America.
- Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis, L Robert dan John H Jackson.2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 1, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Nadira, Kartika, 2014, *Pengertian, Tipe-tipe, Gaya Kepemimpinan, Teori yang Mendasari Kepemimpinan dan Pelajaran cara Memimpin Organisasi*, [http://kartikandr.blogspot.co.id/2014/12/pengertian-tipe-tipe-gaya\\_12.html](http://kartikandr.blogspot.co.id/2014/12/pengertian-tipe-tipe-gaya_12.html) Diakses pada 20 Maret 2018.
- Pastor, Ioan., 2014. *Leadership and emotional intelligence: the effect on performance and attitude.* *Procedia Economics and Finance* 15 ( 2014 ) 985 – 992. Publishing Company, Inc. West Port Connecticut.
- Sadikin Rendi, 2017. *Artikel : Bayi Debora Meninggal, Kepala Dinkes Sebut RS Mitra Keluarga Kalideres Akui 'Kesalahan' ini, situs :* <http://www.tribunnews.com/metropolitan/2017/09/11/bayi-debora-meninggal-kepala-dinkes-sebut-rs-mitra-keluarga-kalideres-akui-kesalahan-ini>. Diakses pada tanggal Sabtu, 5 Mei 2018

- Salovey, P dan Mayer J.1990. Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and Personality, PT Gramedia Utama, Jakarta.
- Savitri Yeni D., 2014. Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Metro (tesis). Metro
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Bisnis. Penerbit CV Apha Betha, Bandung
- Syawal, Naufal, 2012, Pengertian Gaya Kepemimpinan, Tipe Kepemimpinan,  
<http://naufalsyawal.blogspot.co.id/p/pengertian-gaya-kepemimpinan.html>. Diakses pada Senin 26 Maret 2018.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pelayanan Publik, 2009.
- Winkler, Dr. Ingo 2010, *Contemporary Leadership Theories*, University of Southern Denmark, Denmark.
- Yukl, Gary, 2015. Kepemimpinan Dalam Organisasi (Edisi 7), Penerbit Indeks, Jakarta.