

## HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP PERILAKU ORGANISASI PERAWAT DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL KOTA MAKASSAR TAHUN 2015

M. Fais Satrianegara<sup>1</sup>, Syahratul Aeni<sup>2</sup>, Nurul Istiqamah Rizal<sup>3</sup>,

<sup>1,3</sup> Bagian Administrasi Rumah Sakit FKIK UIN Alauddin Makassar

<sup>2</sup> Bagian Epidemiologi FKIK UIN Alauddin Makassar

### ABSTRAK

Perilaku-perilaku yang berkaitan dengan sumber daya manusia akan menjadi bahasan penting bagi organisasi dalam menjalankan kegiatannya. Selain itu kinerja dari sebuah perusahaan sangat tergantung pada sumber daya manusia yang ada. Rendahnya kualitas sumber daya manusia tentunya akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Sebab karyawan yang baik cenderung akan menunjukkan perilaku organisasi dimana perilaku organisasi merupakan kontribusi positif individu terhadap perusahaan yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kecerdasan emosional terhadap perilaku organisasi perawat di rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif dengan populasi yaitu semua tenaga perawat yang bertugas di ruang perawatan I, perawatan II, perawatan III, perawatan IV dan perawatan V sebanyak 74 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 74 responden tenaga perawat yang diteliti terdapat terdapat 37 tenaga perawat yang mempunyai kriteria penilaian kesadaran diri dengan perilaku organisasi yang baik, dan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$ . Terdapat 32 tenaga perawat yang mempunyai kriteria penilaian pengendalian diri dengan perilaku organisasi yang baik, dan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,002$ . Terdapat 35 tenaga perawat yang mempunyai kriteria penilaian motivasi dengan perilaku organisasi yang baik, dan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,001$ . Terdapat 37 tenaga perawat yang mempunyai kriteria penilaian empati dengan perilaku organisasi yang baik, dan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$ . Terdapat 35 tenaga perawat yang mempunyai kriteria penilaian hubungan sosial dengan perilaku organisasi yang baik, dan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$ . Hasil uji statistik ( $p < 0,05$ ).

*Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Perilaku Organisasi, , Motivasi Kerja*

### PENDAHULUAN

Organisasi pelayanan kesehatan, seperti rumah sakit dan puskesmas merupakan salah satu jenis organisasi yang sangat dirasakan oleh masyarakat umum. Organ-

isasi pelayanan kesehatan merupakan suatu organisasi yang aktivitas pokoknya melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan salah satu tujuan yang ingin dicapai adalah memberikan pela-

yanan kesehatan yang bermutu atau berkualitas (Satrianegara, 2012).

Setiap organisasi, termasuk organisasi pemerintah mempunyai *Organization-*

ujung tombak organisasi. Tanpa adanya SDM seluruh sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan tidak dapat diolah dan dikembangkan untuk keuntungan organ-

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar**

Karakteristik Responden	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	11	14.9
Perempuan	63	85.1
Masa/Lama Kerja		
5-59 bulan	34	45.9
60-103 bulan	19	25.7
104-157 bulan	18	24.3
158-210 bulan	1	1.4
211-263 bulan	1	1.4
370-423 bulan	1	1.4
Umur		
23-27	41	55.4
28-32	17	23.0
33-37	8	10.8
38-42	5	6.8
48-52	2	2.7
53-57	1	1.4
Pendidikan Terakhir		
DIII	35	47.3
S1	39	52.7
Status Kepegawaian		
Pegawai Tetap	23	31.1
Pegawai Kontrak	41	55.4
Pegawai Magang	10	13.5
Jumlah	74	100

Sumber: *Data Primer, 2015*

*al Citizenship Behavior* atau Perilaku Organisasi yang sangat membantu para pegawai termasuk para pegawai kontrak, dalam lingkup sosial pekerjaan mereka. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu

isasi, demikian juga pada organisasi pemerintah. Beberapa aspek yang dibutuhkan dan sekaligus dapat menentukan tinggi rendahnya kadar perilaku organisasi para karyawan baik kontrak ataupun permanen

adalah loyalitas, kepatuhan dan partisipasi mereka terhadap instansi pemerintah yang menaungi.

Perilaku-perilaku yang berkaitan

daya manusia yang ada. Rendahnya kualitas sumber daya manusia tentunya akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Se-

**Tabel 2. Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Organisasi Perawat Di Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar Tahun 2015**

Kecerdasan Emosional	Perilaku Organisasi						Hasil Uji
	Baik		Tidak Baik		Total		
	N	%	N	%	n	%	
<i>Kesadaran Diri</i>							
Baik	37	50.0	11	14.9	48	64.9	P=0.000
Tidak Baik	7	9.5	19	25.7	26	35.1	
<i>Pengendalian Diri</i>							
Baik	32	43.2	11	14.9	43	58.1	P=0.002
Tidak Baik	12	16.2	19	25.7	31	41.9	
<i>Motivasi</i>							
Baik	35	47.3	12	16.2	47	63.5	P=0.001
Tidak Baik	9	12.2	18	24.3	27	36.5	
<i>Empati</i>							
Baik	37	50.0	10	13.5	47	63.5	P=0.000
Tidak Baik	7	9.5	20	27.0	27	36.5	
<i>Hubungan Sosial</i>							
Baik	35	47.3	9	12.2	44	59.5	P=0.000
Tidak Baik	9	12.2	21	28.4	30	40.5	

Sumber: *Data Primer, 2015*

dengan sumber daya manusia akan menjadi bahasan penting bagi organisasi dalam menjalankan kegiatannya. Adanya visi dan misi dalam suatu organisasi diharapkan mampu menjadi tolak ukur bagi karyawan dalam bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing. Selain itu kinerja dari sebuah perusahaan sangat tergantung pada sumber

hingga sangat penting bagi perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang benar-benar berkualitas. Sebab karyawan yang baik cenderung akan menunjukkan perilaku organisasi dimana perilaku organisasi merupakan kontribusi positif individu terhadap perusahaan yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Karyawan yang

memiliki perilaku organisasi akan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga dapat memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya (Muji, 2010).

*Emotional Quotient (EQ)* atau kecerdasan emosional adalah serangkaian kecakapan yang memungkinkan kita membuka hati baik aspek pribadi, sosial dan pertahanan dari seluruh kecerdasan, akal sehat yang penuh misteri dan kepekaan yang penting untuk berfungsi secara efektif. Ada lima dasar kecerdasan emosional yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, keterampilan sosial. Keterampilan penguasaan emosi sangat berpengaruh terhadap kinerja. Oleh karena itu *EQ* memberikan kontribusi yang bermakna dalam membantu meningkatkan hasil kerja. Hari-hari kerja yang dilalui tanpa menerapkan *EQ* dapat menimbulkan kebosanan, kurangnya motivasi dan berbagai emosi lain yang berdampak buruk bagi kinerja dalam hal ini asuhan keperawatan yang diberikan kepada klien (Rika, 2006).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi. Kecerdasan emosional merupakan faktor sukses yang menentukan prestasi dalam organisasi, termasuk pembuat keputusan, kepemimpinan, terobosan teknis dan strate-

gis, komunikasi yang terbuka dan jujur, teamwork atau tim kerja dan hubungan saling mempercayai, loyalitas konsumen, serta kreatifitas dan inovasi (Naning dkk, 2010).

Salah satu instansi yang menyediakan jasa layanan berhubungan langsung dengan masyarakat berkaitan dengan pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit Islam Faisal kota Makassar. Rumah Sakit Islam Faisal adalah rumah sakit tipe B milik yayasan kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan dengan jumlah tempat tidur 150 TT.

Berdasarkan data dari kepegawaian Rumah Sakit Islam Faisal jumlah pegawai khususnya bagian seksi perawatan sejak lima tahun cenderung mengalami peningkatan dimana pada tahun 2010 yang terdiri dari ruangan Perawatan 1, Perawatan 2, Perawatan 3, Perawatan 4 dan Perawatan 5 yang berjumlah 61 orang dan pada tahun 2014 meningkat menjadi 74 orang. Sedangkan jumlah perpindahan pegawai sejak tiga tahun cenderung mengalami peningkatan (turnover) dimana pada tahun 2012 yaitu 7,84 %, yang semakin meningkat pada tahun 2013 yaitu mencapai 13,55 % dan kemudian pada tahun 2014 mengalami penurunan yaitu 11,11 %.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kecerdasan emosional yang melingkup kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati dan hubungan sosial terhadap perilaku

organisasi perawat di rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan *Cross Sectional Study* dengan pendekatan observasi analitik, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kecerdasan emosional terhadap perilaku organisasi perawat di rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Faisal, Jl. A. Pangerang Pettarani, Kel. Banta-Bantaeng, Kec. Rappocini, Kota Makassar.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua tenaga perawat di rawat inap RSI Faisal Kota Makassar yang berjumlah 74 orang. Cara penarikan sampel dengan teknik *total sampling* dimana semua populasi yang ada diambil secara keseluruhan untuk dijadikan responden penelitian.

## HASIL

### *Karakteristik Responden*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan karakteristik responden menurut jenis kelamin, proporsi responden berjenis kelamin perempuan yaitu 63 responden (85,1%) dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 11 responden (14,9%). Proporsi masa/lama kerja re-

sponden sebagian besar bekerja selama 5-59 bulan yaitu 34 responden (49,5%) dan responden yang bekerja selama 158-210 bulan, 211-263 bulan dan 370-423 bulan masing-masing 1 responden (1,4%). Proporsi umur tertinggi adalah umur 23-27 tahun yaitu 41 responden (55,4%) sedangkan kelompok umur terendah adalah umur 53-57 tahun yaitu 1 responden (1,4%). Proporsi menurut tingkat pendidikannya paling banyak adalah responden yang mempunyai jenjang pendidikan S1 yaitu sebanyak 39 orang (52,7 %). Proporsi menurut status kepegawaian yang paling banyak adalah 41 responden (55,4 %) yang berstatus pegawai kontrak.

### *Analisis Univariat*

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa dari 74 responden menunjukkan distribusi perawat terhadap kesadaran diri, dimana perawat memiliki kesadaran diri tertinggi pada kategori baik sebanyak 48 responden (64,9 %) dan terendah pada kategori tidak baik sebanyak 26 responden (35,1 %). Distribusi perawat terhadap pengendalian diri tertinggi pada kategori baik sebanyak 43 responden (58,1 %) dan terendah pada kategori tidak baik sebanyak 31 responden (41,9 %). Distribusi perawat terhadap motivasi tertinggi pada kategori baik sebanyak 47 responden (63,5 %) dan terendah pada kategori tidak baik sebanyak 27 responden (36,5 %). Distribusi perawat ter-

hadap empati tertinggi pada kategori baik sebanyak 47 responden (63,5 %) dan terendah pada kategori tidak baik sebanyak 27 responden (36,5 %). Distribusi perawat terhadap hubungan sosial tertinggi pada kategori baik sebanyak 44 responden (59,5 %) dan terendah pada kategori tidak baik sebanyak 30 responden (40,5 %).

Hasil penelitian menunjukkan distribusi perawat terhadap perilaku organisasi, dimana perawat memiliki perilaku organisasi tertinggi pada kategori baik sebanyak 44 responden (59,5 %) dan terendah pada kategori tidak baik sebanyak 30 responden (40,5 %).

#### *Analisis Bivariat*

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$ . Jadi  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel kesadaran diri terhadap perilaku organisasi tenaga perawat. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,002$ . Jadi  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel pengendalian diri terhadap perilaku organisasi tenaga perawat. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,001$ . Jadi  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel motivasi terhadap perilaku organisasi tenaga perawat. Hasil uji statistik diperoleh nilai

$p = 0,000$ . Jadi  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel empati terhadap perilaku organisasi tenaga perawat. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$ . Jadi  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel hubungan sosial terhadap perilaku organisasi tenaga perawat. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$ . Jadi  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel kecerdasan emosional terhadap perilaku organisasi tenaga perawat

## **PEMBAHASAN**

Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengatur dan memahami mood, emosi dan kebutuhannya sendiri sehingga mereka mengetahui dan mengantisipasi bagaimana tindakan mereka akan mempengaruhi orang lain, nyaman ketika menyampaikan keterbatasannya, sehingga mereka tau kapan mereka membutuhkan pertolongan. Hasil penelitian menunjukkan distribusi kecerdasan emosional perawat mempunyai nilai yang sama, dimana kecerdasan emosional perawat pada kategori baik sebanyak 37 responden (50,0 %) dan pada kategori tidak baik sebanyak 37 responden

(50,0 %). Berdasarkan penelitian menyatakan bahwa perawat perlu memiliki dimensi ini karena perawat yang mampu memahami perasaan dirinya akan lebih mampu mengatur emosinya sehingga perawat berperilaku lebih bijaksana ketika berinteraksi dengan pasien. Perawat mampu bertindak dan berkomunikasi dengan cara yang tepat dan penuh kepedulian jika perawat tidak menyadari bahwa perawat sedang dalam kondisi frustrasi, jengkel, marah atau sangat sedih berkaitan dengan situasi pasien sehingga kurang mampu mengontrol emosinya, maka hal ini akan berisiko untuk berdampak negatif pada pasien.

Perilaku organisasi merupakan bentuk kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi yang diekspresikan dalam bentuk tindakan-tindakan yang menunjukkan sikap perilaku menolong, kepatuhan, sportifitas, bertanggung jawab dan kesopanan. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa perilaku yang didasari oleh keinginan pribadi yang dilakukan di luar tugas formalnya yang tidak berkaitan langsung atau secara ekspilisit dengan sistem pemberian penghargaan dan memberi kontribusi pada peningkatan fungsi efektif suatu organisasi. Perilaku tersebut tidak merupakan pelaksanaan

terhadap kewajiban atau deskripsi tugasnya yang tercantum dalam kontrak antara karyawan dengan perusahaan. Perilaku tersebut lebih kepada pilihan individu karyawan itu sendiri. Tetapi dari tabel menunjukkan bahwa perilaku organisasi perawat mempunyai perilaku tidak baik sebanyak 30 responden atau (40,5 %) hal ini dikarenakan sebagian dari perawat di rawat inap tidak ikut andil dalam membantu orientasi karyawan baru kecuali diminta oleh atasan.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai hubungan kecerdasan emosional terhadap perilaku organisasi perawat di rawat inap RSI Faisal Kota Makassar, dimana ada hubungan kecerdasan emosional (kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan hubungan sosial) dengan perilaku organisasi perawat dalam peningkatan pelayanan kesehatan.

## SARAN

Perawat lebih mengendalikan kecerdasan emosional dalam melaksanakan pekerjaannya terutama dalam membantu sesama rekan kerja maupun dalam menghadapi pasien secara langsung. Serta melibatkan perawat ketika ada perubahan-perubahan dan perkembangan-

perkembangan di dalam organisasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anindya, Reksa. 2011. Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosional Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Departemen Unit Kompas Gramedia. Program Magister Ilmu Administrasi Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Depok : Universitas Indonesia.
- Ardiana, Anisah. 2010. Hubungan Kecerdasan Emosional Perawat Dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana Menurut Persepsi Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso. Program Magister Fakultas Ilmi Keperawatan. Depok : Universitas Indonesia.
- Bakhri, 2011. Pengaruh Dukungan Sosial dan Religiusitas Terhadap Motivasi Berprestasi Karyawan Kogas Strategik Alliance. Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah.
- Endah Nurhidayah, Rika. 2006. Pentingnya Kecerdasan Emosional Bagi Perawat. Medan : Keperawatan Universitas Sumatera Utara, Volume 2 Nomor 1, Mei 2006.
- Fakhrurrozi, M. 2007. Kecerdasan Emosi Pada Remaja Pelaku Tawuran. (Jurnal). Depok : Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma.
- Haryati T.D. (2013). Kematangan Emosi, Religiusitas dan Perilaku Prosocial Perawat di Rumah Sakit, *Persona Jurnal Psikologi Indonesia*. 2(2), 162-172.
- Ibrahim 2013. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Dampaknya Pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Anutapura & Rumah Sakit Undata Palu. (Tesis). Palu : Manajemen Universitas Tadulako. Volume 1, Nomor 1, Januari 2013.
- Ingarianti, Tri Muji 2005. Hubungan Iklim Organisasi dan Penyesuaian Diri Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. (Skripsi) Malang : Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang.
- Kuswandi Jaya, Maryana dkk 2012. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang. *Jurnal Manajemen* Vol. 10 No. 1 Oktober 2012
- Mulyani, Sry. 2008. Analisis Pengaruh Faktor-faktor Kecerdasan Emosi Terhadap Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Pasien di unit Rawat Inap RSJD Dr. Amino Gondohutomo. (Tesis). Semarang : Magister Administrasi Rumah Sakit. Universitas Diponegoro
- Sahrah, Alimatus 2008. Organizational Citizenship Behavior Ditinjau dari Kepuasan Kerja Dan Jenis Kelamin Para Perawat Rumah Sakit. (Skripsi). Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
- Satrianegara, M. Faiz. 2012. *Organisasi dan Fungsi Manajemen Layanan Kesehatan*. Alauddin University Press. Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin