

## HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP KELAS III (RUANG CEMPAKA DAN KELIMUTU) RSUD PROF. Dr. W. Z. JOHANNES KUPANG

Yolanda B. Pama<sup>a,c\*</sup>, Elisabeth Herwanti<sup>b</sup>, Maria Y. Bina<sup>c</sup>

<sup>a</sup>Mahasiswa S-1 Prodi Keperawatan, STIKes CHMK, Kupang 85211

<sup>b</sup>Jurusan DIII Keperawatan, Poltekes Kemenkes Kupang, Kupang 85211

<sup>c</sup>Prodi Keperawatan, STIKes CHMK, Kupang 85211

\*Email : yolandapama@yahoo.com

### ABSTRAK

Kecerdasan emosional yang baik diperlukan dalam pekerjaan keperawatan. Pekerjaan perawat sangat memerlukan keahlian dan keterampilan untuk memenuhi kebutuhan pasien yang mencakup kebutuhan biologis, psikologis, sosiologis dan spiritual pasien, sehingga untuk dapat terpenuhinya pelayanan yang komprehensif diperlukan kemampuan mengelola emosi secara baik yang akan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan agar mendorong pula meningkatnya perilaku sosial dan kinerja perawat terhadap pasien. Tujuan Penelitian ini yaitu menganalisis hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat di ruang rawat inap kelas III RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain korelasi. Pendekatan dalam penelitian ini adalah *cross-sectional* pada 36 responden dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner dan menggunakan uji statistik *Spearman Rho*. Hasil uji statistik menunjukkan nilai  $p = 0,002 < \alpha = 0,005$ . Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat di ruang rawat inap kelas III RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang. Oleh karena itu perawat agar mempertahankan kecerdasan emosional dalam aspek mengenali emosi diri dan mengembangkan aspek mengelola emosi dalam hal mengontrol diri ketika sedang marah, serta mempertahankan kinerja perawat dalam aspek kejujuran perawat. Meningkatkan aspek kecepatan respon dalam hal cepat dan tepat pada saat memberikan pelayanan.

**Kata kunci:** Kecerdasan emosional dan kinerja perawat.

### 1. PENDAHULUAN

Pada pelayanan keperawatan sangat diperlukan sosok perawat yang memiliki kecerdasan emosi yang baik<sup>1</sup>. Seorang perawat yang tidak mempunyai kecerdasan emosi yang baik akan cepat bertindak berdasarkan emosinya, sensitif dengan perasaan dan kondisi orang lain.

Kinerja menjadi isu dunia saat ini. *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2006 menyatakan bahwa 56,6% kinerja perawat baik dan 43,4% kinerja perawat tidak baik dilihat berdasarkan asuhan keperawatan. Berdasarkan hasil

penelitian di salah satu rumah sakit di Medan pada tahun 2010 masih ditemukan banyak keluhan dari pasien atau keluarga pasien tentang perawat yang kurang ramah, kurang peduli, suka marah-marah, cerewet serta masih ada kecenderungan bersikap emosional saat memberikan saran tentang kesehatan<sup>2</sup>.

Dikutip dalam koran harian Pos Kupang pada tanggal 19 agustus 2014 yang menyatakan masyarakat kota kupang, khususnya pasien sudah bosan mengeluhkan pelayanan buruk saat berobat dan dirawat di RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang<sup>3</sup>.

Keluhan itu mulai dari sarana/prasarana, fasilitas, sumber daya manusia, mutu pelayanan, perilaku petugas rumah sakit seperti dokter dan perawat yang tidak ramah. Dari hasil wawancara dan pembagian kuesioner pada 10 pasien di ruang rawat inap kelas III (Cempaka dan Kelimutu) RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang, didapatkan data 6 dari 10 pasien berpendapat bahwa kecerdasan emosional di ruang tersebut tidak baik, sedangkan dalam melakukan kinerja perawatan 5 dari 10 pasien yang sama mengatakan perawat melakukan kinerja perawatan dengan baik.

Perawat dalam melakukan kinerja yang baik harus memperhatikan kebutuhan pasien terutama secara psikologis, di mana dikatakan bahwa stres psikologis yang terjadi pada klien akan berdampak terhadap imunitas dan kopingnya yang justru akan memperlambat kesembuhan klien<sup>4</sup>. Ilmu keperawatan yang ada harus dapat memfasilitasi klien agar dapat merasa seperti di rumah, tidak merasa tertekan tetapi merasa diperhatikan, bukan justru menambah stres psikologis dengan suasana lingkungan yang menakutkan dan petugas yang bersikap kurang ramah atau memaksa setiap melakukan tindakan keperawatan/medis. Keadaan yang demikian akan berdampak dalam proses penyembuhan klien.

Upaya untuk mengatasi masalah tersebut, perawat dituntut untuk memiliki kecerdasan emosional yang baik karena perawat selalu berhubungan dengan pasien yang latar belakang, budaya dan sifat yang berbeda. Jika perawat memiliki intensi untuk memberikan pelayanan dengan baik maka hal ini akan berdampak pada kinerja yang baik. Sebaliknya jika perawat tidak memiliki intensi atau niat memberikan pelayanan

kepada pasien, maka kinerja yang mereka tampilkan cenderung tidak baik<sup>5</sup>. Terdapat nilai medis lebih bila dokter atau perawat mau berempati, menyesuaikan diri dengan pasien, menjadi pendengar dan penasehat yang baik. Dengan adanya perawatan yang manusiawi : mengobati beban stres emosional pada pasien yang akan mencegah atau menunda munculnya penyakit atau menolong pasien untuk cepat sembuh<sup>6</sup>.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan analisis korelasi. Rancangan yang digunakan adalah pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan variabel dependen hanya satu kali pada satu saat<sup>4</sup>.

## 3. HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden

Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan, umur dan jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan diperoleh D3 perawat sebanyak 34 orang dengan persentase 94,4 %, sedangkan S1 keperawatan sebanyak 2 orang dengan persentase 5,6 %. Karakteristik responden berdasarkan usia perawat diperoleh rentang usia 26 – 35 Tahun sebanyak 30 orang dengan persentase 83,3 %, sedangkan rentang usia 36 – 45 Tahun sebanyak 6 orang dengan persentase 16,7 %. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh 3 orang laki – laki dengan persentase 8,3 % dan perempuan sebanyak 33 orang dengan persentase 91,7 %.

Tabel 1. Karakteristik responden

No	Variabel	Kategori	N	Persentase
1	Jenjang Pendidikan	D3 Keperawatan	34	94,4 %
		S1 Keperawatan	2	5,6 %
		Total	36	100 %
2	Usia	26 – 35 tahun	30	83,3 %
		36 – 45 tahun	6	16,7 %
		Total	36	100 %
3	Jenis Kelamin	Laki – laki	3	8,3 %
		Perempuan	33	91,7 %
		Total	36	100 %

Sumber: Data Primer Mei-Juni 2016

### Kecerdasan Emosional Perawat

Data distribusi aspek – aspek kecerdasan emosional perawat di tunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi aspek-aspek kecerdasan emosional perawat

No	Aspek – aspek Kecerdasan Emosional	Jumlah		Persentase	
		Baik	Buruk	Baik	Buruk
1	Mengenali emosi diri	31	5	86,1 %	13,9 %
2	Mengelola emosi diri	16	20	44,4 %	55,6 %
3	Motivasi diri	21	15	58,3 %	41,7 %
4	Mengenali emosi orang lain (empati)	25	11	69,4 %	30,6 %
5	Membina hubungan sosial dengan orang lain	27	9	75 %	25 %

Sumber: Data Primer Mei-Juni 2016

Berdasarkan Tabel 2 tentang kecerdasan emosional perawat di ruang rawat inap kelas III RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang diperoleh aspek – aspek kecerdasan emosional terbaik terdapat pada mengenali

emosi diri yakni 31 perawat dengan persentase 86,1% dan aspek – aspek kecerdasan emosional terburuk terdapat pada mengelola emosi yakni 20 perawat dengan persentase 55,6%.

### Kinerja Perawat

Data distribusi aspek – aspek kinerja perawat ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi aspek-aspek kinerja perawat

No	Aspek – aspek dalam Kinerja Perawat	Jumlah		Persentase	
		Baik	Buruk	Baik	Buruk
1	Caring	25	11	69,4	30,6
2	Kolaborasi	24	12	66,7	33,3
3	Kecepatan Respon	22	14	61,1	38,9
4	Empati	26	10	72,2	27,8
5	Sopan dan menghargai pasien ( <i>Courtesy</i> )	23	13	63,9	36,1
6	Kejujuran perawat ( <i>Sincerity</i> )	27	9	75	25

Sumber : Data Primer Juni 2016

Berdasarkan Tabel 3 tentang kinerja perawat di ruang rawat inap kelas III RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang diperoleh bahwa aspek kinerja perawat terbaik terdapat pada *Sincerity* yakni 27 perawat dengan persentase 75% dan aspek kinerja perawat terburuk terdapat pada kecepatan respon yakni 14 perawat dengan persentase 38,9%.

### Hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat

Data hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat

Variabel	P value	N	Keterangan
Kecerdasan Emosional	.002	36	Ada hubungan
Kinerja Perawat	.002	36	Ada hubungan

Sumber : Olahan Data Primer Juni 2016

Dasil hasil uji statistik *Spearmen rho* diperoleh nilai  $p = 0,002 < \alpha = 0,005$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat di ruang rawat inap kelas III RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Simorangkir pada tahun 2011, tentang “Hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja perawat menurut persepsi pasien di rindu B2 RSUP Haji Adam Malik Medan” yang memiliki responden 42 orang perawat dan 42 orang pasien<sup>2</sup>. Diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,840 dengan  $p = 0,000 < \alpha = 0,005$  yang menunjukkan adanya hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat.

Menurut pendapat peneliti kecerdasan emosional perawat sangat menentukan perilaku dalam melayani pasien. Jika perawat memiliki kecerdasan emosional baik, maka perilaku perawat dalam memberikan pelayanan dalam bentuk jasa kepada pasien pun akan baik yakni dapat mengontrol emosi-emosinya pada saat berinteraksi langsung dengan pasien atau keluarga pasien. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Cooper pada tahun 2001 dalam bukunya “*Business Research Mrthods*” yang menyebutkan bahwa orang yang mampu mengendalikan emosi, mampu mengontrol dan mengekspresikan emosi secara konstruktif dapat memberikan pelayanan terbaik dalam bekerja<sup>7</sup>.

Kecerdasan emosional penting dalam dunia kerja, karena dengan kecerdasan emosional seseorang bisa mengadakan hubungan yang baik dengan atasan, rekan sejawat maupun bawahan. Kecerdasan emosi memiliki pengaruh positif terhadap hasil kerja dan kinerja seseorang. Bagi seorang perawat, kecerdasan emosional merupakan syarat mutlak. Para perawat dalam pekerjaan sehari-hari hampir selalu melibatkan perasaan dan emosi, sehingga setiap memberikan perawatan dituntut untuk memiliki kecerdasan emosi yang baik, karena ketika seseorang tengah berada dalam kemarahan, konsentrasinya mudah terganggu, sehingga pengambilan keputusannya juga mengalami hambatan. Jadi, sekalipun seseorang memiliki tingkat pendidikan tinggi namun jika tidak mampu mengendalikan emosinya dengan baik, cenderung mudah mengalami banyak kesulitan dalam pekerjaannya.

Kecerdasan emosi sesungguhnya lebih merupakan keterampilan (*skills*) dari pada potensi. Untuk meningkatkan kecerdasan emosi, keterampilan ini harus diajarkan oleh masyarakat tempat individu yang bersangkutan tumbuh dan berkembang.

Proses belajar ini sesungguhnya merupakan bagian dari kemampuan nalar (kognitif) seseorang untuk memahami pengalaman emosi pribadi, mengendalikan emosi, memotivasi diri, memahami emosi orang lain dan mengembangkan hubungan dengan orang lain. Pada dasarnya untuk meningkatkan kecerdasan emosi lebih mengacu pada kemampuan seseorang mengendalikan diri ketika marah, takut, gembira, muak, tersinggung, dan berduka. Jadi, pada dasarnya seseorang harus meredam gejala emosinya.

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki perawat di ruang rawat inap kelas III RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang sebagian besar dalam kategori baik. Kinerja perawat yang dimiliki perawat di ruang rawat inap kelas III RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang sebagian besar dalam kategori baik. Adanya hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat di ruang rawat inap kelas III RSUD. Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang dengan nilai signifikan  $p = 0,002 < \alpha = 0,005$ . Oleh karena itu perawat agar mempertahankan kecerdasan emosional dalam aspek mengenali emosi diri dan mengembangkan aspek mengelola emosi dalam hal mengontrol diri ketika sedang marah, serta mempertahankan kinerja perawat dalam aspek kejujuran perawat dan meningkatkan aspek kecepatan respon dalam hal cepat dan tepat pada saat memberikan pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

[1] Rudyanto, E. 2010. Hubungan antara Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual dengan Perilaku Prosocial pada Perawat. *Skripsi Sarjana*. Program Studi Psikologi Fakultas

Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta. <http://digilib.uns.ac.id>. Diakses Tanggal 24 september 2016.

- [2] Simorangkir, R. 2011. Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Perawat menurut Persepsi Pasien Di Rindu B2 RSUP Haji Adam Malik. *Skripsi Sarjana*. Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara. <http://repository.usu.ac.id/> Diakses tanggal 23 september 2016.
- [3] Pos Kupang. Selasa, 19 Agustus 2014. *Menjawab Keluhan Pasien*.
- [4] Nursalam, 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Ed. 3. Jakarta : Salemba Medika.
- [5] Satiadarma, M.P., & Waruwu, F.E. 2003. *Mendidik Kecerdasan*. Jakarta: Pustaka Populer Obor.
- [6] Goleman, D. 2007. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- [7] Cooper, D.R & P.S. Schindler. 2001. *Business Research Methods*, 7th Edition. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- [8] Ciarrochi, J., Forgas, J.P., & Mayer, J.D. 2001. *Emotional intelligence in everyday life: a scientific inquiry*. USA: Psychology press.
- [9] Hidayat, A. A. 2007. *Metode Penelitian Kebidanan Dan Teknik Analisa Data*. Jakarta : Salemba Medika.