



**PENGARUH MOTIVASI KERJA, PELATIHAN DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI
(STUDI PADA PUSKESMAS DINOYO KOTA MALANG)**

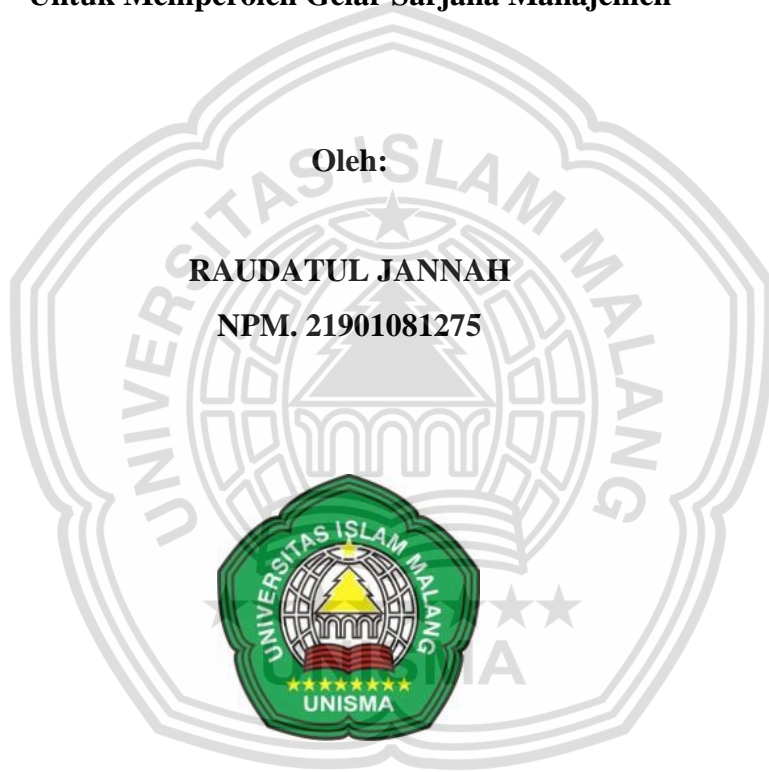
SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

RAUDATUL JANNAH

NPM. 21901081275



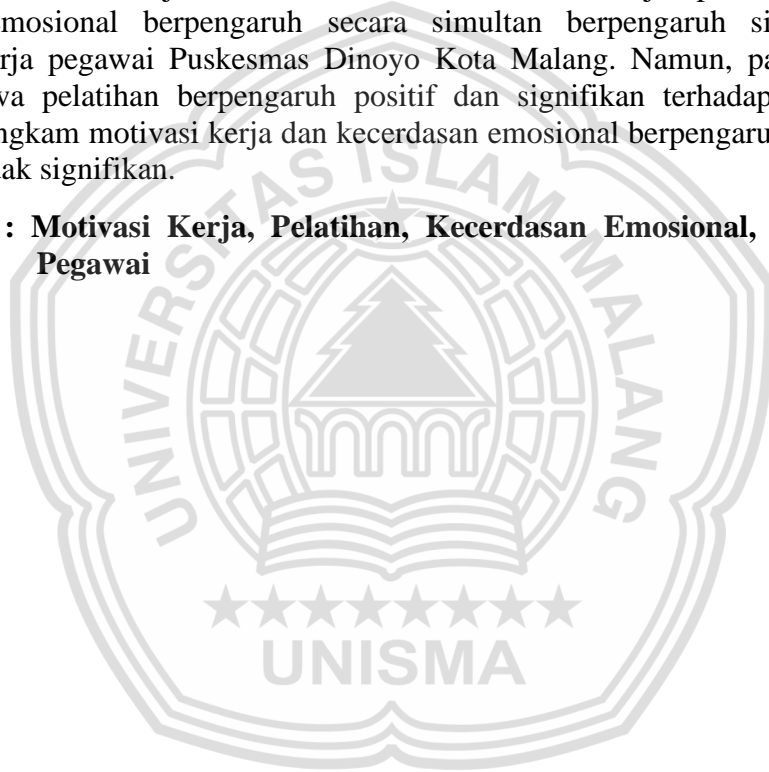
**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

2023

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja, pelatihan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai yang terdapat pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampling jenuh yaitu dengan menggunakan seluruh populasi yang ada untuk dijadikan sebagai sampel. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu uji instrument data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi ($Adjusted R^2$). Berdasarkan pada hasil penelitian pada uji analisis linier regresi berganda diketahui bahwa motivasi kerja, pelatihan dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan pada hasil uji f diketahui bahwa motivasi kerja, pelatihan dan kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Namun, pada uji t diketahui bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sedangkan motivasi kerja dan kecerdasan emosional berpengaruh positif akan tetapi tidak signifikan.

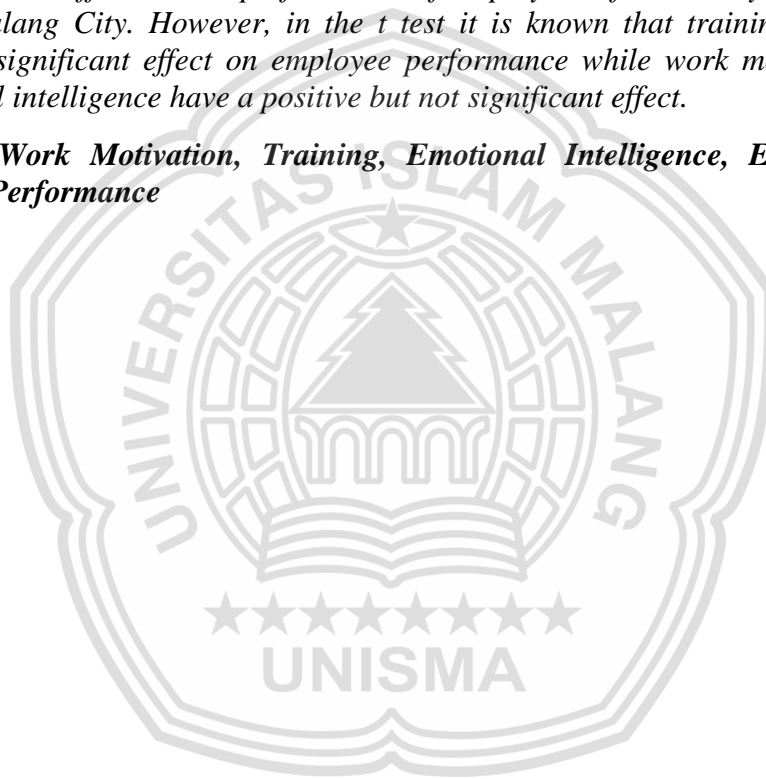
Kata Kunci : Motivasi Kerja, Pelatihan, Kecerdasan Emosional, Kinerja Pegawai



ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of work motivation, training and emotional intelligence on employee performance at the Dinoyo Health Center in Malang City. Sampling in this study used saturated sampling, namely by using the entire existing population to be used as a sample. The data analysis method used in this study is the data instrument test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing and coefficient of determination test (Adjusted R²). Based on the results of the research on the multiple linear regression analysis test it is known that work motivation, training and emotional intelligence have a positive effect and on the results of the f test it is known that work motivation, training and emotional intelligence simultaneously have a significant effect on the performance of employees of the Dinoyo Health Center in Malang City. However, in the t test it is known that training has a positive and significant effect on employee performance while work motivation and emotional intelligence have a positive but not significant effect.

Keywords : Work Motivation, Training, Emotional Intelligence, Employee Performance



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam sebuah instansi maupun organisasi sangat penting karena sumber daya manusia atau pada sebuah instansi disebut sebagai pegawai berperan dominan dalam kegiatan yang ada dalam instansi tersebut. Sumber Daya Manusia merupakan kemampuan terpadu antara daya pikir dan daya fisik yang dimiliki oleh seseorang. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi keputusannya. Sumber daya manusia menjadi penggerak bagi sebuah instansi baik sebagai perencana, pelaku, dan penentu untuk mewujudkan tujuan dari instansi. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan pegawai yang sesuai dengan kriteria sebuah instansi dan memiliki kinerja yang baik sehingga mampu menjalankan tugas-tugas yang telah ditentukan. Kemampuan pegawai tercermin pada kinerja dan kinerja yang baik merupakan kinerja yang optimal dari seorang pegawai.

Simanjuntak (2015:1) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Kinerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat diobservasi. Kinerja mencakup beberapa tindakan dan perilaku yang sesuai dengan tujuan instansi atau organisasi. Kinerja seorang pegawai merupakan sesuatu yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang

berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja merupakan sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi tersebut terdiri dari banyak komponen dan bukan hasil yang dapat dilihat saat itu juga. Kinerja seorang pegawai tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Salah satu penentu kemajuan kinerja sebuah instansi atau organisasi adalah kecakapan dalam mengelola kinerja para pegawai. Dengan kata lain, pengelolaan kinerja pegawai yang cemerlang pasti akan mengantarkan sebuah instansi ke jalan yang menghamparkan kejayaan. Sebaliknya, pengelolaan pegawai yang dijalankan dengan tidak benar hanya akan membawa instansi ke kemunduran, Nimran dan Amirullah (2015) dalam Huseno (2016).

Peningkatan kinerja adalah suatu proses atau cara untuk meningkatkan kemampuan kerja, penampilan kerja atau prestasi kerja seorang pegawai yang dapat dilakukan dengan berbagai cara atau strategi tertentu yang digunakan oleh suatu instansi. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja. Dengan itu manajemen kinerja diperlukan untuk memberikan kegiatan untuk meningkatkan kinerja instansi atau organisasi, termasuk kinerja bagi masing-masing pegawai di instansi tersebut. Banyak faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja dari pegawai sebuah instansi maupun organisasi, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Dalam penelitian ini faktor motivasi kerja, pelatihan dan kecerdasan emosional diharapkan mampu membawa peningkatan terhadap kinerja karyawan pada tempat yang akan dilakukan penelitian.

Motivasi kerja merupakan hal yang sangat penting bagi setiap bidang dalam kehidupan organisasi. Achim *et al* (2013) dalam Ajabar (2021) menjelaskan bahwa motivasi kerja merupakan sekumpulan keadaan individu yang perlu dipuaskan dan oleh karena itu, mendorong, memicu, dan menyebabkan individu melakukan serangkaian pekerjaan untuk memuaskan mereka. Seseorang termotivasi akan terdorong untuk mencapai serangkaian tujuan yang telah direncanakan. Sekhar *et al.* (2013) dalam Ajabar (2021) juga menjelaskan bahwa motivasi kerja individu akan berpengaruh secara langsung terhadap pekerjaan dan akan menghasilkan kesigapan dari individu maupun kelompok dan juga akan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja perusahaan. Motivasi seorang atasan akan berpengaruh terhadap motivasi kerja para bawahan atau tim kerjanya, sehingga dari motivasi tersebut akan membuat para bawahan atau tim kerja menjadi lebih sigap dalam mengerjakan pekerjaannya dan menghasilkan kinerja yang lebih baik bagi perusahaan. Jika memiliki motivasi kerja yang tinggi maka pegawai dapat bekerja dengan mandiri, penuh tanggung jawab dan minumun *supervise* dari pimpinan, Badri & Azhar, 2011; Delviyandri & Azhar, 2010; Haryati, *et al.*, 2019 dalam Dalimuthe *et al*, 2019.

Pelatihan kerja merupakan keseluruhan kegiatan untuk member, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan. Menurut Flippo (1980) dalam Silaen *et al* (2021) , Pelatihan berhubungan dengan penambahan pengetahuan dan kecakapan untuk melaksanakan suatu

jenis pekerjaan tertentu yang mana sangat tergantung dari suatu organisasi perusahaan di dalam mana jenis pekerjaan itu terdapat. Sedangkan menurut Widodo (2015), pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang professional di bidangnya. Pelatihan bertujuan untuk mengoptimasikan pemberdayaan sumber daya manusia untuk mewujudkan sumber daya manusia yang efektif dan efisien agar dapat beradaptasi terhadap pekerjaan-pekerjaan dibutuhkan pada masa yang akan datang. Oleh karena itu, pelatihan sangat diperlukan oleh pegawai untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat mencapai tujuan dari instansi. Dengan adanya pelatihan pegawai akan mendapatkan pembelajaran yang memungkinkan pegawai mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan sesuai dengan standar dari sebuah organisasi.

Kecerdasan emosional adalah bagaimana seseorang mengekspresikan emosi dan cara untuk mengatasinya dengan positif. Kecerdasan emosional membantu seseorang untuk dapat mengatur dan menjaga keadaan jiwa atau mental dalam menghadapi tekanan kerja. Individu yang mempunyai tingkat kecerdasan emosional dapat menjadi lebih terampil dalam menenangkan dirinya dengan cepat, lebih terampil dalam memusatkan suatu perhatian, lebih baik dalam berhubungan dengan orang lain, lebih cerdas, lebih muda menerima perasaan-perasaan dan lebih banyak pengalaman dalam memecahkan permasalahan sendiri, Misnawati (2016). Kecerdasan emosional mempunyai karakteristik sebagai kemampuan untuk memotivas diri sendiri, dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan,

mengatir suasana hati dan menjaga beban agar tidak stress dan melumpuhkan kemampuan berfikir berempati dan berdoa. Pegawai yang tidak dapat mengontrol emosi atau tidak mempunyai kecerdasan emosional akan sangat mudah emosi, stress, serta hati nuraninya dan akan kehilangan komitmen penuh untuk keberhasilan pekerjaan mereka dan hal tersebut akan berpengaruh pada organisasi. Oleh karena itu, kecerdasan emosional dibutuhkan dalam sebuah organisasi agar pegawainya dapat mengatur keadaan jiwa dan menghadapi tekanan kerja sehingga pegawai tersebut dapat bekerja dengan baik dan dapat meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tujuan dari organisasi.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah dan bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Puskesmas diadakan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Peningkatan kinerja pegawai puskesmas sangat penting untuk mewujudkan tujuan dari puskesmas yaitu memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat untuk mewujudkan masyarakat yang sehat dan mandiri. Semakin baik kinerja dari pegawai puskesmas, maka semakin tinggi pula kesempatan dari puskesmas tersebut untuk mewujudkan tujuannya.

Puskesmas Dinoyo Kota Malang mempunyai Maklumat Layanan yang berbunyi “Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan” yang ditanda tangani langsung oleh Kepala Puskesmas

Dinoyo. Selain itu Puskesmas Dinoyo juga mempunyai inovasi layanan yang disebut dengan Antrean Nunggu Transparan (Antar) yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada warga yang diapresiasi oleh Wali Kota Malang. Inovasi ini dilakukan dalam upaya memberikan transparansi waktu kepada pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan ke Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Dan inovasi ini tidak menggunakan nomor melainkan penyebutan nama pasien. Hal itu, menjadi satu cara membangun komunikasi yang lebih memudahkan. Terutama, bagi lansia yang membutuhkan layanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Inovasi ini berjalan dengan baik tetapi tidak secara menyeluruh karena masih ada keluhan dari pasien. Puskesmas Dinoyo Kota Malang merupakan puskesmas milik Pemerintah Kota Malang yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Malang. Puskesmas Dinoyo Kota Malang merupakan salah satu dari 15 puskesmas yang ada di Kota Malang yang terletak di Jl. Keramik No.2, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja, Pelatihan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja, pelatihan dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap peningkatan kinerja pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap peningkatan kinerja pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang?
3. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap peningkatan kinerja pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang?
4. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap peningkatan kinerja pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh dari motivasi kerja, pelatihan dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap peningkatan kinerja dari pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh dari motivasi kerja terhadap peningkatan kinerja dari pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh dari pelatihan terhadap peningkatan kinerja dari pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap peningkatan kinerja dari pegawai di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta dapat berguna bagi penulis maupun tempat penelitian yaitu Puskesmas Dinoyo Kota Malang dan menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan kinerja melalui motivasi, pelatihan dan kecerdasan emosional pegawai.

2. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, sehingga dapat menghasilkan penelitian-penelitian yang lebih spesifik lagi mengenai pengaruh motivasi kerja, pelatihan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh dari Motivasi Kerja, Pelatihan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang baik secara simultan maupun secara parsial. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan seperti berikut :

1. Berdasarkan dari hasil penelitian diketahui bahwa Motivasi Kerja, Pelatihan dan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif secara simultan terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang.
2. Berdasarkan dari hasil penelitian diketahui bahwa Motivasi Kerja secara parsial berpengaruh negatif atau tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang.
3. Berdasarkan dari hasil penelitian diketahui bahwa Pelatihan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang.
4. Berdasarkan dari hasil penelitian diketahui bahwa Kecerdasan Emosional secara parsial berpengaruh negatif atau tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini kemungkinan masih menggunakan instrumen atau variabel yang belum sesuai dengan kondisi pegawai pada lokasi penelitian. Dan juga dikarenakan latar belakang dari pegawai atau responden yang berbeda-beda sehingga menghasilkan jawaban yang berbeda-beda.
2. Variabel Motivasi Kerja, Pelatihan dan Kecerdasan Emosional hanya memberikan pengaruh sebesar 29.2% terhadap kinerja pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Sedangkan 70,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai seperti disiplin kerja, penghargaan, komitmen dan sebagainya.

5.3 Saran

1. Bagi instansi penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu pertimbangan dalam mengatasi permasalahan mengenai peningkatan kinerja dari pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Dan juga Puskesmas Dinoyo Kota Malang diharapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai dengan memprioritaskan untuk memberikan pelatihan terhadap pegawai Puskesmas Dinoyo Kota Malang karena dalam penelitian ini pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu menyempurnakan penelitian ini menambahkan faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja dari pegawai, karena dalam penelitian ini Motivasi Kerja, Pelatihan dan Kecerdasan Emosional hanya mampu memberikan pengaruh atau kontribusi sebesar 29,2% yang mana masih ada 70,8% dari faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja dari pegawai.



DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing
- Ajabar dkk. 2021. *Reiventing Human Resources Management : Creativity, Innovation and Dynamics*. Yogyakarta : Mirra Buana Media
- Amstrong, M dan Baron F. 2016. *Manajemen Kinerja Cetakan Ketujuh*. Jakarta : Erlangga
- Arifin, N. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Kasus*. Unisnu Press.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Basri, Hasan dan A. Rusdiana. 2015. *MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Dalimunthe, Novita Rizky dkk. 2019. *Hubungan Motivasi Kerja dan Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Pegawai Unit Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Utara*. *Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 2(1) 2020: 18-25
- Darwin, Muhammad dkk. 2021. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Bandung : CV Media Sains Indonesia
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Guritno, Bambang dan Waridin. 2005. *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja*. *JRBI*, Vol 1. No 1. Hal: 63-74.
- Hasibuan, Melayu S. P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Huseno, Tun. 2016. *Kinerja Pegawai Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja*. Malang : Media Nusa Creative
- Jusmaliana. 2012. *PENGLOLAAN SUMBER DAYA INSANI*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Kasmir. (2019). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Mamangkey, Lorenzo A. G. 2018. *Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), dan Kecerdasan Sosial (SQ) terhadap Kinerja Karyawan Kantor Wilayah Bank BRI Manado*. *Jurnal EMBA*, Vol.6 No.4 September 2018, Hal. 3208 – 3217
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- Marga, Yossy Kanta. 2016. *Pengaruh Pelatihan, Kecerdasan Emosional, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pelayaran Tempuan Emas Surabaya*. Jurnal Manajemen Kinerja, Vol.2, Nomor 1 Januari 2016
- Marnis, Priyono. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya : Zifatama Publisher
- Masfiroh, Tadkiroatun. 2008. *Cerdas Melalui Bermain*. Jakarta: Grasindo
- Misnawati. 2016. *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kecanduan Game Online Pada Siswa-Siswi Di SMP YPS (Yayasan Pendidikan Samarinda)*. PSIKOBORNEO, 4, PP.312-329
- Mon, Muhammad Donald an Jennifer. 2022. *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi dan Keadilan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship sebagai Variabel Mediasi*. Jurnal Mirai Manajemen Vol 7, No 1 (2022)
- Mondy, R Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Munawar, Muhammad Hadi. 2019. *PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PDAM TIRTANADI CABANG TUASAN MEDAN*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Nadeak, Bernadetha. 2019. *BUKU MATERI PEMBELAJARAN MANAJEMEN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN*. Jakarta : Universitas Kristen Indonesia Press
- Notoadmojo, Soekidjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nuryadi dkk. 2017. *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta : Sibuku Media
- Pohan, Deby Kartika. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai melalui Kecerdasan Emosional pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan*. Jurnal Akuntansi Manajemen Ekonomi dan Kewirausahaan, Vol 02, No3, Januari 2022