

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang berperan besar menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan keperawatan memiliki kelompok kerja yang besar dalam sistem pelayanan. Selain itu, pelayanan keperawatan secara komprehensif dilakukan selama 24 jam dengan menggunakan pendekatan biopsikososiokultural (Christensen & Kenney, 2009). Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada pelayanan keperawatan dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas bagi pasien, sehingga dapat dikatakan bahwa keperawatan merupakan ujung tombak dari suatu sistem pelayanan kesehatan (Potter & Perry, 2005).

Keperawatan sebagai profesi dan perawat sebagai tenaga profesional bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan keperawatan sesuai kompetensi dan kewenangan yang dimiliki secara mandiri maupun bekerjasama dengan anggota kesehatan lainnya (Depkes RI, 2011). Pelayanan keperawatan dikatakan berkualitas apabila pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan standar asuhan keperawatan yang ditetapkan. Kualitas pelayanan keperawatan berkaitan erat dengan kinerja perawat, jika kinerja perawat dinilai baik maka dapat dikatakan kualitas pelayanan kesehatan baik dan sebaliknya.

Pada prinsipnya, sistem asuhan keperawatan dapat mengukur kualitas kinerja seorang perawat dan manajemen organisasi yang sesuai standar (PPNI, 2005). Kinerja adalah hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi baik secara kuantitas dan kualitas. Kinerja yang baik akan memberikan dampak positif bagi organisasi maupun bagi karyawan. Salah satu variabel yang penting untuk mengetahui efektivitas organisasi adalah evaluasi kinerja karyawan.

Kinerja perawat adalah bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan. Ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat antara lain faktor individu, faktor psikologis dan faktor organisasi (Gibson dalam Nursalam, 2015).

Selain ketiga faktor diatas, salah satu faktor yang juga dapat mempengaruhi kinerja seseorang adalah kecerdasan (Uha, 2013). Kecerdasan merupakan alat untuk belajar, menyelesaikan masalah dan menciptakan semua hal yang dapat dimanfaatkan oleh manusia. Ukuran kecerdasan yang lazim dipakai adalah IQ (*Intelligence Quotient*). IQ menjadi penting bagi seseorang dalam bidang akademis dan modal utama dalam IPTEK (Prawira, 2012).

Seseorang dengan IQ tinggi tidak dapat menjamin ia akan mengalami kesuksesan. IQ yang tinggi belum dapat mengakomodasi untuk mengenal dan memahami diri sendiri dan orang lain. Jenis kecerdasan yang dapat memahami dan mengenal diri sendiri dan sesama disebut kecerdasan emosional (Suharsono, 2002 dalam Prawira, 2012). Penelitian di Amerika Serikat pada tahun 1918 tentang IQ menunjukkan bahwa semakin tinggi skor IQ, semakin rendah skor EQ (Sunaryo, 2013).

Daniel Goleman berpendapat bahwa kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20%

yang lain ditentukan oleh IQ (*Intelligence Quotient*). Kecerdasan emosi adalah kemampuan mengenali emosi diri, mampu mengelola emosi, memotivasi diri sendiri dan memiliki kemampuan membina hubungan dengan orang lain (Goleman, 2005).

IQ dan EQ yang berjalan seimbang menjadikan seseorang unggul dalam bekerja dalam suatu organisasi. Pihak manajemen SDM harus memperhatikan bahwa dalam merekrut karyawan, baik IQ dan EQ harus diuji. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Aydin, et al (2005) yang menyatakan bahwa korelasi antara IQ dan EQ sangat signifikan dalam mencapai suatu kinerja yang tinggi.

Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Paomey,dkk (2016) tentang “hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan di Irina A RSUP Prof. Dr. D. R. Kandou Manado” menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan. Selain dapat meningkatkan kinerja, kecerdasan emosi dapat mempengaruhi sikap etik perawat. Deshpande & Jacob (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap sikap etik seorang perawat.

Rumah sakit St. Carolus merupakan salah satu rumah sakit swasta di Jakarta yang tentunya tidak lepas dari tuntutan akan pelayanan berkualitas dan profesional. Pelayanan yang diberikan berazaskan prinsip *profesional, kindness, safety, dan care*. Prinsip – prinsip ini harus terwujud nyata dalam semua bidang pelayanan kesehatan termasuk bidang keperawatan bila didukung dengan penerapan kecerdasan emosional yang baik dalam pelayanan kesehatan.

Tantangan yang muncul di kenyataan adalah seorang perawat dituntut untuk menampilkan suatu emosi saat sebenarnya merasakan yang lain. Ketidakseimbangan antara emosi yang ditampilkan dengan emosi yang dirasakan, atau disebut dengan disonansi emosi (*emotional dissonance*) dapat berujung pada kelelahan emosional bagi para perawat.

Selain itu, peneliti mengamati bahwa kecenderungan ketergantungan pasien dengan perawat di unit mulai mengalami perubahan. Perawat dituntut memberikan pelayanan dengan baik agar menghindari *complain*, selalu ada disamping pasien bila dibutuhkan. Bila dikaitkan dengan pandangan/konsep *self care* yang dikemukakan oleh Dorothea Orem yang memandang setiap individu memiliki potensi dan kemampuan merawat diri, dapat dikatakan bahwa konsep bantuan *total care* tidak dapat bergeser ke konsep bantuan *supportive educative* bila hal ini terus berlangsung.

Kecenderungan ketergantungan akan perawat yang besar dan disonansi emosi yang muncul dapat membuat perawat mengalami kelelahan secara emosional. Oleh karena itu, agar dapat bekerja dengan baik diperlukan *Emotional Quotient* (EQ) atau kecerdasan emosional. Dimensi – dimensi kecerdasan emosional seperti mampu mengendalikan diri, mengelola emosi, empati, mampu berhubungan sosial harus tercermin dalam pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Biro Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien pada bulan April tahun 2016 RS St. Carolus terlihat beberapa dimensi mutu pelayanan perawat mengalami penurunan. Mutu pelayanan perawat mengalami penurunan terutama di subdimensi kecepatan layanan sebesar 3,32 %. Selain itu, mutu pelayanan

perawat mengalami penurunan pada dimensi penampilan perawat terutama pada sub dimensi kerelaan membantu dengan presentase sebesar 3,38 %. Bila mutu suatu layanan keperawatan mengalami penurunan menunjukkan bahwa adanya penurunan kinerja perawat.

Unit keperawatan medikal bedah merupakan unit dengan tingkat mobilisasi dan interaksi sosial yang cukup tinggi. Menurut Gomes, 1997 dalam Nursalam, 2015, kuantitas dan kualitas kerja yang tinggi dapat mempengaruhi dimensi kinerja seorang perawat. Oleh karena itu, diharapkan kecerdasan emosional dapat membantu perawat agar memberikan kualitas asuhan keperawatan dan meningkatkan kinerja yang baik.

Dari uraian diatas terlihat bahwa kecerdasan emosional merupakan hal yang sangat penting bagi seorang perawat. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Unit Medikal Bedah RS St. Carolus”.

B. Rumusan Masalah

Keperawatan adalah salah satu bidang profesi yang bekerja dalam sektor pelayanan jasa. Pengetahuan yang baik ditunjang dengan sikap yang profesional dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Bila melihat hasil survey Biro Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien pada bulan April tahun 2016 RS St. Carolus, dimensi yang mengalami penurunan signifikan adalah dimensi penampilan perawat. Cara perawat menampilkan sikap, berbicara, mengatur emosi, berempati merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kualitas layanan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat ditinjau dari segala aspek termasuk kecerdasan emosional.

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Unit Medikal Bedah Rumah Sakit St. Carolus ? ”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di Unit Medikal Bedah Rumah Sakit St Carolus.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui gambaran kecerdasan emosional perawat di Unit Medikal Bedah RS St. Carolus Jakarta
- b. Diketahui gambaran kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di Unit Medikal Bedah RS St. Carolus
- c. Diketahui hubungan antara dimensi kesadaran diri (*self awareness*) dengan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di Unit Medikal Bedah Rumah Sakit St. Carolus
- d. Diketahui hubungan antara dimensi mengelola emosi (*self regulation*) dengan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di Unit Medikal Bedah Rumah Sakit St. Carolus
- e. Diketahui hubungan antara dimensi memotivasi diri sendiri (*self motivation*) dengan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di Unit Medikal Bedah Rumah Sakit St. Carolus

- f. Diketahui hubungan antara dimensi mengenal emosi orang lain (*emphathy*) dengan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di Unit Medikal Bedah Rumah Sakit St. Carolus
- g. Diketahui hubungan antara dimensi membina hubungan dengan orang lain (*Sosial Skill*) dengan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di Unit Medikal Bedah Rumah Sakit St. Carolus.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan pihak manajemen rumah sakit agar memperhatikan aspek kecerdasan emosional sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja perawat.

2. Bagi Perawat

Diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dengan memperhatikan aspek – aspek kecerdasan emosional tidak hanya berorientasi pada aspek kecerdasan intelektual.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan kepada mahasiswa Sekolah Tinggi Sint. Carolus mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat serta dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian mendatang dengan tema yang sama bagi penelitian yang dilakukan mahasiswa lainnya.

4. Bagi Peneliti

Meningkatkan kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu tentang metode penelitian ke lingkungan penelitian serta sebagai pengalaman

nyata melakukan penelitian tentang hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Peneliti telah melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Unit Medikal Bedah RS St. Carolus” di Rumah Sakit St. Carolus pada bulan Desember 2016. Sasaran penelitian yaitu para perawat di Unit Medikal Bedah Rumah Sakit St. Carolus. Alasan penelitian ini dilakukan adalah penulis ingin mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di Rumah Sakit St. Carolus. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* dan metode analisa data dengan menggunakan *chi square*.