

**PENGARUH *WORK ETHICS*, *COMMUNICATION*,
EMOTIONAL INTELLIGENCE TERHADAP *NURSE*
PRODUCTIVITY DIMEDIASI OLEH *JOB SATISFACTION*.
PADA RUMAH SAKIT ANGKATAN DARAT GATOT SOEBROTO**



Intelligentia - Dignitas

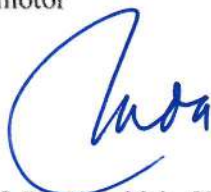
**VERA DUMONDA
9917923047**

Disertasi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Mendapatkan Gelar Doktor

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2024**

**PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERBUKA/ PROMOSI DOKTOR**

Promotor



Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si.

Tanggal: 31-12-2024

Kopromotor



Dr. Suparno, S.Pd., M.Pd.

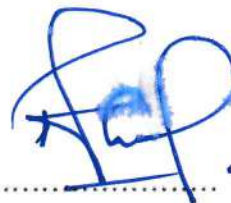
Tanggal: 30/12/2024

NAMA

TANDA TANGAN

TANGGAL

Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus
(Ketua)¹



Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si
(Sekretaris)²



31/12-2024

Nama : Vera Dumonda Silitonga

No. Registrasi : 9917923047

Program Studi : Ilmu Manajemen

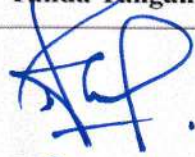
Tgl. Lulus :

**BUKTI PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN DISERTASI
SETELAH UJIAN TERTUTUP**

Nama Mahasiswa : Vera Dumonda Silitonga

No Registrasi : 9917923047

Program Studi : Ilmu Manajemen

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus. (Ketua)		
2	Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si. (Promotor/Sekretaris)		31/12-2024
3	Dr. Suparno, S.Pd., M.Pd. (Kopromotor)		30/12-2024
4	Prof. Dr. Corry Yohana, M.M. (Penguji)		31/12-2024
5	Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, M.M., Ph.D. (Penguji)		30/12-2024
6	Dr. Indra Pahala, M.Si. (Penguji)		28/12/24.
7	Prof. Dr. Euis Soliha, SE., M.Si (Penguji Luar)	28/12-2024 	

**SURAT PERNYATAAN
ORISINILITAS KARYA ILMIAH/TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vera Dumonda Silitonga
NIM : 9917923047
Jenjang : S3 (Doktor)
Program Studi : Ilmu Manajemen - Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : PENGARUH *WORK ETHICS*, *COMMUNICATION*, *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP *NURSE PRODUCTIVITY* DIMEDIASI OLEH *JOB SATISFACTION*. PADA RUMAH SAKIT ANGKATAN DARAT GATOT SOEBROTO

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Disertasi ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Doktor baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Disertasi ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan promotor, kopromotor dan dewan penguji.
3. Disertasi ini ditulis dengan kaidah-kaidah ilmiah dan belum pernah dipublikasikan
4. Semua disertasi dan penelitian yang relevan yang dikutip dalam disertasi ini dicantumkan pada daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2025


C2AMX110624775
(Vera Dumonda Silitonga)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vera Dumonda Silitonga
NIM : 9917923047
Jenjang : S3 (Doktor)
Program Studi : Ilmu Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Angkatan : 2023/2024
Semester : 121 (Gasal) Tahun Akademik 2024/2025

Dengan ini menyatakan bahwa persetujuan ujian terbuka dan perbaikan ujian tertutup untuk pemberkasan yudisium dan wisuda adalah benar tanda tangan dan sudah mendapatkan persetujuan oleh komisi penguji. Apabila saya melanggar pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, ... Januari 2025
Yang membuat pernyataan,



(Vera Dumonda Silitonga)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : VERA DUMONDA
NIM : 9917923047
Fakultas/Prodi : PASCASARJANA/DOKTOR ILMU MANAJEMEN
Alamat email : ucoksimks2016@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☐ Skripsi ☐ Tesis ☒ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**PENGARUH WORK ETHICS, COMMUNICATION, EMOTIONAL INTELLIGENCE
TERHADAP NURSE PRODUCTIVITY DIMEDIASI OLEH JOB SATISFACTION
PADA RUMAH SAKIT ANGKATAN DARAT GATOT SOEBROTO**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta **23 MEI 2025**

Penulis

(**VERA DUMONDA**)
nama dan tanda tangan

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan produktivitas perawat di RSPAD Gatot Subroto, dengan menganalisis pengaruh *work ethics*, *communication*, *emotional intelligence* terhadap *nurse productivity* melalui mediasi *job satisfaction*. Hal ini dikarenakan adanya permasalahan terkait waktu tunggu pasien yang tinggi, sehingga produktivitasnya dinilai rendah. Sampel dalam penelitian ini adalah Perawat RSPAD Gatot Subroto sebanyak 220 orang dari populasi sebanyak 487 orang dengan teknik random sampling. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan alat bantu SmartPLS. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *work ethics*, *communication*, *emotional intelligence*, dan *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *nurse productivity*. *Emotional intelligence* memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap *productivity*, baik secara langsung maupun melalui *job satisfaction*.

Kata Kunci: *Nurse Productivity, Job Satisfaction, Work Ethics, Communication, Emotional Intelligence*

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

The purpose of this study was to improve the productivity of nurses at RSPAD Gatot Subroto, by analyzing the influence of work ethic, communication, emotional intelligence on nurse productivity through the mediation of job satisfaction.. This is due to problems related to high patient waiting times, so that productivity is considered low. The sample in this study was 220 nurses at RSPAD Gatot Subroto from a population of 487 people with a random sampling technique. The analysis method used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) with the SmartPLS tool. The findings of the study indicate that work ethic, communication, emotional intelligence, and job satisfaction. have a significant effect on nurse productivity. Emotional intelligence has the highest influence on productivity, both directly and through job satisfaction..

Keywords: *Nurse Productivity, Job Satisfaction., Work Ethics, Communication, Emotional Intelligence*



Intelligentia - Dignitas

RINGKASAN

1. Pendahuluan

Tenaga kesehatan di RSPAD Gatot Soebroto, tidak hanya dokter, tetapi juga terdiri dari tenaga perawat. Tenaga kesehatan di RSPAD Gatot Soebroto ini terdiri dari keterikatan kerja yang berbeda-beda. Tentu karena RSPAD Gatot Soebroto berbasis militer, maka banyak tenaga kesehatan yang dari militer. Namun menariknya sebagai Rumah Sakit yang berfokus pada layanan kesehatan dan berdaya saing dengan dunia, tentu diperlukan tenaga kesehatan dari non-militer sebagai penunjang.

Data waktu tunggu pasien RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2022-2023, menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien di bawah 30 menit, semakin turun. Pada tahun 2022 pasien dengan waktu tunggu <30 menit sebanyak 81.585 pasien, sedangkan pada tahun 2023 sebanyak 83 pasien saja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak pasien yang menunggu lebih dari 30 menit pada tahun 2023. Berdasarkan waktu tunggu 30-60 menit, terjadi peningkatan yang signifikan dari 32.784 pasien menjadi 201.692 pasien. Begitu juga dengan waktu tunggu 1-2 jam meningkat dari 12.101 pasien menjadi 39.760 pasien. Sedangkan waktu tunggu 2-4 Jam menurun dari 12.295 pasien menjadi 9.742 pasien. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada pelayanan waktu tunggu RSPAD pada tahun 2023 dominan pada 30-60 menit. Waktu tunggu pasien meningkat tentu juga harus berkaitan dengan kualitas tenaga perawat di RSPAD Gatot Soebroto.

Productivity menjadi permasalahan penelitian ini karena pasien harus melewati rangkaian proses pelayanan yang panjang, dimulai dari pendaftaran di bagian rekam medis, dilanjutkan dengan pendaftaran ke poliklinik, hingga pemeriksaan oleh dokter, yang seluruhnya memerlukan verifikasi oleh perawat. Alur atau prosedur pelayanan pasien di RSPAD Gatot Soebroto yang dilakukan oleh perawat cenderung berfokus pada nomor urut pasien. Namun, jika terjadi masalah pada pendataan pasien di rekam medis atau terdapat pasien yang membutuhkan penanganan segera, seperti pasien militer yang harus dilayani di poliklinik karena adanya panggilan tugas, pasien dengan nomor urut berikutnya sering kali harus menunggu lebih lama. Kondisi ini dapat menyebabkan penumpukan pasien.

Sebagai rumah sakit militer, seharusnya RSPAD Gatot Soebroto mengutamakan penanganan bagi pasien militer yang memerlukan perhatian mendesak untuk mencegah penumpukan pasien dan meminimalkan waktu tunggu. Waktu tunggu pasien (*time response*) yang tidak sesuai standar dapat memicu kebosanan, ketidakpuasan, hingga kemarahan pasien. Oleh karena itu, perawat di RSPAD Gatot Soebroto perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk menjelaskan situasi, memberikan informasi yang jelas, serta menenangkan pasien. Hal ini penting untuk menjaga kualitas pelayanan dan kenyamanan pasien selama berada di rumah sakit.

Productivity perawat menjadi salah satu fenomena penting untuk diamati di RSPAD Gatot Soebroto. Hal ini disebabkan oleh karakteristik unik rumah sakit RSPAD Gatot Soebroto yang berbeda dari rumah sakit swasta pada umumnya. Sebagai rumah sakit berstandar kepresidenan dan berbasis TNI, RSPAD Gatot Soebroto tidak hanya melayani masyarakat umum tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan cepat dan tanggap, bahkan jika harus mendahului proses administrasi, terutama dalam situasi yang membutuhkan penanganan segera. Berbeda dengan rumah sakit swasta yang sering kali lebih berorientasi pada keuntungan finansial, RSPAD Gatot Soebroto lebih mengutamakan prinsip pelayanan berbasis tugas dan tanggung jawab militer serta kebutuhan mendesak pasien. Dalam konteks ini, produktivitas perawat menjadi faktor krusial untuk memastikan pelayanan awal yang optimal. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya responsif tetapi juga sabar, profesional, dan mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pasien maupun keluarganya.

Perawat, sebagai garda terdepan dalam pelayanan di rumah sakit, memegang peranan penting dalam memastikan kualitas pelayanan kesehatan. *Job satisfaction* di RSPAD Gatot Soebroto menjadi salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap peningkatan *Nurse Productivity*. Penilaian pasien akan dirasakan pertama kali ketika dilayani seorang perawat, penilaian terhadap tingkat kepuasan kerja ini diperlukan untuk mendukung optimalisasi kinerja perawat, yang pada akhirnya akan berdampak pada kualitas pelayanan kepada pasien. Penelitian Saeed & Waghule (2021) menunjukkan bahwa kepuasan dapat berpengaruh positif

terhadap *productivity* karyawan. Ketika perawat merasa puas bekerja maka mereka akan bekerja dengan senang hati, ramah, dan responsif terhadap permasalahan pasien. *Job satisfaction*. perawat di RSPAD Gatot Soebroto terkadang dapat dilihat secara kasat mata ketika memberikan pelayanan kepada pasien. Perawat yang puas akan cenderung memberikan pelayanan terbaik mereka, ramah, mudah tersenyum hingga mau bertindak cepat atau responsive terhadap pasien.

Tidak hanya fasilitas yang diperlukan tetapi *job satisfaction*. perawat dapat disebabkan oleh *work ethics*, *communication*, dan *emotional intelligence*. Para perawat akan nyaman bekerja apabila *work ethics* di RSPAD berjalan sesuai dengan aturan, namun terkadang tindakan di RSPAD Gatot Soebroto memaksa para pekerja untuk bekerja cepat tanpa mempertimbangkan aturan terlebih dahulu tetapi kesehatan atau nyawa pasien. Penelitian yang dilakukan Gheitani, Imani, Seyyedamiri, & Foroudi (2018) menunjukkan bahwa *work ethics* dapat berpengaruh terhadap *job satisfaction*. di industri perbankan. *Work ethics* yang digunakan berkaitan dengan agama Islam atau disebut *islamic work ethics*, yang ternyata menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*.. Berdasarkan penelitian tersebut maka diduga bahwa *work ethics* dapat berpengaruh terhadap kepuasan perawat di RSPAD Gatot Soebroto. *Work ethics* yang ada tentu berkaitan dengan etika profesi sebagai perawat. Meskipun mereka telah melakukan sumpah profesi, tetapi *work ethics* di RSPAD Gatot Soebroto juga tercermin berdasarkan visi, misi dan budaya yang ada. Selain *work ethics*, komunikasi juga menjadi faktor penting bagi kepuasan karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Smith, Patmos, & Pitts (2015) menunjukkan bahwa komunikasi merupakan faktor penting dalam menciptakan *job satisfaction*. karyawan. Komunikasi dalam penelitian tersebut membahas mengenai penggunaan sistem komunikasi yang digunakan dalam menciptakan *job satisfaction*.. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh komunikasi terhadap *job satisfaction*.. Komunikasi juga menjadi faktor penting dalam membuat kepuasan perawat di RSPAD. Tidak hanya sistem komunikasi yang diperlukan, tetapi cara pemberian komunikasi (cara berbicara terhadap rekan kerja, atasan, dan bawahan) menjadi salah satu penentu.

Tenaga kesehatan di RSPAD Gatot Soebroto perlu menyadari bahwa hanya sebagian kecil perawat memiliki latar belakang militer (TNI), sehingga diperlukan

penyesuaian dalam pola komunikasi untuk memastikan efektivitas penyampaian informasi dan koordinasi. Selain itu, kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) menjadi aspek yang sangat penting, terutama dalam mendukung pola pikir yang adaptif, profesional, dan empati selama menjalankan tugas sebagai perawat. Penelitian Lee, Richards, & Washburn (2019) menunjukkan bahwa pengaruh positif *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction*. *Emotional intelligence* pada perawat RSPAD Gatot Soebroto sangat diperlukan. Dengan adanya *emotional intelligence* tentu mereka perawat tidak hanya dituntut secara kepiharian intelektual, tetapi harus dapat memiliki *emotional intelligence* seperti sabar terhadap keluhan konsumen, sabar menghadapi permasalahan selama bekerja, dan dapat menjaga emosi yang stabil ketika bekerja. Sehingga dalam hal ini para perawat tidak boleh mencampurkan masalah pribadi dengan masalah pekerjaan. Penelitian Lee, Richards, & Washburn (2019) menunjukkan bahwa pengaruh positif *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction*.

Research gap dalam penelitian ini dapat diidentifikasi, salah satunya adalah pada aspek *Das Sollen* atau harapan di RSPAD Gatot Soebroto. Misi yang diharapkan oleh RSPAD adalah menyediakan layanan kesehatan unggulan berkelas dunia yang mengedepankan nilai-nilai responsif, profesional, teruji, handal, serta dilandasi rasa syukur. Sehingga dapat dikatakan bahwa upaya menciptakan kualitas ini tentu salah satunya adalah harapan akan *nurse* untuk dapat bekerja cepat dan produktif. *Das Sein* / Fakta di RSPAD menunjukkan bahwa perawat cenderung enggan bekerja jika belum tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Akibatnya, banyak pasien yang harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Padahal, dalam konteks militer, khususnya di RSPAD, tindakan cepat dan responsif seharusnya menjadi prioritas utama, dengan pelaksanaan SOP yang dilakukan secara paralel untuk mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan. Sehingga fenomena ini menjadi *research gap* dalam penelitian ini. Berdasarkan *research gap* yang telah dipaparkan dan belum pernah adanya penelitian mengenai *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Work ethics*, *Communication*, *Emotional intelligence* Terhadap *Nurse Productivity* Dimediasi Oleh *Job satisfaction*. Pada Rumah Sakit Angkatan Darat Gatot Soebroto”.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Soebroto yang berada di Jakarta Pusat. RSPAD Gatot Soebroto ini merupakan rumah sakit dengan rujukan tertinggi bagi TNI dan seluruh penjuru Nusantara. Sebagai salah satu rumah sakit unggulan yang berbasis TNI, menjadi salah satu obyek penelitian yang menarik khususnya terkait perawat di RSPAD Gatot Soebroto.

Jumlah populasi atau perawat PNS di RSPAD Gatot Soebroto sebanyak 738 orang. Namun dalam penelitian ini untuk mempertimbangkan homogenitas, maka memiliki kriteria bahwa mereka harus perawat PNS, dan sudah bekerja minimal 3 tahun sebagai perawat di RSPAD Gatot Soebroto. Sehingga hanya 487 perawat yang sudah bekerja minimal 3 tahun di RSPAD Gatot Soebroto. Dengan target sampel sebanyak 487 perawat PNS di RSPAD Gatot Soebroto, maka dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sebanyak 220 perawat. Selanjutnya teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu secara random sampling.

Pada penelitian ini, telah melakukan pengujian validitas instrumen uji coba dengan validasi *expert* dari eksternal di bidang manajemen sumber daya manusia. Setelah itu kuesioner disebarkan kepada 30 perawat RSPAD Gatot Soebroto untuk melakukan uji coba validitas. Penelitian ini menggunakan metode analisis SEM (Structural Equation Modeling) dengan pengujian model, yaitu outer model, inner model, dan goodness of fit test.

3. Hasil Penelitian

Ada 10 hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini. Hipotesis pertama (H1) mengenai *work ethics* terhadap *productivity*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *work ethics* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *productivity*. Hasil pengolahan data didapatkan nilai t-value pada *work ethics* terhadap *productivity* sebesar $2,080 > 1,960$, dan nilai p-value $0,038 < 0,050$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) penelitian diterima dan hipotesis nol ditolak, yang artinya *work ethics* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *productivity*.

Hipotesis dua (H2) mengenai *communication* terhadap *productivity*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *communication* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *productivity*. Hasil pengolahan data didapatkan nilai t-value pada *communication* terhadap *productivity* sebesar $2,150 > 1,960$, dan nilai p-value $0,032 < 0,050$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis dua (H2) penelitian diterima dan hipotesis nol ditolak, yang artinya *communication* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *productivity*.

Hipotesis tiga (H3) mengenai *emotional intelligence* terhadap *productivity*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional intelligence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *productivity*. Hasil pengolahan data didapatkan nilai t-value pada *emotional intelligence* terhadap *productivity* sebesar $4,873 > 1,960$, dan nilai p-value $0,000 < 0,050$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis tiga (H3) penelitian diterima dan hipotesis nol ditolak, yang artinya *emotional intelligence* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *productivity*.

Hipotesis empat (H4) mengenai *job satisfaction*. terhadap *productivity*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *job satisfaction*. memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *productivity*. Hasil pengolahan data didapatkan nilai t-value pada *job satisfaction*. terhadap *productivity* sebesar $2,458 > 1,960$, dan nilai p-value $0,014 < 0,050$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis empat (H4) penelitian diterima dan hipotesis nol ditolak, yang artinya *job satisfaction*. memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *productivity*.

Hipotesis lima (H5) mengenai *work ethics* terhadap *job satisfaction*.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *work ethics* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *job satisfaction*.. Hasil pengolahan data didapatkan nilai t-value pada *work ethics* terhadap *job satisfaction*. sebesar $8,377 > 1,960$, dan nilai p-value $0,000 < 0,050$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis lima (H5) penelitian diterima dan hipotesis nol ditolak, yang artinya *work ethics* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *job satisfaction*..

Hipotesis enam (H6) mengenai *communication* terhadap *job satisfaction*.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *communication* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *job satisfaction*.. Hasil pengolahan data didapatkan nilai t-value pada *communication* terhadap *job satisfaction*. sebesar $4,948 > 1,960$, dan nilai p-

value $0,000 < 0,050$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis enam (H6) penelitian diterima dan hipotesis nol ditolak, yang artinya *communication* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *job satisfaction*..

Hipotesis tujuh (H7) mengenai *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction*.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional intelligence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *job satisfaction*.. Hasil pengolahan data didapatkan nilai t-value pada *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction* sebesar $3,103 > 1,960$, dan nilai p-value $0,002 < 0,050$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis tujuh (H7) penelitian diterima dan hipotesis nol ditolak, yang artinya *emotional intelligence* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *job satisfaction*..

Hipotesis delapan (H8) mengenai *emotional intelligence* melalui *job satisfaction*. terhadap *productivity*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional intelligence* memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan melalui *job satisfaction*. terhadap *productivity*. Hasil pengolahan data didapatkan nilai t-value pada *emotional intelligence* melalui *job satisfaction*. terhadap *productivity* sebesar $2,232 > 1,960$, dan nilai p-value $0,026 < 0,050$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis delapan (H8) penelitian diterima dan hipotesis nol ditolak, yang artinya *emotional intelligence* memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan melalui *job satisfaction*. terhadap *productivity*.

Hipotesis sembilan (H9) mengenai *work ethics* melalui *job satisfaction*. terhadap *productivity*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *work ethics* memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan melalui *job satisfaction*. terhadap *productivity*. Hasil pengolahan data didapatkan nilai t-value pada *work ethics* melalui *job satisfaction*. terhadap *productivity* sebesar $2,315 > 1,960$, dan nilai p-value $0,021 < 0,050$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis sembilan (H9) penelitian diterima dan hipotesis nol ditolak, yang artinya *work ethics* memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan melalui *job satisfaction*. terhadap *productivity*.

Hipotesis sepuluh (H10) mengenai *communication* melalui *job satisfaction*. terhadap *productivity*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *communication* memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan melalui *job satisfaction*.

terhadap *productivity*. Hasil pengolahan data didapatkan nilai t-value pada *communication* melalui *job satisfaction*. terhadap *productivity* sebesar $1,973 > 1,960$, dan nilai p-value $0,049 < 0,050$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis sepuluh (H10) penelitian diterima dan hipotesis nol ditolak, yang artinya *communication* memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan melalui *job satisfaction*. terhadap *productivity*.

Emotional intelligence memiliki pengaruh yang paling besar terhadap *productivity*. Pengaruh langsung *emotional intelligence* sebesar 0.376 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0.038, sehingga memiliki pengaruh total sebesar 0.414 ($0.376+0.038$). *Communication* juga memiliki pengaruh terhadap *productivity* sebesar 0.203 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0.059, sehingga memiliki pengaruh total sebesar 0.262 ($0.203+0.059$). *Work ethics* juga memiliki pengaruh langsung terhadap *productivity* sebesar 0.161 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0.092, sehingga memiliki pengaruh total sebesar 0.253 ($0.161+0.092$). *Job satisfaction*. juga memiliki pengaruh langsung terhadap *productivity* sebesar 0.195. *Work ethics* juga dapat berpengaruh langsung terhadap *job satisfaction*. sebesar 0.470, sedangkan *communication* berpengaruh terhadap *job satisfaction*. sebesar 0.301. *Emotional intelligence* memiliki pengaruh langsung terhadap *job satisfaction*. sebesar 0.194.

Novelty dalam penelitian ini yaitu menunjukkan pengaruh yang paling besar terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto yaitu *emotional intelligence*. *Emotional intelligence* dapat berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap *productivity* melalui *satisfaction*. Novelty lainnya dalam penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa *work ethic* dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap *productivity* melalui *job satisfaction*.. Hal ini dikarenakan belum ada studi terdahulu yang membuktikan hal ini. Sehingga temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi RSPAD Gatot Soebroto dalam peningkatan *productivity* perawat.

4. Kesimpulan

Seluruh hipotesis penelitian dinyatakan diterima. *Work ethic* berpengaruh langsung secara signifikan dan positif terhadap *productivity work ethic* di RSPAD

Gatot Soebroto. *Communication* berpengaruh langsung secara signifikan dan positif terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto. *Emotional intelligence* berpengaruh langsung secara signifikan dan positif terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto. *Job satisfaction*, berpengaruh langsung secara signifikan dan positif terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto. *Work ethic* berpengaruh langsung secara signifikan dan positif terhadap *job satisfaction*, perawat di RSPAD Gatot Soebroto. *Communication* berpengaruh langsung secara signifikan dan positif terhadap *job satisfaction*, perawat di RSPAD Gatot Soebroto. *Emotional intelligence* berpengaruh langsung secara signifikan dan positif terhadap *job satisfaction*, perawat di RSPAD Gatot Soebroto. *Emotional intelligence* berpengaruh tidak langsung secara signifikan dan positif melalui *job satisfaction*, terhadap *productivity*. *Work ethic* berpengaruh tidak langsung secara signifikan dan positif melalui *job satisfaction*, terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto. *Communication* berpengaruh tidak langsung secara signifikan dan positif melalui *job satisfaction*, terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto.

5. Saran

RSPAD Gatot Soebroto harus berfokus dalam peningkatan *work ethic* karena memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung secara signifikan terhadap *productivity*. Untuk meningkatkan *work ethic* para perawat RSPAD Gatot Soebroto dapat melakukan mulai berfokus pada pengembangan karakter dengan adanya program *character building*. Hal ini dapat dilakukan dengan adanya kegiatan seminggu sekali untuk mengundang pembicara eksternal dalam upaya *character building*. RSPAD Gatot Soebroto harus berfokus dalam peningkatan *emotional intelligence* karena memiliki pengaruh langsung dan pengaruh total yang paling besar terhadap *productivity*. Untuk meningkatkan *emotional intelligence* para perawat RSPAD Gatot Soebroto dapat melakukan aktivitas kebersamaan seperti *outing & family gathering* yang merupakan acara kebersamaan. RSPAD Gatot Soebroto harus berfokus dalam peningkatan *communication* karena memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung secara signifikan terhadap *productivity*. Untuk meningkatkan *communication* para perawat RSPAD Gatot Soebroto dapat

melakukan upaya penyaluran proses komunikasi yang mudah dipahami. Salah satu yang dapat dilakukan RSPAD Gatot Soebroto yaitu mulai mengaktifkan digitalisasi berupa website dan aplikasi yang interaktif sehingga mereka dapat berkomunikasi secara digital. RSPAD Gatot Soebroto juga harus berfokus dalam peningkatan *job satisfaction*. karena memiliki pengaruh langsung secara signifikan terhadap *productivity*. Untuk meningkatkan *job satisfaction*. para perawat RSPAD Gatot Soebroto dapat mengkaji kembali pekerjaan supaya menarik bagi perawat. Pekerjaan yang perlu dikaji seperti adanya *empowering activity* yang merupakan aktivitas tambahan agar para perawat tidak jenuh.



Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyusun hasil penelitian disertasi yang berjudul “Pengaruh *Work Ethics, Communication, Emotional Intelligence* Terhadap *Nurse Productivity* Dimediasi Oleh *Job satisfaction*. Pada Rumah Sakit Angkatan Darat Gatot Soebroto”.

Penulisan disertasi ini bertujuan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Doktor dalam bidang studi manajemen sumber daya manusia pada program pascasarjana Universitas Negeri Jakarta. Terkait dengan penulisan disertasi ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
- Prof. Dr. Wardani Rahayu, M.Si selaku Wakil Direktur I bidang akademik Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta, selaku ketua pada sidang tertutup.
- Ibu Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si selaku promotor dan Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen dalam penyusunan disertasi.
- Bapak Dr. Suparno, M.Pd selaku co promotor dalam penyusunan disertasi.
- Ibu Prof. Dr. Corry Yohana, M.M selaku dewan penguji sidang tertutup.
- Bapak Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, M.M., Ph.D selaku dewan penguji sidang tertutup.
- Bapak Dr. Indra Pahala, M.Si selaku dewan penguji sidang tertutup
- Prof. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si, selaku penguji eksternal sidang tertutup.

Kami menyadari bahwa hasil penelitian ini masih perlu perbaikan, oleh karena itu penulis berharap masukan dari semua pihak untuk perbaikan dan penyempurnaan disertasi ini.

Jakarta, Januari 2025

Penulis,

Vera Dumonda

ACKNOWLEDGEMENT

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan disertasi ini. Dukungan yang luar biasa dari suami, anak dan keluarga yang tercinta, menjadi satu kekuatan untuk semangat berjuang penulis dalam melewati masalah-masalah dan kondisi yang sulit dalam penyelesaian disertasi ini.

Penulis juga berterima kasih kepada seluruh jajaran dan keluarga besar Universitas Negeri Jakarta, rekan seperjuangan RPL tahun 2023 yang memberikan dukungan dalam penyelesaian disertasi yang berjudul "*Pengaruh Work Ethics, Communication, Emotional Intelligence Terhadap Nurse Productivity Dimediasi Oleh Job Satisfaction Pada Rumah Sakit Angkatan Darat Gatot Soebroto*". Disertasi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Doktor pada Program Studi Ilmu Manajemen - Manajemen Sumber Daya Manusia di Universitas Negeri Jakarta. Dalam penulisan disertasi ini tentu tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang memberikan dorongan baik moril maupun materil. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, diantaranya:

1. Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.
2. Prof. Dr. Wardani Rahayu, M.Si selaku Wakil Direktur I bidang akademik Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberikan masukan dan arahan ketika sidang tertutup.
3. Prof. Dr. Hamidah, SE, M.Si, selaku promotor dan Koordinator Program Studi S3 Ilmu Manajemen/Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Negeri Jakarta, yang banyak memberikan saran dan arahan penyelesaian disertasi ini.
4. Dr. Suparno, M.Pd selaku co promotor yang selalu senantiasa memberikan masukan dan motivasi kepada penulis dalam proses pembuatan sampai penyelesaian disertasi.

5. Prof. Dr. Corry Yohana, M.M. selaku penguji yang selalu senantiasa memberikan arahan dan motivasi kepada penulis untuk penyelesaian disertasi ini.
6. Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, M.Si., Ph.D. yang selalu senantiasa memberikan arahan dan motivasi kepada penulis dalam proses pembuatan sampai penyelesaian disertasi ini.
7. Dr. Indra Pahala, M.Si, selaku penguji yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi kepada penulis untuk penyelesaian disertasi ini.
8. Prof. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si, selaku penguji eksternal yang juga memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyempurnaan disertasi ini.
9. Suami tercinta Mayjen TNI Purn Dr. Komaruddin Simanjuntak, SIP., MSc dan kedua anakku tersayang Letda Inf. Kristo Pandawa Yudha, S.Tr. (Han) dan Letda Inf. Iman Kesatria Sudirman, S.Tr. (Han) yang selalu mendorong percepatan penyelesaian penelitian ini.
10. Keluarga besar Simanjuntak dan Silitonga yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis dalam kondisi apapun untuk penyelesaian disertasi ini.
11. Pimpinan RSPAD Gatot Soebroto, yang telah memberikan izin untuk pengambilan data, izin penelitian sehingga disertasi ini dapat terlaksanakan.
12. Penulis panjatkan doa dan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, semoga dukungan dan perhatian yang telah diberikan, mendapatkan balasan yang terbaik dari Tuhan Yang Maha Kuasa.

Intelligentia - Dignitas

Jakarta, 25 Desember 2024

Penulis

Vera Dumonda

9917923047

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR.....	xiv
ACKNOWLEDGEMENT	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Pembatasan Penelitian.....	6
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Signifikansi Penelitian.....	9
1.6. State of The Art	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1. Latar Belakang Teori	11
2.2. Penelitian-Penelitian Relevan.....	23
2.3. Kerangka Berpikir	36
2.4. Hipotesis Penelitian.....	46
2.5. Model Penelitian.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	48
3.2. Desain Penelitian	48
3.3. Populasi dan Sampel	48
3.4. Penyusunan Instrumen.....	49
3.5. Data dan Teknik Analisis Data	55

3.6. Tahapan Pengujian SEM-PLS.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1. Profil Responden.....	65
4.2. Deskriptif Data Variabel Penelitian	68
4.3. Hasil Analisis Data Menggunakan PLS-SEM	72
4.4. Pembahasan	88
4.5. Novelty Penelitian.....	99
4.6. Keterbatasan Penelitian.....	100
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....	101
5.1. Kesimpulan	101
5.2. Implikasi Penelitian	102
5.3. Rekomendasi.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Integrative Model Of Organizational Behavior	11
Gambar 2.2 Model Penelitian	47
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	66
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	67
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	68
Gambar 4.6 First Model Penelitian	74
Gambar 4.7 Final Model Penelitian	75



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Waktu Tunggu Pasien RSPAD Gatot Soebroto	2
Tabel 2.1 Hubungan Antar Variabel.....	34
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Pernyataan <i>Productivity</i> Karyawan.....	50
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Pernyataan <i>Job satisfaction</i>	51
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Pernyataan <i>Work ethics</i>	52
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Pernyataan <i>Communication</i>	53
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Pernyataan <i>Emotional intelligence</i>	54
Tabel 3.6 Uji Coba Validitas	58
Tabel 3.7 Validitas Konvergen.....	59
Tabel 3.8 Validitas AVE	60
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas	61
Tabel 3.10 Coefficient of Determination	62
Tabel 4.1 Deskriptif Statistik <i>Communication</i>	69
Tabel 4.2 Deskriptif Statistik Work Ethics	69
Tabel 4.3 Deskriptif Statistik <i>Emotional intelligence</i>	70
Tabel 4.4 Deskriptif Statistik <i>Job satisfaction</i>	71
Tabel 4.5 Deskriptif Statistik <i>Productivity</i> Perawat.....	72
Tabel 4.6 Goodness of fit test (GOF)	73
Tabel 4. 7 Factor Loading.....	75
Tabel 4.8 Average Variance Extracted (AVE).....	77
Tabel 4.9 Cross Loading.....	78
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.11 Variance Inflation Factor.....	80
Tabel 4.12 Variance Inflation Factor.....	81
Tabel 4.13 f-Square.....	82
Tabel 4.14 Uji Hipotesis	83
Tabel 4.15 Path Coefficient	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner.....	118
Lampiran 1.2 Profil Responden	119
Lampiran 1.3 Instrumen	120
Lampiran 1.4 Hasil Kuesioner	123
Lampiran 1.5 Hasil Kuesioner Uji Coba Instrumen	148
Lampiran 1.6 Riwayat Hidup	152



Intelligentia - Dignitas