

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam setiap organisasi, baik sektor publik maupun swasta. Dalam konteks pelayanan publik seperti Puskesmas, keberadaan pegawai tidak hanya berperan sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga menjadi penggerak utama yang menentukan kualitas layanan kepada masyarakat. Sumber daya manusia yang berkinerja tinggi mampu menjamin efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Sebaliknya, apabila kinerja pegawai rendah, maka tujuan organisasi untuk memberikan pelayanan prima tidak akan tercapai menurut (Airyq Irnin Miladdyan, Hubeis Aida Vitayala Sjafrri, 2023).

Puskesmas Ambal II Kabupaten Kebumen merupakan salah satu unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan yang memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Ambal dan sekitarnya. Puskesmas ini menjalankan berbagai program, seperti pelayanan rawat jalan, pemeriksaan ibu dan anak, imunisasi, promosi kesehatan, serta upaya kesehatan lingkungan. Dalam pelaksanaannya, keberhasilan program sangat bergantung pada kualitas kerja pegawainya, baik tenaga medis, paramedis, maupun tenaga administrasi. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan Kepala Puskesmas Ambal II, diketahui bahwa pada data kehadiran internal Puskesmas Ambal II selama tiga bulan terakhir di tahun 2025, terdapat sekitar 18 hingga 22 persen

pegawai yang tiba tidak tepat waktu setidaknya dua kali dalam sebulan, terutama di jam pelayanan pagi, yang menyebabkan pembukaan loket pelayanan terlambat dan antrean pasien bertumpuk. Selain itu, dalam hal kerja sama tim, masih ada kecenderungan pegawai bekerja secara individu sesuai dengan bidang tugas masing-masing tanpa adanya koordinasi yang baik, khususnya antara petugas administrasi dan tenaga medis, yang mengakibatkan alur pelayanan menjadi tidak efisien. Hal ini diperkuat oleh wawancara dengan beberapa pegawai yang menyatakan bahwa komunikasi antar bagian belum berjalan dengan baik. Selain itu, terkait kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien, beberapa masyarakat melaporkan secara lisan kepada petugas *front office* tentang lamanya waktu tunggu layanan, terutama pada jam sibuk, serta keterlambatan dalam tanggapan terhadap pasien lanjut usia yang memerlukan bantuan tambahan. Salah satu contoh yang ditemukan adalah keterlambatan dalam penanganan pasien lansia di layanan rawat jalan akibat kurangnya koordinasi antara petugas pendaftaran dan perawat, sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan. Fenomena-fenomena ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Puskesmas Ambal II memerlukan perhatian dan perbaikan yang komprehensif agar layanan kesehatan yang diberikan dapat lebih efektif, responsif, dan fokus pada kepuasan masyarakat. Fenomena ini menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai secara menyeluruh. Berikut merupakan data penilaian kinerja pegawai Puskesmas Ambal II.

Tabel I- 1. Tabel Penilaian Kinerja Pegawai Periode Triwulan IV 2025

Jabatan	Jumlah	Kategori	Status Kepegawaian
Dokter Umum	1	Baik	PNS
Bidan	17	Baik	PNS
Perawat	5	Baik	PNS
Perawat gigi	1	Baik	PNS
Apoteker	2	Baik	PNS
Pranata Laboratorium Kesehatan Ahli Muda	1	Baik	PNS
Perekam Medis Penyelia	1	Baik	PNS
Sanitarian/Tenaga Sanitasi Lingkungan	1	Baik	PNS
Nutrisi Mahir	1	Baik	PNS
Pranata Komputer Terampil	1	Baik	PNS
Pengadministrasi Umum	2	Baik	PNS
Total	33		

Sumber: Data Puskesmas Ambal II Kabupaten Kebumen 2025

Data yang tersaji pada tabel di atas menunjukkan bahwa kinerja seluruh pegawai Puskesmas Ambal II dalam kategori baik. Kinerja pegawai Puskesmas diduga dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Faktor internal yang penting dalam menentukan kinerja adalah kecerdasan emosional dan kompetensi individu. Salah satu faktor psikologis yang krusial adalah *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional. *Emotional Intelligence* mempengaruhi kinerja karena berkaitan dengan kemampuan individu untuk mengenali, mengelola, dan mengontrol emosi diri sendiri serta memahami emosi orang lain. Goleman, (2018) dan Armstrong, (2023) berpendapat bahwa pegawai yang memiliki kecerdasan emosional tinggi mampu menangani tekanan di tempat kerja, mempertahankan hubungan kerja yang baik, dan bersikap profesional saat menghadapi tantangan dalam pekerjaan. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengenali dan memahami emosi diri sendiri

(*self-awareness*), mengendalikan emosi (*self-regulation*), memotivasi diri (*motivation*), memahami emosi orang lain (*empathy*), serta membangun hubungan sosial yang efektif (*social skills*) (Goleman, 2018). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kecerdasan emosional menjadi sangat krusial karena pegawai Puskesmas berhadapan langsung dengan pasien yang memiliki kondisi fisik dan emosional yang beragam, termasuk pasien lansia, ibu hamil, dan pasien dengan tingkat kecemasan tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Mehralian et al., (2025) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sektor kesehatan, karena individu dengan kecerdasan emosional tinggi mampu menyesuaikan diri dengan dinamika kerja yang penuh tekanan. Penelitian serupa dilakukan oleh (Cheraghi et al., 2025) yang menegaskan bahwasanya kecerdasan emosional memiliki dampak langsung dan positif terhadap prestasi kerja. Menurut (Goleman, 2018), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri serta orang lain dalam hubungan sosial dan lingkungan kerja. Pegawai dengan tingkat kecerdasan emosional tinggi cenderung mampu menghadapi tekanan kerja dengan tenang, menunjukkan empati terhadap pasien, serta menjaga hubungan baik dengan rekan kerja. Penelitian serupa yang dilakukan oleh (Mohamed, 2025) juga membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai sekaligus mendorong perilaku kerja positif seperti kerja sama tim dan komunikasi interpersonal yang efektif. Hal ini sangat penting dalam

konteks pelayanan kesehatan yang menuntut pegawai untuk bersikap profesional, ramah, dan empatik terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti di Puskesmas Ambal II Kabupaten Kebumen, dalam praktik pelayanan sehari-hari, sebagian besar pegawai telah mampu mengelola emosi dengan baik, bersikap tenang dalam menghadapi situasi pelayanan yang padat, menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pasien, serta menjaga komunikasi yang profesional dengan rekan kerja maupun masyarakat. Namun demikian, pada kondisi tertentu masih dijumpai situasi interaksi pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan pengelolaan emosi yang optimal, terutama ketika pegawai dihadapkan pada tekanan kerja yang tinggi, keluhan pasien yang beragam, serta keterbatasan waktu pelayanan. Selain itu, komunikasi antarpegawai dalam menyampaikan perbedaan pandangan kerja masih cenderung bersifat hati-hati dan belum sepenuhnya terbuka, sehingga berpotensi memengaruhi efektivitas kerja tim. Variasi perilaku tersebut mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional pegawai di Puskesmas Ambal II masih memerlukan penguatan agar dapat diterapkan secara konsisten dalam seluruh aspek pelayanan. Oleh karena itu, kecerdasan emosional menjadi aspek penting yang perlu dikaji secara empiris untuk memahami pengaruhnya terhadap kinerja pegawai secara lebih komprehensif.

Selain berpengaruh pada kinerja, *emotional intelligence* diduga dapat meningkatkan perilaku berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*). Hal ini didasarkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Mohamed, (2025) yang

berhasil membuktikan bahwa *emotional intelligence* secara langsung meningkatkan perilaku berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) serta berdampak positif terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan pegawai dalam memberikan pelayanan publik berkualitas. Dalam praktiknya, perilaku berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) di Puskesmas Ambal II Kabupaten Kebumen telah berjalan dan menunjukkan kecenderungan yang cukup baik. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, kegiatan *knowledge sharing* yang terlihat di lapangan menunjukkan bahwa antarpegawai dengan jabatan yang sama sering saling bertukar pengalaman kerja, seperti berbagi informasi terkait penanganan kasus pasien, penggunaan aplikasi pelayanan, serta saling memberikan solusi atas kendala administrasi yang dihadapi, tanpa harus menunggu arahan dari atasan. Selain itu, apel pagi juga dimanfaatkan sebagai sarana berbagi pengalaman kerja singkat, penyampaian kendala pelayanan yang terjadi sebelumnya, serta penegasan kembali standar pelayanan kepada masyarakat. Akibatnya, pengetahuan dan pengalaman kerja yang dimiliki individu belum seluruhnya terdokumentasi dan dimanfaatkan secara optimal sebagai pembelajaran bersama. Kondisi ini menunjukkan bahwa praktik *knowledge sharing* di Puskesmas Ambal II sudah berada pada arah yang positif, namun masih memerlukan penguatan agar dapat berkontribusi lebih besar terhadap peningkatan kinerja pegawai secara menyeluruh.

Selain aspek emosional, faktor *employee competence* juga menjadi kunci keberhasilan organisasi dalam meningkatkan kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Wardani, (2020) membuktikan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, artinya semakin baik kompetensi pegawai di Brawijaya Lawang RSUD Malang semakin baik kinerjanya. Pegawai dengan tingkat kompetensi tinggi mampu bekerja lebih efektif dan menunjukkan loyalitas terhadap organisasi. Kompetensi secara harfiah berasal dari kata *competence* yang artinya kemampuan, kewenangan dan kecakapan. Kompetensi dalam pengertian etimologi berarti aspek-aspek dari keunggulan, keahlian dari perilaku seorang karyawan atau pemimpin yang memiliki pengetahuan, tingkah laku dan sikap yang baik keterampilan (Darsana I Wayan, Sudja I Nengah, 2019). Dalam konteks Puskesmas Ambal II Kabupaten Kebumen, kompetensi pegawai juga diukur berdasarkan pemenuhan pengembangan kapasitas melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan informasi dari kepala Puskesmas, fenomena kompetensi pegawai di Puskesmas Ambal II juga tercermin dalam pelaksanaan tugas pelayanan sehari-hari. Jika dilihat dari aspek pengetahuan (*knowledge*), pegawai pada umumnya telah memahami standar operasional prosedur pelayanan kesehatan tingkat pertama serta alur pelayanan pasien, namun dalam praktiknya masih diperlukan penyesuaian terhadap pembaruan sistem administrasi dan regulasi pelayanan yang terus berkembang. Selanjutnya jika dilihat dari aspek keterampilan (*skill*), sebagian besar pegawai mampu melaksanakan tindakan pelayanan sesuai

kewenangan dan tanggung jawabnya, termasuk dalam penggunaan fasilitas dan sarana pelayanan, meskipun pada kondisi pelayanan padat masih dijumpai perbedaan kecepatan dan ketepatan kerja antarpegawai. Sementara itu, dari aspek karakteristik pegawai, pegawai menunjukkan komitmen dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas, namun tingkat inisiatif untuk mengambil peran tambahan di luar tugas pokok dan kerja sama lintas unit masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai di Puskesmas Ambal II secara umum berada pada kategori baik, namun masih memerlukan penguatan dan pemerataan agar mampu mendukung peningkatan kinerja pegawai secara berkelanjutan.

Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, memahami prosedur kerja, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar profesional Kim & Jung, (2022). Kompetensi yang baik juga mencakup kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi kesehatan dan kebijakan baru di bidang pelayanan kesehatan. Penelitian serupa dilakukan oleh Sulantara et al., (2020) yang menegaskan bahwasanya kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi yang baik akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik karena kompetensi merupakan karakteristik mendasar dari setiap individu yang terkait dengan kriteria yang mengacu pada kinerja yang unggul atau efektif dalam suatu pekerjaan atau situasi.

Namun, *emotional intelligence* dan *employee competence* tidak selalu secara langsung menghasilkan kinerja optimal tanpa adanya proses pertukaran pengetahuan di antara pegawai. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Oppong & Zhau, 2022) yang menyatakan bahwasanya *employee competence* tidak berpengaruh terhadap kinerja. Dalam konteks inilah *knowledge sharing* berperan sebagai variabel intervening. *Knowledge sharing* didefinisikan sebagai proses berbagi pengetahuan, pengalaman, dan informasi antar individu dalam organisasi, sehingga menciptakan pembelajaran kolektif yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja (Nonaka & Takeuchi, 1995). Melalui proses *knowledge sharing*, pegawai dapat saling bertukar ide, teknik kerja, dan pengalaman dalam menghadapi masalah pelayanan. Dalam lingkungan Puskesmas, berbagi pengetahuan dapat berupa diskusi kasus medis, evaluasi program, maupun inovasi pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Kecerdasan emosional memiliki hubungan erat dengan perilaku berbagi pengetahuan. Pegawai yang mampu mengelola emosi dan berempati terhadap orang lain akan lebih mudah membangun hubungan sosial yang positif, sehingga mendorong mereka untuk berbagi informasi dan pengalaman kerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Mohamed, 2025) menyatakan bahwa pegawai dengan kecerdasan emosional tinggi memiliki kecenderungan lebih besar untuk melakukan *knowledge sharing* karena mereka dapat mengatasi hambatan interpersonal dan menjaga iklim kerja yang kondusif. Artinya *emotional intelligence* tidak hanya berpengaruh

langsung terhadap kinerja, tetapi juga memengaruhi sejauh mana individu bersedia berbagi pengetahuan dengan rekan kerjanya.

Sementara itu, kompetensi pegawai juga berpotensi meningkatkan *knowledge sharing*. Pegawai yang kompeten biasanya memiliki rasa percaya diri yang tinggi terhadap kemampuan yang dimilikinya, sehingga lebih terbuka untuk membagikan pengalaman dan keahliannya kepada orang lain. Sebaliknya, pegawai yang merasa kurang kompeten cenderung pasif dan enggan berbagi pengetahuan Bandura, (1997). Dalam organisasi publik seperti Puskesmas, budaya berbagi pengetahuan sangat diperlukan agar pegawai dapat saling melengkapi keterampilan dan memperbaiki kualitas pelayanan. Sayangnya, berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa pegawai Puskesmas Ambal II, kegiatan berbagi pengetahuan belum berjalan optimal. Hal ini disebabkan oleh kesibukan masing-masing pegawai, kurangnya komunikasi lintas bagian, serta rendahnya inisiatif untuk berbagi pengalaman kerja. Kondisi tersebut menghambat proses pembelajaran organisasi dan menurunkan efektivitas kerja tim. Penelitian yang dilakukan oleh (Swanson et al., 2020) menemukan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap *knowledge sharing* dan berdampak signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Secara teoretis, hubungan antara *emotional intelligence*, *employee competence*, *knowledge sharing*, dan kinerja dapat dijelaskan melalui ***Social Exchange Theory*** (Blau, 1964) dan ***Resource-Based View Theory*** Barney & Barney, (2001). Menurut *Social Exchange Theory*, hubungan kerja

dibangun atas dasar saling memberi dan menerima (*reciprocity*). Pegawai dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung menciptakan hubungan interpersonal yang baik dan meningkatkan kepercayaan, yang pada akhirnya mendorong terjadinya pertukaran pengetahuan. Sedangkan menurut *Resource-Based View*, sumber daya internal organisasi seperti kompetensi dan kecerdasan emosional merupakan aset yang unik dan sulit ditiru oleh organisasi lain, sehingga dapat menjadi keunggulan kompetitif apabila dikelola dengan baik melalui *knowledge sharing* yang efektif.

Beberapa penelitian empiris mendukung keterkaitan antarvariabel tersebut. Mohamed, (2025) menemukan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan *knowledge sharing* sebagai variabel mediasi. Swanson et al., (2020) juga menyatakan bahwa *knowledge sharing* berperan signifikan dalam memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di sektor publik. Hasil-hasil penelitian tersebut memperkuat dugaan bahwa *knowledge sharing* dapat menjadi jembatan antara kemampuan individu dan kinerja organisasi.

Meskipun demikian, penelitian mengenai pengaruh *emotional intelligence* dan *employee competence* terhadap kinerja dengan *knowledge sharing* sebagai variabel intervening dalam konteks pelayanan kesehatan khususnya di Puskesmas, masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan di sektor swasta, industri jasa, maupun institusi pendidikan. Padahal, Puskesmas memiliki karakteristik unik sebagai organisasi publik yang berorientasi pelayanan sosial, dengan

tantangan beban kerja tinggi, sumber daya terbatas, dan tuntutan profesionalitas yang tinggi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian yang secara khusus mengkaji faktor-faktor tersebut dalam konteks Puskesmas Ambal II Kabupaten Kebumen.

Berdasarkan uraian di atas, melalui pemahaman mendalam tentang keterkaitan variabel-variabel tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan sumber daya manusia di sektor kesehatan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul: **“Pengaruh *Emotional Intelligence* dan *Employee Competence* terhadap *Kinerja* Pegawai Puskesmas Ambal II Kabupaten Kebumen Jawa Tengah dengan *Knowledge Sharing* sebagai Variabel Mediasi.”**

1.2. Rumusan Masalah

Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang penting bagi organisasi termasuk puskesmas karena dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Kinerja yang baik menjamin mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Selanjutnya kinerja yang baik akan membantu puskesmas menjalankan fungsi pelayanan dan program kesehatan secara efektif meskipun dengan sumber daya yang terbatas. Kinerja diduga dipengaruhi oleh *emotional intelligence* dan *employee competence* yang dimediasi oleh *knowledge sharing*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Goleman, (2018) dan Armstrong, (2023) yang menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki kecerdasan emosional tinggi mampu menangani tekanan di

tempat kerja, mempertahankan hubungan kerja yang baik, dan bersikap professional saat menghadapi tantangan dalam pekerjaan. Penelitian yang dilakukan oleh Mehralian et al., (2025) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sektor kesehatan, karena individu dengan kecerdasan emosional tinggi mampu menyesuaikan diri dengan dinamika kerja yang penuh tekanan. Penelitian serupa dilakukan oleh (Cheraghi et al., 2025) yang menegaskan bahwasanya kecerdasan emosional memiliki dampak langsung dan positif terhadap prestasi kerja. Penelitian serupa yang dilakukan oleh (Mohamed, 2025) juga membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai sekaligus mendorong perilaku kerja positif seperti kerja sama tim dan komunikasi interpersonal yang efektif.

Selain berpengaruh pada kinerja, *emotional intelligence* diduga dapat meningkatkan perilaku berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*). Hal ini didasarkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Mohamed, (2025) yang berhasil membuktikan bahwa *emotional intelligence* secara langsung meningkatkan perilaku berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) serta berdampak positif terhadap kinerja pegawai.

Selain aspek emosional, faktor *employee competence* juga menjadi kunci keberhasilan organisasi dalam meningkatkan kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Wardani, (2020) membuktikan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, artinya semakin baik kompetensi pegawai di Brawijaya Lawang RSUD Malang semakin baik kinerjanya.

Penelitian serupa dilakukan oleh Sulantara et al., (2020) yang menegaskan bahwasanya kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, *emotional intelligence* dan *employee competence* tidak selalu secara langsung menghasilkan kinerja optimal tanpa adanya proses pertukaran pengetahuan di antara pegawai. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Oppong & Zhau, 2022) yang menyatakan bahwasanya *employee competence* tidak berpengaruh terhadap *job performance*. Dalam konteks inilah *knowledge sharing* berperan sebagai variabel intervening.

Pegawai yang mampu mengelola emosi dan berempati terhadap orang lain akan lebih mudah membangun hubungan sosial yang positif, sehingga mendorong mereka untuk berbagi informasi dan pengalaman kerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Mohamed, 2025) menyatakan bahwa pegawai dengan kecerdasan emosional tinggi memiliki kecenderungan lebih besar untuk melakukan *knowledge sharing* karena mereka dapat mengatasi hambatan interpersonal dan menjaga iklim kerja yang kondusif. Sementara itu, kompetensi pegawai juga berpotensi meningkatkan *knowledge sharing*. Pegawai yang kompeten biasanya memiliki rasa percaya diri yang tinggi terhadap kemampuan yang dimilikinya, sehingga lebih terbuka untuk membagikan pengalaman dan keahliannya kepada orang lain. Sebaliknya, pegawai yang merasa kurang kompeten cenderung pasif dan enggan berbagi pengetahuan Bandura, (1997).

Beberapa penelitian empiris mendukung keterkaitan antarvariabel tersebut. Mohamed, (2025) menemukan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh

positif terhadap kinerja pegawai dengan *knowledge sharing* sebagai variabel mediasi. Swanson et al., (2020) juga menyatakan bahwa *knowledge sharing* berperan signifikan dalam memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di sektor publik. Hasil-hasil penelitian tersebut memperkuat dugaan bahwa *knowledge sharing* dapat menjadi jembatan antara kemampuan individu dan kinerja organisasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian ini antara lain:

1. Apakah *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Knowledge Sharing* pegawai Puskesmas Ambal II?
2. Apakah *Employee Competence* berpengaruh terhadap *Knowledge Sharing* pegawai Puskesmas Ambal II?
3. Apakah *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap Kinerja pegawai Puskesmas Ambal II?
4. Apakah *Employee Competence* berpengaruh terhadap Kinerja pegawai Puskesmas Ambal II?
5. Apakah *Knowledge Sharing* berpengaruh terhadap Kinerja pegawai Puskesmas Ambal II?
6. Apakah *Knowledge Sharing* mampu memediasi pengaruh hubungan *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja pegawai Puskesmas Ambal II?
7. Apakah *Knowledge Sharing* mampu mediasi pengaruh hubungan *Employee Competence* terhadap Kinerja pegawai Puskesmas Ambal II?

1.3. Batasan Masalah

Batasan penelitian bertujuan agar pembahasan dalam penelitian tidak mengalami penyimpangan dan keluar dari pembahasan yang semestinya. Agar terhindar dari pembahasan yang terlalu luas, sehingga pembahasan dalam penelitian ini akan mengarah pada tujuan penelitian yang sudah ditetapkan.

Batasan pada penelitian ini, antara lain:

1. Objek penelitian ini terbatas pada pegawai Puskesmas Ambal II Kebumen
2. Penelitian di fokuskan hanya pada variabel berikut:

- a. Kinerja

Menurut Sulantara et al., (2020), kinerja di definisikan sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi

Kinerja pegawai dalam penelitian ini dibatasi pada indikator yang diacu dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Sistem Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negara Sipil secara elektronik yang diterapkan di lingkungan puskesmas, yakni:

- 1) Orientasi Pelayanan (*Service Orientation*)
- 2) Integritas (*Integrity*)
- 3) Komitmen (*Commitment*)
- 4) Disiplin (*Discipline*)
- 5) Kerjasama (*Cooperation*)
- 6) Kepemimpinan (*Leadership*)

- b. *Knowledge Sharing* (Berbagi Pengetahuan)

Nguyen, Tuyet-Mai, Prentice, (2020) menyatakan bahwa berbagi pengetahuan adalah proses perpindahan informasi, keahlian, dan pengetahuan dari satu orang ke orang lain dalam suatu organisasi baik secara online maupun *offline*. *Knowledge sharing* dalam penelitian ini dibatasi pada indikator yang dikemukakan oleh Nguyen, Tuyet-Mai, Prentice, (2020) antara lain:

- 1) Kesiediaan membagikan informasi yang relevan kepada rekan kerja.
- 2) Kesiediaan membagikan pengalaman kerja yang dimiliki
- 3) Kesiediaan membagikan keterampilan atau cara kerja yang efektif
- 4) Kesiediaan membantu rekan kerja dengan pengetahuan yang dimiliki
- 5) Kesiediaan mencari informasi dari rekan kerja
- 6) Kesiediaan meminta saran atau masukan dari rekan kerja
- 7) Kesiediaan mempelajari pengalaman kerja orang lain
- 8) Kesiediaan menerima pengetahuan baru dari lingkungan kerja

c. Emotional Intelligence

Emotional Intelligence merupakan kemampuan seseorang dalam memahami, mengenali, mengendalikan, dan memanfaatkan emosi diri sendiri maupun emosi orang lain, agar dapat membantu pengambilan keputusan dan tindakan di tempat kerja, pernyataan tersebut menurut (Salovey, P., & Mayer, 1990) dalam (Khraim, 2023). *Emotional intelligence* dalam penelitian ini dibatasi pada indikator yang dikemukakan oleh Bahagia et al., (2024) berikut:

- 1) Pengendalian diri (*self-control*)
- 2) Empati
- 3) Kemampuan beradaptasi
- 4) Keterampilan menjalin hubungan sosial
- 5) Motivasi Intrinsik

d. Employee Competence

Hutabarat et al., (2023) mendefinisikan *employee competence* sebagai “*Competence can be interpreted as a person’s basic characteristics consisting of knowledge, skills, and attitudes that are causally related to good work performance*” Kompetensi karyawan adalah karakteristik dasar individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang secara langsung berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan mencapai kinerja yang baik. *Employee competence* dalam penelitian ini dibatasi pada indikator yang dikemukakan oleh Parashakti et al., (2020) yaitu:

- 1) *Knowledge* (Pengetahuan)
- 2) *Skills* (Keterampilan)
- 3) *Self-Concept* (Konsep Diri)
- 4) *Self-Characteristics* (Karakteristik Diri)
- 5) *Motivation* (Motivasi)
- 6) *Experience* (Pengalaman)
- 7) *Personality Characteristics* (Karakteristik Kepribadian)
- 8) *Beliefs* (Keyakinan)

9) *Values* (Nilai-nilai)

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini digunakan untuk menganalisis pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Knowledge Sharing* pada pegawai Puskesmas Ambal II.
2. Penelitian ini digunakan untuk menganalisis pengaruh *Employee Competence* terhadap *Knowledge Sharing* pada pegawai Puskesmas Ambal II.
3. Penelitian ini digunakan untuk menganalisis pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja pegawai Puskesmas Ambal II.
4. Penelitian ini digunakan untuk menganalisis pengaruh *Employee Competence* terhadap Kinerja pegawai Puskesmas Ambal II.
5. Penelitian ini digunakan untuk menganalisis pengaruh *Knowledge Sharing* terhadap Kinerja pegawai Puskesmas Ambal II.
6. Penelitian ini digunakan untuk menganalisis pengaruh *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap Kinerja pegawai Puskesmas Ambal II dengan *Knowledge Sharing* sebagai variabel mediasi.
7. Penelitian ini digunakan untuk menganalisis pengaruh *Employee Competence* berpengaruh terhadap Kinerja pegawai Puskesmas Ambal II dengan *Knowledge Sharing* sebagai variabel mediasi.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat secara praktis maupun teoretis.

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait model pengaruh *Emotional Intelligence* dan *Employee Competence* terhadap Kinerja melalui *Knowledge Sharing*. Hasil penelitian ini juga dapat memperkaya literatur empiris di sektor pelayanan publik, terutama Puskesmas, yang masih jarang dijadikan objek penelitian dalam konteks ini. Penelitian ini juga bisa dijadikan rujukan bagi penelitian yang akan datang yang meneliti tema yang sama.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Puskesmas Ambal II dalam menyusun strategi peningkatan kinerja pegawai terutama yang dipengaruhi oleh *emotional intelligence*, *employee competence*, dan *knowledge sharing*.