

# Pengaruh Religiusitas Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Paninggahan Kabupaten Solok yang di Mediasi Oleh Empati

Radom Adaira<sup>1</sup>, Anne Putri<sup>2\*</sup>, Imran<sup>3</sup>, Delfia Tanjung Sari<sup>4</sup>

<sup>1,2\*</sup> Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim, Bukittinggi, Indonesia.

<sup>3</sup> Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim, Bukittinggi, Indonesia.

<sup>4</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Andalas, Padang, Indonesia.

Email: Radomadaira79@gmail.com<sup>1</sup>, anne\_kop10@yahoo.com<sup>2\*</sup>, imran\_spirite@yahoo.com<sup>3</sup>, delfia@eb.unand.ac.id<sup>4</sup>

## Histori Artikel:

Dikirim 8 Mei 2026; Diterima dalam bentuk revisi 15 Juli 2026; Diterima 10 Agustus 2026; Diterbitkan 1 Oktober 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET) – Lembaga KITA.

## Suggested citation:

Adaira, R., Putri, A., Imran, I., & Sari, D. T. (2026). Pengaruh Religiusitas Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Paninggahan Kabupaten Solok yang di Mediasi Oleh Empati. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 12(5), 4897-4907. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v12i5.7152>.

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh religiusitas terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh empati di Puskesmas Paninggahan, Kabupaten Solok. Menggunakan pendekatan kuantitatif kausal, penelitian ini melibatkan seluruh 45 pegawai sebagai responden melalui teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis dengan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil pengujian menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan empati. Empati juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Uji efek tidak langsung mengonfirmasi bahwa empati memediasi secara signifikan hubungan antara religiusitas dan kinerja. Model memiliki kekuatan prediktif yang kuat dengan untuk kinerja pegawai. Penelitian ini menyimpulkan bahwa internalisasi nilai keagamaan meningkatkan kinerja secara langsung dan tidak langsung melalui penguatan kapasitas empatik. Implikasi praktisnya, manajemen disarankan mengintegrasikan pembinaan spiritualitas kerja dan pelatihan empati sebagai strategi holistik untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan primer di wilayah pedesaan.

**Kata Kunci:** Religiusitas; Empati; Kinerja Pegawai; Puskesmas.

## Abstract

This study aims to analyze the effect of religiosity on employee performance mediated by empathy at Puskesmas Paninggahan, Solok Regency. Employing a quantitative causal approach, the research involved all 45 health center employees as respondents using a total sampling technique. Data were collected via structured questionnaires and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hypothesis testing reveals that religiosity has a positive and significant effect on employee performance and empathy. Empathy also demonstrates a positive and significant influence on performance. The indirect effect test confirms that empathy significantly mediates the relationship between religiosity and performance. The model exhibits strong predictive power with for performance and Q<sup>2</sup>predict. The study concludes that internalizing religious values enhances performance both directly and indirectly through strengthened empathetic capacity. Practically, health center management should integrate workplace spirituality development and empathy training as a holistic strategy to optimize primary healthcare service quality in rural areas.

**Keyword:** Religiosity; Empathy; Employee Performance; Health Center.

## 1. Pendahuluan

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer, memainkan peran strategis dalam mencapai tujuan kesehatan nasional. Puskesmas tidak hanya bergantung pada infrastruktur dan anggaran, melainkan juga pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang menjalankannya. Kinerja pegawai Puskesmas yang mencakup aspek kuantitatif seperti jumlah pasien yang dilayani dan capaian program imunisasi, serta kualitatif seperti sikap ramah dan empati terhadap pasien, menjadi penentu utama kepuasan masyarakat. Studi dari Hassan *et al.* (2022) menunjukkan bahwa di sektor publik, kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor internal seperti motivasi spiritual dan eksternal seperti dukungan organisasi, yang jika tidak seimbang dapat menurunkan efisiensi layanan. Di Indonesia, di mana penduduknya beragama dan nilai-nilai religius melekat kuat dalam kehidupan sehari-hari, religiusitas muncul sebagai faktor internal yang potensial mempengaruhi sikap dan perilaku kerja pegawai. Religiusitas didefinisikan sebagai tingkat keterlibatan individu dalam keyakinan, praktik, dan pengalaman keagamaan, yang meliputi dimensi kognitif (pengetahuan agama), afektif (perasaan spiritual), dan perilaku (ibadah rutin) (Huber & Huber, 2012). Religiusitas bukan hanya ritual pribadi, melainkan sumber motivasi yang mendorong etos kerja tinggi, seperti keikhlasan dan tanggung jawab moral. Penelitian De Carlo *et al.* (2020) menemukan bahwa di lingkungan kerja yang mendukung spiritualitas, pegawai menunjukkan peningkatan keterlibatan dan kinerja, karena nilai-nilai agama membantu mengatasi stres dan meningkatkan komitmen organisasi. Religiusitas berpotensi mempengaruhi kinerja melalui mekanisme empati sebagai mediator. Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan emosi orang lain, serta merespons dengan kepedulian yang tulus, yang sangat relevan dalam pelayanan kesehatan di mana pasien sering kali menghadapi masalah fisik dan emosional (Derksen *et al.*, 2013). Dalam konteks religius, ajaran seperti kasih sayang (rahmah) dan tolong-menolong dalam Islam mendorong pengembangan empati. Studi Ghaleb & Alshiha (2023) menunjukkan bahwa religiusitas Islam memoderasi hubungan antara dukungan sosial dan kesuksesan karir melalui spiritualitas kerja, di mana empati berperan sebagai penghubung emosional. Di sektor kesehatan, empati pegawai dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kepatuhan terhadap pengobatan, sehingga secara tidak langsung meningkatkan kinerja keseluruhan.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa meskipun religiusitas masyarakat Indonesia tinggi, data BPS (2023) menyatakan Indonesia penduduknya beragama dan partisipasi ibadah rutin mencapai 70%, kinerja pelayanan kesehatan primer masih menghadapi tantangan. Kabupaten Solok, khususnya di Puskesmas Paninggahan melayani wilayah pedesaan dengan karakteristik geografis perbukitan dan akses transportasi yang terbatas, serta jumlah kunjungan pasien yang cukup tinggi setiap harinya. Berdasarkan laporan kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Solok tahun 2024, Puskesmas Paninggahan menerima sejumlah pengaduan pelayanan, dengan mayoritas keluhan berfokus pada sikap dan empati petugas kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek empati dan kinerja pegawai masih menjadi persoalan penting dalam pelayanan kesehatan di wilayah tersebut. Di sisi lain, Kabupaten Solok dikenal sebagai daerah dengan tingkat religiusitas masyarakat yang relatif tinggi. Data BPS Kabupaten Solok tahun 2023 menunjukkan bahwa mayoritas dengan tingkat partisipasi ibadah rutin yang cukup tinggi. Tingginya religiusitas masyarakat ini seharusnya juga tercermin dalam nilai-nilai kerja pegawai puskesmas sebagai bagian dari komunitas sosial yang sama. Oleh karena itu, muncul pertanyaan penting mengenai sejauh mana religiusitas pegawai puskesmas berpengaruh terhadap empati dan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Selain itu, Puskesmas Paninggahan menghadapi tantangan gap kinerja pegawai akibat beban kerja tinggi dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan empati. Teori Gap menjadi kerangka utama untuk menganalisis kesenjangan ini, di mana Expectancy Disconfirmation Theory menjelaskan diskonfirmasi antara ekspektasi ideal dan kinerja aktual yang menurunkan motivasi pegawai (Oliver, 1980). Penelitian terkini memperkaya pemahaman teori gap dalam konteks kinerja pegawai. Istiqamah (2024) mengidentifikasi research gap pada tunjangan kinerja dan gaya kepemimpinan di BKPSD M, di mana 94% pegawai mengalami kesenjangan kinerja rendah akibat ketidaksesuaian harapan dengan realitas organisasional.

## RESEARCH ARTICLE

Di Puskesmas Paninggahan, survei awal BPS Solok (2025) menunjukkan gap empati dan ketepatan waktu mencapai 25-30%, dan ini Berbanding Lurus dengan teori dan penelitian sebelumnya, dimana dipengaruhi rendahnya religiusitas praktis pegawai meski budaya lokal mendukungnya (Van cappellen, 2016). Teori Workplace Spirituality (Hassan *et al.*, 2021) menjelaskan bahwa religiusitas di tempat kerja meningkatkan well-being pegawai melalui integrasi nilai spiritual, yang pada gilirannya meningkatkan empati. Dalam studi tersebut, religiusitas memengaruhi *public service motivation* di sektor publik, di mana empati berperan sebagai mediator antara spiritualitas dan kesejahteraan. Empati, sebagai mediator, didukung oleh model Positive Activity Model Pargament, (2013), yang menyatakan bahwa aktivitas positif seperti praktik religius meningkatkan emosi positif, termasuk empati, yang kemudian memengaruhi outcome seperti kinerja. Dalam konteks kesehatan, Derksen *et al.* (2023) menemukan empati tenaga kesehatan berkorelasi positif dengan kepuasan pasien, dengan religiusitas sebagai prediktor tidak langsung. Di Puskesmas, di mana pegawai sering berhadapan dengan pasien dari latar belakang miskin atau terpencil, empati dapat mengurangi kesenjangan pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian bertujuan untuk menganalisis Religiusitas Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Paninggahan Kabupaten Solok Yang Di Mediasi Oleh Empati yang merupakan variabel utama dalam sektor Kesehatan.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Religiusitas

Religiusitas merupakan konsep fundamental dalam studi psikologi agama dan sosiologi yang menggambarkan tingkat keterlibatan, keyakinan, dan praktik individu terhadap ajaran agamanya dalam kehidupan sehari-hari. Secara etimologis, istilah religiusitas berasal dari bahasa Latin "religio" yang berarti ikatan atau ketaatan, yang kemudian berkembang menjadi pemahaman tentang hubungan vertikal antara manusia dengan Tuhan serta horizontal antarmanusia (Goreta *et al.*, 2021). Dalam konteks Indonesia yang multikultural, religiusitas tidak hanya mencakup ritual formal, tetapi juga internalisasi nilai-nilai agama yang memengaruhi perilaku sosial dan moral individu. Konsep ini menjadi semakin relevan di era modern di mana tantangan sekularisasi dan globalisasi sering menguji keteguhan keimanan, sehingga para ahli menekankan religiusitas sebagai benteng stabilitas psikologis dan sosial (El Hafiz, 2021). Pengertian religiusitas yang komprehensif menuntut pemahaman multidimensional, meliputi aspek kognitif, afektif, dan konatif, yang semuanya saling terkait dalam membentuk kepribadian beragama yang matang.

### 2.2 Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai mencakup hasil yang dicapai oleh individu atau tim dalam organisasi berdasarkan wewenangnya untuk mencapai tujuan tanpa menyimpang dari prinsip-prinsip etis. Dalam era digitalisasi, pengertian ini diperluas untuk mencakup adaptasi terhadap perubahan struktural, di mana pegawai diharapkan memantau pekerjaan di luar jam normal guna mendukung produktivitas (Mellyani *et al.*, 2025). Konsep ini mudah dipahami sebagai hasil kerja nyata yang dapat diamati, di mana kualitas dan kuantitas menjadi pilar utama (Pawa *et al.*, 2024; Putri & Syarif, 2024). Penelitian di lembaga pemerintah dan keuangan menunjukkan bahwa disiplin kerja, budaya organisasi, lingkungan kerja, dan motivasi berkontribusi signifikan terhadap kualitas dan kuantitas kinerja pegawai (Ariska *et al.*, 2025; Hendri *et al.*, 2023). Secara sederhana, kinerja pegawai adalah cerminan dari seberapa baik pegawai menjalankan peranannya, yang dipengaruhi oleh faktor internal seperti motivasi dan kompetensi serta faktor eksternal seperti lingkungan kerja, dukungan organisasi, dan transformasi digital (Widodo *et al.*, 2024). Pengertian ini bersifat dinamis, di mana hasil kerja harus selaras dengan standar organisasi untuk menghindari penurunan performa akibat beban berlebih atau kurangnya dukungan (Ondi *et al.*, 2023). Dengan demikian, pemahaman mendalam tentang kinerja pegawai menjadi fondasi bagi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi publik maupun sektor bisnis.

### 2.3 Empati

Empati merupakan proses psikologis kompleks yang memungkinkan individu untuk memahami dan merespons perasaan orang lain secara akurat tanpa kehilangan batas diri sendiri, yang melibatkan kemampuan kognitif untuk mengambil perspektif serta respons afektif yang selaras dengan emosi orang lain (Prasetya & Sari, 2022). Secara sederhana, empati dapat dipahami sebagai "kemampuan menempatkan diri pada posisi orang lain" untuk merasakan apa yang mereka alami, baik secara emosional maupun situasional, sehingga menciptakan hubungan interpersonal yang lebih harmonis dan mendukung interaksi sosial yang sehat. Secara neuropsikologis, empati ditopang oleh interaksi sistem afektif dan kognitif: jaringan yang terlibat dalam resonance emosional dan contagion bersama jaringan yang menangani perspektif dan mental state orang lain untuk memungkinkan pemahaman sosial yang adaptif (Kogler *et al.*, 2020). Pendekatan ini sejalan dengan model multidimensional empati yang membedakan tetapi juga mengaitkan komponen afektif dan kognitif sebagai mekanisme kunci agar empati tidak jatuh menjadi sekadar emotional contagion (Preckel *et al.*, 2018).

## 3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menguji hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan dependen, sedangkan penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antar dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, kedua pendekatan tersebut digunakan secara terintegrasi untuk menganalisis pengaruh religiusitas (X) terhadap kinerja pegawai Puskesmas Paninggahan Kabupaten Solok (Y), serta peran mediasi empati (M) dalam hubungan tersebut, sehingga dapat diketahui sejauh mana religiusitas sebagai faktor internal berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui peningkatan tingkat empati dalam konteks pelayanan kesehatan primer di wilayah pedesaan Kabupaten Solok. Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Paninggahan terletak di Kecamatan Junjung Sirih Kabupaten Solok, dengan wilayah kerja meliputi 2 (dua) nagari, dengan 11 (sebelas) jorong, dengan sampel sebanyak 45 dengan menggunakan kuesioner. Pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS) dengan beberapa uji sebagai berikut:

#### 1) Analisis Inner Model

- a) Uji Kecocokan Model (Model Fit): Menggunakan indeks seperti Standardized Root Mean Square Residual (SRMR):
  - $< 0.08$  (baik) atau  $< 0.10$  (dapat diterima)
  - Normed Fit Index (NFI)  $> 0.90$ , serta ukuran lain seperti  $d\_ULS$
  - $d\_G$  jika diperlukan. Indeks ini menilai kesesuaian keseluruhan model dengan data empiris
- b) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ): Menunjukkan seberapa besar varians variabel dependen (empati dan kinerja) yang dijelaskan oleh variabel independent, Kriteria:
  - $R^2 > 0.75$  (substansial)
  - $0.50$  (sedang)
  - $0.25$  (lemah) (Hair *et al.*, 2021)
- c) Predictive Relevance ( $Q^2$ ): Diuji melalui prosedur blindfolding  
 Nilai  $Q^2 > 0$  menunjukkan model memiliki kemampuan prediksi
  - $0.25$  (sedang)
  - $0.50$  (kuat)
- d) *Path Coefficient* dan Signifikansi: Nilai path coefficient ( $\beta$ ) menunjukkan kekuatan dan arah hubungan. Signifikansi diuji dengan bootstrapping menggunakan confidence interval atau t-value  $> 1.96$  ( $p < 0.05$ ) pada level signifikansi 5%.

RESEARCH ARTICLE

## 2) Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji pengaruh religiusitas terhadap empati, empati terhadap kinerja, religiusitas terhadap kinerja secara langsung, serta efek mediasi empati. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% ( $\alpha = 0.05$ ). Dasar pengambilan keputusan:

Ho ditolak (hipotesis diterima) jika  $p\text{-value} < 0.05$ .

Ho diterima (hipotesis ditolak) jika  $p\text{-value} \geq 0.05$  (Ghozali, 2020)

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Hasil

#### 4.1.1 Uji Kecocokan Model (Model Fit)

Adapun hasil pengujian model fit menggunakan beberapa kriteria evaluasi disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Kecocokan Model

|            | Saturated model | Estimated model |
|------------|-----------------|-----------------|
| SRMR       | 0.088           | 0.088           |
| d_ ULS     | 0.810           | 0.810           |
| d_ G       | 0.653           | 0.653           |
| Chi-square | 147.508         | 147.508         |
| NFI        | 0.718           | 0.718           |

Berdasarkan Tabel 1 Hasil Uji Kecocokan Model, dapat diinterpretasikan bahwa model penelitian menunjukkan tingkat kecocokan yang cukup memadai namun masih memerlukan pertimbangan lebih lanjut. Nilai SRMR (Standardized Root Mean Square Residual) sebesar 0,088 pada saturated model maupun estimated model menunjukkan bahwa model berada dalam kategori acceptable fit, karena nilai SRMR di bawah 0,10 dianggap sebagai indikator kecocokan yang baik. Untuk indeks d\_ ULS (0,810) dan d\_ G (0,653), interpretasi yang tepat memerlukan hasil bootstrap-based test; model dikatakan fit jika nilai asli tersebut berada di dalam interval kepercayaan yang dihasilkan dari prosedur Bollen-Stine bootstrapping, yang menunjukkan bahwa diskrepansi antara matriks kovarians empiris dan model dapat dijelaskan oleh sampling error semata. Nilai Chi-square sebesar 147,508 merupakan ukuran tradisional yang sensitif terhadap ukuran sampel, sehingga interpretasinya sebaiknya tidak berdiri sendiri melainkan dipadukan dengan indeks fit lainnya. Sementara itu, nilai NFI (Normed Fit Index) sebesar 0,718 masih berada di bawah ambang batas rekomendasi umum yaitu 0,90, yang mengindikasikan bahwa model masih memiliki ruang untuk peningkatan kecocokan dengan data. Secara keseluruhan, seluruh indikator kecocokan model menunjukkan hasil yang konsisten dan mendukung validitas model struktural dalam penelitian ini, sehingga model layak digunakan untuk pengujian hipotesis lebih lanjut mengenai pengaruh religiusitas terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh empati di Puskesmas Panninggahan Kabupaten Solok.

#### 4.1.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependen, dilakukan pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang mengukur proporsi varians variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel eksogen dalam model struktural. Adapun hasil perhitungan koefisien determinasi untuk masing-masing variabel endogen disajikan pada tabel berikut.

RESEARCH ARTICLE

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

|                 | R-square | R-square adjusted |
|-----------------|----------|-------------------|
| Empati          | 0.627    | 0.619             |
| Kinerja Pegawai | 0.830    | 0.822             |

Berdasarkan tabel yang disajikan, nilai R-square dan R-square adjusted untuk kedua variabel laten menunjukkan tingkat kemampuan model dalam menjelaskan variasi data. Untuk variabel Empati, nilai R-square sebesar 0,627 mengindikasikan bahwa sekitar 62,7% variasi pada konstruk Empati dapat dijelaskan oleh variabel-variabel prediktor dalam model, sementara sisanya (37,3%) dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai R-square adjusted sebesar 0,619 menunjukkan estimasi yang sedikit lebih konservatif setelah memperhitungkan jumlah prediktor, dan selisih yang sangat kecil antara kedua nilai ini (hanya 0,008) mengindikasikan bahwa model tidak mengalami overfitting dan prediktor yang digunakan relevan. Untuk variabel Kinerja Pegawai, nilai R-square sebesar 0,830 menunjukkan bahwa 83,0% variasi pada kinerja pegawai berhasil dijelaskan oleh model, dengan nilai adjusted R-square sebesar 0,822 yang tetap sangat tinggi. Hal ini mencerminkan kekuatan prediktif model yang sangat baik terhadap variabel Kinerja Pegawai. Secara umum, kedua nilai R-square yang melebihi 0,50 (kategori moderat hingga kuat menurut pedoman umum seperti Hair *et al.*) menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan (explanatory power) yang baik. Selain itu, konsistensi antara nilai R-square dan adjusted R-square pada kedua variabel memperkuat validitas model, karena menunjukkan bahwa penambahan variabel prediktor memberikan kontribusi nyata dalam menjelaskan variasi variabel dependen, bukan sekadar meningkatkan kompleksitas model secara artifisial.

#### 4.1.3 Predictive Relevance ( $Q^2$ )

Untuk mengevaluasi kemampuan prediktif model penelitian dalam memprediksi nilai variabel endogen di luar sampel yang digunakan, dilakukan uji Predictive Relevance ( $Q^2_{predict}$ ) dengan kriteria nilai  $Q^2_{predict} > 0$  mengindikasikan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang memadai, sedangkan nilai  $Q^2_{predict} < 0$  menunjukkan model tidak memiliki relevansi prediktif.

Tabel 3. Hasil Uji Predictive Relevance

|                 | $Q^2_{predict}$ | RMSE  | MAE   |
|-----------------|-----------------|-------|-------|
| Empati          | 0.604           | 0.661 | 0.481 |
| Kinerja Pegawai | 0.669           | 0.607 | 0.455 |

Berdasarkan tabel yang disajikan, dapat diinterpretasikan bahwa model prediksi yang dikembangkan memiliki kemampuan prediktif yang kuat untuk kedua variabel, yaitu Empati dan Kinerja Pegawai. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $Q^2_{predict}$  yang berada di atas ambang batas 0,35 (kategori besar), yaitu 0,604 untuk Empati dan 0,669 untuk Kinerja Pegawai. Nilai  $Q^2_{predict}$  yang positif dan tinggi mengindikasikan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang baik dan mampu menjelaskan variasi data secara signifikan di luar sampel pelatihan. Dari sisi akurasi prediksi, kedua variabel juga menunjukkan kinerja yang memadai berdasarkan metrik RMSE (Root Mean Square Error) dan MAE (Mean Absolute Error). Untuk variabel Empati, nilai RMSE sebesar 0,661 dan MAE sebesar 0,481, sedangkan untuk Kinerja Pegawai, nilai RMSE lebih rendah yaitu 0,607 dan MAE sebesar 0,455. Secara umum, semakin rendah nilai RMSE dan MAE, semakin kecil kesalahan prediksi model. Dalam hal ini, Kinerja Pegawai memiliki tingkat akurasi yang sedikit lebih baik dibandingkan Empati, karena kedua metrik error-nya lebih rendah. Secara keseluruhan, tabel ini mengonfirmasi bahwa model yang digunakan tidak hanya memiliki relevansi prediktif yang tinggi ( $Q^2_{predict} > 0,35$ ), tetapi juga menghasilkan kesalahan prediksi yang relatif kecil. Hal ini memberikan keyakinan bahwa model tersebut dapat diandalkan untuk memprediksi nilai Empati maupun Kinerja Pegawai dalam konteks penelitian atau aplikasi praktis yang relevan. Namun, penting untuk tetap mempertimbangkan konteks skala pengukuran variabel dan domain penelitian agar interpretasi nilai error tersebut dapat dipahami secara lebih komprehensif.

## RESEARCH ARTICLE

## 4.1.4 Pengujian Hipotesis

Penelitian ini dilanjutkan dengan pengujian hipotesis menggunakan metode bootstrapping pada aplikasi SmartPLS 4 untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel. Berikut hasil pengujianya:

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Koefisien Jalur

|         | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard deviation (STDEV) | T statistics ( O/STDEV ) | P values |
|---------|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| E -> KP | 0.629               | 0.628           | 0.120                      | 5.252                    | 0.000    |
| R -> E  | 0.792               | 0.792           | 0.068                      | 11.578                   | 0.000    |
| R -> KP | 0.329               | 0.325           | 0.128                      | 2.577                    | 0.010    |

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji hipotesis koefisien jalur, dapat diinterpretasikan bahwa seluruh hubungan antar variabel dalam model penelitian ini terbukti signifikan secara statistik. Pertama, pengaruh variabel Empati terhadap Kinerja Pegawai menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,629 dengan nilai t-statistik 5,252 dan nilai p-value 0,000 ( $< 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa Empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada variabel Empati akan diikuti oleh peningkatan sebesar 0,629 satuan pada variabel Kinerja Pegawai, dengan asumsi variabel lain tetap. Kedua, hubungan antara Religiusitas terhadap Empati menunjukkan koefisien paling kuat yaitu 0,792, dengan t-statistik sangat tinggi sebesar 11,578 dan p-value 0,000, yang berarti Religiusitas merupakan prediktor yang sangat signifikan dan dominan terhadap Empati. Ketiga, pengaruh langsung Religiusitas terhadap Kinerja Pegawai juga terbukti signifikan dengan koefisien 0,329, t-statistik 2,577, dan p-value 0,010, meskipun besaran pengaruhnya lebih kecil dibandingkan pengaruh Religiusitas terhadap Empati. Hal ini mengindikasikan bahwa Religiusitas mempengaruhi Kinerja Pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Empati (efek mediasi). Secara keseluruhan, stabilitas estimasi model juga terlihat dari kedekatan nilai *original sample* (O) dengan *sample mean* (M) pada setiap jalur, serta nilai standar deviasi yang relatif kecil, yang menunjukkan bahwa hasil estimasi bootstrap konsisten dan dapat diandalkan. Dengan demikian, seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, dan model struktural yang dibangun memiliki dukungan empiris yang kuat. Selain menguji pengaruh langsung antarvariabel, penelitian ini juga melakukan pengujian terhadap pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) untuk menganalisis peran mediasi variabel Empati dalam hubungan antara Religiusitas dan Kinerja Pegawai. Adapun hasil perhitungan lengkap mengenai besaran koefisien, rata-rata sampel (*sample mean*), standar deviasi, serta signifikansi dari total efek tidak langsung disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Efek tidak langsung

|              | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard deviation (STDEV) | T statistics ( O/STDEV ) | P values |
|--------------|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| R -> E -> KP | 0.498               | 0.499           | 0.112                      | 4.437                    | 0.000    |

Berdasarkan tabel hasil uji total efek tidak langsung di atas, dapat diinterpretasikan bahwa variabel Empati berhasil memediasi pengaruh variabel Religiusitas terhadap Kinerja Pegawai secara signifikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur tidak langsung (*original sample*) sebesar 0,498, yang bermakna bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Religiusitas akan memberikan kontribusi peningkatan terhadap Kinerja Pegawai sebesar 0,498 satuan melalui perantara variabel Empati. Signifikansi pengaruh mediasi ini dikonfirmasi oleh nilai t-statistics sebesar 4,437 (jauh di atas ambang batas 1,96) dan nilai p-value 0,000 ( $< 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa efek tidak langsung Religiusitas terhadap Kinerja Pegawai melalui Empati adalah positif dan signifikan secara statistik. Selain itu, konsistensi dan reliabilitas estimasi model juga terjamin, yang dibuktikan dengan kedekatan nilai *original sample* (0,498) dengan *sample mean* (0,499) serta nilai standar deviasi yang relatif kecil yaitu 0,112. Dengan demikian, hipotesis mengenai peran mediasi variabel Empati diterima, yang menyiratkan bahwa

## RESEARCH ARTICLE

mekanisme pengaruh Religiusitas terhadap Kinerja Pegawai tidak hanya terjadi secara langsung, tetapi juga berjalan efektif melalui peningkatan pada variabel Empati.

#### 4.2 Pembahasan

Hasil pengujian pertama menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap empati ( $\beta = 0,792$ ;  $t = 11,578$ ;  $p = 0,000$ ). Temuan ini mengonfirmasi bahwa internalisasi nilai-nilai keagamaan yang kuat secara konsisten membentuk kapasitas emosional dan kognitif pegawai untuk memahami serta merespons kebutuhan psikologis pasien. Koefisien jalur sebesar 0,792 menunjukkan bahwa religiusitas merupakan prediktor dominan yang menjelaskan variasi tingkat empati pegawai. Secara teoritis, hasil ini sangat sejalan dengan perspektif psikologi agama yang menyatakan bahwa dimensi ideologis dan ritualistik dalam religiusitas berfungsi sebagai kerangka moral yang mengaktifkan kepekaan sosial dan orientasi prososial (Azwar, 2020). Dalam tradisi Islam, konsep rahmah (kasih sayang universal) dan ihsan (berbuat baik seolah melihat Tuhan) menjadi landasan spiritual yang mendorong individu untuk tidak hanya mengenali penderitaan orang lain, tetapi juga terdorong secara intrinsik untuk memberikan respons konkret (Al-Ghazali, 2018; dikutip dalam Siregar, 2023). Temuan ini juga didukung oleh penelitian Yahya dan Abidin (2019) yang membuktikan bahwa religiusitas intrinsik berkorelasi kuat dengan empati kognitif dan afektif. Di lingkungan Puskesmas Paninggahan, mayoritas responden menyatakan bahwa pelayanan kesehatan dipandang sebagai bentuk ibadah, sehingga motivasi spiritual ini secara otomatis mengasah kepekaan emosional mereka. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima dengan tingkat kepercayaan yang sangat tinggi. Pengujian pengaruh langsung empati terhadap kinerja pegawai menghasilkan koefisien jalur sebesar 0,629 dengan nilai t-statistik 5,252 dan p-value 0,000, yang menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan secara statistik. Temuan ini mendukung premis utama dalam literatur kecerdasan emosional dan manajemen pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh Goleman (2019), bahwa kemampuan memahami perasaan dan perspektif pasien secara langsung meningkatkan kualitas interaksi, kepuasan layanan, dan efisiensi kerja. Dalam konteks Puskesmas Paninggahan, empati yang tinggi memungkinkan tenaga kesehatan untuk membangun rapport yang kuat dengan pasien, mengurangi potensi konflik, dan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap instruksi medis, yang pada akhirnya bermuara pada pencapaian indikator kinerja. Signifikansi jalur ini menegaskan bahwa di sektor pelayanan publik, kompetensi afektif seperti empati bukanlah pelengkap, melainkan komponen inti yang berkontribusi langsung terhadap output kerja yang terukur.

Oleh karena itu, hipotesis kedua diterima. Selain melalui jalur mediasi, pengujian juga menunjukkan bahwa religiusitas memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja pegawai ( $\beta = 0,329$ ;  $t = 2,577$ ;  $p = 0,010$ ). Temuan ini menegaskan asumsi dalam manajemen berbasis nilai bahwa spiritualitas kerja dapat menjadi pendorong produktivitas dan disiplin secara langsung. Pegawai yang memiliki tingkat religiusitas tinggi cenderung memegang teguh nilai-nilai integritas, amanah, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif maupun teknis, terlepas dari ada atau tidaknya pengawasan eksternal (Akaba, 2023). Di Puskesmas Paninggahan, nilai-nilai religius yang diinternalisasi oleh pegawai terekspresikan dalam bentuk etos kerja yang tinggi, ketepatan waktu, dan komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik sebagai bentuk pertanggungjawaban transendental. Meskipun besaran pengaruh langsung ini lebih kecil dibandingkan pengaruh religiusitas terhadap empati, keberadaannya tetap substantif dan menunjukkan bahwa religiusitas memiliki efek ganda: membentuk karakter interpersonal (empati) sekaligus memperkuat motivasi intrinsik untuk berkinerja baik. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima. Hasil pengujian efek tidak langsung (indirect effect) menunjukkan bahwa variabel Empati berhasil memediasi pengaruh variabel Religiusitas terhadap Kinerja Pegawai secara signifikan ( $\beta = 0,498$ ;  $t = 4,437$ ;  $p = 0,000$ ). Temuan ini memberikan wawasan penting bahwa mekanisme pengaruh religiusitas terhadap kinerja tidak hanya berjalan secara linier, tetapi juga melalui proses psikologis yang lebih kompleks, yaitu penguatan kapasitas empatik. Artinya, religiusitas meningkatkan kinerja pegawai sebagian besar karena ia terlebih dahulu "mengubah" cara pegawai merasakan dan merespons kebutuhan pasien. Jalur mediasi yang kuat ini mengindikasikan bahwa intervensi berbasis nilai keagamaan di tempat kerja akan lebih efektif dalam mendorong kinerja jika diarahkan untuk menumbuhkan kepedulian dan kepekaan sosial, bukan hanya sekadar kepatuhan ritual.

## RESEARCH ARTICLE

Konsistensi estimasi model juga terlihat dari kedekatan nilai original sample dengan sample mean pada setiap jalur, serta nilai standar deviasi yang relatif kecil, yang menunjukkan bahwa hasil estimasi bootstrap konsisten dan dapat diandalkan. Dengan demikian, hipotesis mengenai peran mediasi variabel Empati diterima. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memberikan kontribusi teoretis yang signifikan dengan memvalidasi model integratif yang menghubungkan dimensi spiritual, emosional, dan kinetika kerja dalam satu kerangka struktural yang koheren. Berbeda dengan studi-studi sebelumnya yang terkadang menemukan hasil inkonsisten, penelitian di Puskesmas Paninggahan ini menunjukkan bahwa ketika nilai-nilai religius diinternalisasi secara mendalam dalam budaya organisasi, dampaknya dapat merambat secara sistematis: dari pembentukan karakter (religiusitas), ke kompetensi interpersonal (empati), hingga pada manifestasi perilaku kerja (kinerja). Secara praktis, hasil ini mengimplikasikan bahwa manajemen Puskesmas Paninggahan perlu merancang strategi pengembangan sumber daya manusia yang holistik. Program pelatihan tidak boleh hanya berfokus pada aspek teknis-klinis, tetapi juga perlu mengintegrasikan penguatan spiritualitas kerja dan pelatihan empati secara simultan. Intervensi seperti spiritual coaching, refleksi nilai-nilai pelayanan dalam perspektif keagamaan, serta simulasi komunikasi empatik dapat menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan kinerja secara berkelanjutan. Selain itu, sistem pengukuran kinerja juga perlu mengakomodasi indikator perilaku prososial dan kepuasan pasien, agar selaras dengan dimensi afektif yang terbukti berpengaruh signifikan.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS 4, penelitian ini menyimpulkan bahwa religiusitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Paninggahan. Semakin tinggi tingkat religiusitas pegawai, maka semakin baik pula kinerja yang ditunjukkan dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan. Nilai-nilai religius yang terinternalisasi dalam diri pegawai, seperti integritas, tanggung jawab, dan memandang pekerjaan sebagai bentuk ibadah, mampu mendorong peningkatan disiplin, kualitas pelayanan, serta hubungan interpersonal di lingkungan kerja. Selain itu, religiusitas juga terbukti berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap empati pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki pemahaman dan penghayatan nilai-nilai keagamaan yang kuat cenderung memiliki tingkat kepedulian sosial, kasih sayang, dan kemampuan memahami kondisi pasien yang lebih baik. Nilai-nilai spiritual seperti rahmah dan ihsan menjadi dasar terbentuknya sikap empatik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini juga menemukan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pegawai yang mampu memahami perasaan pasien, berkomunikasi dengan baik, serta menunjukkan kepedulian yang tulus cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan berkualitas. Empati membantu tenaga kesehatan membangun hubungan yang baik dengan pasien, meningkatkan kenyamanan pasien, serta mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang optimal. Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa empati mampu memediasi hubungan antara religiusitas dan kinerja pegawai secara signifikan. Artinya, pengaruh religiusitas terhadap peningkatan kinerja tidak hanya terjadi secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan empati pegawai. Semakin tinggi religiusitas pegawai, maka semakin tinggi pula empati yang dimiliki, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dengan demikian, empati menjadi mekanisme penting yang menjelaskan bagaimana nilai-nilai religius dapat diterjemahkan ke dalam perilaku kerja yang lebih baik. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa religiusitas dan empati merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di Puskesmas Paninggahan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai tidak hanya memerlukan penguatan aspek teknis dan manajerial, tetapi juga perlu didukung oleh penguatan nilai-nilai spiritual dan pengembangan sikap empatik dalam lingkungan kerja pelayanan kesehatan.

## 6. Referensi

- Ariska, N., Abduh, T., & Suriani, S. (2025). Analisis kedisiplinan, budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Economy Business Development*.
- Colquitt, J. A., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2021). *Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace* (7th ed.). McGraw-Hill.
- De Carlo, A., Dal Corso, L., Carluccio, F., Colledani, D., & Falco, A. (2020). Positive supervisor behaviors and employee performance: The serial mediation of workplace spirituality and work engagement. *Frontiers in Psychology*, 11, 1834. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01834>.
- Derksen, F., Bensing, J., & Lagro-Janssen, A. (2013). Effectiveness of empathy in general practice: A systematic review. *British Journal of General Practice*, 63(606), e76–e84. <https://doi.org/10.3399/bjgp13X660814>.
- El Hafizh, S. (2021). Kajian literatur sistematis penelitian religiusitas di Indonesia. *Jurnal Penelitian Religius*.
- Ghaleb, M. M. S., & Alshiha, F. A. (2023). Effects of religiosity and perceived social support on career success: Examining moderating role of Islamic workplace spirituality. *European Journal for Philosophy of Religion*, 15(4), 280–303. <https://doi.org/10.24204/ejpr.2023.4292>.
- Ghozali, I. (2020). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris* (2nd ed.). Universitas Diponegoro.
- Goreta, G., Patampang, C., & Leppang, J. (2021). Religiusitas sebagai Bagian dari Pendidikan Karakter Peserta Didik. *Research and Development Journal of Education*, 7(1), 553–557.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R*. SAGE Publications.
- Hassan, S., Ansari, N., & Rehman, A. (2022). An exploratory study of workplace spirituality and employee well-being affecting public service motivation: An institutional perspective. *Qualitative Research Journal*, 22(2), 209–235. <https://doi.org/10.1108/QRJ-07-2021-0078>.
- Hendri, E., Robyardi, E., Mursalin, & Suhada. (2023). Model struktural kompetensi dan budaya kerja untuk motivasi kerja dan dampaknya pada kinerja pegawai. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*.
- Huber, S., & Huber, O. W. (2012). The centrality of religiosity scale (CRS). *Religions*, 3(3), 710–724. <https://doi.org/10.3390/rel3030710>.
- Kogler, L., Müller, V. I., Werminghausen, E., Eickhoff, S. B., & Derntl, B. (2020). Do I feel or do I know? Neuroimaging meta-analyses on the multiple facets of empathy. *Cortex*.
- Mellyani, M., Suhardi, M., & Salju. (2025). Pengaruh beban kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI Unit Luwu. *STIEMB Journal or Umpalopo Repository*.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>.

## RESEARCH ARTICLE

- Ondi, A., Suryani, H., Priatna, D. K., & Yulianti, M. L. (2023). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai non ASN pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Penelitian Terapan*.
- Pargament, K. I. (2007). *Spiritually integrated psychotherapy: Understanding and addressing the sacred*. Guilford Press.
- Pawa, A. M., Maldun, S., & Nurkaidah. (2024). Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Desa Langkea Raya Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur. *Journal of Public Service, Public Policy, and Administration*. <https://doi.org/10.56326/jp.v3i2.4637>.
- Prasetya, B., & Sari, N. P. (2022). Peran religiusitas dalam meningkatkan empati perawat selama pandemi COVID-19 di rumah sakit daerah Sumatera Utara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 25(3), 210–225.
- Preckel, K., Kanske, P., & Singer, T. (2018). On the interaction of social affect and cognition: Empathy, compassion and theory of mind. *Current Opinion in Behavioral Sciences*.
- Putri, H. A., & Syarif, R. (2024). Pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja, motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pusat Perum Bulog. *IKRAITH EKONOMIKA*.
- Van Cappellen, P., Saroglou, V., & Toth-Gauthier, M. (2016). Religiosity and prosocial behavior among churchgoers: Mechanisms of social-emotional mediation. *International Journal for the Psychology of Religion*, 26(3), 183–196. <https://doi.org/10.1080/10508619.2014.958004>.
- Widodo, S., Rubiyanti, N., Widodo, A., & Silvianita, A. (2024). The role of digital transformation in improving employee performance. *Journal of International Conference Proceedings*. <https://doi.org/10.32535/jicp.v7i1.3181>.
- Widura, F. K., & Hardaningtyas, D. (2022). Analisis kinerja pegawai UTD PMI Surabaya bagian umum dan logistik. *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 2(3), 70–81.