



Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kinerja Perawat di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kecamatan Rembang Kabupaten Purbalinga

¹Misto, ²Indri Heri Susanti, ³Tri Sumarni

Program Studi Keperawatan Program Sarjana Universitas Harapan Bangsa

Email: ¹mistofatih1@gmail.com, ²indriherisusanti@uhb.ac.id, ³trisumarni@uhb.ac.id

Abstract

Emotional intelligence shows personal ability both emotionally and socially. Intelligence plays role in forming individual personality so that someone can understand and control himself, can understand emotions of others, and can interact socially. Nursing performance is output from nursing activities that were performed based on nursing standard guidelines. The purpose of this study was to know the relationship between emotional intelligence and nursing performance. Quantitative-based cross-sectional design is used in this study. Thirty-two nurses working at healthcare facility of Rembang District participated in this study. The general description of the characteristics of the respondents shows that women are 65.6% female respondents, 53.1% respondents of late adult (26 – 45 y.o), 53.1% majored Associate in Nursing, and 53.1% respondents with 12-22 years working experience. The results of this study show that 90.6% of the population has a high emotional intelligence and 84.4% comes out with good nursing performance. Statistical test shows p value = 0.024 with a correlation coefficient of 0.397 so it can be concluded that there is a significant relationship with low strength between emotional intelligence and performance

Keywords: *Emotional intelligence, nursing performance.*

Abstrak

Kecerdasan emosional adalah suatu dimensi yang menunjukkan kemampuan manusia secara emosional dan sosial. Kecerdasan berperan membentuk kepribadian individu sehingga dapat mengenali dan mengendalikan diri, memahami emosi orang lain dan dapat berinteraksi sosial dengan sesama. Kinerja seorang perawat adalah capaian hasil pelaksanaan kegiatan yang dilakukan perawat sesuai kemampuannya berdasarkan standar asuhan keperawatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kecerdasan emosi dengan kinerja perawat. Rancangan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini, semua perawat di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kecamatan Rembang sebanyak 32 perawat. Gambaran umum karakteristik responden menunjukkan perempuan 65,6%, usia dewasa akhir (36-45 th) 53,1%, pendidikan D3 Keperawatan 78,1%, masa kerja 12-22 tahun 53,1%. Hasil penelitian 90,6% memiliki kecerdasan emosi tinggi, dan 84,4% memiliki kinerja baik. Uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,024$ dengan koefisien korelasi 0,397 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan signifikan dengan kekuatan rendah antara kecerdasan emosi dengan kinerja.

Kata Kunci: Kecerdasan emosi, kinerja perawat

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan menyatakan bahwa pengelolaan pengembangan kesehatan dapat dimanifestasikan melalui pemberian pelayanan kesehatan yang ditopang oleh sumber daya kesehatan, baik petugas medis maupun petugas non medis. Perawat merupakan tenaga kesehatan profesional yang memberikan pelayanan kesehatan sebagai pelaksana praktik keperawatan, pemberi layanan keperawatan, pendidik dan pemberi konsultasi bagi klien, pengelola pelayanan keperawatan dan peneliti keperawatan. Pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat dilandaskan pada pengetahuan, kemampuan dan keterampilan di bidang ilmu keperawatan yang disesuaikan dengan kebutuhan klien, perkembangan ilmu pengetahuan dan tuntutan zaman.

Pelayanan yang diberikan perawat menjadi faktor penting yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien

yang meningkat akan berdampak terhadap mutu pelayanan di fasilitas kesehatan (Potter & Perry, 2014). Pelayanan yang bermutu merupakan gambaran dari meningkatnya kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan yang berkualitas. Hal yang mendasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada klien adalah perawat dituntut memiliki kemampuan, dan keterampilan yang tinggi. Kinerja adalah serangkaian aktivitas yang terukur dilakukan oleh seseorang yang mempunyai kompetensi di bidangnya untuk mencapai hasil kerja atau tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu (Nursalam, 2012).

Kualitas kinerja perawat semakin dituntut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kinerja perawat dapat diukur dari mutu asuhan keperawatan yang diterima oleh pasien sesuai standar praktik keperawatan (Supriyadi, 2017). Kinerja seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan meliputi penampilandiri, keterampilan

menangani pasien, kompetensi menangani pasien memahami standar operasional pekerjaan, disiplin dan kemampuan manajemen. Kinerja perawat yang tinggi akan meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan klien, sedangkan kinerja perawat yang kurang akan berdampak terhadap rendahnya pelayanan, klien merasa kurang nyaman dan tidak puas. (Aprilia, 2017)

Pelayanan yang diberikan perawat menjadi faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang meningkat akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan (Potter & Perry, 2014). Pelayanan yang berkualitas selalu berkaitan dengan adanya kinerja perawat dalam memberikan pelayanan yang baik. Kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah perawat mempunyai kompetensi dan kinerja yang tinggi. Kinerja merupakan suatu proses bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja atau tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu (Nursalam,

2012).

Kualitas kinerja perawat yang baik menjadi syarat untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kinerja perawat dapat dilihat dari mutu asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien sesuai standar praktik keperawatan (Supriyadi, 2017). Kinerja perawat dalam melakukan pelayanan meliputi penampilan fisik, kemampuan menangani pasien, profesional menangani pasien, memahami prosedur kerja, disiplin dan skill manajemen. Kinerja perawat yang baik akan meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, sedangkan kinerja yang tidak baik juga berpengaruh terhadap rendahnya mutu pelayanan, pasien merasa kurang nyaman dan tidak puas (Aprilia, 2017)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat terdiri dari tiga faktor, yaitu individu, organisasi dan psikologis. Keberhasilan dalam hidup seseorang ditentukan oleh dua faktor, yaitu pendidikan formal sebesar 15% dan sikap mental atau kepribadian sebesar 85%. Perawat yang berinteraksi secara terus menerus

dengan pasien, keluarga pasien, dan lingkungan sekitarnya dihadapkan pada situasi atau peristiwa yang banyak menghadapi tuntutan psikologis dan fisik sehingga rentan mengakibatkan reaksi emosi. Emosi merupakan hasil dari perpaduan antara pikiran, perubahan fisiologis dan perilaku (Hikmat, 2018).

Fasilitas pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Rembang Kabupaten Purbalingga terdiri dari Puskesmas Rembang dan Klinik Flamboyan. Pengamatan awal yang ditemukan peneliti pada bulan Oktober 2021 di Puskesmas Rembang mendapatkan informasi beberapasaran dan kritik dari pasien, diantaranya adalah petugas harus lebih ramah dan terampil, pemeriksaan pasien dilakukan lebih detail lagi dan petugas harus lebih sabar/pelan dalam memberikan penjelasan. Hasil saran dan kritik dari pasien tersebut sesuai dengan data survey kepuasan pelanggan pada tribulan III tahun 2021 yang menunjukkan beberapa indikator kecerdasan emosi dan kinerja yang kurang baik di ruang poli umum dan Instalasi Gawat Darurat (IGD), yaitu

terkait keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan hanya mencapai angka 45,76% dan pemberian edukasi kepada pasien dan keluarganya di angka 59,32%. Sedangkan survey awal yang dilakukan di Klinik Flamboyan melalui pertanyaan terbuka terhadap beberapa penunggu pasien di ruang rawat inap menunjukkan petugas kurang ramah dan kurang tanggap jika ada keluhan dari pasien. Setelah dilakukan konfirmasi terhadap salah seorang perawat yang bertugas, perawat menjawab bahwa permintaan dari pasien dan keluarga pasien terkadang terlalu berlebihan.

Hasil pengamatan langsung menunjukkan ketika terjadi pergantian shift jaga, perawat hanya mengecek dari buku register pasien di ruang jaga perawat tanpa datang langsung ke kamar perawatan. Perawat hanya melihat kondisi pasien ketika terdapat infus yang hampir habis dan menggantinya tanpa menanyakan kondisi pasien saat itu. Ketika terdapat pasien manula dengan perintah dari dokter untuk dilakukan rawat inap, perawat terkesan kurang

sabar dan berbicara dengan nada tinggi kepada pasien tersebut, dikarenakan pasien tidak paham dengan apa yang diperintahkan perawat saat akan melakukan tindakan pemasangan infus.

Tenaga perawat yang terdapat di Puskesmas Rembang dengan jumlah 25 orang termasuk paling banyak dibandingkan dengan jumlah tenaga perawat di Puskesmas lainnya. Sedangkan tenaga perawat yang terdapat pada Klinik Flamboyan sejumlah 7 orang. Banyaknya tenaga perawat yang terdapat di Puskesmas Rembang maupun Klinik Flamboyan tidak menjamin pasien menjadi puas atas pelayanan yang diberikan.

Penelitian terkait pengaruh atau hubungan kecerdasan emosi dengan kinerja perawat yang dilakukan di Puskesmas maupun klinik hingga saat ini belum ditemukan oleh peneliti dan peneliti hanya menemukan jurnal penelitian yang dilakukan di lingkungan Rumah Sakit. Sehingga peneliti tergerak untuk mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Kinerja

Perawat di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kecamatan Rembang Kabupaten Purbalinga”.

METODOLOGI

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan suatu keadaan atau peristiwa yang terjadi pada daerah tertentu pada situasi saat ini menurut masalah yang ada, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Rancangan Penelitian ini disajikan dengan menggunakan rancangan *cross sectional*, yaitu suatu penelitian yang menggambarkan perubahan antara faktor-faktor risiko dengan efek, melalui pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu waktu (*point time approach*) (Notoatmodjo, 2018).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan wilayah Kecamatan Rembang Kabupaten Purbalinga, yaitu di Puskesmas Rembang dan Klinik Flamboyan pada bulan Oktober 2021 sampai dengan Agustus

2022. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 17 Mei-28 Mei 2022.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah seluruh objek penelitian (Notoatmodjo, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bekerja di Puskesmas Rembang sejumlah 25 orang dan di Klinik Flamboyan sejumlah 7 orang.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner sebagai alat pengumpul data. Kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna (Arikunto, 2012).

Kuisisioner kecerdasan emosi dan kinerja ini berasal dari penelitian sebelumnya di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima, dengan hasil uji validitas r hitung $> r$ tabel (0,207) dan nilai signifikan $< 0,05$ (5%), serta hasil uji reliabilitas untuk variabel kecerdasan emosional nilai Cronbach Alpha (α)

yaitu $0,792 \geq 0,60$, sedangkan variabel kinerja pegawai nilai Cronbach Alpha (α) adalah $0,851 \geq 0,60$. Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri dari kuisisioner A berisi data karakteristik responden dan pertanyaan tentang kecerdasan emosi yang terdiri dari lima indikator yaitu pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati atau mengenali emosi orang lain dan keterampilan sosial. Kuisisioner B berisi data karakteristik responden dan pertanyaan terkait kinerja perawat yang juga terdiri dari lima indikator yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian (Wulandari, 2020).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dalam penelitian ini yaitu nilai r hitung $> r$ tabel (0,396) pada taraf signifikansi 5%. Hasil uji validitas kecerdasan emosi berada pada rentang antara 0,443-0,922 dan nilai r hitung pada kuisisioner kinerja perawat berada pada rentang antara 0,929-0,998. Sedangkan hasil uji validitas sebelumnya yaitu r hitung $> r$ tabel (0,207) dan nilai signifikan $<$

0,05 (5%) sehingga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini yaitu nilai Cronbach Alpha (α) pada kuesioner kecerdasan emosi sebesar 0,763 dan pada kuesioner kinerja perawat sebesar 0,769. Sedangkan hasil uji reliabilitas pada penelitian sebelumnya yaitu pada variabel kecerdasan emosional nilai Cronbach Alpha (α) sebesar $0,792 \geq 0,60$, sedangkan variabel kinerja pegawai nilai Cronbach Alpha (α) sebesar $0,851 \geq 0,60$ sehingga dinyatakan reliabel.

Jenis dan Tehnik Pengambilan data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa kuisisioner dan didukung oleh data sekunder berupa buku, jurnal dan referensi lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dengan membagi kuesioner kepada 32 perawat untuk diisi langsung dengan menemui responden satu per satu maupun bersama-sama dan peneliti bersikap pasif untuk menjamin obyektifitas responden.

Analisa Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat (Notoatmodjo, 2018).

1. Analisis Uniariat

Analisis univariat bertujuan untuk menampilkan setiap variabel yang diteliti, yaitu melihat tampilan sebaran jumlah variabel bebas (kecerdasan emosi) dan variabel terikat (kinerja perawat) dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat menggunakan *Spearman Rank* untuk melihat hubungan antara variabel bebas dan terikat, yaitu hubungan kecerdasan emosi terhadap kinerja perawat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1: Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	%
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	11	34,4

	Perempuan	21	65,6
2.	Umur		
	17-25 tahun	1	3,1
	26-35 tahun	9	28,2
	36-45 tahun	17	53,1
	46-55 tahun	4	12,5
	56-65	1	3,1
3.	Pendidikan		
	D III	25	78,1
	D IV	1	3,1
	Ners	6	18,8
4.	Masa Kerja		
	1-11 tahun	14	43,8
	12-22 tahun	17	53,1
	23-33 tahun	1	3,1

Sumber : Data Primer Diolah (2022)

Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah perempuan 21 orang (65,6%), usia dewasa akhir (36-45 th) yaitu 17 orang (53,1%), pendidikan D3 Keperawatan yaitu 25 orang (78,1%), dengan masa kerja terbanyak 12-22 tahun yaitu sebesar 17 orang (53,1%).

Tabel 2. Distribusi Indikator Kecerdasan Emosi Perawat

No.	Indikator Kecerdasan Emosi	Jumlah	%
1.	Pengenalan diri	680	20,68
2.	Pengendalian diri	654	19,89
3.	Motivasi diri	659	20,04
4.	Empati	639	19,44
5.	Keterampilan sosial	656	19,95
	Jumlah	3288	100

Sumber : Data Primer Diolah (2022).

Data pada Tabel 2 menunjukan indikator kecerdasan emosi yang paling tinggi adalah pengenalan diri sebanyak 20,68%, sedangkan yang

paling rendah adalah empati sebanyak (19,44%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kecerdasan Emosi

No	Kecerdasan Emosi	Jumlah	%
1.	Tinggi	29	90,6
2.	Sedang	3	9,4
3.	Kurang	-	-
	Jumlah	32	100

Sumber : Data Primer Diolah (2022).

Data pada tabel 3 menunjukkan sebanyak 29 responden (90,6%) memiliki kecerdasan emosi yang tinggi sedangkan 3 responden (9,4%) memiliki kecerdasan emosi yang sedang.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Indikator Kinerja Perawat

No.	Indikator Kecerdasan Emosi	Jumlah	%
1.	Kuantitas	697	20,59
2.	Kualitas	659	19,47
3.	Ketepatan waktu	686	20,27
4.	Efektivitas	672	19,85
5.	Kemandirian	671	19,82
	Jumlah	3288	100

Sumber : Data Primer Diolah (2022).

Data pada Tabel 4 menunjukan indikator kinerja perawat yang paling tinggi adalah kuantitas sebanyak 20,59%, sedangkan yang paling rendah adalah kualitas sebanyak 19,47%.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat

No.	Kinerja Perawat	Jumlah	%
1.	Baik	27	84,4
2.	Cukup	5	15,6
3.	Kurang	-	-
	Jumlah	32	100

Sumber : Data Primer Diolah (2022).

Data pada tabel 5 menunjukkan sebanyak 27 responden (84,4%) memiliki kinerja yang baik sedangkan 5 responden (15,6%) memiliki kinerja yang sedang.

Tabel 6. Tabulasi Silang Uji Spearman Ranks Kecerdasan Emosi dan Kinerja

Kecerdasan Emosi	Kinerja Perawat		Kecerdasan Emosi		Kinerja Perawat		pvalue
	Baik		Cukup		Kurang		
	F	%	F	%	F	%	
Tinggi	25	86,2	4	13,8	-	-	0,024
Sedang	2	66,7	1	33,3	-	-	
Kurang	-	-	-	-	-	-	
Jumlah	27	84,4	5	15,6	-	-	

Sumber : Data Primer Diolah (2022).

Berdasarkan data pada Tabel 6 tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki kecerdasan emosi yang tinggi dengan kinerja baik sebanyak 25 responden (86,2%). Analisa data menggunakan Spearman Rank menunjukkan nilai p value yaitu 0,024 ($p \text{ value} < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak

dan H_a diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan kinerja perawat. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,397, yang berarti mempunyai arah hubungan yang positif dengan tingkat hubungan antara kecerdasan emosi dan kinerja perawat tergolong rendah.

PEMBAHASAN

1. Gambaran Karakteristik

Responden

Responden dalam penelitian ini paling banyak responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu 65,6%. Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Novia tahun 2018, yaitu jumlah responden paling banyak jenis kelamin perempuan yaitu 90,2%. Terdapat stereotip bahwa profesi keperawatan merupakan profesi yang paling sesuai untuk perempuan daripada laki-laki. Tidak ada perbedaan tugas gender bila dilihat dari profesinya sebagai tenaga kesehatan. Tugas dan peran yang terdapat dalam kode etik keperawatan tidak ada yang membedakan tugas perawat

berdasarkan gender. Pada kenyataannya, pembagian peran gender masih nampak pada proses memandikan pasien, pekerjaan angkat-angkat, dan sebagainya. Ini terjadi karena faktor nilai-nilai budaya dan moral yang diyakini masyarakat. Perempuan dianggap lebih cekatan dalam menjalankan asuhan keperawatan (Novia, 2018).

Responden dalam penelitian ini sebagian besar memiliki usia pada golongan dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 53,1%. Rentang usia tersebut adalah rentang usia produktif, dimana perawat dalam rentang usia ini sudah cukup memiliki kedewasaan serta pengetahuan dan pengalaman yang memadai untuk melakukan pekerjaan (Candra, 2019).

Tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini mayoritas dengan latar belakang pendidikan D III Keperawatan sebanyak 78,1%.

Berdasarkan pengelompokan

perawat dari latar belakang pendidikan keperawatan jumlah total perawat 296.876 sebanyak 77,56% (230.262) merupakan perawat non ners, yang merupakan perawat lulusan Diploma III Keperawatan dan lulusan S1 Keperawatan yang belum pendidikan profesi, perawat ners merupakan perawat lulusan S1 Keperawatan ditambah 1 tahun pendidikan profesi keperawatan sebanyak 10,84% (32.189) dan sebanyak 5,17% (15.347) adalah lulusan SPK (Sekolah Pendidikan Keperawatan) setara SLTA (Kemenkes, 2017).

Masa kerja responden terbanyak dalam penelitian ini berada pada rentang 12-22 tahun sebanyak 53,1%. Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian sebelumnya, yaitu sebagian besar responden memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun sebanyak 50,9% (Fardiana, 2018). Perawat yang sudah bekerja dalam kurun waktu yang lama lebih memiliki keterampilan dan dapat

beradaptasi dengan lingkungan. Adaptasi yang telah berjalan lama sangat berpengaruh terhadap kemampuan perawat yang semakin kompeten untuk memberikan asuhan keperawatan (Nursalam, 2012).

Masa kerja yang lebih lama, sama dengan orang yang memiliki pengalaman yang banyak. Masa kerja yang lama akan membentuk kinerja yang efektif karena setiap masalah yang timbul dapat diselesaikan berdasarkan pengalamannya. Masa kerja yang pernah dijalani seseorang, dapat memberikan sebuah pengalaman kerja, yang kemudian membentuk tingkat profesionalitas seorang individu (Candra, 2019).

2. Kecerdasan Emosi Perawat

Kecerdasan emosi adalah istilah yang menggambarkan suatu dimensi yang menampilkan kemampuan manusia secara emosional dan sosial. Kecerdasan ini mampu membentuk karakter dalam diri individu sehingga mampu mengenali dan mengelola emosi diri, mampu mengenali emosi orang lain dan

mampu mengadakan hubungan sosial dengan orang lain.

Hasil penelitian membuktikan bahwa sebesar 90,6% responden mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi. Hal ini menjelaskan bahwa mayoritas perawat yang bekerja pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Rembang, baik di Puskesmas Rembang maupun Klinik Flamboyan mampu menggunakan emosi dengan bijak dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Ditinjau dari hasil kuesioner terkait kecerdasan emosi, nilai tertinggi terdapat pada indikator pengenalan diri sebesar 680 point (20,68%) dan nilai terendah terdapat pada indikator empati sebesar 639 point (19,43%).

Orang yang cerdas secara emosi, paham cara menenangkan diri di bawah kekuasaan emosi dan mereka cepat menyelesaikan masalah. Salah satu ekspresi emosi yang biasa timbul bagi setiap orang adalah marah. Marah itu sangat mudah, tetapi untuk marah kepada yang tepat, tingkat yang tepat, waktu, tujuan dan cara yang baik hanya dapat dilakukan oleh orang-

orang yang mempunyai kecerdasan emosi (Goleman, 2016).

Ditinjau dari indikator yang terdapat dalam kuesioner kecerdasan emosi, responden mampu mengenali emosi dirinya dengan baik tetapi kurang dalam berempati (mengenali emosi orang lain). Kurangnya empati pada diri responden merupakan salah satu penghambat kecerdasan emosi seseorang.

Hasil penelitian membuktikan bahwa paling banyak responden berusia dewasa akhir pada rentang usia 36-45 tahun (53,1%). Faktor usia merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kecerdasan emosi seseorang. Usia biasanya selalu disejajarkan dengan kedewasaan atau maturitas perawat. Semakin bertambah usia, maka akan mampu berpikir lebih rasional, bijak dan mampu mengendalikan emosi (Nursalam, 2012).

Empati seseorang dipengaruhi oleh kemampuan sosialisasi, mood dan feeling, proses belajar dan identifikasi, situasi atau tempat, berbicara dan bahasa serta pengasuhan. Sosialisasi dapat

mempengaruhi empati melalui bentuk-bentuk permainan kelompok yang memberikan peluang kepada seseorang, sehingga mengalami sejumlah emosi, membantu untuk lebih berpikir dan memberikan perhatian kepada orang lain, serta lebih terbuka terhadap kebutuhan orang lain sehingga akan meningkatkan kemampuan rasa empati. Mood dan feeling, apabila seseorang dalam situasi perasaan yang baik, maka dalam berinteraksi dan menghadapi orang lain akan lebih baik dalam menerima keadaan orang lain. Proses belajar dan identifikasi, dalam proses belajar, seseorang membutuhkan respon-respon khas, dari situasi yang khas, yang disesuaikan dengan peraturan yang dibuat orang tua atau penguasa lainnya. Apa yang telah dipelajari seseorang tersebut, diharapkan dapat dilakukan pada waktu yang akan datang. Situasi atau tempat, pada situasi tertentu, seseorang dapat berempati lebih baik dibandingkan dengan situasi yang lain. Hal ini disebabkan situasi dan tempat yang berbeda dapat memberikan suasana

yang berbeda pula. Komunikasi dan bahasa, faktor ini sangat mempengaruhi seseorang dalam mengungkapkan dan menerima empati. Bahasa yang baik akan meimbulkan empati yang baik, sedangkan komunikasi dan bahasa yang kurang baik akan berdampak lahirnya empati yang buruk. Pengasuhan, lingkungan yang berempati dari suatu keluarga sangat membantu seseorang dalam menumbuhkan empati dalam dirinya. Seseorang yang dibesarkan dalam kehidupan rumah yang penuh cacian dan makian serta persoalan dapat dipastikan akan menumbuhkan empati yang buruk. Sebaliknya, pengasuhan dalam kondisi rumah yang baik akan menyebabkan empati seseorang tumbuh dengan baik pula (Goleman, 2016).

Berdasarkan teori tersebut di atas, untuk meningkatkan empati responden dalam memberikan pelayanan kesehatan di tempat kerja, responden harus mampu menggunakan mood dan feeling dengan baik, menempatkan diri pada situasi dengan baik, serta mampu berkomunikasi dengan pasien

dengan bahasa yang baik, sehingga pasien merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kinerja Perawat

Kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh seorang karyawan dalam setiap melakukan pekerjaan/tugasnya, dimana karyawan tersebut dapat menggunakan semua kemampuannya. Kinerja bagi seorang perawat adalah capaian hasil pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh seorang perawat sesuai dengan kemampuannya berdasarkan standar asuhan keperawatan.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa 84,4% memiliki kinerja yang baik dalam melakukan pekerjaan sebagai seorang perawat. Ditinjau dari hasil kuesioner terkait penilaian kinerja, nilai tertinggi terdapat pada indikator kuantitas kerja sebesar 697 point (20,59%) dan nilai terendah terdapat pada indikator kualitas kerja sebesar 659 point (19,47%). Peneliti berasumsi bahwa faktor pendidikan dan masa kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja seseorang.

Kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa komponen, yaitu individu, psikologis dan organisasi (Nursalam, 2012). Sedangkan menurut sumber lain, faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri dari faktor individu, kepemimpinan, tim, sistem dan situasional (Kewuan, 2016). Faktor individu menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai, terutama dalam hal pendidikan dan pengalaman kerja.

Ditinjau dari aspek tingkat pendidikan responden, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir D III Keperawatan (78,1%). Pendidikan memiliki peran yang signifikan terhadap kinerja yang dihasilkan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seorang individu maka akan semakin tinggi pula cara berpikir secara logika, kritis dan sistematis. Perawat dengan pendidikan yang tinggi akan menentukan dalam membina sikap dan pandangan profesional, serta menguasai ketrampilan secara baik dan benar (Nursalam, 2012).

Ditinjau dari aspek masa kerja, sebagian responden memiliki masa

kerja antara 12-22 tahun (53,1%). Masa kerja yang lama akan membentuk kinerja yang efektif karena berbagai kendala yang muncul dapat dikendalikan berdasarkan pengalamannya, sehingga karyawan yang berpengalaman akan dapat menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya.

Pengalaman yang semakin tinggi akan lebih mahir dalam menyelesaikan pekerjaan. Masa kerja yang dijalani seseorang akan memberikan pengalaman kerja yang akan berpengaruh terhadap tingkat kompetensi individu (Candra, 2018).

Ditinjau dari indikator yang terdapat dalam kuesioner kinerja perawat, responden mampu menghasilkan kuantitas kerja yang baik tetapi dalam hal kualitas kerja masih tergolong rendah.

Hasil penelitian sebelumnya yaitu kualitas kehidupan kerja perawat dan pegawai lainnya di Puskesmas Pangandaran dibawah rata-rata (150 point). Kualitas kehidupan kerja perawat merupakan cerminan kepuasan dari perawat yang berimplikasi kepadabeberapa dimensi

kehidupan dari perawat itu sendiri, diantaranya terhadap kehidupan di rumah, lingkungan kerja, kondisi kerja serta persepsi perawat terhadap pekerjaannya (Oyoh et al., 2018). Berdasarkan uraian di atas, peneliti berasumsi bahwa kualitas kerja perawat yang masih tergolong kurang disebabkan oleh faktor individu, yaitu pendidikan. Perawat sebagai sebuah profesi keperawatan dituntut untuk memiliki kemampuan intelektual, interpersonal kemampuan teknis dan moral. Hal ini bisa ditempuh dengan meningkatkan kualitas perawat melalui pendidikan lanjutan pada program pendidikan Ners.

3. Hubungann Kecerdasan Emosi dengan Kinerja Perawat

Kecerdasan emosional yang dimiliki seseorang sangat berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang kurang baik akan menghasilkan kinerja yang kurang baik. Demikian pula sebaliknya, seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan mampu menghasilkan kinerja yang baik.

Hasil penelitian dengan

menggunakan uji *Spearman Ranks* menunjukkan nilai signifikansi (2-tailed) sebesar $0,024 < 0,05$ yang berarti bahwa signifikan antara kecerdasan emosi dengan kinerja perawat. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,397, nilai ini terdapat diantara rentang 0,200 – 0,399 sehingga dapat dinyatakan tingkat hubungan antara kecerdasan emosi dan kinerja perawat tergolong rendah.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat empat responden dengan kecerdasan emosi yang baik tetapi memiliki kinerja cukup dan dua responden dengan kecerdasan emosi sedang tetapi memiliki kinerja baik. Ditinjau dari faktor karakteristik responden, terdapat lima responden dengan usia lansia dan 18 responden dengan masa kerja lebih dari 12 tahun. Responden yang berusia lansia terdiri dari empat orang perempuan dan satu laki-laki. Peneliti berpendapat bahwa empat orang responden dengan jenis kelamin perempuan yang memiliki kecerdasan emosi tinggi dengan kinerja sedang.

Adanya hubungan antara kecerdasan emosi dan kinerja dalam

penelitian ini sependapat dengan pernyataan Goleman bahwa supaya dapat mencapai kesuksesan bekerja, bukan hanya unsur cognitive intelligence saja yang dibutuhkan, tetapi yang paling utama adalah unsur emotional intelligence (Goleman, 2016).

Hasil penelitian ini juga mempunyai pendapat yang sama dengan penelitian yang lain, yaitu seseorang yang mampu menerapkan kecerdasan emosional dengan baik dalam bekerja akan

Mampu menghasilkan produktivitas kerja yang baik, yang dapat diukur dalam penilaian kinerja oleh atasan langsungnya (Fauzi, A. dan Hidayat, 2020).

Peneliti berpendapat bahwa kecerdasan emosi yang dimiliki seseorang sangat berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan. Individu yang mempunyai kecerdasan emosional yang kurang baik akan menghasilkan kinerja yang kurang baik. Demikian pula sebaliknya, seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan mampu menghasilkan kinerja yang baik.

KETERBATASAN PENELITIAN

1. Pengambilan data kepada responden tidak bisa dilakukan dalam waktu yang bersamaan sehingga peneliti harus menghubungi responden secara bergantian.
2. Dalam pengisian kuesioner, beberapa responden saling berdiskusi dengan sesama responden sehingga pengisian jawaban kuesioner oleh responden kurang obyektif.

SIMPULAN

1. Sebagian besar responden mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi. Responden mampu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan dengan baik.
2. Sebagian besar responden memiliki kinerja yang baik. Pendidikan dan masa kerja menjadi salah satu faktor yang mendukung hasil kinerja yang baik.
3. Terdapat hubungan yang

signifikan dengan kekuatan rendah antara kecerdasan emosi dengan kinerja perawat.

SARAN

1. Bagi Responden Perawat harus mampu meningkatkan rasa empati dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga pasien merasa nyaman dan merasa lebih dihargai. Perawat diharapkan dapat melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi (Ners) agar kualitas mutu pelayanan menjadi lebih baik sehingga kinerja yang dihasilkan juga lebih baik.
2. Bagi tempat penelitian Pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Rembang perlu mendorong peningkatan kinerja perawat baik melalui seminar, pelatihan ataupun pendidikan yang lebih tinggi dan dapat menjadi referensi untuk dapat menempatkan sumber daya manusia yang ada sesuai dengan hasil penelitian ini.
3. Bagi peneliti selanjutnya Penelitian ini diharapkan dapat

dikembangkan lagi oleh peneliti selanjutnya dengan menggunakan variabel bebas lainnya, seperti Quality of Nursing Work Life (QNWF) dan Intelligent Quotient (IQ) dengan metode kualitatif atau eksperimental.

4. Bagi Universitas Harapan Bangsa Pentingnya kecerdasan emosi dalam meningkatkan kinerja perawat dapat menjadi referensi dan masukan kepada Universitas Harapan Bangsa khususnya program studi Ilmu Keperawatan agar dapat mengembangkan materi seputar emotional intelligent, karena calon perawat mempunyai peran yang penting dalam memberikan asuhan keperawatan yang bermutu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, F. (2017). *Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. 4, 1.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. PT. Bina Aksara.
- Candra. (2018). *Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Masa Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sibatel Silangkitang*

- Barata Telekomunikasi. Skripsi.*
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area.
- Candra, H. (2019). *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Teluk Kuantan. Skripsi.* Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Fardiana, A. (2018). *Hubungan Quality of Nursing Work life dengan Kinerja Perawat di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan.* Airlangga Surabaya.
- Fauzi, A. dan Hidayat, R. N. (2020). *Manajemen Kinerja* (Surabaya. Airlangga University Press (ed.)).
- Goleman. (2016). *Emotional Intelligence* (21st ed.). Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hikmat, R. dan L. Z. . (2018). *Hubungan Kematangan Emosi Dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Perawatan.* 9, 1.
- Kemendes. (2017). Pusat Data dan Informasi. *Situasi Tenaga Keperawatan.*
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Ketiga). Jakarta. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2012). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi Dalam Keperawatan* (3rd ed.). Jakarta. Salemba Medika.
- Oyoh, O., Somantri, I., & Sekarwana, N. (2018). Pengalaman Perawat dalam Pelaksanaan Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional di RSUD Cibabat: Studi Fenomenologi. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran*, 5(3). <https://doi.org/10.24198/jkp.v5i3.678>
- Potter, P. ., & Perry, A. . (2014). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses dan Praktik.*
- Supriyadi. (2017). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Islam PDHI Yogyakarta.* 1, 1.
- Wulandari. (2020). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima. Program. Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.*