

EMOTIONAL INTELLIGENCE DAN ORGANIZATIONAL CULTURE UNTUK MENINGKATKAN INTERNAL SERVICE PERFORMANCE PADA KARYAWAN PUSKESMAS SIDOARJO

Anggita Fitriyah Ramadhani
Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
anggita.12ramadhani@gmail.com;

Amiartuti Kusumningtyas
Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
amiartuti@untag-sby.ac.id

Abstrak

This research aims to determine emotional intelligence and organizational culture to improve the internal service performance of Sidoarjo Health Center employees. There is a population needed in this research, namely 50 employees. In this study, researchers used all community health center employees, both paramedics and non-medical employees, with respondent characteristics based on age, gender, educational background, and length of work. Sampling In this research he author used a saturated sample where all members of the population were used as research samples. So this research uses a questionnaire filled out by respondents and used as data for this research. The analysis technique used is simple linear regression analysis. Hypothesis testing uses (a T-test), while the data analysis methods used include a validity Test and Reliability Test. The results of this research show that Emotional Intelligence and Organizational Culture influence Internal Service Performance. The result obtained t-count of 11.438 is greater than the t-table 2.01063 with a significant value of $0.000 > 0.50$, which shows that the results are statistically significant. Furthermore, the emotional intelligence variable has a significant impact on internal service performance, with a t-count of 12.039, greater than the t-table 2.01063 with a significant value of $0.000 > 0.50$.

Keyword: *Emotional Intelligence, Organizational Culture, Internal Service Performance*

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk mengevaluasi dampak variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui *emotional intelligence* dan *organizational culture* untuk meningkatkan internal service performance pada karyawan puskesmas sidoarjo. Terdapat populasi yang dibutuhkan di penelitian ini yaitu 50 karyawan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan semua karyawan puskesmas baik paramedis dan karyawan non medis dengan karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, latar pendidikan, dan lama bekerja. Pengambilan sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel jenuh dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Sehingga penelitian ini menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden dan dijadikan data penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Pengujian hipotesis menggunakan (Uji T), Sedangkan metode analisis data yang digunakan antara lain, Uji Validitas, Uji Reliabilitas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa *Emotional Intelligence* dan *Organizational Culture* berpengaruh terhadap *Internal Service Performance*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional intelligence* dan *organizational culture* berpengaruh terhadap Internal Service Performance. Dengan hasil yang diperoleh t hitung 11.438 yang lebih besar dari t tabel 2.01063 dengan nilai signifikan $0.000 > 0.50$ dan untuk variabel *emotional intelligence* mempunyai pengaruh terhadap *internal service performance* dengan hasil yang diperoleh t-hitung 12.039 yang lebih besar dari t tabel 2.01063 dengan nilai signifikan $0.000 > 0.50$.

Kata Kunci: *Emotional Intelligence, Organizational Culture, Internal Service Performance*

LATAR BELAKANG

Dalam dunia bisnis aspek yang signifikan dari efisiensi organisasi adalah *internal service performance* yang berkaitan dengan sejauh mana karyawan dapat bekerja secara efisien

dengan rekan kerja mereka. Dari kerja sama tim tersebut membentuk hubungan serta kualitas kerja sama antar karyawan yang memengaruhi kinerja karyawan dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Sehingga, pemahaman dan peningkatan *Internal Service Performance* merupakan langkah strategis untuk menggapai keunggulan kompetitif dalam keberlanjutan bisnis organisasi. Kinerja karyawan memiliki dampak besar terhadap kesuksesan dan berkorelasi dengan kemajuan suatu perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu, kontribusi karyawan sangat menentukan keberhasilan organisasi.

Resource based view dapat berbentuk berwujud (*Tangible Resource*) dan tidak berwujud (*Intangible Resource*). *Tangible Resource* yang mencakup sumber daya berwujud yang biasanya tercatat dalam laporan keuangan perusahaan, seperti tanah, pabrik, kendaraan, bahan baku, dan mesin. *Intangible Resource* yang mencakup sumber daya tidak berwujud yang mungkin sulit untuk dicatat dalam buku perusahaan, seperti kemampuan karyawan, *organizational culture*, bentuk struktur organisasi, pandangan keseluruhan anggota organisasi, dan prosedur di dalam organisasi. Hal ini dikarenakan sumber daya tidak berwujud sulit untuk ditiru, atau dengan kata lain *intangible resources* merupakan aset strategis, khususnya di masa intelektual saat ini.

Berdasarkan *Resource base view theory*, kinerja karyawan dengan rekan kerja akan efisien (*internal service performance*) apabila karyawan memiliki kecerdasan emosi (*emotional intelligence*) yang baik, sehingga hal ini akan menciptakan budaya organisasi (*organizational culture*) yang kondusif. Model kerangka konsep tersebut selanjutnya akan diujikan pada karyawan Puskesmas Sidoarjo. Adapun yang menjadi alasan diujikan pada karyawan Puskesmas Sidoarjo adalah karena sebagai karyawan di puskesmas perlu adanya komunikasi yang baik antar rekan kerja. Kecerdasan emosi sendiri penting untuk karyawan puskesmas karena dengan kecerdasan emosi yang tinggi membuat lebih mudah untuk memahami emosi mereka sendiri dan emosi rekan kerja. Semakin mampu seseorang dalam mengendalikan emosi (cerdas secara emosional) terlebih dalam lingkungan puskesmas, maka akan semakin cepat tercipta budaya organisasi yang kondusif. Pada akhirnya akan meningkatkan kinerja layanan internal diantara karyawan itu sendiri

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *emotional intelligence* berpengaruh terhadap *organizational culture* karyawan Puskesmas Sidoarjo ?
2. Apakah *organizational culture* berpengaruh terhadap *internal service performance* karyawan Puskesmas Sidoarjo?
3. Apakah *emotional intelligence* berpengaruh terhadap *internal service performance* karyawan Puskesmas Sidoarjo?

KAJIAN TEORITIS

1. *Emotional Intelligence* (Kecerdasan Emosional)

Emotional Intelligence adalah kemampuan seseorang untuk bertahan, memahami diri sendiri serta kepekaan dalam mengelola emosi dan kemampuan untuk mengembangkan

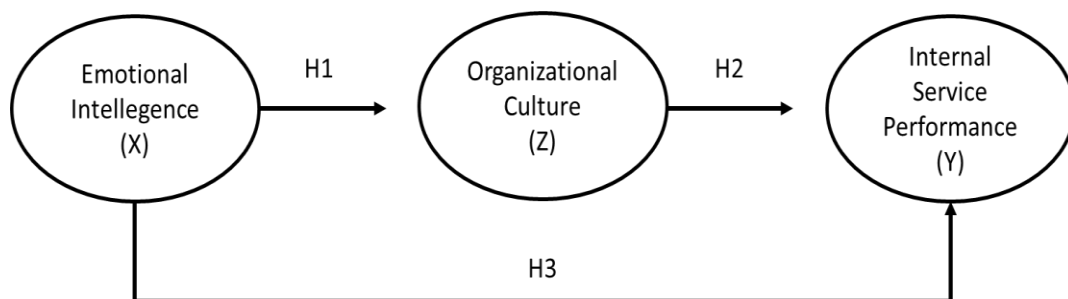
hubungan dengan orang lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Emotional Intelligence* adalah faktor internal dan faktor eksternal. Karakteristik *Emotional Intelligence* dibagi menjadi dua hal yakni kecerdasan emosi tinggi dan kecerdasan emosi rendah (Goleman 2005). Terdapat juga 5 indikator di dalam *Emotional Intelligence* adalah kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial.

2. *Internal Service Performance* (Kinerja Layanan Internal atau Efisiensi Kerja SamaTim)

Internal service performance lebih mengarah pada usaha penyelesaian tugas dalam pencapaian tujuan antar pererorangan atau satuan kerja, kerjasama tim yang baik akan berdampak positif terhadap kinerja layanan internal. Indikator dari *Internal Service Performance* adalah waktu, aksesbilitas, kelengkapan, sikap dan daya tanggap (Cronin & Taylor 2014:113).

3. *Organizational Culture* (Budaya Organisasi)

Secara umum, *Organizational Culture* atau budaya organisasi adalah tentang norma, nilai, keyakinan dan interaksi karyawan satu dengan karyawan lainnya yang ada di sebuah organisasi. Karakteristik *Organizational Culture* adalah inovasi dan keberanian, perhatian, orientasi (hasil, orang dan tim), keagresifan dan stabilitas (Sulaksono 2015). Indikator dalam *Organizational Culture* adalah inovatif memperhitungkan risiko, berorientasi pada (hasil, kepentingan karyawan, dan detail pada tugas).



Keterangan :

(X) = Variabel Independen

(Z) = Variabel Mediasi

(Y) = Variabel Dependen

Metode penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif yang bersifat eksplorasi ilmu dengan *basic research* pengembangan ilmu menggunakan sebab-akibat untuk menguji teori hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *emotional itelligence* terhadap *organizational culture* karyawan Puskesmas Sidoarjo, *organizational culture*

terhadap *internal service performance* karyawan Puskesmas Sidoarjo dan pengaruh antara *emotional intelligence* terhadap *internal service performance* karyawan Puskesmas Sidoarjo. Penelitian ini dilaksanakan kepada seluruh Karyawan Puskesmas Sidoarjo dan dilaksanakan pada bulan Oktober 2023 hingga Desember 2023. Sumber data penelitian ini diambil dari data primer seperti kuesioner, observasi dan wawancara serta data sekunder seperti laporan tahunan, profil, buku pedoman dan literatur ilmiah. Populasi sampel pada penelitian ini berjumlah 50 sampel dari 50 karyawan Puskesmas Sidoarjo. Proses pengolahan data terjadi beberapa tahapan yakni pengumpulan data, penyuntingan, pengodean, tabulasi dan verifikasi. Metode analisis data menggunakan program SPSS versi 25 dengan beberapa tahapan yakni uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi sederhana, dan uji T.

Hasil dan Pembahasan

Puskesmas Sidoarjo merupakan unit pelayanan masyarakat yang terletak di Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Puskesmas ini adalah salah satu Puskesmas tipe A yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Jumlah penduduk wilayah kerja Puskesmas Sidoarjo tahun 2022 adalah 112.681 jiwa dengan 30.910 Rumah Tangga/KK atau rata – rata 3,5 jiwa per-rumah tangga, namun tingkat kepadatan penduduk sangat bervariasi menurut kelurahan atau desa. Puskesmas ini beralamat di Jl. Dr. Soetomo No.14, Magersari, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur

Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden memiliki tujuan untuk memberikan gambaran mengenai identifikasi responden dalam sebuah penelitian. Pada penelitian ini telah di tentukan sampel sebanyak 50 karyawan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan semua karyawan puskesmas baik paramedis dan karyawan non medis dengan karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, latar pendidikan, dan lama bekerja sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – laki	11	22%
Perempuan	39	78%
Jumlah	50	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023

2. Usia Responden

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
20 – 30 Tahun	22	44%
31 – 40 Tahun	13	26%
41 – 50 Tahun	7	14%
51 – 60 Tahun	8	16%
Jumlah	50	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023

3. Pendidikan

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Usia	Frekuensi	Persentase
SMA	3	6%
SMK	10	20%
D1	-	-
D2	4	8%
D3	14	28%
S1	18	36%
S2	-	-
S3	1	2%
Jumlah	50	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023

4. Lama Bekerja.

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Usia	Frekuensi	Persentase
0 – 5 Tahun	19	38%
6 – 10 Tahun	6	12%
11 – 15 Tahun	5	10%
16 – 20 Tahun	7	14%
21 – 25 Tahun	3	6%
26 – 30 Tahun	10	20%
Jumlah	50	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 1-4 jumlah responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 11 orang dengan persentase 22% dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 39 orang dengan persentase 78%. Mayoritas usia karyawan Puskesmas Sidoarjo adalah 20-30 tahun. Mayoritas pendidikan karyawan Sidoarjo adalah Strata 1 (S1). Serta mayoritas lama bekerja adalah 0-5 Tahun.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai apakah suatu kuisisioner sah atau tidak. Validitas kuisisioner tercapai jika pertanyaan yang terdapat di dalamnya mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Kriteria validitas untuk setiap item adalah membandingkan r hitung dengan r tabel. Uji validitas ini menggunakan program SPSS Versi 25, untuk memperoleh r tabel dengan jumlah 50 orang, maka $df = n - 2 = 50 - 2 = 48$. Diperoleh r tabel tingkat signifikansi uji 2 arah 0.05 sebesar 0.284 untuk menguji pertanyaan valid dan tidak valid yaitu dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel. Maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut:

Jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka variabel tersebut valid

Jika r hitung $<$ r tabel dan bernilai negatif maka variabel tersebut tidak valid

a. Uji Validitas Variabel *Emotional Intelligence*

Tabel 5 Uji Validitas Variabel *Emotional Intelligence* (X)

Variabel	r - hitung	r - tabel	Keterangan
X1	0.841	0.284	Valid
X2	0.873	0.284	Valid
X3	0.893	0.284	Valid
X4	0.852	0.284	Valid
X5	0.847	0.284	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Dari tabel *Emotional Intelligence* diatas menunjukkan nilai r - hitung $>$ r - tabel sehingga dapat ditarik kesimpulan setiap pertanyaan pada 5 indikator dikatakan valid.

b. Uji Validitas Variabel *Organizational Culture*

Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel *Organizational Culture* (Z)

Variabel	r - hitung	r - tabel	Keterangan
Z1	0.678	0.284	Valid
Z2	0.795	0.284	Valid
Z3	0.857	0.284	Valid
Z4	0.637	0.284	Valid
Z5	0.748	0.284	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Dari tabel *Organizational Culture* diatas menunjukkan nilai $r - \text{hitung} > r - \text{tabel}$ sehingga dapat ditarik kesimpulan setiap pertanyaan pada 5 indikator dikatakan valid.

c. Uji Validitas Variabel *Internal Service Performance*

Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel *Internal Service Performance* (Y)

Variabel	r - hitung	r – tabel	Keterangan
Y1	0.715	0.284	Valid
Y2	0.749	0.284	Valid
Y3	0.777	0.284	Valid
Y4	0.700	0.284	Valid
Y5	0.804	0.284	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Dari tabel *Internal Service Performance* diatas menunjukkan nilai $r - \text{hitung} > r - \text{tabel}$ sehingga dapat ditarik kesimpulan setiap pertanyaan pada 5 indikator dikatakan valid.

2. Uji Realibilitas

Tabel 4.11 Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha hasil hitung	Cronbach Alpha teori	Keterangan
X	0.908	0.60	Reliabel
Y	0.956	0.60	Reliabel
Z	0.945	0.60	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas dapat diketahui bahwa uji realibilitas pada masing – masing variabel *Emotional Intellegence, Internal Service Performance, Organizational Culture* dapat dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > *Alpha teori*.

3. Analisis Data

Sebagaimana yang telag dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa untuk menguji hipotests dalam penelitian ini digunakan analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS 25. Dengan persamaan model:

i. Analisis Regresi Liner Sederhana

a) Persamaan Model I

Tabel 4.12 Uji Regresi Linier Sederhana X dan Z

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.594	1.504		2.390	.021
	Emotional Intelligence	.839	.073	.855	11.438	.000

a. Dependent Variable: Organizational Culture

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat ditentukan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Z = 0.855 X + e$$

Angka – angka dalam persamaan regresi linier sederhana di atas dapat diartikan bahwa variabel *Emotional Intelligence* memiliki hubungan yang erat dengan variabel *Organizational Culture* yakni sebesar 0.855. Hasil ini menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* mampu memengaruhi *Organizational Culture* karyawan Puskesmas Sidoarjo.

b) Persamaan Model II

Tabel 4.13 Uji Regresi Linier Sederhana Z dan Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.425	1.677		2.638	.011
	Organizational Culture	.787	.081	.816	9.770	.000

a. Dependent Variable: Internal Service Performance

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat ditentukan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 0.816 X + e$$

Angka – angka dalam persamaan regresi linier sederhana di atas dapat diartikan bahwa variabel *Organizational Culture* memiliki hubungan yang erat dengan variabel *Internal Service Performance* yakni sebesar 0.816. Hasil ini menunjukkan bahwa *Organizational Culture* mampu memengaruhi *Internal Service Performance* karyawan Puskesmas Sidoarjo.

c) Persamaan Model III

Tabel 4.14 Uji Regresi Linier Sederhana X dan Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.038	1.396		2.893	.006
	Emotional Intelligence	.820	.068	.867	12.039	.000

a. Dependent Variable: Internal Service Performance

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat ditentukan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 0.867 X + e$$

Angka – angka dalam persamaan regresi linier sederhana di atas dapat diartikan bahwa variabel *Emotional Intelligence* memiliki hubungan yang erat dengan variabel *Internal Service Performance* yakni sebesar 0.867. Hasil ini menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* mampu memengaruhi *Internal Service Performance* karyawan Puskesmas Sidoarjo.

4. Teknik Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Tabel 4.15 Uji t (Parsial)

Variabel	t tabel	t hitung	sign	Sign hitung
Variabel X – Z	2.01063	11.438	0.05	0.000
Variabel Z – Y	2.01063	9.770	0.05	0.000
Variabel X – Y	2.01063	12.039	0.05	0.000

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 4.16 maka dapat dijadikan acuan dalam menjelaskan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Uji t variabel *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Culture*

Perumusan Hipotesis H1 dengan uji t sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.15 diperoleh t hitung 11.438 yang lebih besar dari t tabel 2.01063 dengan nilai signifikan 0.000 > 0.50 maka H0 ditolak dan H1 diterima, yang artinya variabel *Emotional Intelligence* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Culture* pada karyawan Puskesmas Sidoarjo.

2. Uji t variabel *Organizational Culture* terhadap *Internal Service Performance*

Perumusan Hipotesis H2 dengan uji t sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.15 diperoleh t hitung 9.770 yang lebih besar dari t tabel 2.01063 dengan nilai signifikan $0.000 > 0.50$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya variabel *Organizational Culture* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Internal Service Performance* pada karyawan Puskesmas Sidoarjo.

3. Uji T variabel *Emotional Intelligence* terhadap *Internal Service Performance*

Perumusan Hipotesis H_2 dengan uji t sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.15 diperoleh t hitung 12.039 yang lebih besar dari t tabel 2.01063 dengan nilai signifikan $0.000 > 0.50$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya variabel *Emotional Intelligence* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Internal Service Performance* pada karyawan Puskesmas Sidoarjo.

Emotional Intelligence merupakan keahlian mengetahui emosi diri, mengatur emosi, mengenali emosi seseorang, dan membina hubungan dengan orang lain. Karyawan yang cerdas secara emosi dalam suatu organisasi akan mampu menumbuhkan suatu budaya organisasi yang kondusif, nyaman dan aman. Hasil uji hipotesis secara statistik membuktikan bahwa *Emotional intelligence* terbukti mampu membentuk *Organizational Culture* (budaya organisasi) dengan ciri khusus yang dianut oleh anggota organisasi. *Emotional intelligence* dalam hal ini dapat disebut sebagai keunggulan kompetitif yang dapat membedakannya dengan organisasi yang lain. Karyawan Puskesmas Sidoarjo mampu mengendalikan emosi/cerdas secara emosional yang secara tidak langsung merupakan salah satu bentuk keunggulan bersaing dari suatu organisasi. Bagi karyawan puskesmas memang dituntut agar dapat melayani pasien dengan baik, dimana untuk itu diperlukan sikap yang ekstra sabar dan telaten dalam menanggapi keluhan pasien. Dalam keadaan seperti ini maka seseorang yang cerdas secara emosional benar-benar diperlukan guna menghadapi situasi seperti yang telah diuraikan di atas. Dengan demikian maka hipotesis 1: *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Organizational Culture* pada karyawan Puskesmas Sidoarjo terbukti dan dapat diterima.

Budaya organisasi menghasilkan norma dan nilai – nilai organisasi yang akan membuat karyawan termotivasi dan berkomitmen untuk memberikan layanan internal berkualitas yang baik. Hasil uji hipotesis secara statistik membuktikan bahwa *organizational culture* terbukti mampu membentuk *internal service performance* yang positif dan menciptakan rasa memiliki serta keterlibatan diantara karyawan, sehingga membentuk sikap karyawan terhadap pekerjaan dan pasien. Budaya organisasi yang ada di Puskesmas Sidoarjo mendorong karyawan untuk

mengutamakan pelayanan dan kepuasan pasien, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja pelayanan internal (*internal service performance*). Keterlibatan karyawan dalam pembentukan budaya organisasi dapat mendorong karyawan untuk lebih aktif dalam memberikan pelayanan internal antar individu dan pasien, keterlibatan ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif yang mendukung adanya komunikasi yang baik antar karyawan. Jika *Organizational culture* yang ada dibentuk dengan adanya interaksi baik antar sesama karyawan, karyawan akan lebih terbuka terhadap perubahan baru dan memiliki kemampuan guna menciptakan solusi kreatif terhadap sebuah pelayanan internal sehingga akan memengaruhi kinerja yang ia miliki. Hasil temuan ini juga mendukung *resource-based view theory* (teori sumber daya), bahwa keunggulan kompetitif akan tercipta apabila seseorang mampu memanfaatkan sumber daya yang dimiliki (*organizational culture*). Dengan demikian maka hipotesis 2: *Organizational Culture* berpengaruh terhadap *internal service performance* pada karyawan Puskesmas Sidoarjo terbukti dan dapat diterima.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik mampu mengelola stres dengan lebih efektif dimana, *Emotional intelligence* membantu karyawan dalam meminimalisir permasalahan antar karyawan, penyelesaian permasalahan yang efektif dapat menghindari ketidakselarasan diantara karyawan dan menjaga lingkungan kerja yang positif. Hasil uji hipotesis secara statistik membuktikan bahwa kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) terbukti mampu membentuk *internal service performance* yang positif terhadap karyawan Puskesmas Sidoarjo. Ketika seorang karyawan mendapatkan tantangan dan tekanan yang tinggi, karyawan akan kemampuan mengatasi emosionalnya secara mandiri yang akan berdampak positif pada kinerja mereka. *Internal Service Performance* juga dapat memotivasi para karyawan untuk memberikan pelayanan internal yang lebih baik kepada rekan kerja dan pasien. Dengan kecerdasan emosional sebagai sumber daya yang berharga, Puskesmas Sidoarjo dapat membangun keunggulan kompetitif pada karyawan melalui peningkatan kinerja layanan internal, yang pada akhirnya dapat memberikan efek positif pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil temuan ini juga mendukung *resource-based view theory* (teori sumber daya), bahwa keunggulan kompetitif akan tercipta apabila seseorang mampu memanfaatkan sumber daya yang dimiliki (*emotional intelligence*). Dengan demikian maka hipotesis 3: *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *internal service performance* pada karyawan Puskesmas Sidoarjo terbukti dan dapat diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang diperoleh terkait Pengaruh *Emotional Intelligence* dan *Organizational Culture* Untuk Meningkatkan *Internal Service Performance* Pada Karyawan Puskesmas Sidoarjo, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Pada *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Organizational Culture* pada karyawan Puskesmas Sidoarjo.
2. Pada *Organizational Culture* berpengaruh terhadap *Internal Service Performance* pada karyawan Puskesmas Sidoarjo.
3. Pada *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Internal Service Performance* pada karyawan Puskesmas Sidoarjo.

Dalam analisis regresi linier sederhana dapat disimpulkan bahwa *Emotional Intelligence* dan *Organizational Culture* berpengaruh terhadap *Internal Service Performance* Pada Karyawan Puskesmas Sidoarjo.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diambil maka saran – saran yang dapat diajukan yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Sidoarjo
Bagi instansi, dapat menjadi pengetahuan tambahan tentang *Emotional Intelligence*, *Organizational Culture*, dan *Internal Service Performance*.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Bagi peneliti selanjutnya dapat ditambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi *Internal Service Performance* atau kinerja layanan internal antar karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021). Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nursing Open*, 8(2), 607–619. <https://doi.org/10.1002/nop2.665>
- Adil, M. S., & Hamid, K. B. A. (2020). Effect of Teamwork on Employee Performance in High-Tech Engineering SMEs of Pakistan: A Moderating Role of Supervisor Support. *South Asian Journal of Management Sciences*, 14(1), 122–141. <https://doi.org/10.21621/sajms.2020141.07>
- Agus Zainul Arifin, R. D. (2020). Strategic Orientation on Performance: The Resource Based View Theory Approach. *Jurnal Akuntansi*, 24(1), 131. <https://doi.org/10.24912/ja.v24i1.661>
- Akpa, V., Asikhia, O., & Nneji, N. (2021). Organizational Culture and Organizational Performance: A Review of Literature. *International Journal of Advances in Engineering and Management*, 3(1), 361–372. <https://doi.org/10.35629/5252-0301361372>
- Al-madadha, A., Al-adwan, A. S., & Zakzouk, F. A. (2021). *Budaya Organisasi dan Perilaku*

- Kewarganegaraan Organisasi : Sisi Gelap Politik Organisasi*. November 2020, 36–48. <https://doi.org/10.2478/organ-2021-0003>
- AlShehhi, N., AlZaabi, F., Alnahhal, M., Sakhrieh, A., & Tabash, M. I. (2021). The effect of organizational culture on the performance of UAE organizations. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1980934>
- Aprina Yanti Rangkuti. (2022). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Pengaruh Motivasi Kerja Kepemimpinan dan Beban Kerja terhadap Kinerja*. 4(2), 75–85.
- Barney, J. (1991a). *Firm Resource and Sustained Competitive Advantage*.
- Barney, J. (1991b). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (2014). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125–131. <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- Elya Dasuki, R. (2021). Manajemen Strategi: Kajian Teori Resource Based View. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(3), 447–454. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v12i3.710>
- Fatria, Y., & Hifnie, I. Z. (2020). the Influence of Organizational Culture and Work Environment on the Performance of Eployees At the Flood Market Office Waykanan Regency. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, 6(1), 61–68.
- Goleman, D. (2005). *Emotional Intelligence*.
- Heri Wawan Setiawan. (2021). Motivasi Kerja Terhadap Kinerja PNS TNI - AD Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Internal Di Kantor Kodim 0611 Rem 062/Tn. *Jurnal Publik*, 13(2), 78–85. <https://doi.org/10.52434/jurnalpublik.v13i2.35>
- Hidayat, S., Lubis, A. R., & Majid, M. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Pt. Dunia Barusa Banda Aceh. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 5(1), 84–98. <https://doi.org/10.24815/jped.v5i1.14088>
- Hung, Y. C., Su, T. C., & Lou, K. R. (2022). Impact of Organizational Culture on Individual Work Performance with National Culture of Cross-Strait Enterprises as a Moderator. *Sustainability (Switzerland)*, 14(11). <https://doi.org/10.3390/su14116897>
- Ilyas, M., & Abdullah, T. (2016). The Effect of Leadership, Organizational Culture, Emotional Intelligence, and Job Satisfaction on Performance. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 5(2), 158. <https://doi.org/10.11591/ijere.v5i2.4534>
- Irawan, Y., Bangsawan, S., & Mahrinasari, M. S. (2022). Antecedents of Employee Commitment and Internal Service Quality: a Multi-Group Analysis of Civil and Non-Civil Servants of Indonesia. *International Journal of EBusiness and EGovernment Studies*, 14(4), 41–65. <https://doi.org/10.34109/ijebeq.202214202>
- Jarihi, S. (2019). The Impact of Transformational Leadership on People Empowerment; the Mediating Role of Organizational Culture. *Science Arena Publications: International Journal of Business Management*, 4(2), 9–24. www.sciarena.com
- Jati, N. L. P. S., Surata, I. K., & Febrianto, I. G. A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Internal dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(1), 13–22. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i1.457>
- Khan, M. A., Ismail, F. B., Hussain, A., & Alghazali, B. (2020). The Interplay of Leadership

- Styles, Innovative Work Behavior, Organizational Culture, and Organizational Citizenship Behavior. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019898264>
- Lubis, N. W. (2023). Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX (Maret 2023 – Agustus 2023). *Resource Based View (Rbv) Dalam Meningkatkan Kapasitas Strategis Perusahaan*, 6, 1–13.
- Masyitoh, S., Azhad, M. N., Program, J. R., Manajemen, S., & Ekonomi, F. (2017). Penerapan Konsep Resource-Based View (RBV) Dalam Upaya Mempertahankan Keunggulan Bersaing Perusahaan (Studi Kaauss Pada Artshop Akifani Mutiara Mataram). *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 14(1), 82–95.
- Mirson, E., Putra, A., Novita, E., Karosse, H., & Pohan, L. (2022). Pengaruh Sikap Kerja Kecerdasan Emosional dan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Padang Lawas. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 43–53.
- Mulyono, F. (2013). Sumber Daya Perusahaan dalam Teori Resource-based View. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 6–7.
- Noor, R. M., . N., Nafi, U., Hutasoit, J., & Rajagukguk, J. S. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan. *JMB (Jurnal Manajemen Dan Bisnis)*, 3(2), 189–201. <https://doi.org/10.30743/jmb.v3i2.4272>
- Prentice, C., Dominique Lopes, S., & Wang, X. (2020). Emotional intelligence or artificial intelligence– an employee perspective. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 29(4), 377–403. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1647124>
- Priadana, S., & Denok, S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Priskilla1, N. M. D., & Santika2, I. P. (2019). Implikasi Gaya Kepemimpinan Transformasional, Iklim Organisasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan Di Puri Saron Hotel Seminyak. *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)*, 01(1), 61–73.
- Putra Cahyadi, I. gede, Putu Wiagustini, N. L., Ramantha, I. W., & Panji Sedana, I. B. (2021). Financial Sustainability Based On Resource Based View Theory And Knowledge Based View Theory. *Academic Of Accounting And Financial Studies Journal Financial*.
- Ritonga, B. T. W., Sihombing, H. G., Sudirman, I., Aulia, H., Umri, T., & Safrida, S. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(2), 761–771. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i2.2567>
- Role, T. H. E., Emotional, O. F., In, I., Performance, T. H. E., & An, O. F. (2018). *the Role of Emotional Intelligence in the Performance of an*. 15(2), 25–28.
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D. W., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1777–1786. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.001>
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Sartika, Y M., dan Pragiwani, M. (2020). *Kinerja Karyawan Pt . Danapati Abinaya*. 1–15.
- Sidoarjo, P. (2023). *Profil Buku Puskesmas Sidoarjo 2023*.

- Soerjoatmodjo, G., & Paskahwati, I. (2018). Pentingnya Kerja Sama Tim. *Jurnal Widyakala*, 4(17), 5–11.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Sulaksono, H. (2015). *Budaya Organisasi dan Kinerja*. CV Budi Utama.
- Sulistiowati, R., Atika, D. B., Purnomo, J., Koswara, R., & Safitri, A. M. (2022). Pengaruh Karakteristik Individu, Budaya Organisasi dan Perilaku Individu Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Analisis Sosial Politik*, 6(1), 35–40.
- Suparjo, Yohana, C., & Akbar, M. (2020). The effect of integrity, professionalism, and innovation on service performance. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(4 Special Issue), 1715–1732. <https://doi.org/10.21009/jobbe.004.1.03>
- Tirtayasa, A. dan. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 45–54. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/3367>
- Ulvatunajah, Novia, W. C. (2019). Analisis Kerjasama Tim Dan Efisiensi Kerja Karyawan PT. Sygma Exa Grafika Bandung. *Festival Riset Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, 1184–1193.
- Xie, C. (2021). The Source of the Enterprise Competitiveness: Theoretical Review with Four Viewpoints. *Open Journal of Business and Management*, 09(05), 2513–2521. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.95137>
- Yulianti, I. (2022). *Metode Analisis Rbv (Resources Based View) Untuk Merumuskan Keunggulan Bersaing Pada Pt Ciesta Mandiri Sejahtera Cabang Jember*. 10(1), 1–52. <https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026>
- Yusdarti, M., & Noviandy Aulia, I. (2020). the Influence of Emotional Intelligence and Self-Efficacy on Organizational Culture and Its Impact on Teacher Performance in Public Senior High Schools in Pesanggrahan and Kebayoran Districts. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 2(1), 69–86. <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v2i1.637>