



Hubungan antara Emotional Quotient dan Kepuasan Kerja dengan Service Quality pada Perawat

Raini Pasuro^{1*}, Kristiana Haryanti²

^{1,2}Magister Profesi Psikologi, Unika Soegijapranata Semarang, Indonesia.

*pasuroraini9@gmail.com

Abstrak

Perawat mempunyai kedudukan penting dalam memberikan *service quality* di rumah sakit oleh karena itu rumah sakit haruslah memiliki perawat yang berkinerja baik yang akan menunjang *service quality*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *emotional quotient* dan kepuasan kerja dengan *service quality* pada perawat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Partisipan dalam penelitian ini adalah perawat yang bekerja di rumah sakit Elim Rantepao dengan jumlah partisipan 141 perawat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan tiga alat ukur yaitu *emotional quotient*, kepuasan kerja dan *service quality*. Berdasarkan hasil uji analisis data dengan menggunakan uji korelasi berganda. Hasil penelitian memperlihatkan hubungan yang simultan antara *emotional quotient* dan kepuasan kerja dengan *service quality* ($R = 0.624$; $p < 0.05$). Selain itu, terdapat hubungan yang positif antara *emotional quotient* dengan *service quality* ($r = 0.571$; $p < 0.05$). Hasil lebih lanjut juga menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan *service quality* ($r = 0.527$; $p < 0.05$). Ketika perawat mampu mengelola emosi dengan baik akan meningkatkan kepuasan kerja sehingga menciptakan persepsi *service quality*, dan begitu pula sebaliknya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi bagi pihak rumah sakit untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman serta membina hubungan dengan rekan kerja sehingga mampu meningkatkan *service quality* kepada pasien.

Kata kunci : *Emotional Quotient*, Kepuasan Kerja, *Service Quality*

Abstract

Nurses have an important position in providing service quality in hospitals, therefore hospitals must have nurses who perform well which will support service quality. The aim of this research is to determine the relationship between emotional quotient and job satisfaction with service quality in nurses. This research is quantitative research. Participants in this research were nurses who worked at Elim Rantepao Hospital with a total of 141 nurses. The sampling technique used in this research was purposive sampling. The research instrument used three measuring tools, there was emotional quotient, job satisfaction, and service quality. Based on the results of data analysis tests using multiple correlation tests. The research results showed a simultaneous relationship between emotional quotient and job satisfaction and service quality ($R = 0.624$; $P < 0.005$). Moreover, there was a positive relationship between emotional quotient and service quality ($r = 0.571$; $p < 0.005$). Further results also showed that there was a positive relationship between job satisfaction and service quality ($r = 0.527$; $p < 0.05$). In conclusion, when nurses are able to manage emotions well it will increase job. This research is expected to provide implications for the hospital to create a comfortable work environment and foster relationships with coworkers so as to improve service quality to patients.



Key words : *Emotional Quotient, Job Satisfaction, Service Quality*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan pelayanan kesehatan semakin pesat, serta bertambahnya tingkat komplain dari masyarakat yang membuat harapan terhadap rumah sakit mengenai pelayanan yang berkualitas dan terjangkau. Kondisi yang terjadi di Indonesia masih banyaknya yang mengeluhkan adanya pelayanan keperawatan yang kurang ramah serta perawat lambat dalam menangani keluhan pasien (Vera,2016). Perawat mempunyai kedudukan penting dalam memberikan *service quality* di rumah sakit oleh karena itu rumah sakit haruslah memiliki perawat yang berkinerja baik yang akan menunjang *service quality* (Ismainar,2018). Pelayanan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 memiliki standar pelayanan terhadap pasien minimal diatas sembilan puluh lima persen. Jika pelayanan yang diberikan kepada pasien kurang dari sembilan puluh lima persen, para medis dianggap kurang paham mengenai standar pelayanan dan kualitas pelayanan tergolong rendah (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016). *Service quality* yang dilakukan oleh rumah sakit kepada pasien masih dibawah standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kewi et al. (2018) *service quality* perawat kepada pasien berada pada kategori sedang empat puluh sembilan persen, sedangkan penelitian yang dilakukan di Indonesia *service quality* perawat berada pada kategori tidak memuaskan yaitu tujuh puluh persen (Trimumpun, 2016). Disisi lain perawat juga merasakan tidak puas dalam bekerja sebanyak lima puluh delapan persen (Thaker et al.,2017).

Service quality memberikan kesempurnaan pelayanan untuk mencapai keinginan dan harapan pasien (Hadiwijaya,2017). Hasil penelitian Jang et al. (2016) yaitu *service quality* keperawatan rumah sakit dapat ditingkatkan dengan adanya hubungan antara *emotional quotient* dan kepuasan kerja. Salah satu faktor penting lainnya yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen dalam memberikan *service quality* yang baik pada perawat adalah dengan memperhatikan kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan faktor utama yang mempengaruhi produktivitas dan kualitas pelayanan di rumah sakit (Liu et.,al 2016). Sedangkan menurut Nadinloyi dkk (2013) kepuasan kerja adalah sikap terhadap bagaimana karyawan menyukai atau tidak dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Ali et al. (2021) untuk menghasilkan kinerja yang maksimal karyawan harus merasa nyaman dengan pekerjaannya, kepuasan kerja dan kenyamanan memiliki hubungan yang tidak dapat dipisahkan. Perawat akan termotivasi memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas ketika mereka merasa puas dengan pekerjaannya (Uteshkallyeva & Kinzhibayavea,2021). Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang tidak puas akan



sebaliknya (Sirait et al.,2016). Penelitian terdahulu mengenai hubungan *service quality* dan kepuasan kerja telah banyak dilakukan diantaranya oleh Al-Ababneh et al. (2018) ;Singh et al., (2017) mendapatkan bahwa adanya hubungan yang signifikan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi *service quality* salah satunya adalah *emotional quotient* (Panuntun,2017). *Emotional quotient* diperlukan oleh perawat untuk mengkoordinasikan suasana hati dalam hubungan interpersonal perawat dengan pasien membina *trust* hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien (Minarwati,2014). *Emotional Quotient* merupakan kemampuan untuk memahami mengekspresikan, memotivasi serta mampu mengontrol dan mengendalikan emosi (Yusoff et al., 2011). *Emotional quotient* menuntut perawat belajar mengakui, menghargai perasaannya, serta menanggapi dengan tepat, menerapkan secara efektif energy emosi dalam kehidupan sehari-hari (Waryanti,2011).Penelitian Paomey et al. (2016) *Emotional quotient* memiliki hubungan yang signifikan dalam meningkatkan *service quality* perawat. Hanafi et al. (2016) *emotional quotient* berhubungan positif terhadap *service quality*. Hal ini sejalan dengan kajian empiris Ula (2020) jika *Emotional quotient* meningkat maka *service quality* semakin meningkat begitupun sebaliknya.

Penelitian dengan variabel *service quality* sebagai variabel terikat sudah banyak dilakukan, namun penelitian yang menggunakan variabel bebas *emotional quotient* dengan kepuasan kerja belum banyak yang teliti. Hasil penelitian Jang et al. (2016) yaitu adanya hubungan antara *emotional quotient* dan kepuasan kerja terhadap *service quality* pada perawat yang bekerja di rumah sakit umum yang ada di korea, *service quality* dapat ditingkatkan dengan adanya *emotional quotient* dan kepuasan kerja pada perawat. Penelitian yang dilakukan oleh Negussie et al. (2018) terkait *emotional quotient* dan kepuasan kerja dengan *service quality* yang dilakukan di India mendapatkan hasil bahwa *emotional quotient* dan kepuasan kerja memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap *service quality*, sehingga perawat yang memiliki *emotional quotient* dan kepuasan kerja yang tinggi akan menghasilkan kinerja dan pelayanan yang berkualitas di tempat kerja. Maka dari itu, berdasarkan permasalahan dan peneliti terdahulu keterhubungan ini menarik untuk diteliti, khususnya dalam kaitan *emotional quotient* dan kepuasan kerja dengan *service quality* pada perawat. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah adanya hubungan yang positif antara *emotional quotient* dan kepuasan kerja dengan *service quality* pada perawat.



METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional. Responden pada penelitian ini adalah perawat di rumah sakit umum elim Rantepao Sulawesi Selatan. Jumlah responden dalam penyebaran skala sebanyak 141 perawat rentang usia 20-54 tahun, dengan status perawat tetap, dan bersedia mengisi kuesioner. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga skala yaitu *emotional quotient*, kepuasan kerja dan *service quality*. Adapun hasil yang didapatkan berdasarkan hasil uji validitas dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil uji validitas skala *Emotional quotient* (X1) terdiri dari 36 aitem, diperoleh 34 aitem yang valid dan 7 aitem yang tidak valid. Hasil uji reliabilitas diperoleh *Cronbach's alpha* sebesar 0.950 hasil tersebut menunjukkan bahwa skala *Emotional quotient* bersifat reliabel. hasil pengujian validitas variabel kepuasan kerja yang memiliki 36 aitem, diperoleh 34 aitem yang valid dan 2 aitem yang tidak valid. Hasil nilai reliabilitas skala kepuasan kerja diperoleh *Cronbach's alpha* sebesar 0.915 sehingga dapat disimpulkan skala reliabel. Peneliti menggunakan pengujian hipotesis menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistics* versi 25.0, dengan teknik analisis data uji korelasi ganda dan uji korelasi *Spearman Rho*.

HASIL

Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas dan linieritas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Hasil uji normalitas variabel *emotional quotient* dengan *service quality* memiliki nilai F beda dari *deviation from linearity* sebesar 11.563 dengan nilai signifikansi 0.000 ($P < 0.05$) sehingga dapat disimpulkan hubungan antara kedua variabel tersebut tidak normal. Tahap uji analisis asumsi klasik yang berikutnya tidak dilanjutkan, tahap selanjutnya dilakukan adalah uji korelasi berganda dan korelasi *spearman rho* (tabel 3). Berikut ini hasil uji deskriptif kategorisasi *emotional quotient* dan kepuasan kerja dengan *service quality* pada perawat.

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif Data Penelitian

Variabel	Kategorisasi.	Norma	Jumlah Responden	
			F	%
<i>Emotional Quotient</i>	Rendah	$X < 121$	3	2.1%
	Sedang	$121 \leq X < 143$	84	59.6%
	Tinggi	$143 \leq X$	54	38.3%



Kepuasan Kerja	Rendah	$X < 98$	67	47.5%
	Sedang	$98 \leq X < 124$	64	45.4%
	Tinggi	$124 \leq X$	10	7.1%
Service Quality	Rendah	$X < 62$	3	2.1%
	Sedang	$62 \leq X < 82$	48	34.0%
	Tinggi	$82 \leq X$	90	63.8%

Berdasarkan tabel 2. Dapat dilihat hasil analisis deskriptif variabel *Emotional Quotient* pada perawat menunjukkan sebanyak 3 partisipan (2.1%) memiliki *Emotional Quotient* yang rendah, 84 partisipan (59.6%) memiliki *Emotional Quotient* yang sedang, dan 54 partisipan (38.3%) memiliki tingkat *Emotional Quotient* (38.3%) yang tinggi. Hasil analisis deskriptif variabel kepuasan kerja pada perawat menunjukkan sebanyak 67 partisipan (47.5%) memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah, 64 partisipan (45.4%) memiliki tingkat kepuasan kerja yang sedang, dan 10 partisipan (7.1%) memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Hasil analisis uji deskriptif variabel *service quality* pada perawat menunjukkan sebanyak 3 partisipan (7.1%) memiliki *service quality* yang rendah, dan 49 partisipan (34.0%) memiliki *service quality* yang sedang, 90 partisipan (63.8%) memiliki *service quality* yang tinggi. Melihat dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat *emotional quotient* dan kepuasan kerja dengan *service quality* berada pada tingkat sedang.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Koef. Korelasi (r_{xy})	Signifikansi
<i>Emotional Quotient</i> dan Kepuasan Kerja* <i>Service Quality</i>	0.624	0.000
<i>Emotional Quotient</i> * <i>Service Quality</i>	0.571	0.000
Kepuasan Kerja * <i>Service Quality</i>	0.527	0.000

Berdasarkan hasil korelasi *spearman rho* menunjukkan adanya hubungan antara *emotional quotient* terhadap *service quality* dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0.571 nilai signifikansi sebesar 0.000 ($p < 0.05$) dengan arah korelasi yang positif (Tabel 3). Hasil uji analisis korelasi juga menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan *service quality* pada perawat didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0.527 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 ($p < 0.005$) dengan arah yang positif (Tabel 3). Selanjutnya hasil uji analisis korelasi berganda (Tabel 3), mendapatkan hasil bahwa adanya hubungan antara *emotional quotient* dan kepuasan kerja dengan *service quality* pada perawat yang dibuktikan dengan nilai $R = 0.624$, signifikansi sebesar 0.000 ($p < 0.005$). Sumbangan efektif *emotional quotient* dan kepuasan kerja dengan *service quality* dapat dilihat dari skor R^2 adalah 0.390 dapat diartikan sumbangan kedua variabel dalam penelitian ini apabila dilakukan secara bersama-sama



(simultan) terhadap *service quality* diperoleh angka sebesar 39.0% dan sisanya 61,0% dipengaruhi oleh faktor lain.

DISKUSI

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis yang dilakukan, diketahui bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima yang berarti terdapat hubungan yang simultan antara *emotional quotient* dan kepuasan kerja dengan *service quality* pada perawat (Hipotesis 3) diterima. Hasil uji analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *service quality* pada perawat (Hipotesis 1) diterima. Hasil uji analisis lain juga menunjukkan adanya hubungan positif antara *emotional quotient* dengan *service quality* pada perawat (Hipotesis 2) diterima. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Haris (2017) kepuasan kerja berhubungan signifikan dengan *service quality* pada perawat. Penelitian yang dilakukan Sukotjo (2011) menjelaskan bahwa kepuasan kerja dapat meningkatkan *service quality*. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan semakin besar kemungkinan karyawan menunjukkan sikap dan perilaku yang berorientasi yang mampu meningkatkan *service quality* (Roger et al., 2019). Sebaliknya bila perawat tidak mendapatkan kepuasan dari pekerjaannya, maka akan muncul keinginan keluar dari pekerjaannya sehingga hal ini akan mempengaruhi produktivitas, kreativitas, dan lama kerja seorang perawat (Liu et al., 2016) dan mempengaruhi *service quality* perawat kepada pasien (White et al., 2019).

Hasil penelitian yang dilakukan Paomey et al. (2016) *Emotional quotient* memiliki hubungan yang signifikan dalam meningkatkan *service quality* perawat. *Emotional quotient* diperlukan oleh perawat untuk mengkoordinasikan suasana hati dalam hubungan interpersonal perawat dengan pasien membina *trust* hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien (Minarwati, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Suharti (2017) *emotional quotient* memiliki hubungan yang positif terhadap *service quality*. Semakin baik *emotional quotient* maka *service quality* yang ditampilkan perawat juga akan semakin baik. Ketika perawat mampu mengelola emosi dengan baik dan puas terhadap pekerjaannya maka *service quality* akan meningkat. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Jang et al. (2016) adanya hubungan antara *emotional quotient* dan kepuasan kerja terhadap *service quality* pada perawat, *service quality* dapat ditingkatkan dengan adanya *emotional quotient* dan kepuasan kerja pada perawat.



KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan positif antara *emotional quotient* dan kepuasan kerja dengan *service quality* pada perawat. Hal ini berarti bahwa ketika perawat mampu mengelola emosi dengan baik akan meningkatkan kepuasan kerja sehingga menciptakan persepsi *service quality*, dan begitu pula sebaliknya. Peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggali faktor-faktor lain yang memiliki sumbangan pengaruh sebesar 61,0% terhadap *service quality* yang belum diungkapkan dalam penelitian ini. Faktor-faktor yang belum diungkapkan dalam penelitian ini diantaranya yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan, pengembangan sumber daya manusia, keselarasan hubungan kerja, motivasi kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadiwijaya, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi terhadap Kepuasan Pelayanan. In *International Journal of Social Science and Business* (Vol. 1, Issue 3).
- Hanafi, A. (2016). The effect of emotional intelligence on burnout and the impact on the nurses service quality. *Journal of Economics, Business & Accountancy Ventura*, 19(1), 69. <https://doi.org/10.14414/jebav.v19i1.530>
- Haris, H., Kunci, K., Kerja, K., Organisasional, K., Layanan, K., & Asuransi Jasindo, P. (n.d.). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung.
- Jang, R., Kang, Y.-S., & Kim, Y. (2016). The Relationships in Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Quality of Nursing Service in Hospital Nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 17(6), 326–337. <https://doi.org/10.5762/kais.2016.17.6.326>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016). Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
- Kewi, S. Y., Tesema, A. A., & Negussie, B. B. (2018). Patient' S Perception Towards Quality Of Nursing Care In Inpatient Department At Public Hospitals Of Benishangul Gumuz Regional State ., *Journal Of Nursing And Care*, 7(4), 1–10. <https://doi.org/10.4172/2167-1168.1000467>
- Kim, B., & Jung, J. H. (2020). The effect of commercial sports center employees' empathy on job satisfaction, customer orientation, service quality, and organization loyalty. *Korean Journal of Sport Science*, 31(2), 230–244. <https://doi.org/10.24985/kjss.2020.31.2.230>
- Liu, Y. Aunguroch, Y. & Yunibhand, J. 2016. *Job satisfaction in nursing: a concept analysis study. International nursing review*, 63(1), 84-91
- Negussie, B. B. (2018). Patient's Perception towards Quality of Nursing Care in Inpatient Department at Public Hospitals of Benishangul Gumuz Regional State, North West Ethiopia. *Journal of Nursing & Care*, 07(04). <https://doi.org/10.4172/2167-1168.1000467>



- Panuntun, D. (2017). Hubungan antara kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan pada karyawan bagian tata usaha di universitas muhammadiyah purwokerto. 14–44
- Paomey, C., N. Mulyadi, And R. Hamel. 2016. “Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Perawat Dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan Di Irina A Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.” *Jurnal Keperawatan UNSRAT* 4(1): 104859.
- Roger, Jerry D., Kenneth E. Clow, and Toby J. Kash, (2019) *Increasing Job Satisfaction of Service Personnel*, *Journal of Services Marketing*, Vol. 8, No. 1, pp.14-26
- Thakre, S. B., Thakre, S. S., & Thakre, S. N. (2017). *Quality of work life of nurses working at tertiary health care institution: a cross sectional study. Int J Community Med Public Health*, 4(5), 1627-36.
- Ula, Novi Widyanti. 2020. “Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan Divisi Produksi PT. IKSG.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 8(2): 376–84.
- Vera, S. (2016). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruangan Rawat Inap RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi* (Doctoral Dissertation, Universitas Andalas).