

1. Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah institusi pelayanan publik yang menyediakan layanan kesehatan. Menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, termasuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit bertugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yang mencakup layanan diagnosis, pengobatan, dan perawatan medis. Sebagai bagian dari pelayanan publik, rumah sakit bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan berkualitas dan memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat penting untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Ini dapat dicapai melalui kerjasama antara pemerintah, lembaga kesehatan, tenaga medis, dan masyarakat dalam membangun sistem kesehatan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan masyarakat, sehingga diperlukan peran yang efektif untuk meningkatkan kinerja rumah sakit.

Pelayanan yang berkualitas membutuhkan kinerja sumber daya manusia yang baik (Asmi & Haris, 2020). Kinerja adalah ukuran tingkat keberhasilan yang mengacu pada sejauh mana pelayanan kesehatan mencapai tujuan dan standar yang telah ditetapkan. Kinerja ini mencakup berbagai aspek yang menggambarkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem kesehatan. Beberapa indikator yang umum digunakan untuk menilai kinerja pelayanan kesehatan meliputi aksesibilitas, keamanan, efektivitas, efisiensi, kepuasan pasien, kesetaraan, serta kontinuitas perawatan. Aspek-aspek tersebut tercantum dalam berbagai regulasi dan kebijakan Pemerintah yang digunakan untuk mengukur kinerja di berbagai sektor, termasuk pelayanan kesehatan. (Ananda et al., 2023). Kinerja layanan mengacu pada penggunaan keterampilan dan pengetahuan teknis untuk menghasilkan barang atau jasa melalui proses inti organisasi guna menyelesaikan tugas tertentu. Ini mencerminkan hasil kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya, yang diwujudkan dalam bentuk barang dan jasa yang diberikan kepada pelanggan. Selain itu, kinerja layanan juga menunjukkan sejauh mana penyedia jasa berhasil memenuhi tugas dan tanggung jawabnya dalam pekerjaannya.

Kecerdasan sosial didefinisikan sebagai kemampuan untuk memahami emosi orang lain dan bertindak sesuai dengan aturan, nilai, dan norma sosial yang berlaku dalam situasi tertentu. Kecerdasan sosial lebih berhubungan dengan kemampuan mempengaruhi daripada aspek kognitif. Kecerdasan sosial diharapkan dapat menciptakan budaya kolaboratif dalam organisasi, yang pada gilirannya menghasilkan dampak positif dan mendorong perilaku inovatif di kalangan penyedia layanan. Kecerdasan sosial dianggap sebagai faktor penting dalam kinerja kerja. Organisasi dengan tingkat kecerdasan sosial yang tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, dan karyawan dengan kecerdasan sosial yang tinggi akan mencapai kinerja yang lebih optimal. (Sobhy & Mohamed, 2021).

Menurut beberapa peneliti, kecerdasan sosial dianggap sebagai kompetensi yang dapat dilatih dan dapat meningkatkan kreativitas serta kinerja karyawan. Selain itu, organisasi dengan tingkat kecerdasan sosial yang tinggi cenderung mengalami peningkatan kreativitas dan kerjasama, yang berdampak positif pada kinerja. Banyak penelitian juga telah mengaitkan kecerdasan sosial dengan peningkatan produktivitas. Pavlovich & Krahnke, (2019) memandang kecerdasan sosial sebagai elemen kunci dalam kesuksesan organisasi. Kecerdasan

sosial menciptakan lingkungan kerja yang kreatif dengan memperhatikan kualitas interaksi sehari-hari, yang pada gilirannya mendorong kinerja kreatif dalam kehidupan kerja sehari-hari.

Salovey dan Mayer dalam Junior, (2022) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan individu untuk memantau perasaan sosial dan emosi orang lain, menyaring informasi tersebut, dan menggunakannya untuk membimbing proses berpikir mereka Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Law et. al. (2004) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki dampak signifikan terhadap kinerja. Individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi lebih mampu memahami emosinya sendiri dibandingkan kebanyakan orang. Mereka juga lebih peka terhadap emosi orang lain, sehingga dapat menggunakan emosi tersebut sebagai dorongan untuk mencapai kinerja yang tinggi, baik di tempat kerja maupun dalam kehidupan pribadi.

Efikasi kolektif memiliki dampak positif terhadap kinerja individu. Temuan dari penelitian metaanalitik menunjukkan adanya hubungan antara efikasi kolektif dan kinerja. Efikasi kolektif diukur sebagai persepsi bersama mengenai kemampuan suatu kelompok dalam menyelesaikan tugas tertentu, atau berkaitan dengan kemampuan umum kelompok tersebut. Stajkovic and Lee, (2001) mengidentifikasi adanya hubungan antara efikasi kolektif dan kinerja, dengan hasil yang menunjukkan korelasi positif antara keduanya. Efikasi kolektif lebih relevan dengan kinerja dalam tim daripada pada tingkat individu. Efikasi kolektif mulai menarik minat peneliti dan praktisi, karena berbagai penelitian di berbagai organisasi telah mengaitkannya dengan beragam hasil positif dalam organisasi. (Sobhy & Mohamed, 2021).

Beberapa ahli mengungkapkan adanya hubungan antara kecerdasan sosial dan dimensi sosial serta kognitif dari efikasi diri. Michael et al., (2019) menemukan bahwa efikasi diri berhubungan positif dengan sikap empati. Empati kognitif berdampak positif pada efikasi kolektif (Bacq & Alt, 2018).

RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan milik Pemerintah Kabupaten Tegal, mempunyai kewajiban dalam rangka melaksanakan urusan wajib kesehatan, yaitu membuka akses pelayanan kesehatan yang seluas- luasnya kepada masyarakat. Kedudukan Direktur RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang perumahasakitan RSUD dr. Soeselo. Tugas berat yang diemban RSUD ini tidak lepas dari tuntutan kinerja layanan berkualitas. Namun kinerja layanan ini masih dirasakan belum maksimal dari kinerja, hal ini sesuai dengan laporan kinerja tahunan RSUD, akan tingkat kepuasan layanan RSUD Slawi

Tabel 1 Indek Kepuasan Layanan Kesehatan RSUD Slawi Tahun 2020-2022

Indikator Utama	Tahun 2020			Tahun 2021			Tahun 2022		
	Target	Capaian	Persen	Target	Capaian	Persen	Target	Capaian	Prosen
IKM RSUD	100	70,67	70,67%	83	76,70	92,41%	85	77,08	90,68%

Sumber : LKJIP Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1 di atas realisasi capaian Nilai IKM RSUD belum mencapai target yang telah ditetapkan, walaupun dalam penetapan indek kepuasan pengguna layanan masih belum maksimal, hal ini menunjukkan kinerja layanan dari RSUD dr. Soeselo masih belum baik.

Pada hubungan variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja beberapa penelitian terdahulu (Nurfitriani & Rukiah, 2022) menunjukkan hasil bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja, sementara Andi et al, (2022); (Primadya et al., 2022)

menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja.–Penelitian Zakiuddin, (2022) menunjukkan bahwa efikasi diri berpengaruh positif terhadap kinerja. Namun Gemely, (2020) menemukan bahwa efikasi diri tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian itu juga diperkuat oleh hasil penelitian (Median, 2023) dengan hasil tidak terdapat pengaruh efikasi diri terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian masih ditemukan gap research pada penelitian terdahulu.

Dari paparan gap research dan fenomena kinerja layanan RSUD Slawi yang masih belum baik maka penelitian ini berusaha mengeksplorasi peran mediasi efikasi kolektif antara kecerdasan sosial dan kecerdasan emosional terhadap kinerja layanan di RSUD Slawi Kabupaten Tegal.

Rumusan Masalah

Dari fenomena dan argumentasi yang telah diuraikan pada latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan sosial terhadap kinerja layanan di RSUD Slawi
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja layanan di RSUD Slawi
3. Bagaimana pengaruh kecerdasan sosial terhadap efikasi kolektif karyawan di RSUD Slawi
4. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap efikasi kolektif karyawan di RSUD Slawi
5. Bagaimana pengaruh efikasi kolektif terhadap kinerja layanan di RSUD Slawi
6. Bagaimana peran mediasi efikasi kolektif pengaruh kecerdasan sosial terhadap kinerja layanan di RSUD Slawi
7. Bagaimana peran mediasi efikasi kolektif pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja layanan di RSUD Slawi

Tujuan Penelitian

Penelitian ini mengeksplorasi peran mediasi efikasi kolektif pengaruh antara SI dengan kinerja layanan RSUD Slawi, maka tujuannya adalah :

1. Menganalisis pengaruh kecerdasan sosial terhadap kinerja layanan di RSUD Slawi
2. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja layanan di RSUD Slawi
3. Menganalisis pengaruh kecerdasan sosial terhadap efikasi kolektif karyawan di RSUD Slawi
4. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap efikasi kolektif karyawan di RSUD Slawi
5. Menganalisis pengaruh efikasi kolektif terhadap kinerja layanan karyawan di RSUD Slawi
6. Menganalisis peran mediasi efikasi kolektif pengaruh kecerdasan sosial terhadap kinerja layanan di RSUD Slawi
7. Menganalisis peran mediasi efikasi kolektif pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja layanan di RSUD Slawi.

Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi mengenai informasi yang dibutuhkan pihak manajemen sumber daya manusia RSUD Slawi yang tepat dalam merumuskan kebijakan-kebijakan guna meningkatkan kinerja layanan di lingkungan organisasi rumah sakit.
2. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bukti empirik tentang peran mediasi efikasi kolektif kolektif antara kecerdasan sosial dan kecerdasan emosional terhadap kinerja layanan. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan penelitian terdahulu dan sekaligus dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya dimana dengan menggunakan variabel yang sama dimasa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, seperti RSUD Soselo Slawi.

2. Tinjauan Pustaka

Teori Kognitif Sosial atau Social Cognitive Theory (SCT)

Model kausalitas timbal balik ini menyatakan bahwa faktor-faktor internal pribadi, seperti peristiwa kognitif, afektif, biologis, pola perilaku, dan pengaruh lingkungan, saling mempengaruhi secara interaktif dalam dua arah. SCT (Social Cognitive Theory) mendefinisikan perilaku manusia sebagai hasil dari interaksi dinamis dan timbal balik antara faktor pribadi, perilaku, dan lingkungan (Wang dkk., 2019). Interaksi perilaku individu membentuk proses kognitif yang dipengaruhi oleh persepsi efikasi diri dan ekspektasi terhadap hasil atau outcome ekspektasi. (H. Wang et al., 2020). Efikasi personal dan kolektif dapat dipahami melalui teori kognitif sosial (SCT), yang mengukur sejauh mana interaksi personal dan kolektif selaras dengan nilai dan tujuan sistem sosial. Efikasi kolektif mencerminkan keyakinan kelompok tentang kemampuan mereka. Menurut teori dampak sosial, keyakinan dapat berubah ketika mayoritas kelompok memiliki kemampuan untuk mempengaruhi keyakinan tersebut (Sobhy, 2021).

Kecerdasan Sosial

Kecerdasan sosial diharapkan dapat membangun budaya kolaboratif dalam organisasi, yang akan memberikan dampak positif dan mendorong perilaku inovatif di kalangan penyedia layanan. Kecerdasan sosial melibatkan keterampilan dalam memahami emosi orang lain dan bertindak sesuai dengan harapan sambil mempertimbangkan aturan, nilai, dan norma sosial dalam konteks tertentu. Sternberg (2002) menyebutkan bahwa kecerdasan mencakup tiga jenis: kreatif, analitis, dan praktis, yang semuanya penting untuk keberhasilan di tempat kerja, di mana kecerdasan sosial merupakan aspek praktis dari kecerdasan. Kecerdasan sosial juga didefinisikan sebagai kemampuan untuk membangun hubungan, pengetahuan intrapersonal, kemampuan menilai perasaan, temperamen, dan motivasi orang lain, serta kemampuan untuk berfungsi secara sosial secara efektif, bersimpati, dan memahami tanda-tanda nonverbal. (Sobhy & Mohamed, 2021).

Definisi lain dari kecerdasan sosial adalah kemampuan untuk memahami konteks situasi sosial yang relevan; menangani konteks atau tantangan situasional secara efektif; mengerti kekhawatiran, perasaan, dan kondisi emosional orang lain; serta membangun dan menjaga hubungan positif serta berperilaku sesuai dalam interaksi sosial. (Rahim, 2019).

Kecerdasan sosial meliputi kemampuan untuk membangun dan menjaga hubungan yang positif, bertindak dengan tepat dalam interaksi antarmanusia, menangani masalah tanpa merendahkan rekan kerja, serta bernegosiasi dan mengelola konflik dengan taktik dan diplomasi. Rahim, (2019) menambahkan bahwa kesadaran situasional dan respons situasional termasuk dalam kemampuan utama yang diperlukan untuk kesuksesan karir seseorang, sedangkan empati kognitif dan keterampilan sosial termasuk dalam kemampuan sekunder yang

dapat membantu individu tetap peka terhadap berbagai konteks sosial situasional, sehingga meningkatkan kompetensi respons situasional mereka. Dalam makalah ini, kami akan mengadopsi pandangan tentang cara mengoperasionalkan konstruk kecerdasan sosial, yang menyatakan bahwa kesadaran situasional terdiri dari empat dimensi: kesadaran situasional, respons situasional, empati kognitif, dan keterampilan sosial.

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kecerdasan yang ditandai dengan kemampuan untuk mengenal emosi diri dan orang lain (Duha, 2023). Seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosional mampu mengendalikan emosi dalam berbagai situasi. Dia dapat menahan amarah saat bekerja, tetap bersikap profesional dengan tidak mencampurkan masalah pribadi dengan pekerjaan, serta membangun hubungan sosial yang positif dengan atasan, rekan kerja, dan semua orang di lingkungan perusahaan atau komunitas terkait. Salah satu faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan kinerja individu adalah kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja setiap karyawan dalam organisasi, penting untuk memperhatikan kualitas emosional mereka. Kualitas emosional ini mencakup empati, kemampuan untuk mengungkapkan dan memahami perasaan, pengendalian amarah, kemandirian, kemampuan beradaptasi, keterampilan menyelesaikan konflik antarpribadi, ketekunan, kesetiakawanan, keramahan, dan sikap hormat.

Menurut Goleman (1995) dalam Ramadhana & Ratnawati, (2022) Kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan seseorang untuk merasakan dan memahami emosi, yang meliputi aspek biologis dan psikologis serta kecenderungan untuk bertindak. Kecerdasan emosional ini dapat dinilai melalui lima indikator utama, yaitu: a. Memahami emosi diri, yakni kemampuan untuk mengenali perasaan saat terjadi dan memiliki kesadaran terhadap emosi pribadi. b. Mengendalikan emosi diri, yaitu kemampuan untuk mengelola perasaan agar diekspresikan secara tepat, sehingga tercipta keseimbangan dalam diri. c. Memotivasi diri, yang melibatkan kemampuan untuk menahan diri dari kepuasan sesaat, mengendalikan impuls, dan mempertahankan motivasi positif. d. Memahami emosi orang lain, yaitu kemampuan untuk mengenali dan peduli terhadap perasaan orang lain dengan menunjukkan empati. e. Membangun hubungan dengan orang lain, yakni kemampuan untuk menjalin hubungan yang baik guna mendukung popularitas, kepemimpinan, dan kesuksesan dalam interaksi sosial.

Efikasi Kolektif

Konsep efikasi kolektif berakar pada gagasan efikasi diri, namun secara teoritis merupakan konsep yang berbeda dan memiliki implikasi berbeda terhadap kinerja kelompok (Sobhy & Mohamed, 2021). Jika efikasi diri merujuk pada keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya, maka efikasi kolektif berkaitan dengan persepsi anggota kelompok tentang kemampuan kelompok secara keseluruhan. Pandangan utama, yang didasarkan pada Bandura, (2001) menyarankan bahwa efikasi pribadi dan kolektif dapat lebih dipahami melalui perspektif teori kognitif sosial (SCT), yaitu sejauh mana interaksi pribadi dan kolektif selaras dengan nilai-nilai dan tujuan dalam suatu sistem sosial. Efikasi kolektif mencerminkan keyakinan kelompok terhadap kemampuan mereka. Menurut teori dampak sosial, keyakinan dapat berubah ketika mayoritas kelompok memiliki kapasitas untuk mempengaruhi keyakinan tersebut. Oleh karena itu, pelatihan sebagian besar anggota kelompok kemungkinan besar akan meningkatkan efikasi kolektif.

Efikasi kolektif diartikan sebagai keyakinan bersama dalam kelompok mengenai kemampuan mereka untuk mengatur dan melaksanakan serangkaian tindakan yang diperlukan

untuk mencapai tujuan tertentu.. Konsep ini mirip dengan potensi kelompok, namun menurut Sobhy & Mohamed, (2021) potensi kelompok mengacu pada keyakinan umum mengenai kemampuan luas sebuah tim dalam berbagai konteks dan tugas, sedangkan efikasi kolektif lebih spesifik pada keyakinan kelompok terhadap kemampuan mereka dalam menjalankan tugas tertentu dalam lingkungan tertentu.

Efikasi kolektif sebagai konsep pada tingkat kelompok beranggapan bahwa persepsi individu dapat digabungkan menjadi sebuah konstruksi yang lebih tinggi, yang diwujudkan sebagai kesepakatan bersama. Dengan kata lain, penting untuk memastikan bahwa anggota kelompok memiliki persepsi yang serupa tentang tim mereka atau mengenai kemampuan pribadi mereka dalam tim tersebut. Meskipun penelitian mengenai Teori Kognitif Sosial (SCT) sering kali menekankan mekanisme pada tingkat individu, seperti efikasi diri dan hasil yang dihasilkannya, teori ini juga mempertimbangkan bagaimana orang bekerja sama dalam tim dan unit sosial lainnya. Sebagai contoh, efikasi kolektif, yang merupakan padanan dari efikasi diri dalam konteks kelompok, adalah elemen kunci dalam teori kognitif sosial yang dapat membantu menjelaskan seberapa baik atau buruk kelompok bekerja sama (Band et al., 2019)

Efikasi kolektif dapat diartikan sebagai keyakinan bersama atau kepercayaan kelompok terhadap kemampuan mereka untuk mengorganisir dan melaksanakan serangkaian tindakan guna mencapai tujuan tertentu. Kepercayaan kolektif dalam masyarakat mengenai kapasitas bersama untuk mencapai hasil yang diinginkan sangat penting dalam menangani masalah-masalah bersama, seperti perubahan iklim. Pencapaian kolektif merupakan hasil dari sistem sosial yang melibatkan niat, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki bersama oleh anggota kelompok, serta dinamika interaksi, koordinasi, dan sinergi mereka. Efikasi kolektif yang dirasakan adalah karakteristik yang muncul pada tingkat kelompok, yang melampaui upaya individu dalam mengatasi masalah, dan menuntut fokus pada sumber daya kolektif daripada sumber daya individu.(Band et al., 2019).

Kinerja layanan

Kinerja layanan, dalam konteks ini kinerja karyawan, merupakan aspek krusial bagi ketahanan perusahaan dalam lingkungan yang sangat kompetitif(Sliter et al., 2020). Kinerja layanan memiliki peran penting dalam keberhasilan organisasi pelayanan melalui penyediaan layanan dan dukungan kepada pelanggan. Ini berkaitan dengan bagaimana karyawan bertindak dalam melayani dan membantu pelanggan mereka. Konsep ini menggambarkan bagaimana seseorang dapat memanfaatkan potensi, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuannya untuk mencapai tujuan atau harapan yang diinginkan.

Kinerja layanan diartikan sebagai tindakan terkait tugas yang diharapkan dari seorang karyawan dan bagaimana tindakan tersebut dicapai (Iqbal & Asrar-ul-Haq, 2018). Kinerja penyedia layanan dapat dikonsepsikan dalam dua dimensi: kinerja dalam peran (tugas) dan kinerja di luar peran (kontekstual). Keterlibatan merujuk pada kinerja peran formal seseorang, bukan pada peran ekstra atau perilaku sukarela. Kinerja dalam peran mencakup perilaku yang diuraikan dalam deskripsi pekerjaan.

Sebagian dari tugas utama yang termasuk dalam deskripsi pekerjaan meliputi memperoleh informasi lengkap tentang layanan yang ditawarkan, menampilkan produk dengan benar, dan mengelola pesanan klien (Suhartanto et al., 2018). Kinerja peran (tugas) mencakup tugas dan aktivitas yang terkait dengan pekerjaan yang secara resmi diatur dalam kontrak kerja dan mencerminkan peran formal karyawan dalam organisasi. Kinerja penyedia layanan melibatkan penggunaan keterampilan dan pengetahuan teknis untuk menghasilkan barang atau jasa melalui proses inti teknis organisasi dalam menyelesaikan tugas tertentu. Kinerja ini

bergantung pada kapasitas, kesempatan, dan motivasi untuk melaksanakan tugas. Kinerja ini mencerminkan hasil usaha karyawan dalam menjalankan tugas mereka, baik dalam bentuk barang maupun jasa kepada pelanggan, dan menunjukkan sejauh mana penyedia layanan berhasil memenuhi tugas serta kewajibannya dalam pekerjaan.

Penyedia layanan akan termotivasi dan berkinerja lebih baik ketika mereka berpikir bahwa pekerjaan mereka bermakna, dan mereka mampu menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan mereka, yang pada gilirannya berdampak positif pada pelanggan mereka. Kinerja layanan yang tinggi menunjukkan kinerja tugas yang berkualitas tinggi yang meningkatkan tingkat layanan pelanggan.

Pengembangan Hipotesis

Kecerdasan sosial terhadap kinerja layanan

Kecerdasan sosial meliputi empat dimensi: kesadaran situasional, respons situasional, empati kognitif, dan keterampilan sosial. Pertama, dasar teori untuk kesadaran situasional berakar pada teori kesadaran situasi (Endsley, 2006). Kesadaran situasional mencerminkan kemampuan karyawan dalam mengumpulkan informasi untuk mendiagnosis dan merumuskan masalah pelanggan. Kecerdasan sosial dianggap sebagai kompetensi yang bisa dilatih, yang dapat meningkatkan kreativitas dan kinerja karyawan. Organisasi dengan skor kecerdasan sosial yang tinggi mendukung kreativitas dan kolaborasi, yang berdampak positif pada kinerja. Penelitian sebelumnya sering mengaitkan kecerdasan sosial dengan produktivitas. Pavlovich & Krahnke, (2019) menunjukkan bahwa kecerdasan sosial merupakan inti dari organisasi yang sukses. Kecerdasan sosial menciptakan lingkungan kerja yang kreatif dengan fokus pada kualitas interaksi sehari-hari, yang mendukung kinerja kreatif dalam kehidupan kerja sehari-hari. Maka dihipotesiskan :

H1 : Kecerdasan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja layanan

Kecerdasan emosional terhadap kinerja layanan

Ramadhana & Ratnawati, (2022) menyatakan bahwa variabel seperti kesadaran diri, pengaturan diri, empati, keterampilan sosial, dan kinerja karyawan berada pada tingkat tinggi atau baik, sementara variabel motivasi berada pada tingkat sangat tinggi atau sangat baik. Kecerdasan emosional adalah kemampuan alami yang dimiliki setiap individu; seorang individu yang dapat mengendalikan emosinya akan sangat mendukung tercapainya kesejahteraan dalam organisasi yang seimbang. Individu yang mampu mengelola emosinya dalam organisasi cenderung memiliki kinerja yang baik, sehingga mereka dapat memaksimalkan potensi mereka dalam pekerjaan di organisasi. Maka hipotesis penelitian :

H2. Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja layanan.

Kecerdasan sosial terhadap efikasi kolektif

Efikasi diri berhubungan positif dengan sikap empati (Michael et al., 2019). Beberapa ahli menegaskan bahwa empati kognitif berpengaruh positif terhadap efikasi kolektif (Bacq & Alt, 2018). Oleh karena itu, individu dengan tingkat perhatian empatik kognitif yang tinggi cenderung telah menginternalisasi norma dan nilai yang berkaitan dengan membantu kebutuhan orang lain. Selain itu, kecerdasan sosial juga memiliki dampak langsung dan signifikan terhadap efikasi kelompok (Salavera et al., 2017). Maka dihipotesiskan :

H3 : Kecerdasan sosial berpengaruh positif terhadap efikasi kolektif

Kecerdasan emosional terhadap efikasi kolektif

Karyawan yang sukses dalam bidang kecerdasan emosi dan kematangan sosial maka akan memiliki efikasi diri yang baik. Yulianeu, (2019) yang menyatakan bahwa emosi juga dapat membantu atau merintangai pemecahan masalah. Pada saat orang sangat termotivasi, pemecah masalah yang baik seringkali dapat mengontrol emosinya dan berkonsentrasi pada solusi masalah. Terlalu cemas dan takut bisa membatasi kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah. Individu yang kompeten dalam memecahkan masalah biasanya tidak takut membuat kesalahan. Hal ini memnunjukkan bahwa ada kaitan antara kecerdasan emosi dengan efikasi kolektif terlihat ketika pemecahan masalah tentunya kelompok harus memiliki keyakinan diri untuk mengambil keputusan, berarti yang berperan adalah bagaimana seseorang mampu mengelola emosinya serta mengontrol emosinya. Penelitian terdahulu (Lubis et al., 2022; Sholihah & Sawitri, 2021) menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap efikasi diri maupun kelompok. Maka hipotesis penelitian adalah :

H4 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap efikasi kolektif

Efikasi kolektif terhadap kinerja layanan

Terdapat banyak bukti mengenai hubungan positif antara efikasi kolektif dan kinerja di tingkat tim. Efikasi diri masing-masing anggota kelompok kemungkinan besar tidak banyak berpengaruh pada kinerja kelompok, kecuali mungkin untuk tugas-tugas yang melibatkan tingkat rendah saling ketergantungan (Gully et al., 2020). Efikasi kolektif paling baik diukur sebagai fungsi penilaian individu terhadap kapasitas kelompok untuk mencapai tingkat kinerja tertentu (Tasa & Whyte, 2005). Proses kognitif kolektif telah terbukti berkorelasi positif dengan fungsi kelompok, terutama tingkat usaha, ketekunan dan prestasi. Maka dihipotesiskan:

H5 : Efikasi kolektif berpengaruh positif terhadap kinerja layanan

Mediasi efikasi kolektif pada pengaruh kecerdasan sosial terhadap kinerja layanan

Keterampilan sosial adalah serangkaian perilaku yang diperlukan untuk berinteraksi dengan orang lain secara efektif dan memuaskan, yang berdampak positif pada kinerja di masa depan. Selain itu, keterampilan sosial mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap efikasi diri kelompok (Salavera et al., 2017). Beberapa sarjana juga menegaskan hubungan positif antara efikasi kolektif dan penilaian situasional (Ji et al., 2017). peran penting yang dimainkan oleh efikasi kolektif dalam menghubungkan orang-orang dengan lingkungan kerja mereka, kami memperkirakan dimensi kecerdasan sosial yang berbeda akan memiliki dampak yang berbeda terhadap kinerja karyawan layanan karena bagaimana dimensi tersebut memengaruhi efikasi kolektif (Cheng et al., 2020). Maka dihipotesiskan :

H6 : Efikasi kolektif memediasi pengaruh kecerdasan sosial terhadap kinerja layanan

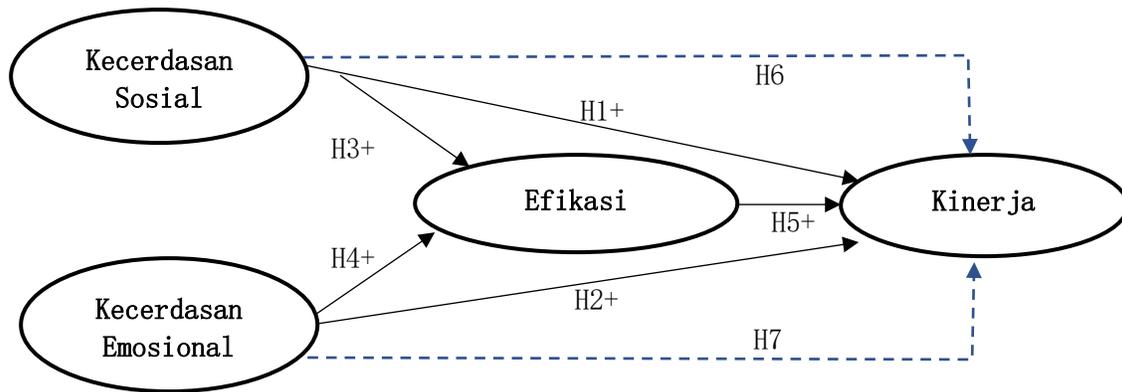
Mediasi efikasi kolektif pada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja layanan

Karyawan yang sukses dalam bidang kecerdasan emosi dan kematangan sosial maka akan memiliki efikasi diri yang baik. Pendapat yang menyatakan bahwa kedua variable dapat dikaitkan antara lain pendapat dari Yulianeu, (2019) yang menyatakan bahwa emosi juga dapat membantu atau merintangai pemecahan masalah. Pada saat orang sangat termotivasi, pemecah masalah yang baik seringkali dapat mengontrol emosinya dan berkonsentrasi pada solusi masalah. Yulan Dari, (2023) yang menyatakan bahwa individu yakin dengan kemampuan yang dimiliki untuk mengerjakan tugas dengan baik meski tugas tersebut banyak rintangan, dan sebaliknya bahwa individu yang tidak yakin dengan kemampuannya dengan pekerjaan pasti juga tidak akan terselesaikan akan mengerjakan tugasnya. Maka hipotesis penelitian adalah :

H7 : Efikasi kolektif memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja layanan

Model Penelitian

Kerangka pemikiran adalah model konseptual yang menggambarkan hubungan antara teori dan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka ini secara teoritis menjelaskan keterkaitan antar variabel yang akan diteliti. Untuk memahami pengaruh masing-masing variabel dalam penelitian ini, dapat dilihat pada gambar model penelitian berikut:



Gambar 1 Model Penelitian

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kajian penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 2 Model Penelitian

No	Peneliti, Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
1	Sanwal & Sareen, (2023)	<ul style="list-style-type: none"> • Keterlibatan Karyawan • Kecerdasan Sosial • Kesadaran sosial • Keterampilan sosial 	Temuan penelitian ini memiliki signifikansi praktis, antara lain, untuk pengembangan kegiatan pelatihan dan intervensi yang ditargetkan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pekerjaan.
2	Sánchez-rosas & Dyzenchouz, (2023)	<ul style="list-style-type: none"> • Transformasional kepemimpinan, • Efikasi diri, • Sumber daya pekerjaan 	Kepemimpinan transformasional merupakan prediktor langsung kepuasan terhadap sumber daya pekerjaan dan merupakan prediktor tidak langsung dan besar terhadap efikasi kolektif guru. Pada gilirannya, kepuasan terhadap sumber daya pekerjaan adalah satu-satunya prediktor langsung dan signifikan terhadap efikasi kolektif guru. Penelitian ini menunjukkan
3	Duha, (2023)	<ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan emosional, • Kinerja karyawan 	Hasil penelitian kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja
4	Median, (2023)	<ul style="list-style-type: none"> • Efikasi Diri, 	Terdapat variabel efikasi diri, pelatihan karyawan, dan komitmen

No	Peneliti, Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
		<ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan Karyawan, • Komitmen Organisasi, • Kinerja Karyawan 	organisasi yang berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial efikasi diri tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, pelatihan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan
5	Alkhubata, (2022)	<ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan sosial, • Efikasi diri, • Keterampilan berbicara 	Hasil menunjukkan pengaruh efikasi diri terhadap keterampilan berbicara di depan umum siswa lebih tinggi dibandingkan kecerdasan sosial. Efikasi diri secara umum dan kecerdasan sosial menunjukkan hubungan yang cukup signifikan. Hubungan positif namun lemah antara efikasi diri secara umum dan keterampilan berbicara di depan umum.
6	Sobhy & Mohamed, (2021)	<ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan sosial, • Efikasi kolektif, • Kinerja penyedia layanan 	Kecerdasan sosial berhubungan positif dengan kinerja penyedia layanan. Kecerdasan sosial memberikan dasar bagi efikasi kolektif dan kinerja penyedia layanan bagi dokter di rumah sakit pemerintah Mesir

3. Metodologi Penelitian

Desain penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada data statistik. Pendekatan ini memerlukan pengukuran yang teliti terhadap variabel-variabel dari objek yang diteliti untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan tanpa tergantung pada konteks waktu, tempat, atau situasi. Menurut Sugiyono, (2019) metode penelitian kuantitatif adalah metode yang didasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk penelitian pada populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara acak. Pengumpulan data dilakukan dengan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono, (2019) Populasi adalah area generalisasi yang meliputi objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang akan diteliti mencakup seluruh karyawan di RSUD Slawi, yang jumlahnya sebanyak 969 orang.

Sampel

Menurut Sugiyono, (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun tehnik sampel pada penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan ketentuan karyawan yang bertugas dengan masa kerja di atas 2 tahun, maka jumlah responden penelitian sama dengan 450 responden. Sedangkan besarnya sampel ditentukan dengan rumus Slovin (Umar, 2013):

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

dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan maksimal yang masih dapat ditoleransi sebesar 10%.

$$n = \frac{450}{1+450(0.1)^2}$$

$$n = \frac{450}{1+450 \times 0,01}$$

$$n = \frac{450}{1+4,5}$$

$$n = \frac{450}{5,5}$$

n = 81,8 dibulatkan menjadi 100 responden

Dengan sebaran dokter 20, perawat 55, tenaga nakes lainnya 15, non nakes 10 responden.

Definisi Operasional Variabel

Berikut ini akan disajikan definisi operasional dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana terdapat pada tabel 3.

Tabel 3 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kecerdasan Sosial (X1)	Kecerdasan sosial adalah kemampuan untuk menyadari konteks situasi sosial yang relevan; untuk menghadapi konteks atau tantangan situasional secara efektif; untuk memahami kekhawatiran, perasaan, dan keadaan emosi orang; dan untuk membangun dan memelihara hubungan positif dan berperilaku pantas dalam hubungan sosial (Rahim, 2019)	Indikatornya Sobhy & Mohamed, (2021) : 1. Kesadaran situasional 2. Respon situasional 3. Keterampilan Sosial 4. Empati Kognitif
2	Kecerdasan Emosional	Kecerdasan emosional adalah kecerdasan yang ditandai dengan kemampuan untuk mengenal emosi diri dan orang lain (Duha, 2023)	Indikator kecerdasan emosional menurut Goleman (1995) dalam Ramadhana & Ratnawati, (2022):

No	Variabel	Definisi	Indikator
			1. Memahami emosi diri sendiri. 2. Mengendalikan emosi diri sendiri, 3. Memotivasi diri sendiri, Memahami emosi orang lain, 4. Membina hubungan dengan orang lain,
3	Efikasi Kolektif (M)	Efikasi kolektif, didefinisikan sebagai keyakinan bersama kelompok terhadap kemampuan bersama mereka untuk mengatur dan melaksanakan serangkaian tindakan yang diperlukan untuk menghasilkan pencapaian tertentu (Bandura, 2001)	1. Membantu kesulitan 2. Berkomunikasi 3. Beradaptasi dengan perubahan 4. Bekerja sama Sobhy & Mohamed, (2021)
4	Kinerja Layanan (Y)	Kinerja layanan adalah tindakan terkait tugas yang diharapkan dari seorang karyawan dan bagaimana tindakan tersebut dicapai (Iqbal & Asrar-ul-Haq, 2018).	1. Gigih dalam tugas. 2. Sukarela berkontribusi 3. Mendukung dan menyemangati 4. Waktu kerja efektif. 5. Tahu apa yang diharapkan pelanggan 6. Bagus dalam pekerjaan Sobhy & Mohamed, (2021)

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pertanyaan dalam kuesioner ini adalah tertutup yang dibuat dengan menggunakan skala likert untuk memperoleh data diberi skor atau nilai, untuk kategori pertanyaan dengan jawaban sangat tidak setuju atau sangat setuju dengan memberi tanda check \checkmark pada salah satu kolom nilai yang dianggap paling mewakili kondisi. Menurut (Sugiyono, 2018) skala *Likert* sering dipakai dalam penyusunan kuesioner, skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

- Sangat tidak setuju (STS) = 1
- Tidak setuju (TS) = 2
- Kurang Setuju (KS) = 3
- Setuju (S) = 4
- Sangat Setuju (SS) = 5

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS) untuk menguji keterkaitan antar variabel penelitian dengan menggunakan software SmartPLS versi 4. Metoda *Partial Least Square* (PLS) adalah suatu pendekatan alternatif yang berubah dari pendekatan SEM berbasis

kovarian menjadi berbasis varian dalam menguji analisis hipotesis. Pada uji validitas dan uji realibilitas menggunakan model pengukuran. Sedangkan model struktural digunakan untuk pengujian hipotesis dengan model prediksi atau biasa disebut uji kausalitas.

Analisis Outer Model

Menurut Ghazali, & Latan, (2020) *Outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model konstruk. *Outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi dengan melalui Validitas Konvergen (*Convergent Validity*), Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*), *Average Variance Extracted* (AVE), Uji reliabilitas (*Composite Reliability*), dan *Cronbach Alpha*.

a. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Dalam uji *convergent validity* diperoleh melalui kesesuaian antar nilai indikator serta nilai konstruksinya (variabel laten). Untuk menganalisa nilai validitas konvergen dapat digunakan dari nilai korelasi (loading factor). Menurut Ghazali & Latan, (2020) suatu korelasi dapat dikatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai korelasi sebesar $\geq 0,7$ dan nilai AVE $\geq 0,5$

b. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan merupakan suatu konstruk yang dinilai berbeda dengan konstruk lainnya berdasarkan standar empiris. Fornell-larcker criterion dimaknai sebagai suatu ukuran yang membandingkan square root dari nilai AVE dengan hubungan variabel laten. Dengan demikian, nilai square root dari setiap konstruk AVE harus lebih besar dari nilai korelasinya dengan konstruk lainnya (Ghozali, & Latan, 2020)

c. *Composite Reliability* (Uji Reliabilitas)

Menurut Ghazali, & Latan, (2020) mengukur uji reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability*. Untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu dengan melihat nilai *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0.7.

Analisis Inner Model

Menurut Ghazali & Latan, (2020) percobaan model struktural diterapkan melalui meninjau kaitan antara konstruk. Koneksi antara konstruk adalah dengan membuktikan nilai signifikan dan angka *R-Square* untuk masing-masing variabel laten independen menjadi kadar perkiraan oleh model struktural.

1. Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Ghazali, & Latan, (2020) *R-square* dapat dilihat pada konstruk endogen, nilai R² merupakan koefisien determinasi pada konstruk endogen. Nilai R² sebesar lebih dari 0,67 diartikan baik. Nilai *R-square* sebesar 0,33 – 0,67 diartikan moderate, dan nilai *R-square* $\leq 0,33$ diartikan “lemah”.

2. Uji Kecocokan (*Goodness of Fit / GoF*)

Menurut Ghazali & Latan, (2020) untuk menguji kecocokan model dengan menggunakan nilai SRMR dan NFI. Jika nilai SRMR < 0.10 maka model tersebut akan dianggap cocok atau fit. Selanjutnya adalah melihat nilai NFI yaitu memiliki nilai mendekati nilai 1, Ketika nilai NFI semakin mendekati 1 yang berarti model dinyatakan makin fit

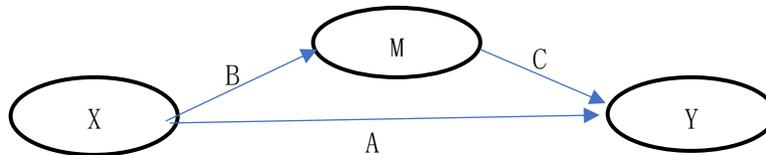
Pengujian Hipotesis

Menurut Ghazali & Latan, (2020) pengujian hipotesis penelitian dilihat dari nilai probabilitas dan t-statistik nya. Untuk nilai probabilitas pada pengujian hipotesis penelitian yaitu nilai p-

value $\leq 0,05$ Pengujian hipotesis penelitian dapat diterima dan ditolak, jika dilihat dari nilai tingkat signifikannya (p-value). Pada tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05 dan jika nilai tingkat signifikannya lebih besar dari 0,05 maka hipotesis tersebut ditolak. Berikut adalah penjelasan dasar pengambilan keputusan: Ho ditolak atau Ha diterima, jika p-value $< 0,05$ Ho diterima atau Ha ditolak, jika p-value $\geq 0,05$.

Uji Mediasi

Untuk menentukan sifat mediasi dengan menggunakan nilai *Variance Accounted For* (VAF) apabila nilai VAF $< 20\%$ maka dinyatakan bahwa variabel yang memediasi tidak berperan memediasi. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Hayes, & Preacher, 2014):



Gambar 2 Uji Mediasi

Pengaruh langsung : A
 Pengaruh Tidak Langsung : B x C
 Pengaruh Total : (B x C) + A

$$VAF = \frac{\text{Pengaruh Tdk Langsung}}{\text{Pengaruh Total}} = \frac{B \times C}{(B \times C) + A}$$

Selanjutnya apabila nilai VAF berada pada interval $20\% < VAF < 80\%$ maka variabel mediasi dapat memediasi dengan sifat *partial mediation* dan apabila nilai VAF $> 80\%$ maka dinyatakan bahwa variabel pemediasi terbukti dapat memediasi dengan sifat *full mediation* (Farida, 2021)