

Pengaruh Pelatihan Kecerdasan Emosional dan Motivasi terhadap Perilaku *Caring* dengan *Soft Skills* Sebagai Mediasi

Merya Meisce C. Lesnussa¹
Agus Sugiarto²

^{1,2}Manajemen, Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia

²Korespondensi penulis: agus.sugiarto@uksw.edu

Abstract. *The development of globalization, the rapid development of technology, and increasing public awareness of the importance of health, have made society's demands increasingly complex, holistic, comprehensive, responsive, affordable, and quality for the health services provided. Nurses as human resources play an important role in providing health services in hospitals. Quality nursing services are realized through the provision of nursing care based on nurses' caring behavior because it can influence client satisfaction and is an indicator of the quality of nursing services. This research has a goal to examine the effect of emotional intelligence training and motivation on caring behavior with soft Skills as a mediation variable. This research was carried out at X hospital in City Salatiga. This research is explanatory research with a quantitative approach. The distribution of questionnaires is made by distributing questionnaires online to respondents. In this study, the population was medical nursing employees at X hospital in City Salatiga. The number of samples obtained was 113 respondents who met the research criteria. The research results showed that emotional intelligence training did not affect on soft Skills and caring behavior. On the other hand, motivation influences nurses' soft Skills and caring behavior. Furthermore, soft Skills do not mediate emotional intelligence training on caring behavior, but soft Skills have a role in mediating motivation and caring behavior.*

Keywords: *Caring behavior; Emotional intelligence training; Motivation; Soft skills.*

Abstrak. Perkembangan globalisasi, pesatnya perkembangan teknologi, serta meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, membuat tuntutan masyarakat semakin kompleks holistik, komprehensif, responsif, terjangkau dan bermutu terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Perawat berperan penting dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan di Rumah Sakit. Pelayanan keperawatan berkualitas diwujudkan melalui pemberian asuhan keperawatan yang didasari perilaku *caring* perawat, karena dapat mempengaruhi kepuasan klien dan sebagai salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelatihan kecerdasan emosional dan motivasi terhadap perilaku *caring* dengan *soft skills* Sebagai mediasi. Penelitian ini dilakukan pada salah satu Rumah Sakit di Kota Salatiga. Penelitian ini

merupakan penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga keperawatan medik RS Kota Salatiga. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 113 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Hasil penelitian didapatkan bahwa pelatihan kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap *soft skills* dan perilaku *caring*. Sebaliknya motivasi berpengaruh terhadap *soft skills* dan perilaku *caring* perawat, selanjutnya *soft skills* tidak memediasi pelatihan kecerdasan emosional terhadap perilaku *caring* namun, *soft skills* memiliki peran dalam memediasi motivasi dan perilaku *caring*.

Kata kunci: Motivasi; Pelatihan kecerdasan emosional; Perilaku *caring*; *Soft skills*.

Article Info:

Received: January 25, 2024

Accepted: February 5, 2024

Available online: December 31, 2024

DOI: <http://dx.doi.org/10.30588/jmp.v14i1.1764>

LATAR BELAKANG

Perkembangan globalisasi, teknologi, serta meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, membuat tuntutan masyarakat semakin kompleks, sehingga pelayanan yang diberikan Rumah Sakit (RS) bersifat holistik, komprehensif, responsif, terjangkau, dan bermutu. Hal ini untuk mendukung berbagai penyelenggaraan kesehatan kepada masyarakat dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan (Sondakh et al., 2023). Perawat sebagai salah satu aset Sumber Daya Manusia (SDM) berperan penting dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan di RS (Ibilona et al., 2022). Keperawatan mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan, karena pemberi layanan profesional terbanyak adalah perawat yang kontak dengan klien selama 24 jam (Mawikere et al., 2021). Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 38 Tahun 2014 pasal 2 tentang Keperawatan menyatakan bahwa praktik keperawatan berasaskan perikemanusiaan, nilai ilmiah, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, perlindungan, kesehatan, dan keselamatan klien. Kemampuan perawat dalam memperhatikan klien, ketrampilan intelektual, dan interpersonal akan tercermin dalam perilaku *caring* (Prihandhani & Kio, 2019).

Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui pemberian asuhan keperawatan yang didasari perilaku *caring* perawat, karena perilaku *caring* yang dimiliki perawat dapat memengaruhi kepuasan klien, dan sebagai salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan (Darmawan & Putra, 2022). Perilaku *caring* adalah proses *interpersonal* penting yang mengharuskan perawat untuk melakukan aktivitas peran dengan cara menyampaikan ekspresi emosional tertentu kepada klien (Edvardsson et al., 2017). Perilaku *caring* diungkapkan sebagai perasaan untuk memberikan perlindungan, perubahan perilaku, dan mengikuti standar yang telah ditetapkan (Kusmiran, 2018). Hal itu diwujudkan melalui sikap yang penuh kepedulian dan perhatian kepada klien, sehingga klien merasa dilindungi dan dihargai.

Perilaku *caring* terdiri atas kata-kata, pikiran, perasaan, aksi, perlakuan, bahasa tubuh, sentuhan mendalam, prosedur, dan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku *caring* menyentuh individu secara personal, spiritual, dan *social involvement* (Salama et al., 2018). Perawat diharapkan mampu bersikap manusiawi/humanis, yaitu

mereka memperlakukan klien sebagai manusia yang harus dirawat, dijaga, dan dilayani dengan sepenuh hati (Apriani et al., 2020). Secara keseluruhan, perawat telah menerapkan sikap *caring*. Namun, dalam implementasinya belum optimal, karena sikap *caring* yang diberikan hanya sebagai pemahaman saja, tetapi belum diaplikasikan secara maksimal dalam pelayanan keperawatan kepada klien (Aeni et al., 2019).

Perilaku *caring* yang seharusnya diterapkan oleh perawat, faktanya dilapangan, pelayanan yang diberikan perawat kadang tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga klien sangat sensitif apabila mendapatkan perlakuan yang kurang berkenan dari perawat. Terkadang, perawat melihat hubungan terapeutik perawat-klien sebagai sesuatu yang kurang penting untuk diperhatikan (Purwaningsih, 2018). Hal ini menimbulkan berbagai stigma negatif tentang kinerja, sikap, dan perilaku perawat yang masih sering terdengar di berbagai layanan kesehatan terutama di RS.

Menurut data dari aplikasi penerapan model *caring* di kalangan perawat masih menunjukkan persentase kualitas pelayanan *caring* lebih rendah, termasuk di Irlandia 11% dan Yunani 47% (Samsualam et al., 2021). Fenomena di Indonesia pada sebuah studi yang dilakukan oleh Wahyudi et al. (2017) menemukan bahwa *Survey Citizen Report Card* (CRC) yang mengambil sampel klien rawat inap sebanyak 738 klien di 23 RS (Umum dan Swasta). Survei tersebut dilakukan pada lima kota besar di Indonesia yang menemukan sembilan poin permasalahan. Salah satunya adalah rendahnya perilaku *caring* dengan jumlah mencapai 65,4%, yaitu klien mengeluhkan sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik, dan jarang tersenyum. Pelayanan keperawatan saat ini masih kurang memuaskan, salah satu penyebabnya karena kurangnya perilaku *caring* perawat. Penelitian terdahulu oleh Lumbantobing et al. (2019) menunjukkan sebagian besar perilaku *caring* perawat pelaksana dipersepsikan kurang baik oleh klien, yaitu 55,2%. Menurut klien, perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat pelaksana masih kurang, pelayanan yang diberikan perawat dianggap sebagai rutinitas dan lebih memprioritaskan pada tindakan medik dibandingkan dengan asuhan keperawatan dan perilaku *caring* yang belum dirasakan klien, seperti kurang ramah. Berbeda dengan penelitian Firmansyah et al. (2019) tentang perilaku *caring* perawat sebesar 52,1%. Hasil ini menunjukkan bahwa klien menilai perilaku *caring* perawat sudah memiliki kategori cukup dan perawat dapat menerapkan perilaku *caring* pada klien di RS, tetapi belum optimal.

Kualitas pelayanan keperawatan ditentukan oleh kompetensi yang dimiliki oleh perawat sebagai pelaksana asuhan keperawatan yang profesional. Dalam keperawatan dan profesi pekerjaan lain terdapat dua kompetensi atau kemampuan, yaitu *hard skills* (perawat yang trampil secara teknis dalam memberikan asuhan keperawatan) dan *soft skills* (ketrampilan interpersonal perawat dalam berinteraksi atau berkomunikasi, membangun hubungan dengan klien, keluarga, dan teman sejawat, rekan kerja, tanggung jawab, kerja sama, empati, dan *caring* saat memberikan asuhan keperawatan) (Kusmiran, 2018).

Implementasi keperawatan kompetensi interaksi personal yang dimaksud adalah *soft skills* dalam penerapan *caring* melalui faktor karatif *caring*, yaitu *humanistic*, *faith-hope*, *helping-trust*, ekspresi perasaan, *problem solving*, belajar-mengajar interpersonal, menyediakan lingkungan mendukung, pemenuhan kebutuhan dasar, memberikan bantuan, dan eksistensi fenomenologis spiritual (Suwitri et al., 2020). Menurut Watson (2007), pelayanan keperawatan semakin lama semakin termarginal oleh modernisasi peralatan dan teknologi kesehatan, sehingga *soft skills of caring* sebagai nilai dan peri-

laku profesional perawat menjadi asing dan menurunkan kualitas layanan keperawatan. Kemampuan *soft skills* seorang perawat berperan dalam memengaruhi perilaku *caring* untuk membantu perawat menunjukkan perilaku *caring* yang lebih baik kepada klien (Khosasih et al., 2019). *Soft skills of caring* ini diperlukan perawat ketika melakukan asuhan keperawatan, tetapi implementasi *soft skills* dalam menerapkan *caring* ini sangat sedikit di RS (Kusmiran, 2018).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sulistyorini et al. (2018) terkait pengaruh *soft skills* dalam sepuluh faktor *carative caring* perawat terhadap perilaku *caring* perawat menunjukkan ada pengaruh pada penerapan perilaku *caring* perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar asuhan keperawatan di RS Islam Surabaya. Berbeda dengan penelitian oleh Yousef et al. (2020), menunjukkan bahwa kemampuan perawat dalam pelayanan klien sebesar 21%, akuntabilitas 19%, manajemen pelayanan klien 18%, hubungan dengan klien 17%, komunikasi dengan klien 16%, keahlian dalam adaptasi 16%, memberikan rasa nyaman 14% dan pemecahan masalah klien 13%. Keadaan ini menunjukkan bahwa *soft skills* perawat dalam memberikan pelayanan relative rendah. Penelitian lain oleh Ardakani et al. (2019), terkait *soft skills*, menunjukkan *soft skills* bagi penerapan *caring* perawat dalam kategori sedang ketika memberikan pelayanan keperawatan kepada klien.

Pelatihan dilakukan sebagai upaya dalam pengelolaan SDM yang profesional sesuai bidang pekerjaan, sehingga meningkatkan kualitas karyawan, mengubah tingkah laku karyawan, menghasilkan prestasi kerja, serta menguntungkan perusahaan dan karyawan (Sulistyorini et al., 2018). Dalam RS, pelatihan yang terkait dengan perilaku *caring* salah satunya adalah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*). Pelatihan kecerdasan emosional merupakan program pelatihan dalam upaya meningkatkan pengetahuan, sikap dan ketrampilan yang berkaitan dengan *caring behavior* mencakup ketrampilan menghadapi tekanan, mengenali dan mengekspresikan emosi (baik emosi orang lain maupun emosi diri sendiri), memotivasi diri dan orang lain, empati, memiliki kepekaan, memahami sikap-sikap klien, serta hubungan sosial yang mendalam dengan klien maupun keluarga klien, sehingga klien merasa diperhatikan, hal ini bertujuan meningkatkan kesehatan mental dan fisik (Yousef et al., 2020).

Pelayanan keperawatan memerlukan perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi untuk memenuhi kebutuhan kesehatan klien. Pelatihan kecerdasan emosional mengajak perawat untuk lebih *aware* terhadap diri sendiri dan sesama, efisiensi diri dan manajemen emosi (Koesmarsono et al., 2020) Pelatihan kecerdasan emosional dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan *soft skills caring* perawat, memperkuat hubungan perawat-klien, dan meningkatkan pengalaman perawatan secara keseluruhan (Nasution et al., 2020). Penelitian terdahulu Anggaswari et al. (2022), hasil menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan terkait pelatihan kecerdasan emosional dan *caring behavior* peserta sebelum dan setelah pelatihan diberikan. Variabel kecerdasan emosional terhadap *caring behavior* pada pelatihan ini memerlukan waktu yang cukup untuk melatih diri dalam mengelola emosi, hasil menunjukkan bahwa tidak serta melatih perilaku *caring* yang dimiliki oleh *care giver*. Penelitian lain oleh Paomey et al., (2016), menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan di Irina A RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado. Untuk meningkatkan perilaku *caring* perawat dibutuhkan dorongan dari dalam diri perawat. Salah satunya adalah motivasi perawat dalam bekerja (Puspita & Hidayah, 2019).

Motivasi memiliki keterkaitan erat dengan interpersonal perawat. Perilaku *caring* seorang perawat tergantung pada apa yang dimiliki dalam diri perawat berupa niat, sikap dan maupun pengetahuan (Prihandhani & Kio, 2019). Dalam profesi keperawatan dibutuhkan motivasi (niat) dalam bekerja yang tinggi oleh perawat, hal ini dikarenakan perawat merupakan penjual jasa yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap klien. Motivasi diberikan kepada karyawan dengan maksud memberikan dorongan baik dari internal maupun eksternal agar karyawan memiliki semangat dan meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya secara optimal (Rumagit et al., 2019). Ada beberapa hal yang mempengaruhi motivasi pada seseorang di antaranya: keinginan yang hendak dipenuhi, perilaku, tujuan dan harapan individu (Puspita & Hidayah, 2019). Faktor lain yang mempengaruhi motivasi kerja perawat seperti pencapaian, pengakuan, tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan/beban kerja, kondisi kerja, status kepegawaian, imbalan, supervisi kebijakan kepegawaian (Mulang, 2023).

Sebuah studi yang dilakukan oleh Hasanah et al. (2021) memperlihatkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap perilaku *caring* perawat di RSUD Kabupaten Kaur. Dimana semakin tinggi tingkat motivasi perawat, semakin tinggi juga perilaku *caring* yang ditunjukkan, dan sebaliknya jika motivasi perawat rendah, maka perilaku *caring* juga cenderung rendah. Perawat yang memiliki motivasi yang tinggi merasa kebutuhannya terpenuhi, sehingga perawat terdorong untuk menunjukkan perilaku *caring* saat menjalankan tugasnya. Senada dengan Demur et al. (2019), menyebutkan hasil analisis hubungan motivasi dengan perilaku *caring* perawat didapatkan bahwa lebih banyak 58,7% motivasi tinggi melakukan perilaku *caring* baik dibandingkan 29,4% motivasi rendah melakukan perilaku *caring*. Namun berdasarkan hasil observasi saat melakukan aktivitas atau kegiatan keperawatan masih ada perawat yang kurang baik dalam menarapkan *caring*. Hal ini disebabkan karena beban kerja perawat yang berlebih atau *overload* menyebabkan perawat kurang *care* dengan klien.

Penelitian ini dilakukan pada ruang rawat inap pada sebuah RS di Kota Salatiga. Berdasarkan studi pendahuluan melalui observasi awal yang dilakukan pada Juni 2023 menunjukkan bahwa perawat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan maksimal, salah satunya adalah perilaku *caring* kepada klien dalam pemberian asuhan keperawatan. Namun, berdasarkan hasil observasi tersebut terlihat perbedaan perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat satu dengan lainnya. Beberapa perawat menunjukkan perilaku *caring* kepada klien, ada juga yang tidak. Perbedaan tersebut terlihat jelas dalam cara berkomunikasi, wajah datar, kurang berorientasi pada klien maupun keluarganya, yang mana tidak semua perawat bersikap ramah, maupun perilaku *caring* lainnya saat berinteraksi dengan klien.

Untuk memperkuat fenomena penelitian awal ini, wawancara dilakukan pada Juni 2023 kepada tiga klien dan dua keluarga klien di ruang rawat inap. Hasil wawancara menemukan bahwa pernyataan ketiga klien, semuanya mengatakan perawat kurang mengekspresikan kepeduliannya, tidak memberikan perhatian penuh, dan tidak menyediakan waktu yang cukup untuk mendengarkan keluhan klien, sedangkan dua keluarga klien mengatakan kurang adanya ketertarikan perawat terhadap informasi gejala kesehatan baru yang dirasakan klien, tidak menyediakan waktu yang cukup untuk mendengarkan keluhan klien maupun keluarga dengan cara berbincang-bincang atau memberikan dukungan emosional dalam menghadapi masalah kesehatan, serta perawat terkesan terburu-buru atau sibuk dengan tugas-tugas lain. Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji lebih lanjut tentang pengaruh pelatihan kecerdasan

emosional dan motivasi terhadap perilaku *caring* dengan *soft skills* sebagai mediator pada perawat di sebuah Rumah Sakit di Kota Salatiga.

KAJIAN TEORITIS

Pelatihan kecerdasan emosional adalah program pelatihan sebagai upaya meningkatkan pengetahuan, sikap dan ketrampilan yang berkaitan dengan *caring behavior* mencakup ketrampilan menghadapi tekanan, mengenali, dan mengekspresikan emosi (baik emosi orang lain maupun emosi diri sendiri), memotivasi diri, empati, serta ketrampilan yang berhubungan dengan orang lain yang bertujuan meningkatkan kesehatan fisik dan mental (Goleman, 2016). Pelatihan ini diperlukan oleh pelayanan keperawatan, karena perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi membantu memenuhi kebutuhan klien, mencakup kebutuhan biologis, psikologis, dan spiritual (Ketut, 2017). Pelatihan kecerdasan emosional memiliki keterkaitan erat dengan *soft skills* pada perawat. Dengan kecerdasan emosional yang ditingkatkan melalui pelatihan, perawat dapat lebih memperkuat *soft skills*nya (Erkayiran & Demirkiran, 2018). Perawat dapat memiliki *soft skills* yang baik seperti komunikasi, empati, memperlakukan orang lain dengan baik, koordinasi dan advokasi dapat ditingkatkan melalui pelatihan, sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman dan lingkungan kerja (Astuty & Ginting, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Efanti (2018) menunjukkan bahwa pelatihan pendidikan kesehatan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kompetensi perawat terkait *attitude* dan *skills*. Berdasarkan argumentasi tersebut, maka penelitian ini merumuskan hipotesis 1 sebagai berikut:

H1: Pelatihan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *soft Skills* perawat pada RS di Kota Salatiga.

Motivasi kerja adalah suatu dorongan semangat kerja (Ravianto, 2018). Menurut Hidayat (2021), kemampuan kecakapan dan ketrampilan karyawan tidak ada artinya bagi suatu instansi ataupun perusahaan jika tidak memiliki kemauan untuk berkerja keras dengan menggunakan kemampuan, kecakapan, dan ketrampilan yang dimilikinya. Seseorang yang mempunyai kompetensi *soft skills* yang memadai akan mempunyai motivasi kerja yang baik, begitu pula sebaliknya jika seseorang tidak memiliki *soft skills* yang mencakup kemampuan memotivasi diri sendiri dan orang lain, kemampuan komunikasi, kemampuan membuat relasi, kejujuran, berlaku adil, kemampuan beradaptasi, serta kemampuan memecahkan masalah dan lain-lain dalam suatu pekerjaan, maka individu tersebut akan memiliki motivasi kerja yang rendah dan berpengaruh pada hasil akhir pekerjaan (Heldawati et al., 2022).

Hasil penelitian Puspanegara et al. (2022) menemukan adanya hubungan motivasi kerja dengan kompetensi perawat pelaksana di instalasi rawat inap RSUD Kuningan Medical Center. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Rosalinna dan Andriyani (2018) yang menunjukkan pengaruh motivasi kerja terhadap *soft skills* perawat. Berdasarkan argumentasi tersebut, maka penelitian ini merumuskan hipotesis 2 sebagai berikut:

H2: Motivasi berpengaruh terhadap *soft Skills* perawat pada RS di Kota Salatiga.

Pelatihan kecerdasan emosional membantu perawat menunjukkan perilaku *caring* agar lebih baik kepada klien (Khosasih et al., 2019). Perawat yang memiliki pengaturan emosi yang baik akan dapat melakukan pelayanan dengan baik, mengatur emosi dengan stabil, mengenali emosi orang lain, mampu berinteraksi serta mampu melakukan komunikasi interpersonal dengan klien (Prihandhani & Kio, 2019). Adanya kecerdasan emosi-

onal memberikan dampak bagi perawat untuk meningkatkan kepedulian, kepekaan terhadap kebutuhan klien, dapat lebih memahami sikap-sikap klien dan mempererat hubungan sosial yang mendalam dengan klien. Hubungan yang terjalin dengan profesional, hangat dan peduli ini dapat meningkatkan kenyamanan yang dirasakan oleh klien, sehingga klien akan merasa lebih diperhatikan, meningkatkan tingkat penyembuhan serta meningkatkan kepuasan klien (Koesmarsono et al., 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Prihandhani dan Kio (2019) menyatakan bahwa ada pengaruh pelatihan manajemen emosional terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Balimed Denpasar. Berdasarkan argumentasi tersebut, maka penelitian ini merumuskan hipotesis 3 sebagai berikut:

H3: Pelatihan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap perilaku *caring* perawat pada RS di Kota Salatiga.

Menurut Khodijah dan Marni (2014), setiap dorongan yang mengarah pada perilaku yang dimiliki perawat saat bekerja berbeda, sehingga perawat dalam mengungkapkan perilaku *caring* yang dimilikinya kepada klien juga akan berbeda. Adanya motivasi yang tinggi dalam diri perawat akan mendorongnya bertindak dan melaksanakan asuhan keperawatan dengan baik, sehingga akan berpengaruh pada produktivitas kerja serta perilaku *caring*. Sebaliknya, apabila perawat tidak dilandasi oleh keinginan dan motivasi kerja yang kuat dan penyesuaian yang baik maka dalam melaksanakan pekerjaan tidak akan baik dan optimal, sehingga akan berdampak pada kepuasan kerja perawat dan mengarah pada keterpaksaan dan dapat memicu terbentuknya perilaku *caring* yang tidak baik (Bernadetha et al., 2019).

Penelitian Puspita dan Hidayah (2019), Bernadetha et al. (2019), dan Hasanah et al. (2021) terkait motivasi terhadap perilaku *caring* menunjukkan adanya hubungan antara motivasi kinerja perawat dengan perilaku *caring*. Berdasarkan argumentasi tersebut, maka penelitian ini merumuskan hipotesis 4 sebagai berikut:

H4: Motivasi berpengaruh terhadap perilaku *caring* perawat pada RS di Kota Salatiga.

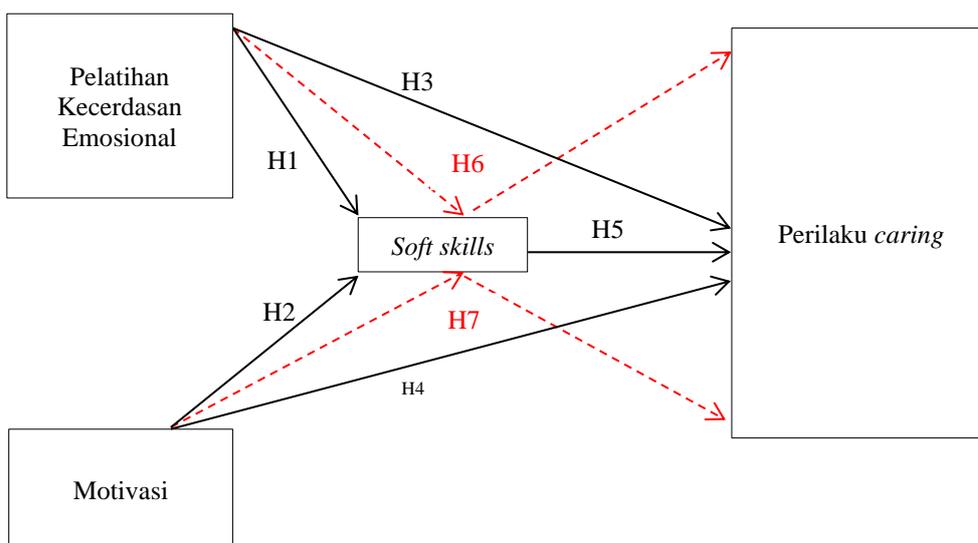
Soft skills adalah proses interpersonal yang melibatkan perilaku perawat saat memberikan asuhan keperawatan yang meliputi pemberian rasa nyaman, perhatian kasih sayang, peduli, pemeliharaan kesehatan, memberi dorongan, empati, minat, cinta, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan dan siap membantu klien perawat sebagai bagian integral dari sistem kesehatan memiliki ciri unik dalam pelayanan keperawatan. ciri unik ini yaitu kompetensi *soft skills* (Kusmiran, 2018). *Soft skills* perawat menentukan kualitas interaksi perawat-klien. *Soft skills* sebagai nilai profesional dan personal yang merupakan inti penting dalam penyediaan standar normatif yang mengarahkan tindakan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada klien berdasarkan sifat *caring* (Yousef et al., 2020).

Penelitian oleh Budiawan et al. (2015) menunjukkan bahwa kompetensi *soft skills caring*, yaitu *human relations* dan integritas pribadi berhubungan secara signifikan terhadap kinerja dalam menerapkan perilaku *caring* di ruang rawat inap RSJ Provinsi Bali. Penelitian lain yang dilakukan oleh Hmenap dan Achmalona (2019) menunjukkan ada pengaruh kompetensi yang mencakup sikap kerja terhadap perilaku perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan profesional di instalasi rawat inap RSUD Praya. Berdasarkan argumentasi tersebut, maka penelitian ini merumuskan hipotesis 5 sebagai berikut:

H5: *Soft Skills* berpengaruh terhadap perilaku *caring* perawat pada RS di Kota Salatiga.

Pelatihan kecerdasan emosional memperkuat *soft skills* pada perawat. Peningkatan kecerdasan emosional melalui pelatihan, perawat dapat lebih memperkuat ketrampilan caringnya. Pelatihan ini juga meningkatkan kemampuan komunikasi, penanganan situasi sulit, dan menjaga keseimbangan emosional perawat, serta hubungan dengan klien (Nasution et al., 2020), sehingga memberikan dampak bagi perawat yaitu meningkatkan kepekaan kepedulian perawat terhadap kebutuhan klien, dapat lebih memahami sikap-sikap klien, hangat dan peduli dan meningkatkan kenyamanan, serta merasa diperhatikan, hal ini dapat mempercepat kesembuhan klien (Koesmarsono et al., 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Seo (2022) menunjukkan adanya korelasi positif antara pelatihan manajemen emosional dan perilaku *caring* dengan kompetensi kasih sayang. Selain itu, kompetensi belas kasih perawat dipastikan mempunyai efek mediasi parsial terhadap hubungan antara perilaku *caring* dengan kualitas pelayanan keperawatan Berdasarkan argumentasi tersebut, maka penelitian ini merumuskan hipotesis 6 sebagai berikut:

H6: *Soft Skills* memediasi pelatihan kecerdasan emosional terhadap perilaku *caring* perawat pada RS di Kota Salatiga.



Gambar 1. Model Penelitian

Motivasi kerja memainkan peran krusial dalam menentukan kinerja karyawan di organisasi. Tingginya motivasi kerja dapat menghasilkan prestasi, baik dalam *hard skills* maupun *soft skills* (Mulang, 2023). Jadi, kompetensi seorang karyawan akan terus meningkat apabila ada motivasi dari dirinya sendiri (Anjani, 2019). Motivasi tinggi perawat mendorong pelaksanaan asuhan keperawatan yang baik, berpengaruh pada produktivitas kerja. Sebaliknya, kurangnya motivasi dan penyesuaian yang kurang baik dapat memengaruhi kinerja perawat, menurunkan kepuasan kerja, dan berpotensi merubah perilaku *caring* menjadi tidak baik (Kikanloo et al., 2019). Dorongan yang memengaruhi perilaku perawat saat bekerja bervariasi, sehingga cara perawat mengekspresikan perilaku *caring* kepada klien juga menjadi berbeda (Khodijah & Marni, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Sapuan dan Soliha (2017) menemukan hasil bahwa berdasarkan uji mediasi dapat

diketahui bahwa variabel motivasi lebih berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat dalam berperilaku *caring* melalui variabel kompetensi sebagai mediasi. Berdasarkan argumentasi tersebut, maka penelitian ini merumuskan hipotesis 7 sebagai berikut:

H7: *Soft Skills* memediasi motivasi terhadap perilaku *caring* perawat pada RS di Kota Salatiga.

Berdasarkan landasan teori dan pengajuan 7 hipotesis. Maka Model penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Fokusnya adalah menguji hubungan antarvariabel, mengidentifikasi asosiasi, dan mengevaluasi pengaruh suatu variabel terhadap yang lain. Variabel penelitian melibatkan perilaku *caring* sebagai variabel dependen, *soft skills* sebagai variabel mediasi, dan pelatihan kecerdasan emosional serta motivasi sebagai variabel independen.

Populasi terdiri atas 159 perawat aktif pada sebuah Rumah Sakit di Kota Salatiga. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 113 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan kriteria sampel 5%. Rumus Slovin adalah rumus yang digunakan untuk menentukan besar sampel yang representatif dalam suatu penelitian dengan populasi yang besar dan tidak diketahui. Rumus ini membantu untuk menentukan ukuran sampel yang diperlukan agar hasil penelitian dapat mewakili populasi secara umum. Teknik pengambilan sampel menggunakan *judgement sampling* (*purposive sampling*) yaitu teknik penarikan sampel yang dilakukan berdasarkan karakteristik yang ditetapkan terhadap elemen populasi target yang disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah tenaga medis perawat aktif yang bekerja di semua ruang inap dan memiliki masa kerja dua tahun atau lebih. Masa kerja perawat dua tahun atau lebih menjadi kriteria, karena pengalaman kerja yang lebih lama cenderung meningkatkan kepekaan dan ketrampilan *caring* pada responden.

Pengukuran variabel penelitian dengan menggunakan 48 indikator yang terdiri atas 14 indikator variabel pelatihan kecerdasan emosional menurut Goleman (2016), 14 indikator variabel motivasi menurut Zainal dan Basri (2016), 12 indikator variabel *soft Skills* menurut Kusmiran (2018), dan 8 indikator variabel perilaku *caring* menurut Wu et al. (2006). Instrumen penelitian ini adalah kuesioner berupa *G-form* (*Google form*), sedangkan pengumpulan data dilakukan secara *online* dengan skala Likert dan bertipe nominal. Analisis data menggunakan SEM-PLS dengan uji validitas dan reliabilitas sebelumnya. Analisis penelitian ini juga mencakup analisis regresi linear berganda, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, uji hipotesis, maupun uji mediasi. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran karakteristik data. Rentang skala ditentukan untuk menilai pelatihan kecerdasan emosional, motivasi, *soft skills*, dan perilaku *caring* perawat. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov, uji heteroskedastisitas dengan Glejser, dan uji multikolinearitas dengan *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Karakteristik Responden

Kuesioner pada penelitian ini berbasis *online* yang dibuat menggunakan alat bantu *google-form*. Penelitian ini menyebarkan kuesioner melalui delapan kepala ruangan instalasi rawat inap. Pengumpulan data dilakukan dalam jangka satu bulan yang dimulai pada tanggal 8 November 2023 sampai dengan 8 Desember 2023. Tabel 1 menunjukkan gambaran umum responden dalam penelitian ini.

Tabel 1. Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	28
Perempuan	81	71
Total	113	100
Usia		
24-30 tahun	17	15,0
31-40 tahun	43	38,05
41-50 tahun	46	40,7
51-55 tahun	7	6,19
Total	113	100
Lama Bekerja		
2-10 tahun	48	42,4
11-20 tahun	43	38,05
21-30 tahun	18	15,9
31-40 tahun	3	2,6
41-45 tahun	1	0,88
Total	113	100
Tingkat Pendidikan		
D3 Keperawatan	81	71,6
S1 Keperawatan	3	25,6
S1 Keperawatan Ners	29	2,6
Total	113	100

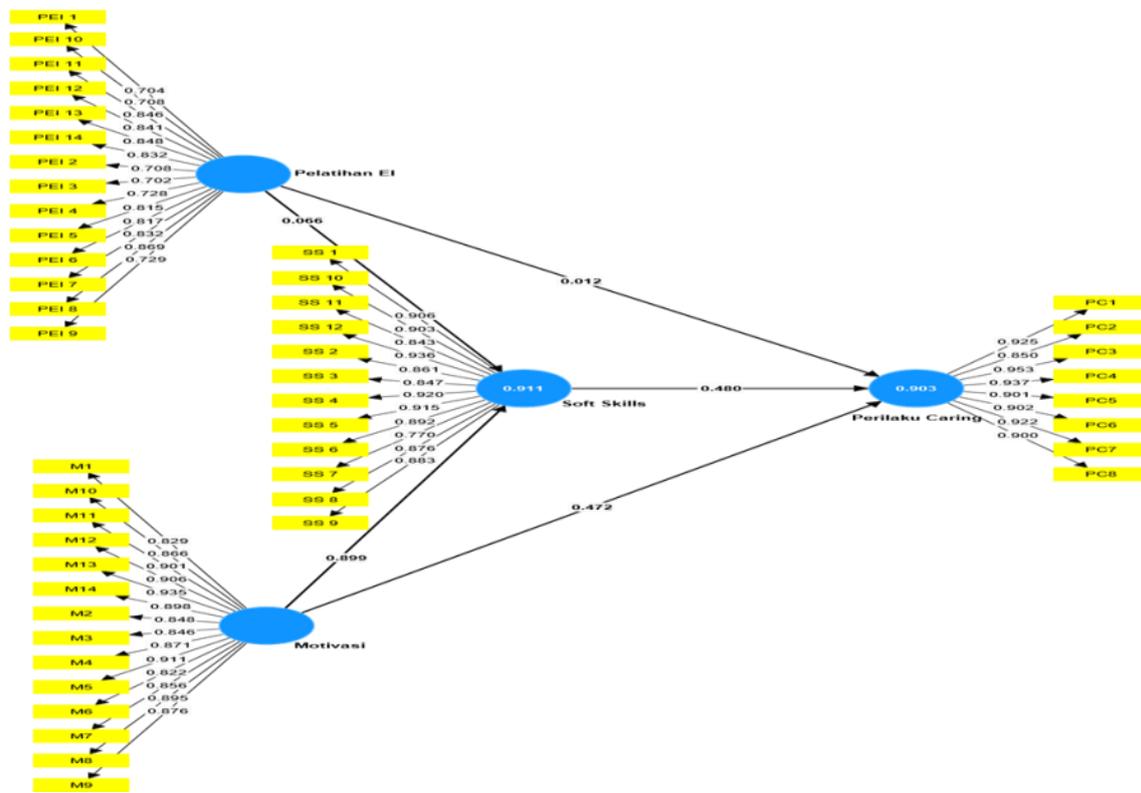
Sumber: Data Primer (2023).

Berdasarkan data pada Tabel 1, responden yang diteliti berjenis kelamin perempuan sebanyak 71,6%. Responden dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia 41-50 tahun dengan presentase 40,75%. Berikutnya sebanyak 48 responden memiliki lama masa bekerja 2-10 tahun, kemudian sebanyak 43 responden mempunyai lama masa bekerja 11-20 tahun, 18 responden memiliki lama masa bekerja dari 21-30 tahun, dan 3 responden lainnya mempunyai lama masa bekerja 31-40 tahun dan 1 responden memiliki lama masa bekerja dari 41-45 tahun, sedangkan sebanyak 81 responden memiliki tingkat Pendidikan D3 Keperawatan, 29 responden memiliki tingkat Pendidikan terakhir S1 Ners Keperawatan, 3 responden memiliki S1 Keperawatan.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Gambar 1 menunjukkan, bahwa variabel pelatihan kecerdasan emosional atau *emotional intelligence* (PEI) diukur dengan menggunakan empat belas indikator yang terdiri dari PEI 1, PEI 2, PEI 3, PEI 4, PEI 5, PEI 6, PEI 7, PEI 8, PEI 9, PEI 10, PEI 11, PEI 12, PEI 13, dan PEI 14. Variabel motivasi (M) diukur dengan menggunakan empat belas indikator yang terdiri dari M1, M2, M3, M4, M5, M6, M7, M8, M9, M10, M11, M12, M13, dan M14. Variabel *soft Skills* (SS) diukur dengan menggunakan dua belas indikator yang terdiri dari SS 1, SS 2, SS 3, SS 4, SS 5, SS 6, SS 7, SS 8, SS 9, SS 10, SS

11, dan SS 12, sedangkan variabel perilaku *caring* (PC) diukur dengan menggunakan delapan indikator yang terdiri atas PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC6, PC7, dan PC8.



Sumber: SEM-PLS (2023).

Gambar 2. Research Model

Variabel pelatihan kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) (PEI) diukur oleh 14 (empat belas) *item* yang valid dan nilai *outer loading* terletak antara 0,702-0,869 yang menunjukkan bahwa keempat *item* pengukuran tersebut berkorelasi kuat dalam menjelaskan Pelatihan EI. Tingkat reliabilitas variabel Pelatihan EI dapat diterima dengan nilai *composite reliability* 0,956 serta *Cronbach's alpha* 0,952 diatas 0,70 serta *convergent validity* yang ditunjukkan oleh AVE 0,619 > 0,50. Di antara keempat belas pengukuran yang valid, *item* pengukuran PEI 8 dan PEI 13 mempunyai *outer loading* tertinggi (0,869) dan (0,848).

Motivasi dengan 14 (empat belas) *item* yang valid dengan nilai *outer loading* terletak antara 0,822-0,935 yang mengindikasikan bahwa keempat *item* pengukuran berkorelasi kuat dalam menjelaskan Motivasi. Tingkat reliabilitas variabel motivasi dapat diterima dengan nilai *composite reliability* sebesar 0,978 dan *Cronbach's alpha* sebesar 0,977 di atas 0,70, serta *convergent validity* yang ditunjukkan dengan AVE 0,768 > 0,50. Di antara keempat belas pengukuran yang valid, *item* pengukuran M5 dan M13 memiliki *outer loading* tertinggi (0,911) dan (0,935).

Soft skills dengan 12 (dua belas) *item* yang valid dengan nilai *outer loading* berada di antara 0,770-0,936 yang mengindikasikan bahwa keempat *item* pengukuran berkorelasi kuat dalam menjelaskan *soft skills*. Tingkat reliabilitas variabel *soft skills* dapat dite-

rima dengan nilai *composite reliability* sebesar 0,975 dan *Cronbach's alpha* sebesar 0,973 di atas 0,70 serta validitas konvergen yang ditunjukkan dengan AVE 0,775 > 0,50. Di antara kedua belas pengukuran yang valid, *item* pengukuran SS4 dan SS12 memiliki *outer loading* tertinggi (0,920) dan (0,936).

Perilaku *caring* diukur dengan 8 (delapan) *item* yang valid dengan nilai *outer loading* berada di antara 0,850-0,953 yang mengindikasikan bahwa keempat *item* pengukuran berkorelasi kuat dalam menjelaskan perilaku *caring*. Tingkat reliabilitas variabel perilaku *caring* dapat diterima dengan nilai *composite reliability* sebesar 0,975 dan *Cronbach's alpha* sebesar 0,971 di atas 0,70 serta validitas konvergen yang ditunjukkan dengan AVE 0,831 > 0,50. Di antara kedua pengukuran yang valid, *item* pengukuran PC3 dan PC4 memiliki *outer loading* tertinggi (0,953) dan (0,937).

Tabel 2. Discriminant Validity-Fornell-Lacker-Criterion

	Motivasi	Pelatihan EI	Perilaku <i>Caring</i>	<i>Soft Skills</i>
Motivasi	0,876			
Pelatihan EI	0,830	0,787		
Perilaku <i>Caring</i>	0,939	0,793	0,912	
<i>Soft Skills</i>	0,954	0,812	0,939	0,887

Sumber: SEM-PLS (2023).

Hasil nilai Rasio HTMT untuk variabel perilaku *caring* (0,961), nilai ini menunjukkan sejauh mana variabel perilaku *caring* dapat dibedakan dari motivasi. Nilai Rasio HTMT di atas 0,90 menunjukkan kurangnya validitas yang berbeda, maka validitas diskriminan tidak tercapai. Rasio HTMT variabel Motivasi-Pelatihan EI (0,851) dan Rasio HTMT Perilaku *Caring*-Pelatihan EI (0,815). Keduanya memberikan informasi tentang sejauh mana Pelatihan EI dapat dibedakan dari Motivasi dan Perilaku *Caring*. Kedua nilai menunjukkan HTMT dibawah 0,90 untuk pasangan variabel maka validitas diskriminan tercapai, sedangkan Rasio HTMT variabel Motivasi-*Soft Skills* (0,977), Rasio HTMT Perilaku *Caring*-*Soft Skills* (0,964) dan Rasio HTMT pelatihan kecerdasan emosional-*Soft Skills* (0,834). Ketiga variabel pasangan memberikan informasi tentang sejauh mana *soft skills* dapat dibedakan dari motivasi, perilaku *caring*, dan pelatihan EI. Nilai Rasio HTMT pada variabel Motivasi-*Soft Skills* dan Perilaku *Caring*-*Soft Skills* menunjukkan nilai Rasio HTMT di atas 0,90, maka validitas diskriminan tidak tercapai, sedangkan nilai Rasio HTMT pelatihan kecerdasan emosional *Soft Skills* menunjukkan di bawah 0,90 untuk pasangan variabel, maka validitas diskriminan tercapai.

Analisis Statistik Deskriptif

Dalam analisis deskriptif berikut ini, baik terhadap variabel secara keseluruhan maupun terhadap setiap indikator dari variabel yang diteliti akan di analisis berdasarkan nilai *mean* dengan kategori dari sangat rendah (1,00-1,79), rendah (1,80-2,59), cukup (2,60-3,39), tinggi (3,40-4,19) dan sangat tinggi (4,20-5,00) (Sinaga et al., 2020). Nilai *mean* atau rata-rata merupakan rata-rata dari penilaian responden terhadap variabel dan indikatornya yang akan diolah data dengan analisis deskriptif berdasarkan Tabel 3.

Berdasarkan dari hasil pada Tabel 3 ditunjukkan bahwa total *mean indicator* pada variabel pelatihan kecerdasan emosional bernilai 4,13 yang termasuk ke dalam kategori rata-rata tinggi karena nilai indikator yang memengaruhi pelatihan kecerdasan emosional adalah bekerja sama dalam kelompok. Indikator ini memiliki kategori sangat tinggi dengan nilai 4,33, sedangkan indikator yang paling rendah dibandingkan dengan indi-

kator lain adalah fokus pada perubahan yang dialami dalam lingkungan kerja dan hubungan dengan rekan kerja dengan nilai 3,98.

Tabel 3. Deskriptif Variabel Pelatihan Kecerdasan Emosional (X1)

No	Indikator	Mean	Kategori
1	Mengendalikan serta mengolah emosi individu sehingga dapat diungkapkan secara presisi.	4,18	Tinggi
2	Melihat tingkat motivasi individu untuk mencapai tujuan dan mengatasi tantangan dengan semangat dan ketekunan.	4,22	Sangat Tinggi
3	Tingkat kemampuan individu untuk memahami dan merasakan emosi orang lain.	4,05	Tinggi
4	Mampu mempertimbangkan perspektif orang lain.	4,08	Tinggi
5	Kemampuan berkomunikasi dengan baik	4,16	Tinggi
6	Bekerja sama dalam kelompok.	4,33	Sangat Tinggi
7	Membangun hubungan yang sehat dan produktif dengan orang lain.	4,32	Sangat Tinggi
8	Pengukuran perubahan perilaku setelah pelatihan (perubahan positif dalam menghadapi konflik, meningkatkan kualitas hubungan, atau mengelola emosi dengan lebih baik).	4,15	Tinggi
9	Evaluasi kepuasan kerja para peserta setelah mengikuti pelatihan.	3,99	Tinggi
10	Fokus pada perubahan yang dialami dalam lingkungan kerja dan hubungan dengan rekan kerja.	3,98	Tinggi
11	Melihat bagaimana pelatihan kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja individu atau kelompok dalam lingkungan kerja.	4,08	Tinggi
12	Keseimbangan emosi.	4,08	Tinggi
13	Kualitas hidup.	4,08	Tinggi
14	Keterhubungan sosial.	4,09	Tinggi
Total Mean X1		4,13	Tinggi

Sumber: Data Primer (2023).

Berdasarkan hasil pada Tabel 4 ditunjukkan bahwa total *mean indicator* pada variabel motivasi bernilai 4,16 yang termasuk ke dalam kategori rata-rata tinggi. Indikator yang memengaruhi motivasi adalah tingkat keinginan untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi kepada klien, indikator ini memiliki kategori sangat tinggi dengan nilai 4,24, sedangkan indikator yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lain adalah tingkat sensitivitas terhadap kebutuhan fisik dan emosional klien dengan nilai 4,05.

Berdasarkan hasil pada Tabel 5 ditunjukkan bahwa total *mean indicator* pada variabel *soft skills* bernilai 4,18 yang termasuk ke dalam kategori rata-rata tinggi. Indikator yang memengaruhi *soft skills* adalah kesopanan: tindakan untuk selalu mempertahankan etika ketika berbicara seperti: mencerminkan rasa hormat, etika, adab, dan tatakrama dalam berbicara, indikator ini memiliki kategori sangat tinggi dengan nilai 4,23, sedangkan indikator yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lain adalah bersikap membuka diri dengan nilai 4,115.

Berdasarkan hasil pada Tabel 6 ditunjukkan bahwa total *mean indicator* pada variabel perilaku *caring* bernilai 4.13 yang termasuk ke dalam kategori rata-rata tinggi. Indikator yang memengaruhi perilaku *caring* adalah melayani dengan sepenuh hati.

Indikator ini memiliki kategori sangat tinggi dengan nilai 4,23, sedangkan indikator yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lain adalah sensitif terhadap diri sendiri dan orang lain dengan nilai 4,10.

Tabel 4. Deskriptif Variabel Motivasi (X2)

No	Indikator	Mean	Kategori
1	Tingkat keinginan untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi kepada klien.	4,24	Sangat Tinggi
2	Konsisten dalam memprioritaskan kebutuhan dan kenyamanan klien.	4,23	Sangat Tinggi
3	Tingkat dedikasi dalam memberikan perawatan yang <i>holistic</i> .	4,14	Tinggi
4	Kemampuan memahami dan merasakan emosi klien.	4,11	Tinggi
5	Responsivitas terhadap perasaan dan kekhawatiran klien.	4,14	Tinggi
6	Kecenderungan untuk berempati dan menyampaikan dukungan emosional kepada klien.	4,14	Tinggi
7	Tingkat sikap positif dan penuh kasih sayang terhadap klien.	4,21	Tinggi
8	Tingkat kesabaran dan pengertian terhadap klien, terutama dalam situasi menentang.	4,11	Tinggi
9	Kecenderungan untuk menyampaikan perawatan dengan penuh kebaikan dan kehangatan.	4,15	Tinggi
10	Tingkat sensitivitas terhadap kebutuhan fisik dan emosional klien.	4,05	Tinggi
11	Kecenderungan untuk merespon cepat dan tepat terhadap keluhan dan permintaan klien.	4,15	Tinggi
12	Perhatian yang mendalam terhadap kepuasan dan kesejahteraan klien.	4,15	Tinggi
13	Tingkat kesadaran terhadap pentingnya perilaku <i>caring</i> dalam merespon pengalaman klien.	4,18	Sangat Tinggi
14	Refleksi diri terhadap dampak positif perilaku <i>caring</i> pada klien dan diri sendiri sebagai perawat.	4,20	Tinggi
Total Mean X2		4,16	Tinggi

Sumber: Data Primer (2023).

1. Evaluasi Struktural

Evaluasi model struktural berkaitan dengan pengujian hipotesis pengaruh terhadap variabel penelitian. Menurut Hair et al. (2021), pemeriksaan evaluasi model struktural dilakukan dalam tiga tahap. *Pertama*, memeriksa tidak adanya multikolinieritas antara variabel dengan ukuran inner VIF (*Variance Inflated Factor*). Nilai inner VIF di bawah 5 menunjukkan tidak ada multikolinieritas antarvariabel. *Kedua*, pengujian hipotesis antara variabel dengan melihat nilai *t-statistic* atau *p-value*. Bila *p-value* lebih kecil dari 0,05, maka ada pengaruh signifikan antarvariabel. *Ketiga*, nilai *f-square* yaitu pengaruh variabel langsung pada level struktural dengan kriteria *f-square* 0,02 rendah, 0,15 moderat, dan 0,35 tinggi.

Tabel 7 menunjukkan hasil uji multikolinieritas antarvariabel dengan tolok ukur inner VIF. Menurut Hair et al. (2021), nilai inner VIF di bawah 5 menunjukkan tidak ada multikolinieritas antarvariabel. Berdasarkan hasil pengujian tersebut didapatkan bahwa nilai inner untuk variabel motivasi terhadap *soft skills* (3,213), pelatihan kecerdasan emosional terhadap perilaku *caring* (3,262) dan pelatihan kecerdasan emosional terhadap *soft skills* (3,212) VIF < 5, maka tingkat multikolinieritas antarvariabel rendah, sedangkan untuk motivasi terhadap perilaku

caring (12,315) dan *soft Skills* terhadap perilaku *caring* (11,258) menunjukkan VIF > 5, maka tingkat multikolinieritas tinggi.

Tabel 5. Deskriptif Variabel *Soft Skills* (Z)

No	Indikator	Mean	Kategori
1	Kesopanan: tindakan untuk selalu mempertahankan etika ketika berbicara seperti: mencerminkan rasa hormat, eika, adab, dan tatakrma dalam berbicara.	4,23	Sangat Tinggi
2	Presisi: berkomunikasi sesuai dengan tujuan serta menghindari komunikasi yang tidak penting seperti: mengobrol hal pribadi waktu bekerja.	4,16	Tinggi
3	Volume berbicara menggunakan volume yang tepat dalam berbicara (tidak meninggikan suara, tidak keras atau pun lemah).	4,17	Tinggi
4	Kejelasan dalam menyampaikan informasi (hal ini penting untuk memastikan bahwa lawan bicara mendengarkan).	4,23	Tinggi
5	Postur tubuh dan bahasa tubuh: menjaga sikap dan bahasa tubu yang baik dapat menunjang komunikasi verbal yang dilakukan.	4,26	Tinggi
6	Menjadi pendengar yang baik.	4,21	Sangat Tinggi
7	Bersikap membuka diri.	4,11	Tinggi
8	Focus kepada kebutuhan misalnya memenuhi kebutuhan klien secara tepat dan detail.	4,16	Tinggi
9	Tidak menilai secara subjektif: memahami cara pandang klien, dan tidak menghakimi klien salah atau benar.	4,13	Tinggi
10	Memberi bantuan kepada klien, menunjukkan empati dengan memberikan dukungan dan menawarkan bantuan terhadap kebutuhan klien.	4,20	Tinggi
11	Ketengan hati dalam menghadapi keunikan dari klien. Misalnya menunjukkan sikap tenang dalam menghadapi segala keluhan klien	4,14	Tinggi
12	Memiliki perasaan belas kasih/rasa kasih sayang kepada orang lain.	4,17	Tinggi
Total Mean Z		4,18	Tinggi

Sumber: Data Primer (2023).

Tabel 6. Deskriptif Variabel Perilaku *Caring* (Y)

No	Indikator	Mean	Kategori
1	Sikap kepercayaan dan penuh harapan.	4,14	Tinggi
2	Sensitif terhadap diri sendiri dan orang lain.	4,10	Tinggi
3	Hubungan saling percaya.	4,13	Tinggi
4	Meningkatkan dan menerima ekspresi positif dan negatif.	4,12	Tinggi
5	Pengetahuan dan ketrampilan.	4,20	Sangat Tinggi
6	Mampu menciptakan hubungan yang harmonis.	4,19	Tinggi
7	Empati dan peduli.	4,17	Tinggi
8	Melayani dengan sepenuh hati.	4,23	Sangat Tinggi
Total Mean Y		4,13	Tinggi

Sumber: Data Primer (2023).

Tabel 7. Collinearity Statistics-Inner Model

	VIF
Motivasi → Perilaku Caring	12,315
Motivasi → <i>Soft Skills</i>	3,213
Pelatihan EI → perilaku <i>caring</i>	3,262
Pelatihan EI → <i>soft skills</i>	3,212
<i>Soft Skills</i> → Perilaku <i>Caring</i>	11,258

Sumber: SEM-PLS (2023).

Tabel 8. R-square

	R-square	Adjusted R-square
Perilaku <i>Caring</i>	0,903	0,900
<i>Soft Skills</i>	0,911	0,910

Sumber: SEM-PLS (2023).

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 8, besarnya pengaruh pelatihan *emotional intelligence* dan motivasi terhadap *soft skills* secara simultan sebesar 0,911. Selanjutnya, besarnya pengaruh simultan pelatihan kecerdasan emosional dan motivasi dimediasi *soft skills* terhadap perilaku *caring* sebesar 0,903.

Tabel 9. Taksiran Model SRMR

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0,06	0,06

Sumber: SEM-PLS (2023).

Hasil estimasi model adalah 0,06 yang berarti bahwa model mempunyai kecocokan *acceptable fit*. Data empiris dapat menjelaskan pengaruh antara variabel dalam model. Artinya, hasil estimasi model mendukung interpretasi bahwa variabel-variabel yang terlibat dalam model memiliki hubungan yang dapat dijelaskan oleh data empiris. Dengan kata lain, model yang diestimasi memiliki tingkat kecocokan yang memadai dengan data empiris yang dikumpulkan dari penelitian.

Tabel 10. Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (Direct Effect)

Hipotesis	Path Coefficient	p-value	95% Interval Kepercayaan		f-square
			Batas bawah	Batas atas	
Pelatihan EI → <i>Soft Skills</i>	0,066	0,136	-0,020	0,153	0,015
Motivasi → <i>Soft Skills</i>	0,899	0,000	0,822	0,975	2,833
Pelatihan EI → Perilaku <i>Caring</i>	0,12	0,819	-0,089	0,119	0
Motivasi → Perilaku <i>Caring</i>	0,472	0,010	0,111	0,836	0,186
<i>Soft Skills</i> → Perilaku <i>Caring</i>	0,440	0,019	0,081	0,885	0,21

Sumber: SEM-PLS (2023).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung pada Tabel 10, maka hipotesis pertama (H1) ditolak, yaitu Pelatihan Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap *Soft Skills* dengan *Path Coefficient* (-0.020) menunjukkan arah hubungan antara variabel pelatihan kecerdasan emosional terhadap *soft Skills*. Angka negatif menunjukkan bahwa hubungan berlawanan arah. Dengan kata lain, pelatihan kecerdasan emosional tidak secara signifikan memengaruhi *soft Skills*.

Meskipun dampaknya tergolong rendah, *p-values* ($0,136 > 0,05$). Nilai *p* yang lebih besar dari tingkat signifikansi ($0,05$) menunjukkan bahwa hasil tersebut tidak cukup kuat secara statistik untuk menolak hipotesis nol. Ini menyiratkan bahwa perbedaan yang diamati dalam *path coefficient* dapat terjadi secara kebetulan dan tidak dapat dianggap sebagai signifikan secara statistik.

Selanjutnya, hipotesis kedua (H2) diterima, yaitu Motivasi berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap *Soft Skills* dengan *Path Coefficient* ($0,899$) yang menunjukkan arah hubungan antara variabel motivasi dan *soft skills*. Angka positif menunjukkan hubungan yang sejalan, yaitu semakin tinggi tingkat motivasi, semakin tinggi pula tingkat pengembangan *soft Skills* dan dampaknya tergolong tinggi. Angka *p-values* ($0,000 < 0,05$) menunjukkan nilai *p* yang sangat kecil ($0,000$) yang lebih kecil dari tingkat signifikansi ($0,05$) menunjukkan bahwa hasil tersebut secara statistik signifikan. Ini menyiratkan bahwa perbedaan yang diamati dalam *path coefficient* tidak terjadi secara kebetulan dan dapat dianggap sebagai signifikan secara statistik.

Hipotesis ketiga (H3) ditolak, yaitu Pelatihan Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap Perilaku *Caring* dengan *Path Coefficient* ($0,12$) menunjukkan arah hubungan antara variabel pelatihan kecerdasan emosional dan perilaku *caring*. Angka positif menunjukkan hubungan yang sejalan atau positif, tetapi dampaknya tergolong rendah meskipun positif. Angka ini tidak mencapai tingkat signifikansi yang memadai untuk dianggap sebagai dampak yang berarti, sedangkan *p-values* ($0,819 > 0,05$). Nilai *p* ($0,819$) yang lebih besar dari tingkat signifikansi ($0,05$) menunjukkan bahwa hasil tersebut tidak cukup kuat secara statistik untuk menolak hipotesis nol. Ini menyiratkan bahwa perbedaan yang diamati dalam *path coefficient* dapat terjadi secara kebetulan dan tidak dapat dianggap sebagai signifikan secara statistik.

Hipotesis keempat (H4) diterima, yaitu Motivasi berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap Perilaku *Caring* dengan *Path Coefficient* ($0,472$) yang menunjukkan hubungan antara variabel motivasi dan perilaku *caring*. Angka positif menunjukkan hubungan yang sejalan atau positif. Dalam konteks ini, semakin tinggi tingkat motivasi, semakin tinggi juga tingkat perilaku *caring*, dan dampaknya tergolong moderat, sedangkan *p-values* ($0,010 < 0,05$). Nilai *p* yang lebih kecil dari tingkat signifikansi ($0,05$) menunjukkan bahwa hasil secara statistik signifikan. Ini menyiratkan bahwa perbedaan yang diamati dalam *path coefficient* tidak terjadi secara kebetulan dan dapat dianggap sebagai signifikan secara statistik.

Hipotesis kelima (H5) diterima, yaitu *Soft Skills* berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap Perilaku *Caring* dengan *Path Coefficient* ($0,440$) yang menunjukkan arah hubungan antara variabel *soft Skills* dan perilaku *caring*. Angka positif menunjukkan hubungan yang sejalan atau positif. Dalam konteks ini, semakin tinggi tingkat *soft Skills*, semakin tinggi juga tingkat perilaku *caring* dan dampaknya tergolong moderat, sedangkan *p-values* ($0,019 < 0,05$). Nilai *p* yang lebih kecil dari tingkat signifikansi ($0,05$) menunjukkan bahwa hasil secara statistik signifikan. Ini menyiratkan bahwa perbedaan yang diamati dalam *path coefficient* tidak terjadi secara kebetulan dan dapat dianggap sebagai signifikan secara statistik.

Hipotesis keenam (H6) ditolak, yaitu *soft skills* tidak mampu memediasi pengaruh pelatihan kecerdasan emosional terhadap perilaku *caring* dengan *Path Coefficient* ($0,032$) yang menunjukkan seberapa besar efek atau pengaruh pelatihan kecerdasan emosional terhadap perilaku *caring* melalui variabel *soft skills* sebagai variabel mediasi. Nilai yang

sangat rendah ini menunjukkan bahwa, secara praktis pengaruhnya sangat kecil. Nilai *p-values* ($0,277 > 0,05$). Nilai *p* lebih besar dari tingkat signifikansi ($0,05$) yang menunjukkan bahwa hasil secara statistik tidak signifikan. Hasil ini menyiratkan bahwa tidak ada cukup bukti statistik untuk mendukung bahwa *soft Skills* mampu memediasi pengaruh pelatihan kecerdasan emosional terhadap perilaku *caring* dalam populasi yang diuji.

Hipotesis ketujuh (H7) diterima, yaitu *Soft Skills* mampu memediasi pengaruh Motivasi terhadap Perilaku *Caring* dengan *Path Coefficient* ($0,431$) yang menunjukkan seberapa besar efek atau pengaruh motivasi terhadap perilaku *caring* melalui variabel *soft Skills* sebagai variabel mediasi. Nilai yang tinggi menunjukkan bahwa pengaruh signifikan motivasi terhadap perilaku *caring*, dan secara praktis *soft skills* berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan ini. Nilai *p-values* ($0,017 < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa terdapat bukti statistik yang cukup untuk menolak hipotesis nol. Dengan kata lain, ada dukungan statistik yang kuat untuk klaim bahwa *soft skills* mampu memediasi pengaruh motivasi terhadap perilaku *caring*.

Tabel 11. Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Hipotesis	Path Coefficient	p-value	95% Interval Kepercayaan Path Coefficient		Statistic upsilon (v)
			Batas bawah	Batas atas	
Pelatihan EI → <i>Soft Skills</i> → Perilaku <i>Caring</i>	0,032	0,277	-0,006	0,104	8,296
Motivasi → <i>Soft Skills</i> → Perilaku <i>Caring</i>	0,431	0,017	0,077	0,793	0,186

Sumber: SEM-PLS (2023).

2. Uji Mediasi

Berdasarkan Tabel 11, hasil *specific indirect effect* menunjukkan bahwa *soft skills* berperan signifikan sebagai variabel mediasi yang mampu memediasi pengaruh motivasi terhadap perilaku *caring*, maka peran *soft skills* adalah *partial mediation*, karena *soft skills* positif yang disebut sebagai *complementary partial mediation*. Pelatihan kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap perilaku *caring*. Namun, *soft skills* sebagai mediasi akan berperan dalam *full mediation*.

Pembahasan

1. Pengaruh pelatihan kecerdasan emosional terhadap *soft skills* perawat

Pelatihan kecerdasan emosional dalam keperawatan adalah suatu program pelatihan yang mencakup ketrampilan menghadapi tekanan, mengenali dan mengekspresikan emosi, memotivasi diri, empati serta ketrampilan berhubungan dengan orang lain (Foji et al., 2020). Paomey et al. (2016), mengatakan bahwa pelatihan kecerdasan emosional ini diberikan kepada perawat agar mampu memiliki kinerja profesional di bidang keperawatan yang berprinsip pada pemberian asuhan keperawatan dalam bekerja sama dengan klien, keluarga klien, teman sejawat dan tenaga kesehatan lainnya. Pelatihan kecerdasan emosional memiliki keterkaitan erat dengan *soft skills* pada perawat. Penerapan pelatihan kecerdasan emosional yang baik dapat membantu karyawan dalam meningkatkan *soft skills* perawat (Nasution et al., 2020), memperkuat hubungan dengan klien, dan meningkatkan pengalaman perawatan secara keseluruhan sehingga, dapat me-

nyelesaikan pekerjaan, mencairkan suasana, mengatasi konflik dan kesalahpahaman, serta bekerja secara harmonis, dan berhubungan dengan orang (Samsualam et al., 2021).

Berdasarkan hasil analisis dengan pengujian SEM-PLS diperoleh bahwa pelatihan kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap *soft skills* perawat pada sebuah Rumah Sakit di Kota Salatiga. Artinya tidak adanya hubungan antara pelatihan kecerdasan emosional dan *soft skills* perawat. Berarti bahwa perubahan dalam pelatihan kecerdasan emosional tidak akan memengaruhi tingkat *soft skills* perawat pada salah satu RS di Kota Salatiga. Hasil penelitian berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Efanti (2018), bahwa pelatihan pendidikan kesehatan kecedarsan emosioanal berpengaruh signifikan terhadap kompetensi perawat terkait *attitude* dan *skills*.

2. Pengaruh motivasi terhadap *soft skills* perawat

Menurut Hidayat (2021), mengatakan bahwa kemampuan kecakapan dan ketrampilan karyawan tidak ada artinya bagi suatu instansi ataupun perusahaan jika tidak memiliki kemauan untuk berkerja keras dengan mempergunakan kemampuan, kecakapan dan ketrampilan yang dimilikinya. Pekerjaan yang dilakukan didorong oleh suatu kekuatan dalam diri seseorang yang disebut motivasi (Mulang, 2023). Perawat yang mempunyai kompetensi *soft skills* yang memadai tentu akan mempunyai motivasi kerja yang baik begitu pula sebaliknya jika seseorang tidak memiliki *soft skills* yang mencakup kemampuan memotivasi diri sendiri dan orang lain, kemampuan komunikasi, kemampuan membuat relasi, kejujuran, berlaku adil, kemampuan beradaptasi serta kemampuan memecahkan masalah dan lain-lain dalam suatu pekerjaan maka individu tersebut akan memiliki sedikit motivasi kerja yang tentu berpengaruh pada hasil akhir pekerjaan, sehingga berdampak pada penerapan *soft skills* (Heldawati et al., 2022).

Berdasarkan hasil analisis dengan pengujian SEM-PLS diperoleh bahwa motivasi memiliki pengaruh terhadap *soft skills* perawat. Artinya, motivasi memiliki hubungan dengan *soft skills*. Tinggi rendahnya tingkat motivasi dapat berdampak pada tinggi rendahnya tingkat pengembangan *soft skills* perawat pada salah satu RS di Kota Salatiga terjadi tinggi atau tercapai maka *soft skills* perawat akan dapat tercapai. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Rosalinna dan Andriyani (2018) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap *soft skills* perawat (disiplin, tanggung jawab, komunikasi dan kerja sama, empati, peduli dengan klien). Sejalan dengan penelitian Puspanegara et al. (2022) yang menemukan bahwa ada pengaruh motivasi kerja terhadap *soft skills* perawat.

3. Pengaruh pelatihan kecerdasan emosional terhadap perilaku *caring*

Pelatihan kecerdasan emosional dilakukan untuk membantu perawat menerapkan perilaku *caring* (Suwitri et al., 2020). Kemampuan perawat yang dilatih melalui kecerdasan emosional dapat membantu perawat mengenali emosi orang lain dan mampu berhubungan dengan orang lain serta mampu melakukan komunikasi interpersonal dengan klien (Prihandhani & Kio, 2019). Adanya kecerdasan emosional memberikan dampak bagi perawat untuk meningkatkan kepedulian, kepekaan terhadap klien, dapat lebih memahami sikap-sikap klien dan mempererat hubungan sosial yang mendalam dengan klien, sehingga klien akan merasa lebih diperhatikan, meningkatkan tingkat penyembuhan serta meningkatkan kepuasan klien (Koesmarsono et al., 2020).

Berdasarkan hasil analisis dengan pengujian SEM-PLS diperoleh bahwa pelatihan kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap perilaku *caring*. Artinya, tidak ada

hubungan antara pelatihan kecerdasan emosional dan perilaku *caring*. Tinggi rendahnya pelatihan kecerdasan emosional tidak akan memberikan dampak yang berarti terhadap tingkat perilaku *caring* perawat. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggaswari et al. (2022), hasil menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan terkait pelatihan *emotional intelligence* dan *caring behavior* peserta sebelum dan setelah pelatihan diberikan. Variabel pelatihan *emotional intelligence* terhadap *caring behavior* ini memerlukan waktu yang cukup untuk melatih diri dalam mengelola emosi, hasil menunjukkan bahwa tidak serta melatih perilaku *caring* yang dimiliki oleh *care giver*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihandhani dan Kio (2019), menyatakan bahwa ada pengaruh pelatihan manajemen emosional terhadap perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Balimed Denpasar.

4. Pengaruh motivasi terhadap perilaku *caring*

Motivasi adalah suatu dorongan semangat kerja seseorang agar mau bekerja dengan memberikan secara optimal kemampuan dan keahliannya guna mencapai tujuan organisasi, serta perilaku seseorang dipengaruhi dan dirangsang oleh keinginan, pemenuhan kebutuhan, serta tujuan dan kepuasannya (Sunyoto, 2015). Setiap dorongan yang mengarah pada perilaku yang dimiliki perawat saat bekerja akan berbeda sehingga perawat dalam mengungkapkan perilaku *caring* kepada klien juga akan berbeda (Khodijah & Marni, 2014).

Berdasarkan hasil analisis dengan pengujian SEM-PLS diperoleh bahwa motivasi berpengaruh terhadap perilaku *caring*. Artinya, motivasi memiliki hubungan dengan perilaku *caring*. Tinggi rendahnya tingkat motivasi akan berdampak pada tinggi rendahnya tingkat perilaku *caring* perawat pada salah satu RS di Kota Salatiga. Adanya motivasi yang tinggi dalam diri perawat akan mendorongnya bertindak dan melaksanakan asuhan keperawatan dengan baik, sehingga berpengaruh pada kinerja dan perilakunya. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bernadetha et al. (2019), menunjukkan adanya hubungan signifikan antara motivasi kerja dengan perilaku *caring* perawat. Penelitian lain dari Hasanah et al. (2021), menjelaskan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif terhadap perilaku *caring* perawat di RSUD Kabupaten Kaur. Ini berarti semakin tinggi motivasi perawat, perilaku *caring* perawat akan semakin tinggi.

5. Pengaruh *soft skills* terhadap perilaku *caring*

Soft Skills dalam menerapkan *caring* merupakan esensial sebagai nilai profesional dan personal penting dalam penyediaan standar normatif yang mengarahkan tindakan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada klien (Yousef et al., 2020). Kompetensi *soft Skills* perawat berhubungan dalam menentukan kualitas interaksi perawat-klien. Hal ini menandakan *soft Skills* baik berpotensi menghasilkan kinerja yang baik daripada *soft Skills* yang kurang, serta memiliki efek secara parsial terhadap perilaku *caring* perawat di ruangan rawat inap RS. Hal tersebut ditunjang dengan adanya ilmu intelektual berupa pengetahuan, ketrampilan, perilaku, pribadi ketersediaan sarana prasarana fisik, mempunyai human relation yang baik, dan memiliki integritas personal di dalam menjalankan pelayanan keperawatan (Budiawan et al., 2015).

Berdasarkan hasil analisis pengujian SEM-PLS diperoleh bahwa *soft Skills* berpengaruh terhadap perilaku *caring*. Artinya *soft Skills* memiliki hubungan dengan perilaku *caring*. Tinggi rendahnya tingkat motivasi akan berdampak pada tinggi rendahnya tingkat perilaku *caring* perawat pada salah satu RS di Kota Salatiga, dan dampaknya tergolong memediasi. Jika perawat memiliki *soft Skills* yang baik, maka dalam menjalan-

kan tugasnya akan memberikan dampak yang baik bagi klien dan keluarga. Hasil sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hmenap dan Achmalona (2019) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh kompetensi yang mencakup sikap kerja terhadap perilaku perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan profesional di instalasi rawat inap RSUD Praya.

6. *Soft skills* memediasi pelatihan kecerdasan emosional terhadap perilaku *caring*

Soft Skills adalah ketrampilan, kemampuan, dan sifat-sifat yang terkait dengan kepribadian dan sikap, bukan hanya pengetahuan formal atau teknis (Mahasneh & Thabet, 2015). *Soft Skills* dalam penerapan *caring* pada asuhan keperawatan dapat memberikan rasa nyaman, perhatian kasih sayang, kepedulian, pemeliharaan kesehatan, memberi dorongan, empati, minat, cinta, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan, dan siap membantu klien (Kusmiran, 2018). Penerapan *soft Skills* yang baik akan muncul kecerdasan emosional. Dengan meningkatnya kecerdasan emosional melalui pelatihan, perawat dapat memperkuat ketrampilan *caring*nya. Pelatihan ini juga membantu perawat berkomunikasi lebih baik, mengatasi situasi sulit, dan menjaga keseimbangan emosional, yang semuanya berdampak pada peningkatan kualitas perawatan (Anggaswari et al., 2022). Namun, tindakan *soft skills* dalam menerapkan *caring* perawat tergantung pada gambaran diri perawat kualitas pribadi, gaya kerja klinis, pendekatan interpersonal, tingkat motivasi, perhatian terhadap orang lain, penggunaan waktu dan sikap konsisten dari masing-masing individu (Sulistiyorini et al., 2018).

Berdasarkan hasil analisis pengujian SEM-PLS diperoleh bahwa *soft skills* tidak berpengaruh dalam memediasi pelatihan kecerdasan emosional terhadap perilaku *caring*. Artinya tidak ada hubungan antara *soft skills* sebagai mediator dalam hubungan antara pelatihan kecerdasan emosional dan perilaku *caring* perawat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengembangan *soft skills* melalui pelatihan kecerdasan emosional tidak memperkuat atau tidak secara signifikan berkontribusi pada peningkatan perilaku *caring* pada perawat pada salah satu RS di Kota Salatiga. Hasil dari temuan penelitian ini menjadi sebuah pembaharuan dikarenakan *soft skills* tidak dapat memediasi pelatihan kecerdasan emosional terhadap perilaku *caring* perawat. Artinya *soft skills* selalu muncul dalam kehidupan karyawan hal ini mengindikasikan bahwa *soft skills* masih belum mampu dalam memediasi pelatihan kecerdasan emosional terhadap perilaku *caring*. Jika karyawan belum mampu untuk memenuhi *soft skills* melalui pelatihan maka kecerdasan emosional akan berakibat pada perilaku *caring* perawat dalam menjalankan pekerjaannya pada RS. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Seo (2022), menunjukkan adanya korelasi positif antara pelatihan manajemen emosional dan perilaku *caring*, dengan kompetensi *soft skill* (kasih sayang). Selain itu, kompetensi belas kasih perawat dipastikan mempunyai efek mediasi parsial terhadap hubungan antara perilaku *caring* dengan kualitas pelayanan keperawatan *soft skills* memediasi motivasi terhadap perilaku *caring* perawat.

7. *Soft skills* memediasi motivasi terhadap perilaku *caring*

Soft skills melalui proses interpersonal dapat menolong dan melayani orang lain yang membutuhkan pelayanan atau khususnya kebutuhan kesehatan klien. *Soft skills* yang dimiliki oleh perawat seperti komunikasi, ketrampilan interpersonal, profesional, asertif dan kemampuan manajemen dapat diterapkan dengan baik jika perawat memiliki dorongan dalam diri yang disebut motivasi. Dengan adanya motivasi kerja yang tinggi akan menghasilkan perilaku dan prestasi kerja baik *hard skills* maupun *soft skills*. Motivasi

yang tinggi dalam diri perawat akan mendorong perawat untuk bertindak dan melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga berpengaruh pada perilaku *caring* yang dimiliki perawat saat bekerja dan meningkatkan produktivitas kerja dalam menerapkan asuhan keperawatan kepada klien.

Berdasarkan hasil analisis pengujian SEM-PLS diperoleh bahwa *soft skills* berpengaruh dalam memediasi motivasi terhadap perilaku *caring*. Artinya terdapat hubungan *Soft skills* dalam memediasi motivasi terhadap perilaku *caring* perawat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengembangan *soft skills* melalui motivasi dapat memperkuat atau secara signifikan berkontribusi pada peningkatan perilaku *caring* pada perawat pada salah satu RS di Kota Salatiga. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sapuan dan Soliha (2017) menemukan bahwa berdasarkan uji mediasi dapat diketahui bahwa variabel motivasi berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat dalam berperilaku *caring* melalui variabel kompetensi sebagai mediasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa pelatihan kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap *soft skills* perawat. Motivasi berpengaruh terhadap *soft skills*. Pelatihan kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap perilaku *caring*. Motivasi berpengaruh terhadap pengaruh terhadap perilaku *caring*. *Soft skills* berpengaruh terhadap perilaku *caring*. *Soft skills* tidak berpengaruh dalam memediasi pelatihan kecerdasan emosional terhadap perilaku *caring*. *Soft skills* berpengaruh dalam memediasi motivasi terhadap perilaku *caring*.

Kelamahan dalam penelitian ialah bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap *soft skills* dan perilaku *caring*. Penelitian mendatang perlu mempertimbangkan dan melakukan evaluasi lebih lanjut terkait desain pelatihan kecerdasan emosional yang diberikan agar tercapai sesuai tujuan RS guna meningkatkan kualitas pelayanan dan perawatan klien. Selain itu, keterbatasan dalam temuan ini adalah *soft skills* tidak memediasi pelatihan kecerdasan emosional terhadap perilaku *caring* perawat, sehingga saran bagi penelitian berikutnya ialah perlunya penelitian lebih lanjut terkait variabel tersebut agar dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang interaksi antarvariabel pelatihan kecerdasan emosional, *soft skills*, dan perilaku *caring*. Selanjutnya, generalisasi belum dibuat mengingat objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini hanya fokus pada karyawan perawat pada sebuah rumah sakit di Kota Salatiga. Ke depannya diharapkan penelitian dapat memperluas di luar objek RS di Kota Salatiga. Misalnya, di lain tempat penelitian seperti perusahaan-perusahaan, sehingga nantinya akan dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana model keterikatan karyawan yang dihasilkan pada penelitian ini dapat berlaku secara lebih luas.

REFERENSI

- Aeni, W. N., Winani, W., & Sutioso, H. (2019). Perilaku Caring Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan di Salah Satu RS di Kabupaten Indramayu. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 7(2), 1–22.
<https://doi.org/10.33650/jkp.v7i2.604>

- Anggaswari, A. A. A. W. D., Astiti B., N. L. G. P., & Saputro, W. H. (2022). Pelatihan Emotional Intelligence untuk Meningkatkan Caring Behavior pada Caregiver Lansia. *Jurnal Studia Insania*, 9(2), 121–134. <https://doi.org/10.18592/jsi.v9i2.5507>
- Anjani, A. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 3(1). 2579–9312.
- Ardakani, M.F. et al. (2019). The effect of communication skills training on the self-efficacy of nurses: a systematic review and meta-analysis study. *Bali Medical Journal*, 8(1), 144–152. <https://doi.org/10.15562/bmj.v8i1.1315>
- Apriani, D. G. Y., Putri, D. M. F. S., & Widiyani, N. P. D. (2020). Gambaran Perilaku Caring Perawat di Ruang Anggrek Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 16(2), 11–44. <https://doi.org/10.26753/jikk.v16i2.450>
- Astuty, M., & Ginting, D. (2020). Mengoptimalkan Caring Perawat dengan Meningkatkan Kemampuan Soft Skills di Rumah Sakit. *E-Journal Sari Mutiara*, 3(2), 105–111.
- Bernadetha, N., Sasmoko, S., Ria, S. D., Lamhot, N., Elferida, S., Puspa, J. C., & Sudung O., P. (2019). Analysis of Nursing Quality Services. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 10(6), 1380–1384. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.01490.6>
- Budiawan, I. N., Suarjana, K., & Wijaya, I. P. G. (2015). Hubungan Kompetensi, Motivasi dan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 3(2), 143–149. <https://doi.org/10.15562/phpma.v3i2.107>
- Darmawan, D., & Putra, A. R. (2022). Pencapaian Efektivitas Kerja Melalui Optimalisasi Kecerdasan Emosional dan Pemberian Beban Kerja Secara Tepat Kepada Karyawan. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), 8–16. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v5i1.72>
- Demur, D., Mahmud, R., & Yeni F. (2019). Beban Kerja dan Motivasi dengan Perilaku Caring Perawat. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 164–176. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.303>
- Edvardsson, D., Watt, E., & Pearce, F. (2017). Patient experiences of caring and person-centredness are associated with perceived nursing care quality. *Journal of Advanced Nursing*, 73(1). 217–227. <https://doi.org/10.1111/jan.13105>
- Efanti, E. (2018). Pengaruh Pelatihan Pendidikan Kesehatan Terhadap Kompetensi Perawat dan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Rumah Sakit Syarif Hidayatullah. *Hospitalia*, 1(1), 1–11.
- Erkayiran, O., & Demirkiran, F. (2018). The Impact of Improving Emotional Intelligence Skills Training on Nursing Students' Interpersonal Relationship Styles: A Quasi-experimental Study. *International Journal of Caring Sciences*, 11(3), 1901–1912.
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33–48. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>

- Foju, S., Vejdani, M., Salehiniya, H., & Khosrorad, R. (2020). The effect of emotional intelligence training on general health promotion among nurse. *Journal of Education and Health Promotion*, 9(4), 1–5. <https://doi.org/10.4103/jehp.jehp>
- Goleman, D. (2016). *Kecerdasan Emosional: Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi Dari pada IQ*. PT Gramedia.
- Hair, J. F., Hult., G. T. M., Ringle., C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. SAGE Publication, Inc.
- Hasanah, Y. R., Nugroho. S., & Praningrum, P. (2021). Pengaruh Kepribadian dan Motivasi Terhadap Perilaku Caring Perawat di RSUD Kabupaten Kaur. *Student Journal of Business and Management*, 4(2), 350–380. <https://doi.org/10.33369/sjbm.4.2.350-380>
- Heldawati, H., Arofiati, F., & Widakdo, G. (2022). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Perawat. *Jurnal Keperawatan*, 14(3), 597–608.
- Hidayat, R. (2021). Manajemen Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 5(1), 16–23. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>
- Hmenap, M. M., & Achmalona, T. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja terhadap Perilaku Perawat dalam Menerapkanasuhan Keperawatan Profesional di Instalasi Rawat Inap RSUD Praya. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 7(2), 44–48.
- Ibilona, A., Hermawati, A., & Purwanto, A. (2022). Analysis of Organization Citizenship Behavior (OCB) Role in Maximizing Nurses Performance Achievements. *Asia Pacific Journal of Business Economics and Technology*, 2(5). 95–104.
- Khodijah, S., & Marni, E (2014). Hubungan Motivasi Kerja terhadap Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 2(4), 175–179.
- Khosasih, G. H., Hartanti, H., & Dianovinina, K. (2019). Pengaruh Pelatihan Emotional Intelligence Terhadap Perilaku Caring Pengasuh Anak. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 7(2). 3644–3657.
- Ketut, E. N. (2017). Pengaruh Pelatihan Kecerdasan Emosional terhadap Kemampuan Kognitif Manajemen Konflik Kepala Ruangan di RSUD Undata Palu. *Patria Artha Journal of Nursing Science*, 1(2), 107–126.
- Kikanloo, A., Jalali, K., Asadi, Z., Shokrpour, N., Amiri, M., & Bazrafkan, L. (2019). Emotional Intelligence Skills: Is Nurses' Stress and Professional Competence Related to their Emotional Intelligence Training? A quasi experimental study. *Journal of Advances in Medical Education & Professionalism*, 7(3), 138–143. <https://doi.org/10.30476/JAMP.2019.74922>
- Koesmarsono, B., Paramita, T., & Sinambela, C. F. (2020). Pelatihan Kecerdasan Spiritual dan Kecerdasan Emosional untuk Meningkatkan Perilaku Peduli Para Perawat. *Jurnal Psikohumanika*, 12(1), 21–38. <https://doi.org/10.31001/j.psi.v12i1.792>
- Kusmiran, E. (2018). Pelatihan Soft Skills Caring Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kota Bandung. *Jurnal*

Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan, 1(2). 72–81.

<http://doi.org/10.22435/jpppk.v1i2.440>

Lee, H., & Seo, K. (2022). Mediating Effect of Compassion Competence on the Relationship between Caring Behaviors and Quality of Nursing Services in South Korea. *Healthcare (Switzerland)*, 10(5), 964.

<https://doi.org/10.3390/HEALTHCARE10050964>

Lumbantobing, V. B. M., Susilaningsih, F. S., & Dadi, M. (2019). Perilaku Caring Perawat Pelaksana Rawat Inap Rumah Sakit di Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 15(2), 129–133.

<https://doi.org/10.26630/jkep.v15i2.1379>

Mahasneh, J. K., & Thabet, W. (2015). Rethinking Construction Curriculum: A Descriptive Cause Analysis for Soft Skills Gap among Construction Graduates. *51st ASC Annual International Conference Proceedings*, 1–8.

Mulang, H. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai. *Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 6(1), 38–51.

<https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.894>

Mawikere, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M. (2021). Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Memberikan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 71-77. <https://doi.org/https://doi.org/10.35790/jkp.v9i1.36771>

Nasution, S. L. R., Siregar, D. A., Ginting, C. N., & Girsang, E. (2020). Efektifitas Pelatihan Terhadap Peningkatan Kecerdasan Emosional Perawat di RSUD Prima Medan. *Jurnal Maternitas Kebidanan*, 5(2), 1–10.

Paomey, C. J., Mulyadi, N., & Hamel, R. (2016). Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Perawat dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan di Irina A RSUP Prof. dr.R.D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan*, 4(1), 103–111.

<https://doi.org/10.35790/jkp.v4i1.11901>

Prihandhani, G. A. S., & Kio L. A. (2019). Hubungan Motivasi Kerja Perawat dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Wisma Peashanti Tabanan. *Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan*, 8(1). 29–37.

<https://doi.org/10.37341/interest.v8i1.114>

Purwaningsih, D. F. (2018). Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(1). 61–67.

<https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/jik/article/view/152>

Puspanegara, A., Nurazizah, N., Wulan N., & Heryanto, M. L. (2022). Hubungan Kompetensi Perawat Manajer dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana di Instalansi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kuningan Medical Center Tahun 2022. *Journal of Public Health Innovation*, 3(01), 13–21.

<https://doi.org/10.34305/jphi.v3i01.574>

Puspita, S., & Hidayah, A. (2019). Hubungan Motivasi Kerja Perawat dengan Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Jombang. *Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*, 11(2), 7–11.

Ravianto, R. (2018). Analisis Komitmen Organisasi, Pengembangan Karir dan Pemberdayaan terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Badan Pengelola Perbatasan Kepulauan Sangihe. *Jurnal Emba*, 2(3). 991–1000.

- Rosalinna, R., & Andriyani, A. (2018) Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Pengembangan Soft Skill Preseptor dalam Pembelajaran Praktek Klinik. *Interest: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(1), 48–59. <https://doi.org/10.37341/interest.v7i1.69>
- Rumagit, G., Rate, V. P., & Roring, F. (2019). Pengaruh Kerja, Motivasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN Wilayah (PERSERO) Suluttenggo. *EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(3), 3938–3947. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i3.24908>
- Salama, E. S., El-Khoribi, R. A., Shoman, M. E., & Wahby Shalaby, M. A. (2018). EEG-based emotion recognition using 3D convolutional neural networks. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 9(8), 329–337. <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2018.090843>
- Samsualam, S., Agus, A. I., & Amir, H. (2021). Nurses' Caring Behavior in Hospital: A Literature Review. *STRADA: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 10(1), 225–231. <https://doi.org/10.30994/sjik.v10i1.607>
- Sapuan, M., & Soliha, E. (2017). Pengaruh Motivasi dan Karakteristik Pekerja terhadap Kinerja Melalui Kompetensi (Studi pada Tenaga Kesehatan di RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati). *Telaah Manajemen*, 14(2), 200–208.
- Sinaga, O. S., Hasibuan, A., Efendi, E., Priyojadmiko, E., Butarbutar, M., Purba, S., Karwanto, K., Silalahi, M., Hidayatulloh, A., N., & Muliana, M. (2020). *Manajemen Kinerja dalam Organisasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Sondakh, V., Lengkong, F., & Palar, N. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4), 244–253. <https://doi.org/10.35797/jap.v8i4.45884>
- Sulistiyorini, S., Sukartini, T., & Nadatien, I. (2018). Pengaruh Sepuluh Faktor Carative Caring Terhadap Perilaku Caring dan Motivasi Perawat Di Instlasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya. Ten Carative Caring Training Effect of Caring Against Caring Behavior and Nurse Motivation (In RSI Surabaya). *Jurnal Imiah Keperawatan*, 4(2), 101–107. <https://doi.org/10.33023/jikep.v4i2.182>
- Suwitri, K., & Wirajaya, W. (2020). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif terhadap Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bali Royal. *Jurnal Kesehatan Terpadu*, 11(1), 14–21.
- Wahyudi, W., Sutria, E., Azhar, M. U., & Syisnawati, S. (2017). Faktor-Faktor Perilaku Caring di Ruang Perawatan Interna. *Jurnal Islamic Nursing*, 2(2), 82–92
- Watson, J. (2007). Watson's Theory of Human Caring and Subjective Living Experiences: Carative Factors/Caritas Processes as a Disciplinary Guide to the Professional Nursing Practice. *Texto Contexto Enferm*, 16(1), 129–135.
- Yousef, A. S., Shazly, M. M., & Omar, H. A. (2020). Soft Skills Training Strategy and Its Effect on Nurse Interns' Civil Behavior. *Evidence-Based Nursing Research*, 2(3), 1–8. <https://doi.org/10.47104/ebnrojs3.v2i3.132>
- Zainal, V. R., & Basri, A. F. M. (2016). Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. RajaGrafindo Persada.