

Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Perawat Di Kota Makassar

Selna Wahyuningsih¹, Ahmad², St. Hadjar Nurul Istiqamah³

^{1,2,3}Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar. Indonesia

Email: selnazohar01@gmail.com¹, ahmad7106@gmail.com², hadjaristiqamah@unm.ac.id³

Article History:

Received: 27 Agustus 2023

Revised: 02 September 2023

Accepted: 08 September 2023

Keywords: *Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Nurses*

Abstract: *The purpose of this study was to see the influence of emotional intelligence on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in nurses. Respondents used in this study were nurses in Makassar City, totaling 180 people. This research uses quantitative methods. The data collection method was carried out using an adapted emotional intelligence scale and organizational citizenship behavior (OCB) scale. The analytical method used in this research is a spearman rho test. The results of this study indicate that there is a positive influence of emotional intelligence on organizational citizenship behavior (OCB) of 64,1% in nurses in Makassar City.*

PENDAHULUAN

Pengembangan sumber daya manusia adalah aspek yang signifikan dalam bidang psikologi industri dan organisasi. Pentingnya pengembangan sumber daya manusia menjadi lebih mencolok karena ketatnya persaingan industri di Indonesia, di mana perusahaan-perusahaan bersaing untuk mencapai efektivitas dan efisiensi guna mencapai tujuan. Ketika perusahaan berhasil mencapai tujuan menandakan bahwa perusahaan memiliki tingkat kompetitivitas yang lebih tinggi daripada pesaing lain, sehingga memberikan peluang bagi perusahaan untuk bertahan dalam persaingan yang sengit. Dalam menghadapi situasi tersebut, perusahaan harus mampu berinovasi dan mengambil langkah-langkah strategis untuk memfasilitasi kemajuan dan kesuksesan perusahaan. Untuk mendapatkan keunggulan di pasar yang kompetitif, strategi yang dapat dijalankan perusahaan adalah mengelola dan mengoptimalkan sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang menentukan kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuan. Manajemen sumber daya manusia merupakan kewajiban mutlak ketika sebuah organisasi ingin berkembang.

Dalam organisasi yang berfokus pada sektor jasa, peran sumber daya manusia menjadi krusial dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Bagi organisasi yang menyediakan layanan, mutu pelayanan merupakan salah satu elemen paling krusial yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini karena pengguna jasa mengharapkan kualitas pelayanan yang terbaik (Bitner dan Zeithaml, 1996). Rumah sakit adalah organisasi penyedia jasa yang mengutamakan mutu pelayanan kesehatan yang dituntut untuk dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam hal respons cepat, keramahan, efisiensi dalam prosedur medis, serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung.

Hamid (Ibrahim, 2013) mengemukakan bahwa salah satu unsur terpenting dalam rumah sakit adalah perawat, dengan adanya perawat meringankan beban dokter karena perawat membantu merawat pasien 24 jam. Perawat memegang peranan penting dalam membentuk persepsi

masyarakat terhadap rumah sakit, karena perawat merupakan tenaga kerja yang paling sering berhubungan langsung dengan pasien. Sebagai pionir dalam lingkungan rumah sakit, seorang perawat diharapkan memiliki kemampuan untuk memberikan perawatan pertama dan tanggap terhadap berbagai situasi pasien tanpa keluhan terhadap situasi kerja. Keharusan ini menjadikan perawat sebagai salah satu komponen penting dalam rumah sakit yang memerlukan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB).

Organizational citizenship behavior (OCB) merujuk pada kontribusi individu yang melebihi kewajiban pekerjaan di lingkungan kerja (Fitriastuti, 2013). OCB mencakup berbagai tindakan, seperti membantu rekan kerja, menjadi sukarelawan untuk tugas tambahan, dan mematuhi prosedur perusahaan di tempat kerja. OCB memiliki dampak positif bagi kinerja organisasi atau dalam hal ini rumah sakit (Chalal dan Mehta, 2010). OCB mampu meningkatkan kinerja anggota dalam organisasi karena perilaku OCB merupakan penggerak sosial dalam organisasi (Borman dan Motowidlo, 1993).

Berdasarkan data awal penelitian yang dilakukan pada 30 partisipan perawat menunjukkan bahwa persentase perawat yang telah melakukan OCB sebesar 42,6% dan perawat yang belum mampu mengimplikasikan perilaku OCB sebesar 57,4%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa OCB pada perawat di Kota Makassar masih kurang baik dan diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada perawat yang bekerja di kota Makassar, yaitu DA dan IG. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kerjasama yang terjadi antar perawat untuk saling membantu pekerjaan tanpa paksaan masih terhitung kurang baik. Hal tersebut terlihat dari keengganan menggantikan shift perawat lain yang berhalangan hadir. DA dan IG juga mengungkapkan keluhan tentang pasien dan keluarga pasien yang sering kali tidak mampu diajak berkomunikasi serta beban kerja yang berat di rumah sakit. Lebih lanjut, DA dan IG mengungkapkan bahwa ketika pergantian shift sering kali rekan kerja sesama perawat terlambat sehingga perawat yang menjaga sebelumnya harus melanjutkan shift jaga hingga perawat yang bertanggung jawab datang, bahkan terdapat perawat yang meninggalkan tempat kerja lebih awal sebelum pergantian shift.

Sejalan dengan tuntutan instansi kepada perawat untuk senantiasa berperilaku OCB di tempat kerja, pasien juga memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap tingkat profesionalisme perawat. Namun fakta lapangan masih ditemukan banyak keluhan dari pasien dan keluarga pasien terkait pelayanan keperawatan yang dinilai kurang baik. Seperti kasus yang terjadi di RSUD Labuang Baji Kota Makassar ketika keluarga pasien mengeluhkan pelayanan perawat yang mengakibatkan seorang bayi berusia lima puluh satu hari meninggal dunia akibat perawat yang salah suntik hingga pendarahan (Rivaldi, 2023). Hal serupa juga terjadi di RSUP Wahidin Sudirohusodo Makassar, seorang bayi berusia satu bulan meninggal diduga salah suntik cairan oleh perawat (Yunus, 2022). Kemudian kasus dua bayi di RSUD Tenriawaru Bone yang nyaris tertukar dikarenakan perawat yang teledor memberikan gelang identitas yang salah (Bonapos.com, 2019). Kasus pasien yang pulang tengah malam karena kecewa dengan pelayanan perawat yang dinilai tidak beretika dan tidak manusiawi ketika merawat pasien. Pasien berinisial F mengungkapkan perilaku perawat di salah satu RS di Kota Makassar yang menertawai pasien dan terkesan memaksa pasien untuk menyetujui prosedur-prosedur perawatan yang tidak perlu dan memakan banyak biaya tambahan (Asrul, 2019). Temuan penelitian di Rumah Sakit Kota Gorontalo juga mengindikasikan bahwa penilaian terhadap perilaku perawat dalam menunjukkan kepedulian sebagai bagian dari profesionalisme mereka masih memiliki kekurangan (Zees, 2012). Sementara harapan profesionalisme masyarakat terhadap perawat semakin meningkat sejalan dengan semakin tingginya pendidikan masyarakat.

Menurut pendapat para ahli dan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mampu memengaruhi OCB, diantaranya adalah kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2008; Feather & Rauter,

.....

2004); *emotional intelligence* (Sahafi et al., 2011; Jung & Hye, 2012); usia (Jahangir, Akbar & Haq, 2004); jenis kelamin (Lovell et al., 1999); persepsi dan dukungan organisasional (Shore & Wayne, 1993); budaya dan iklim organisasi (Organ & Ryan, 1995); dan masa kerja (Jahangir, Akbar & Haq, 2004). Berdasarkan data awal penelitian yang dilakukan pada 30 partisipan perawat di kota Makassar menunjukkan bahwa *emotional intelligence* merupakan faktor tertinggi yang diindikasikan mampu mempengaruhi OCB di Kota Makassar. Jung dan Hye (2012) mengemukakan bahwa *emotional intelligence* menjadi elemen krusial dalam meningkatkan tingkah laku OCB, sebab perawat yang memiliki pemahaman dan pemanfaatan yang efektif terhadap emosi dianggap mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan meningkatkan perilaku OCB di antara perawat.

Goleman (2004) mengemukakan bahwa *emotional intelligence* merujuk pada kemampuan individu untuk memotivasi diri, menghadapi frustrasi, mengendalikan impuls emosional, dan tidak berlebihan dalam merasakan kesenangan. Selain itu, *emotional intelligence* juga mencakup kemampuan untuk mengatur suasana hati dan tidak membiarkan stres menghambat kemampuan berpikir. *Emotional intelligence* juga melibatkan kemampuan untuk berempati dan berinteraksi dengan orang lain secara positif. Dalam situasi kelompok atau lingkungan kerja, *emotional intelligence* menjadi kualitas penting, karena kemampuan ini memungkinkan individu untuk mengelola hubungan personal dan interpersonal dengan baik.

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Razak (2016) yang menunjukkan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh signifikan terhadap OCB pegawai. Hasil penelitian yang juga dilakukan oleh Sumiyarsih, Mujiasih dan Ariati (2012) menunjukkan bahwa *emotional intelligence* memberikan sumbangan efektif sebesar 55,9% pada OCB. Fitriani (2018) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa *emotional intelligence* berkontribusi sebanyak 49,1% terhadap OCB pada pegawai dinas kebersihan dan pertamanan kota Medan. Dengan demikian semakin tinggi *emotional intelligence* seseorang, maka OCB karyawan akan meningkat.

Organizational citizenship behavior (OCB) saat ini menjadi kemampuan yang sangat penting untuk dimiliki oleh perawat, sehingga banyak rumah sakit yang mengharapkan dan bahkan mengharuskan perawatnya untuk berperilaku OCB di tempat kerja dan salah satu faktor yang mampu memunculkan perilaku OCB yaitu *emotional intelligence*. Penelitian tentang *emotional intelligence* dengan OCB di Indonesia telah banyak dilakukan pada beragam partisipan, tetapi belum ditemukan penelitian tentang pengaruh *emotional intelligence* terhadap OCB pada partisipan perawat di Kota Makassar. Selain itu, kekuatan hubungan yang dilaporkan pada penelitian terdahulu juga masih beragam, diantaranya yaitu masih ada korelasi yang kuat, sedang, hingga lemah. Berdasarkan data serta penelitian yang telah diuraikan di atas menjadi alasan dan ketertarikan peneliti untuk meneliti lebih lanjut terkait OCB dengan *emotional intelligence* yang muncul pada partisipan perawat, oleh karena itu peneliti melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat di Kota Makassar”

METODE PENELITIAN

Hipotesis dalam penelitian ini adalah untuk membuktikan bahwa terdapat pengaruh *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh *emotional intelligence* terhadap OCB dengan data yang dikumpulkan menggunakan dua skala pengukuran. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 180 perawat yang diperoleh melalui *accidental sampling*. Kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah perawat yang bekerja di Kota Makassar dengan masa kerja minimal satu tahun sehingga dapat dievaluasi perilaku OCB yang muncul serta

.....

telah cukup merasakan memiliki kedekatan dan rasa keterikatan yang kuat dengan organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku inisiatif, spontan dan sukarela perawat yang tidak berkaitan dengan sistem penghargaan formal di rumah sakit Kota Makassar namun mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Pengukuran skala OCB menggunakan teori Organ (1988) yang kemudian dikembangkan oleh Miranda (2021) berjumlah 23 aitem yang sudah disempurnakan dan memiliki kemampuan psikometrik yang baik dalam mengukur kelima dimensi OCB, yaitu *altruism, courtesy, conscientiousness, sportsmanship, civic virtue*. *Emotional intelligence* adalah kemampuan perawat untuk mengenali emosi diri dan orang lain, kemudian mengelolah, mengontrol serta menggunakan emosi tersebut untuk memandu pemikiran dan perilaku di rumah sakit Kota Makassar. Pengukuran skala *emotional intelligence* menggunakan teori dari Goleman (1999) yang kemudian dikembangkan oleh Miranda (2021) berjumlah 21 aitem. Skala ini mengungkap lima aspek *emotional intelligence* yang diantaranya ialah, *self awareness, self regulation/management, self motivation, social awareness, dan social skill*. Masing-masing skala menggunakan skala likert dengan pilihan penilaian pada setiap aitem berada pada rentang skor antara 1 sampai 5.

Penelitian ini menggunakan jenis pengujian validitas isi. Validitas isi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Aiken's V*. Hasil penilaian *Aiken's V* pada skala OCB memperoleh koefisien validitas terkecil 0,67 dan terbesar 0,92 yang artinya masuk pada kategori relevan serta sangat relevan. Hasil *Aiken's V* pada skala *emotional intelligence* memperoleh koefisien validitas terkecil 0,50 dan terbesar 0,92 yang artinya masuk pada kategori cukup relevan dan sangat relevan. Daya diskriminasi aitem skala OCB menunjukkan bahwa dari 23 aitem terdapat 21 aitem bertahan. Adapun nilai koefisien korelasi dari 21 aitem yang bertahan bergerak dari 0,282 – 0,702. Skala *emotional intelligence* menunjukkan bahwa dari 21 aitem terdapat 15 aitem bertahan. Adapun nilai koefisien korelasi dari 15 aitem yang bertahan bergerak dari 0,282 – 0,674.

Skala OCB dengan 21 aitem uji coba memiliki nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* sebesar 0,897 dengan menggunakan 50 responden. Nilai tersebut menunjukkan bahwa skala OCB termasuk reliabel dan dalam kategori bagus. Skala *emotional intelligence* dengan 15 aitem uji coba memiliki nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* sebesar 0,813 dengan menggunakan 50 responden. Nilai tersebut menunjukkan bahwa skala *emotional intelligence* termasuk reliabel dan dalam kategori bagus.

Teknik uji hipotesis yang dilakukan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan *spearman rho*, Analisis ini dilakukan untuk melihat besarnya pengaruh variabel *emotional intelligence* terhadap variabel *organizational citizenship behavior*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Deskripsi Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini ialah perawat di Kota Makassar sebanyak 180 orang. Adapun rincian deskripsi subjek secara lengkap adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Deskripsi Data Demografi Responden

Karakteristik	Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	13	7%
Perempuan	167	93%
Usia		

21-25	7	4%
26-30	115	64%
31-35	44	24%
36-40	11	6%
41-45	3	2%
Masa Kerja		
1-5 Tahun	109	60%
6-10 Tahun	61	34%
11-15 Tahun	10	6%
Status Kepegawaian		
PNS	91	51%
Non PNS	89	49%

Berdasarkan tabel 1, diketahui responden dalam penelitian ini terdiri dari 13 perawat (7%) laki-laki dan 167 perawat (93%) perempuan. Pada penelitian ini responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak mengisi skala penelitian. Berdasarkan usia, yaitu persentase tertinggi berada pada rentang usia 26-30 tahun sebesar 115 (64%) dan rentang usia 41-45 tahun berada pada persentase terendah sebesar 3 (2%). Berdasarkan masa kerja, yaitu masa kerja 1-5 tahun berada pada persentase tertinggi, sebesar 109 (60%) perawat dan masa kerja 11-15 tahun berada pada persentase terendah, yaitu 10 (6%) perawat. Berdasarkan status kepegawaian diketahui responden dalam penelitian ini terdiri dari 91 (51%) perawat berstatus PNS dan 89 (49%) perawat berstatus Non-PNS. Persentase tertinggi status kepegawaian perawat Kota Makassar berada pada kategori PNS, yaitu 91 (51%) perawat.

2. Deskripsi Data Penelitian

Berikut deskripsi data hipotetik dan empirik dari skala variabel OCB yang terdiri atas 21 aitem.

Tabel 2. Deskripsi Skor Hipotetik dan Empirik Skala OCB

Data	Min	Max	Mean	SD
Empirik	78	105	95	7
Hipotetik	21	105	63	14

Selain itu, presentasi skor kategori dan interpretasi skor OCB, sebagai berikut:

Tabel 3. Deskripsi Presentase Skor Kategorisasi Skala OCB Berdasarkan Data Hipotetik

Batas Kategori	Frekuensi	Presentase (%)	Kategori
$77 \leq$	180	100%	Tinggi
49-77	0	0%	Sedang
≤ 49	0	0%	Rendah
Total	180	100%	

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebanyak 180 perawat (100%) berada pada kategori OCB yang tinggi, dan tidak ada perawat yang berada pada kategori tingkat OCB yang sedang dan rendah.

Berikut deskripsi data hipotetik dan empirik dari skala variabel *emotional intelligence* yang terdiri atas 15 aitem.

Tabel 4. Deskripsi Skor Hipotetik dan Empirik Skala Emotional intelligence

Data	Min	Max	Mean	SD
Empirik	56	71	64	4
Hipotetik	15	75	45	10

Selain itu, presentasi skor kategori dan interpretasi skor *emotional intelligence*, sebagai berikut:

Tabel 5. Deskripsi Presentase Skor Kategorisasi Skala Emotional intelligence Berdasarkan Data Hipotetik

Batas Kategori	Frekuensi	Presentase (%)	Kategori
$55 \leq$	180	100%	Tinggi
35-55	0	0	Sedang
≤ 35	0	0	Rendah
Total	180	100%	

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa sebanyak 180 perawat (100%) berada pada kategori *emotional intelligence* yang tinggi, dan tidak ada perawat yang berada pada kategori tingkat *emotional intelligence* yang sedang serta rendah.

3. Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada pengaruh *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Hipotesis dalam penelitian ini diuji menggunakan teknik analisis non parametrik *spearman rho* dengan bantuan aplikasi SPSS 25 for windows. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Deskripsi Uji Hipotesis

Variabel	r	Signifikansi (p)	Ket
<i>Emotional intelligence</i> dan OCB	0,641	0,000	Signifikan

Hasil uji *spearman rho* menyatakan bahwa nilai (*r*) *emotional intelligence* dan OCB yaitu, $r = 0,641$ dengan nilai $\rho = 0,000$ yang berarti ($\rho < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa makin besar *emotional intelligence*, maka makin tinggi OCB perawat. Begitupun sebaliknya, makin rendah *emotional intelligence* maka makin rendah OCB. Koefisien korelasi sebesar $r = 0,641$ menunjukkan angka tersebut mendekati angka 1 dan bernilai positif, sehingga dapat dinyatakan bahwa *emotional intelligence* mempunyai hubungan positif terhadap OCB.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel *emotional intelligence* terhadap OCB pada perawat di Kota Makassar. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis *spearman rho* yang memperoleh nilai 0,641 dengan nilai signifikansi 0,000. Artinya, semakin besar *emotional intelligence*, maka semakin tinggi OCB perawat. Begitupun sebaliknya, makin rendah *emotional intelligence* maka makin rendah OCB.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang mengaitkan kedua

variabel. Setyawati (2012) mengemukakan bahwa tingkat *emotional intelligence* dianggap sebagai faktor yang mampu mempengaruhi terbentuknya OCB pada pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Purwokerto. Penelitian tersebut mengindikasikan bahwa dalam konteks yang sama, ketika pegawai memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengatur emosi mereka sendiri dan emosi orang lain (menunjukkan empati), memiliki kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, serta mampu mengelola emosi, baik dalam diri mereka sendiri maupun dalam hubungannya dengan orang lain mengalami peningkatan, maka perilaku positif pegawai di luar tugas yang ditugaskan dapat meningkat, dengan tujuan untuk keuntungan dan kesejahteraan organisasi.

Penelitian Hardanyingtyas (2004) menunjukkan *emotional intelligence* yang dipengaruhi oleh kemampuan untuk memotivasi diri sendiri berkontribusi positif terhadap OCB. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kemampuan seseorang dalam memotivasi diri, semakin meningkat juga perilaku OCB yang terkait dengan altruisme. Pegawai yang memiliki tingkat *emotional intelligence* yang tinggi cenderung lebih peka terhadap lingkungan sekitar, menunjukkan kepedulian terhadap orang lain, dan lebih sensitif terhadap perasaan dan masalah rekan kerja, sehingga timbul keinginan untuk saling membantu.

Kapabilitas perawat dalam mengontrol dan merilis emosi yang baik dapat menggambarkan tingginya perilaku OCB, seperti kemampuan perawat untuk memahami keperluan orang lain dan menunjukkan perhatian sosial (*social awareness*). Hal ini dapat dilihat dari perilaku kerja perawat yang saling memberikan dukungan dan menolong sesama rekan kerja yang memiliki problematika dalam pekerjaan dan bersedia untuk melakukan hal tersebut dengan penuh dedikasi (*altruism*). Kapabilitas perawat untuk mengontrol emosi dalam dirinya (*self regulation*) dapat menjaga relasi yang baik dengan rekan kerja maupun pasien dan keluarga pasien agar terhindar dari pertikaian (*courtesy*). Selain itu, kapabilitas perawat dalam mejalin relasi sosial (*social skill*) dapat meningkatkan toleransi untuk menghindari konflik interpersonal (*sportsmanship*). Perawat dengan motivasi diri (*self motivation*) yang tinggi selalu memiliki landasan atau motif yang dapat dijadikan dorongan untuk selalu mengevaluasi kinerja dan disiplin dalam bekerja (*conscientiousness*), serta memiliki rasa tanggung jawab untuk terlibat dalam kegiatan rumah sakit (*civic virtue*). Perawat yang memiliki *emotional intelligence* tinggi, akan mampu merasakan emosi yang positif dan lebih kooperatif dalam bekerja dengan rekan kerja, serta mampu mengendalikan emosi yang mengarah pada kesehatan mental yang baik, sehingga berdampak pada meningkatkannya OCB pada perawat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif *emotional intelligence* terhadap OCB pada perawat di Kota Makassar dengan nilai koefisien korelasi (r)=0,641 dan signifikansi (p)=0,000. Makin tinggi *emotional intelligence* maka makin tinggi OCB perawat. Sebaliknya, makin rendah *emotional intelligence* maka semakin rendah OCB perawat di Kota Makassar.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran Teoritis
 - a. *Emotional intelligence* memiliki pengaruh sebesar 64,1% terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), sedangkan sisanya sebesar 35,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga peneliti merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat melaksanakan penelitian dengan menggunakan faktor-faktor lain yang berpengaruh pada *organizational citizenship behavior* (OCB) seperti kepuasan kerja, budaya dan iklim organisasi, serta persepsi terhadap dukungan organisasi.
 - b. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan teknik pengambilan sampel

yang dapat mewakili tiap instansi kesehatan tempat perawat bekerja di Kota Makassar.

2. Saran Praktis

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), maka peneliti menyarankan kepada pihak manajemen dalam instansi terkait untuk memberikan intervensi berupa pelatihan *emotional intelligence* guna memertahankan dan meningkatkan OCB perawat yang berdampak pada kinerja perawat yang lebih baik.

DAFTAR REFERENSI

- Asrul. (2019). Kecewa dengan pelayanan rs islam faisal, pasien ini pulang tengah malam. *Sulselsatu.com*. Diakses dari <https://www.sulselsatu.com/2019/07/17/makassar/kecewa-dengan-pelayanan-rs-islam-faisal-pasien-ini-pulang-tengah-malam.html>
- Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. (1996). *Services marketing* (edisi pertama). Boston: MCGraw-Hill.
- Bonepos.com. (2019). Perawat teledor, 2 bayi di rsud tenriawaru bone nyaris tertukar. Diakses dari <https://www.bonepos.com/2019/12/10/perawat-teledor-2-bayi-di-rsud-tenriawaru-bone-nyaris-tertukar>
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include element of extra-role performance. Dalam Schmitt, N. & Borman, W. C (Ed.). *Personal Selection in Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Chahal, & Mehta. (2010). Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: a conceptual framework in reference to health care sector. *Journal of Service Research*, 10(2), 25-44.
- Feather, N. T., Rauter, K. A. (2004). Organizational citizenship behaviours in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(1), 81-94. Doi: 10.1348/096317904322915928
- Fitriani, A. (2018). *Pengaruh kecerdasan emosi terhadap ocb pada pegawai dinas kebersihan dan pertamanan kota medan* (Skripsi). Diakses dari <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/7386>
- Fitriastuti, T. (2013). Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 103-114. ISSN: 2086-0668
- Goleman, D. (1999). *Emotional intelligence: Kecerdasan emosional mengapa eq lebih penting dari iq*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2004). *Emotional intelligence: Kecerdasan emosional mengapa eq lebih penting dari iq*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiningtyas, D. (2004). *Pengaruh tingkat kecerdasan emosi dan sikap pada budaya organisasi terhadap ocb pada pegawai pt. (persero) pelabuhan indonesia* (Tesis). Diakses dari <https://repository.unair.ac.id/35476/>
- Ibrahim. (2013). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap organizational citizenship behavior dan dampaknya pada kinerja perawat rumah sakit umum anutapura & rumah sakit undata palu. *e-Jurnal Katalogis*, 1(1), 136-146. ISSN: 2302-2019
- Jahangir, N., Akbar, M. M., Haq, M. (2004). Organizational citizenship behavior: it's nature and antecedents. *BRAC University Journal*, 1(2), 75-85.
- Jung, H. S., & Hye, H. Y. (2012). The effects of *emotional intelligence* on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 369-378. Doi:

- 10.1016/j.ijhm.2011.06.008
- Lovell, S. E., Kahn, A. S., Anton, J., Davidson, A., Dowling, E., Post, D., & Mason, C. (1999). Does Gender Affect The Link between Organizational Citizenship Behavior and Preference Evaluation. *Sex Roles, 41*(516), 469-478. Doi: 10.1023/A:1018883018719
- Miranda, F. (2021) *Pengaruh kecerdasan emosi terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan milenial di pt. x* (Skripsi). Diakses dari <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/35154>
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior*. Lexington: Lexington Books.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology, 48*(4), 775-802. Doi: 10.1111/j.1744-6570.1995.tb01781.x
- Razak, A. (2016). *Pengaruh kecerdasan emosional terhadap organization citizen behavior (OCB) dan kinerja pegawai* (Tesis). Diakses dri https://www.academia.edu/35607219/Pengaruh_Kecerdasan_Emosional_Terhadap_Organiza tion_Citizen_Behavior_Dan_Kinerja_Pegawai_pdf
- Rivaldi, R. (2023). Ditangani di rsud labuang baji makassar, bayi 51 hari diduga meninggal karena salah suntik. *Portal Media*. Diakses dari <https://portalmedia.id/read/7148/ditangani-di-rsud-labuang-baji-makassar-bayi-51-hari-diduga-meninggal-karena-salah-suntik>
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2008). *Perilaku organisasi* (Edisi kedua belas). Jakarta: Salemba Empat.
- Sahafi, E., Danee, H., Sariak., & Haghollahi, F. (2011). The impact of *emotional intelligence* on citizenship behavior of physicians. *Journal of Family and Reproductive Health, 5*(4), 111-117. ISSN: 1735-9392
- Setyawati, E. (2012). Pengaruh tingkat kecerdasan emosi dan sikap pada budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior pegawai pt. pln (persero) area pelayanan dan jaringan purwokerto. *Pro Bisnis, 5*(2), 101-112. ISSN: 2442-4536
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 78*(5), 774-780. Doi: 10.1037/0021-9010.78.5.774
- Sumyarsih, W., Mujiasih, E., & Ariati, J. (2012). Hubungan antara kecerdasan emosional dengan ocb pada karyawan cv. aneka ilmu semarang. *Jurnal Psikologi Undip, 11*(1), 19-27. Doi: 10.14710/jpu.11.1.9
- Yunus, M. (2022). Bayi satu bulan meninggal dunia di rs wahidin sudirohusodo makassar, perawat diduga salah suntik cairan. *Suara Sulsel.id*. Diakses dari <https://s Sulsel.suara.com/read/2022/07/21/110248/bayi-satu-bulan-meninggal-dunia-di-rs-wahidin-sudirohusodo-makassar-perawat-diduga-salah-suntik-cairan>
- Zees, R. F. (2012). Analisis faktor budaya organisasi yang berhubungan dengan perilaku caring perawat pelaksana di ruang inap rsud prof dr h aloei saboe kota Gorontalo. *Jurnal Health and Sport, 5*(1), 1-14
-