

## Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Selvi Amelia Soraya<sup>1</sup>

*Program Studi Psikologi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Mulawarman Samarinda*

**ABSTRACT.** *This study aimed to understand the effect of emotional intelligence and organizational climate on service quality towards the nurse in RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. This study used quantitative approach. 80 nurses selected by simple random sampling technique as the subject in this study. The method used to collect the data is service quality scale, emotional intelligence and organizational climate. Regression analysis test as a technique used to analyze the data in this study. The results of this study showed that: (1) there is a positive and significant effect of emotional intelligence on nurse service quality with a beta coefficient ( $\beta$ ) = 0.251, and the value of  $t$  count >  $t$  table (2.448 > 1.990), and the value of  $p$  = 0.004 ( $p$  < 0.05); (2) there is a positive and significant effect of organizational climate on nurse service quality with a beta coefficient ( $\beta$ ) = 0.140, and the value  $t$  count >  $t$  table (2.239 > 1.990) and the value of  $p$  = 0.000 ( $p$  < 0.05); (3) there is no influence of emotional intelligence and organizational climate on nurses service with  $F$  count >  $F$  table (5.836 > 3.11), and  $p$  = 0.000 ( $p$  < 0.05). The variable contribution ( $R^2$ ) emotional intelligence and organizational climate on nurse's service quality is 22,1%.*

**Keywords:** *emotional intelligence, organization climate, service quality*

**ABSTRAK.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan perawat di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sebanyak 80 perawat dipilih dengan teknik simple random sampling sebagai subjek dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah skala kualitas layanan, kecerdasan emosional dan iklim organisasi. Uji analisis regresi sebagai teknik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan perawat dengan koefisien beta ( $\beta$ ) = 0,251, dan nilai  $t$  hitung >  $t$  tabel (2,448 > 1,990), dan nilai  $p$  = 0,004 ( $p$  < 0,05); (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan perawat dengan koefisien beta ( $\beta$ ) = 0,140, dan nilai  $t$  hitung >  $t$  tabel (2,239 > 1,990) dan nilai  $p$  = 0,000 ( $p$  < 0,05); (3) terdapat pengaruh kecerdasan emosional dan iklim organisasi terhadap pelayanan perawat dengan  $F$  hitung >  $F$  tabel (5,836 > 3,11), dan  $p$  = 0,000 ( $p$  < 0,05). Sumbangan variabel ( $R^2$ ) kecerdasan emosional dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan perawat sebesar 22,1%.

**Kata Kunci:** kecerdasan emosi, iklim organisasi, kualitas pelayanan

---

<sup>1</sup> Email: amelia.shelvi@yahoo.com

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman mempengaruhi pola pikir masyarakat dalam menentukan penilaian mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya. Hal tersebut dikarenakan layanan kesehatan yang bermutu menjadi salah satu kebutuhan yang dianggap penting bagi sebagian orang khususnya masyarakat kelas menengah keatas. Memberikan pelayanan yang baik, pihak rumah sakit pun dapat mempertahankan loyalitas pasien dan mendapat kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie (RSUD AWS) merupakan rumah sakit milik pemerintah yang terletak di Kota Samarinda sekaligus satu-satunya rumah sakit umum daerah yang ada di Kota Samarinda dan terbesar di Provinsi Kalimantan Timur. Mengetahui hal tersebut, kita tahu bahwa banyak sekali masyarakat yang menentukan pilihannya berobat ke RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda karena berbagai pertimbangan seperti fasilitas yang memadai, tenaga kesehatan yang cukup lengkap dari berbagai bidang spesialis, biaya pengobatan dapat menggunakan berbagai Jaminan Kesehatan (Jamkesmas) dan lain sebagainya. Bisa dikatakan bahwa RSUD AWS merupakan rumah sakit tersibuk dengan pasien yang juga paling banyak diantara rumah sakit lainnya di Kota Samarinda. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Berbicara mengenai jasa layanan pasien disebuah rumah sakit tentu kita harus melihat dari dua faktor yang berpengaruh pada kualitas pelayanan tersebut yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal meliputi hal-hal di luar rumah sakit seperti peraturan pemerintah, kondisi lingkungan, akses ke rumah sakit, penyandang dana dan lain-lain. Faktor internal meliputi fasilitas dan sumber daya manusia rumah sakit tersebut (Sinaga, 2016). Penelitian ini difokuskan pada faktor internal yaitu sumber daya manusia yang tidak lain adalah perawat. Perawat adalah komponen utama dalam sistem pelayanan kesehatan, dan perawat merupakan kelompok yang paling besar dalam sistem tersebut. Baik atau buruknya kinerja perawat menjadi salah satu faktor utama penentu kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit dan sangat penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang keperawatan (Dwidiyanti, 2008).

Perawat dituntut untuk selalu menggunakan cara berpikir kritis, melakukan koordinasi pelayanan kesehatan, melaksanakan berbagai terapi terkait

dengan kondisi pasien dan harus selalu siap untuk memberi pengetahuan kesehatan kepada pasien. Pada perawat rawat inap intensitas bertemu dengan pasien lebih sering dilakukan, karena pasien membutuhkan pemantauan dan pengawasan berkala, sehingga perawat merupakan salah satu profesi pelayanan kesehatan yang harus tersedia dalam 24 jam penuh (Potter & Perry, 2005).

Peningkatan jumlah pasien rawat inap yang kian meningkat menjadikan rumah sakit membutuhkan pengelolaan yang lebih intensif. Hal ini tidak disertai dengan jumlah petugas kesehatan (dokter dan perawat) sehingga pada saat peneliti melakukan observasi ditemukan perawat ruang rawat inap Flamboyan RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda banyak mengalami kendala dan hambatan. Adapun hambatan-hambatan yang sering dialami salah satunya bagi perawat kurang mampu mengontrol emosinya ketika menemukan pasien yang terlalu banyak permintaan atau pasien yang mempunyai kepribadian pemaarah. Bagi perawat yang sulit mengendalikan dirinya akan berakibat emosi perawat menjadi tidak stabil dan akhirnya berakhir pada perlakuan yang tidak baik pada pasien seperti memarahi pasien. Pada akhirnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat kurang maksimal.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan, ada beberapa faktor yang cukup kompleks dan berkaitan yaitu salah satunya adalah kecerdasan emosi. Cooper dan Sawaf (2002) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kemampuan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh manusiawi. Goleman (2005) menyebutkan aspek-aspek kecerdasan emosi yaitu antara lain kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Selain itu, penelitian yang telah dilakukan oleh Basharat dan Raja (2013) menunjukkan bahwa kecerdasan emosi adalah prediktor positif dari kualitas pelayanan.

Perawat dalam membuat keputusan dan memberikan pelayanan keperawatan pada pasien haruslah tepat dengan berpikir secara rasional bukan secara emosional (Dwidiyanti, 2008). Perawat perlu mengevaluasi emosinya sendiri karena sangat sulit untuk menghindari emosi, sementara pasien sangat peka terhadap emosi yang terpindahkan dari komunikasi interpersonal (Potter & Perry, 2005). Robbins (2006), mengatakan bahwa perawat merupakan salah satu pekerja yang berkaitan erat di bidang pelayanan yang memiliki kemampuan dalam

mengekspresikan emosi-emosi yang diinginkan secara organisasional selama melakukan interaksi dengan pasien di rumah sakit. Perawat dituntut untuk dapat mengelola emosi, maka diperlakukan suatu kemampuan yang tepat agar dapat meningkatkan kinerja perawat.

Hal tersebut juga sejalan wawancara yang telah dilakukan pada perawat ruang rawat inap RSUD AWS berinisial MP dan SS tanggal 07 Maret 2019 di ruangan perawat RSUD AWS, didapatkan hasil bahwa mereka pun mengetahui bahwa terkadang sikap yang diperlihatkan kepada pasien dinilai tidak ramah. Akan tetapi itu dikarenakan beberapa alasan seperti kelelahan karena beban kerja yang melebihi kemampuan mereka, karakteristik pasien yang kadang-kadang terlalu menuntut, sifat dan kepribadian pasien yang berbeda-beda yang susah dipahami serta ditangani oleh perawat dan lain-lainnya.

Kecerdasan emosional ini jelas sangat dibutuhkan oleh perawat sebab, perawat selalu berhubungan dengan klien yang latar belakang budaya dan sifatnya berbeda. Perbedaan ini menuntut perawat untuk mengenali perasaan dirinya maupun orang lain dalam hal ini klien dan keluarganya. Sehingga perawat secara profesional akan bersikap asertif. Sedangkan dari pengamatan peneliti selama bulan Januari 2019, masih banyak perawat di RSUD AWS yang kecerdasan emosinya kurang. Hal tersebut terlihat dari sikap perawat yang menunjukkan sikap kurang sabar, kurang ramah, kurang perhatian, kurang semangat, serta kurang bersedia menolong. Berdasarkan hal tersebut kecerdasan emosi akan memungkinkan seseorang mengelola emosinya dengan baik sehingga terekspresikan secara tepat dan efektif, yang pada akhirnya membawa individu tersebut mampu bekerja sama dengan lancar menuju sasaran dan tujuan organisasi (Kusuma, Adriansyah dan Prastika, 2013).

Salah satu faktor lainnya yang dapat dilakukan pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menciptakan iklim organisasi. Lussier (2005) mengatakan bahwa iklim organisasi adalah persepsi pegawai mengenai kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif dirasakan oleh anggota organisasi kemudian akan mempengaruhi perilaku mereka berikutnya. Iklim organisasi penting untuk diciptakan karena iklim organisasi berhubungan erat dengan persepsi individu, yaitu tentang apa yang telah diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya. Iklim organisasi

ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai organisasi itu sendiri.

Sikap perawat sebagai akibat dari iklim organisasi dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan terhadap pasien. Tenaga perawat profesional diharapkan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Selain pengetahuan ilmiah dan keterampilan, sikap dan tingkah laku perawat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pada klien di rumah sakit. Salah satu variabel yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan dan profesionalisme perawat adalah iklim organisasi di rumah sakit (Laschinger, Almost, & Tuer-Hodes, 2003; Mrayyan, 2008; Norbergh, 2002). Dalam iklim organisasi di lingkungan organisasi maka aspek-aspek yang ada perlu diperhatikan (Lussier, 2005) ada *structure, responsibility, reward, warmth, support, organizational identity and loyalty*, dan *risk*. Selain itu penelitian yang telah dilakukan oleh Yuliana (2007) menunjukkan bahwa iklim organisasi dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dan signifikan.

Sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan pada perawat ruang rawat inap RSUD AWS yang masing-masing berinisial IL dan SA pada tanggal 08 Maret 2019 bertempat di ruangan perawat, dapat disimpulkan adanya fenomena hubungan antara sesama perawat yang kurang harmonis misalnya dalam pembagian dinas pagi, sore dan malam. Apalagi bagi yang telah berkeluarga akan sering meminta untuk menukar *shift* kerja dengan perawat yang belum menikah. Kemudian kerjasama antar perawat dirasa kurang seperti ketika ada pasien mereka saling suruh menyuruh untuk menangani dalam artian menghindari tanggung jawab, sulit berkoordinasi antar perawat. Perawat merasa pembagian uang jasa pelayanan tidak sesuai dengan beban kerja serta banyaknya jumlah pasien yang ditangani setiap hari.

Hal ini mengacu pada kurangnya komunikasi antar pegawai. Komunikasi yang lancar mempunyai peran penting untuk meningkatkan efektivitas kinerja organisasi seperti di rumah sakit, maka diperlukan perhatian khusus dalam mengelola iklim komunikasi suatu organisasi agar dapat berjalan dengan baik. Terdapat berbagai macam aktivitas dalam rumah sakit sehingga diperlukan iklim komunikasi yang sesuai dengan harapan para komponen yang terlibat terutama perawat.

Peran individu diperlukan untuk membentuk iklim komunikasi dalam organisasi yang memuaskan karena tiap anggota akan merasa puas jika pesan atau

informasi dari organisasi dapat diterima dengan baik. Namun jika anggota organisasi merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerja, maka akan tercipta komunikasi yang tidak memuaskan, menyebabkan anggota tidak memiliki komitmen terhadap organisasi. Perawat yang tidak nyaman dengan suasana rumah sakit maka perawat tersebut akan bekerja dengan asal-asalan, malas-malasan dan tidak optimal.

Knight (2002) mengemukakan bahwa iklim organisasi yang buruk akan berdampak pada kurang optimalnya perawat pelaksana dalam memberikan pelayanan sehingga merugikan keselamatan pasien. Perawat-perawat yang bekerja yang ditunjang dengan iklim organisasi yang baik akan memberikan pelayanan yang lebih baik dan bermutu kepada pasien-pasien rumah sakit sehingga kepuasan pasien dan keluarga pasien juga terpenuhi, yang pada akhirnya akan meningkatkan citra dan pendapatan rumah sakit. Hal ini karena perawat akan lebih betah bekerja di rumah sakit. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian tentang iklim organisasi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien di rumah sakit.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Kerja

Nasution (2004) menyatakan, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kotler (Alma 2007) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Konsep kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar dari pada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu) (Parasuraman, 2001). Menurut Parasurma (2001), kualitas pelayanan terdiri dari lima aspek antara lain bukti fisik (*tangible*), kendalan (*reliability*), daya tangkap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

### Kecerdasan Emosi

Kata emosi berasal dari bahasa latin yaitu *emovere* yang artinya bergerak menjauh. Arti kata ini menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Robbin (2006) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kumpulan keterampilan, kemampuan dan kompetensi non-kognitif yang mempengaruhi tuntutan dan tekanan lingkungan. Hal tersebut juga dikemukakan oleh Goleman (2005), yaitu kecerdasan emosional adalah sebagai kemampuan yang mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Menurut Goleman (2005), menyebutkan bahwa kecerdasan emosi dapat diukur dari beberapa aspek yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial.

### Iklim Organisasi

Lussier (2005) mengatakan bahwa iklim organisasi adalah persepsi pegawai mengenai kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relative dirasakan oleh anggota organisasi kemudian akan mempengaruhi perilaku mereka berikutnya. Iklim organisasi penting untuk diciptakan karena iklim organisasi berhubungan erat dengan persepsi individu, yaitu tentang apa yang telah diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya. Iklim organisasi ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai organisasi itu sendiri. Menurut Dharma (2000) iklim organisasi adalah lingkungan manusia di mana para pegawai organisasi melakukan pekerjaan mereka, pengertian ini dapat mengacu pada lingkungan suatu departemen, unit perusahaan yang penting seperti pabrik cabang, atau suatu organisasi secara keseluruhan. Kita tidak dapat menyentuh tetapi ia (iklim) ada, iklim dipengaruhi oleh hampir semua yang terjadi di lingkungan organisasi. Menurut Lussier (2005) iklim organisasi memiliki beberapa aspek yaitu *structure, responsibility, reward, warmth, support, organizational identity and loyalty*, dan *risk*.

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan regresional. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat yang

bekerja di Ruang Rawat Inap Publik Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin yaitu berjumlah 80 orang perawat. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *simple random sampling* pada perawat yang bekerja di Ruang Rawat Inap Publik Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan model analisa regresi berganda dengan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 22.0 terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yaitu uji normalitas, linieritas,

multikolinieritas, homoskedastisitas dan autokorelasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Individu yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah perawat yang bekerja di Ruang Rawat Inap Publik Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda pada tahun 2018. Jumlah subjek dalam penelitian ini yaitu 100 mahasiswa. Adapun distribusi sampel penelitian sebagai berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Subjek Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Kategori	Jumlah	Presentasi
1.	19-39 Tahun	Dewasa Awal	61	76.25
2.	40-60 Tahun	Dewasa Madya	19	23.75
<b>Jumlah</b>			<b>80</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa subjek penelitian di ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yaitu perawat dengan usia 19-39 tahun (dewasa awal) berjumlah 61 perawat (76.23 persen) dan perawat dengan usia 40-60 tahun (dewasa

madya) berjumlah 19 perawat (23.75 persen). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa subjek penelitian di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda didominasi oleh perawat dengan usia 19-39 yaitu sebesar 76.23 persen.

**Tabel 2. Karakteristik Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
1.	Laki-laki	18	22.5
2.	Perempuan	62	77.5
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa subjek penelitian di ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yaitu perawat dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 18 perawat (22.5 persen) dan perawat dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 62

perawat (77.5 persen). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa subjek penelitian di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda didominasi oleh perawat dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebesar 77.5 persen.

**Tabel 3. Karakteristik Subjek Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	Diploma 3	49	61.25
2	Diploma 4	5	6.25
3	Sarjana	11	13.75
4	NERS	15	18.75
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa subjek penelitian ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yaitu perawat dengan pendidikan terakhir Diploma 3 berjumlah 49 perawat (61.25 persen), perawat dengan pendidikan terakhir Diploma 4 berjumlah 5 perawat (6.25 persen), perawat dengan pendidikan terakhir Sarjana berjumlah 11 perawat

(13.75 persen), dan perawat dengan pendidikan NERS berjumlah 15 perawat (18.75 persen). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa subjek penelitian di ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda didominasi oleh perawat dengan pendidikan terakhir Diploma 3, yaitu sebesar 49 perawat (61.25 persen)

**Tabel 4. Karakteristik Subjek Berdasarkan Status Kepegawaian**

No.	Status Kepegawaian	Jumlah	Persentase
1	PNS	24	30
2	Honor	56	70
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa subjek penelitian di ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yaitu perawat dengan status kepegawaian PNS berjumlah 24 perawat (30 persen) dan perawat dengan status kepegawaian honor berjumlah 56 (70

persen) perawat. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa subjek penelitian di ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda didominasi perawat dengan status honor, yaitu sebesar 56 perawat (70 persen).

**Tabel 5. Karakteristik Subjek Berdasarkan Masa Kerja**

No	Masa Kerja	Jumlah	Persentase
1	1-5 Tahun	33	41.25
2	6-10 Tahun	30	37.5
3	>10 Tahun	17	21.25
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa subjek penelitian di ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yaitu perawat dengan masa kerja 1-5 tahun berjumlah 33 perawat (41.25 persen), perawat dengan masa kerja 6-10 tahun berjumlah 30 perawat (37.5 persen), dan perawat dengan masa kerja >10

tahun berjumlah 17 perawat (21.25 persen). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa subjek penelitian di ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda didominasi dengan masa kerja 1-5 tahun yaitu sebesar 33 perawat (41.25 persen).

**Tabel 6. Karakteristik Subjek Berdasarkan Status Pernikahan**

No.	Status Kepegawaian	Jumlah	Persentase
1	Belum Menikah	16	12.8
2	Sudah Menikah	64	51.2
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

Subjek penelitian di ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yaitu perawat dengan status belum menikah berjumlah 16 perawat (12.8 persen) dan perawat dengan status sudah menikah berjumlah 64

(51.2 persen) perawat. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa subjek penelitian di ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda didominasi perawat dengan status sudah menikah.

**Tabel 7. Mean Empiris dan Mean Hipotesis**

Variabel	Mean Empirik	SD Empirik	Mean Hipotetik	SD Hipotetik	Status
Kualitas Pelayanan	65.05	5.246	67.5	13.5	Rendah
Kecerdasan Emosi	66.03	6.808	70	14	Rendah
Iklim Organisasi	67.10	4.599	70	14	Rendah

Berdasarkan hasil pengukuran melalui skala kualitas pelayanan yang telah terisi diperoleh mean empirik 65.05 lebih rendah dari mean hipotetik 67.5 dengan kategori rendah. Hal ini membuktikan bahwa

subjek berada pada kategori tingkat kualitas pelayanan yang rendah. Adapun sebaran frekuensi data untuk skala tersebut sebagai berikut:

**Tabel 8. Kategorisasi Skor Skala Kualitas Pelayanan**

Interval Kecenderungan	Skor	Kategori	F	Persentase
$X \geq M + 1.5 SD$	$\geq 104$	Sangat Tinggi	0	0
$M + 0.5 SD < X < M + 1.5 SD$	97 – 104	Tinggi	2	2.5
$M - 0.5 SD < X < M + 0.5 SD$	90 – 96	Sedang	16	20
$M - 1.5 SD < X < M - 0.5 SD$	83 – 89	Rendah	36	45
$X \leq M - 1.5 SD$	$\leq 83$	Sangat Rendah	26	32.5

Perawat di ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda memiliki rentang nilai skala kualitas pelayanan yang berada pada kategori rendah dengan rentang nilai 83 – 89 dan frekuensi sebanyak 36 perawat dengan persentase 45 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawat di ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab

Sjahranie Samarinda memiliki tingkat kualitas pelayanan yang rendah.

Pada skala kecerdasan emosi yang telah terisi diperoleh mean empirik 66.02 lebih rendah dari mean hipotetik 70 dengan kategori rendah. Hal ini membuktikan bahwa subjek berada pada kategori tingkat kecerdasan emosi yang rendah. Adapun sebaran frekuensi data untuk skala tersebut sebagai berikut:

**Tabel 9. Kategorisasi Skor Skala Kecerdasan Emosi**

Interval Kecenderungan	Skor	Kategori	F	Persentase
$X \geq M + 1.5 SD$	$\geq 96$	Sangat Tinggi	6	7.5
$M + 0.5 SD < X < M + 1.5 SD$	92 – 96	Tinggi	10	12.5
$M - 0.5 SD < X < M + 0.5 SD$	88 – 91	Sedang	18	22.5
$M - 1.5 SD < X < M - 0.5 SD$	84 – 87	Rendah	19	23.75
$X \leq M - 1.5 SD$	$\leq 84$	Sangat Rendah	27	33.75

Perawat di ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie memiliki rentang nilai skala kecerdasan emosi yang berada pada kategori sangat rendah dengan rentang nilai  $\leq 84$  dan frekuensi sebanyak 27 perawat dengan

persentase 33.75 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa perawat di ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda memiliki kecerdasan emosi yang sangat rendah.

**Tabel 10. Kategorisasi Skor Skala Iklim Organisasi**

Interval Kecenderungan	Skor	Kategori	F	Persentase
$X \geq M + 1.5 SD$	$\geq 96$	Sangat Tinggi	2	2.5
$M + 0.5 SD < X < M + 1.5 SD$	92 – 96	Tinggi	14	17.5
$M - 0.5 SD < X < M + 0.5 SD$	88 – 91	Sedang	21	26.25
$M - 1.5 SD < X < M - 0.5 SD$	84 – 87	Rendah	23	28.75
$X \leq M - 1.5 SD$	$\leq 84$	Sangat Rendah	20	25

Perawat di ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie memiliki rentang nilai skala iklim organisasi yang berada pada kategori rendah dengan rentang nilai 84 – 87 dan frekuensi sebanyak 23 dengan persentase 28.75

persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa perawat di ruang Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda memiliki tingkat iklim organisasi yang rendah.

**Tabel 11. Hasil Uji Normalitas**

Variabel	KolmogorovSmirnov	P	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.079	0.200	Normal
Kecerdasan Emosi	0.081	0.200	Normal
Iklm Organisasi	0.085	0.200	Normal

Hasil uji asumsi normalitas sebaran terhadap variabel kualitas pelayanan menghasilkan nilai  $Z = 0.079$  dan  $p = 0.200$ . Hasil uji normalitas berdasarkan kaidah menunjukkan bahwa sebaran butir-butir kualitas pelayanan adalah normal. Hasil uji asumsi normalitas sebaran terhadap variabel kecerdasan emosi menghasilkan nilai  $Z = 0.081$  dan  $p = 0.200$ . Hasil uji normalitas berdasarkan kaidah

menunjukkan bahwa sebaran butir-butir kecerdasan emosi adalah normal. Hasil uji asumsi normalitas sebaran terhadap variabel iklim organisasi menghasilkan nilai  $Z = 0.085$  dan  $p = 0.200$ . Hasil uji normalitas berdasarkan kaidah menunjukkan bahwa sebaran butir-butir iklim organisasi adalah normal.

**Tabel 12. Hasil Uji Linieritas Hubungan**

Variabel	F Hitung	F tabel	P	Keterangan
Kualitas Pelayanan – Kecerdasan Emosi	1.548	1.64	0.090	Linier
Kualitas Pelayanan – Iklm Organisasi	0.893	1.75	0.584	Linier

Hasil uji asumsi linieritas antara variable kecerdasan emosi dengan kualitas pelayanan menunjukkan nilai  $F$  hitung  $< F$  tabel yang artinya terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dengan kualitas yang mempunyai nilai *deviant from linierity* yaitu  $F = 1.548$  dan  $P = 0.090 > 0.05$  yang berarti hubungannya dinyatakan linier. Hasil uji asumsi

linieritas antara variabel iklim organisasi dengan kualitas pelayanan menunjukkan nilai  $F$  hitung  $< F$  tabel yang artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan yang mempunyai nilai *deviant from linierity* yaitu  $F = 0.893$  dan  $P = 0.584 > 0.05$  yang berarti hubungannya dinyatakan linier.

**Tabel 13. Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan – Kecerdasan Emosi	0.996	1.004	Unmultikol
Kualitas Pelayanan – Iklm Organisasi	0.996	1.004	Unmultikol

Nilai koefisiensi tolerance variabel kurang dari 1 dan nilai *variance inflantion factor* (VIF) variabel kurang dari 10. Sehingga dengan demikian pada

model regresi yang digunakan tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel 14. Hasil Uji Homoskedastisitas**

Variabel	T Hitung	T tabel	P	Keterangan
Kecerdasan Emosi	-0.006	1.990	0.995	Homoskedastik
Iklm Organisasi	0.059	1.990	0.953	Homoskedastik

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas model regresi dalam penelitian ini, karena seluruh nilai signifikansi yang diperoleh dari pengujian dengan metode *Glejser* diperoleh nilai  $a$  lebih dari 0.05 terhadap absolute residual (*Abs\_Res*) secara parsial dan nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel. Sehingga dengan demikian variabel independen layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen yang ada.

Hasil pengolahan data menunjukkan nilai Durbin Watson sebesar 2.592 dan nilai tersebut berada di antara  $d_U$  dan  $(4-d_U)$  atau 2.592 lebih besar dari 1.6882 dan 2.592 lebih besar dari 2.3118. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi linier tersebut tidak terdapat autokolerasi atau tidak terjadi kolerasi di antara kesalahan pengganggu.

**Tabel 15. Hasil Uji Analisis Regresi Model Penuh**

Variabel	F Hitung	F Tabel	R <sup>2</sup>	P
Kualitas Pelayanan (Y)				
Kecerdasan Emosi (X <sub>1</sub> )	5.836	3.11	0.221	0.000
Iklim Organisasi (X <sub>2</sub> )				

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa F hitung > F tabel yang artinya yaitu kecerdasan emosi dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh dan signifikan yaitu dengan nilai  $F = 5.836$ ,  $R^2 = 0.221$ , dan  $p = 0.000$ .

Hal tersebut bermakna bahwa hipotesis mayor dalam penelitian ini diterima. Kemudian dari hasil analisis regresi secara bertahap dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 16. Hasil Uji Analisis Regresi Model Bertahap**

Variabel	Beta	T Hitung	T Tabel	P
Kecerdasan Emosi (X <sub>1</sub> ) Kualitas Pelayanan (Y)	0.251	2.448	1.990	0.004
Iklim Organisasi (X <sub>2</sub> ) Kualitas Pelayanan (Y)	0.140	2.239	1.990	0.000

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada kecerdasan emosi dengan kualitas pelayanan menunjukkan t hitung > t tabel yang artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan dengan nilai beta = 0.251, t = 2.448, dan p = 0.004. Kemudian pada iklim organisasi dengan kualitas pelayanan juga menunjukkan t hitung > t tabel yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan dengan nilai beta = 0.140, t = 2.239, dan p = 0.000.

merupakan seseorang yang berperan dalam merawat atau memelihara, membantu dan melindungi seseorang karena sakit, perawat memiliki peran penting dalam proses penyembuhan seorang pasien. Tingkat ketergantungan yang tinggi oleh seorang pasien yang tidak berdaya secara fisik membuat tugas keperawatan menjadi sangat dibutuhkan.

Namun kenyataan dilapangan, menurut hasil observasi dan wawancara singkat kepada beberapa pasien yang berinisial S, MN, H, R, SA dan B pada tanggal 16 Juni 2019, di ruang flamboyan, seruni, dan dahlia yang telah menjalani pengobatan, peneliti menemukan bahwa yang terjadi di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda sendiri masih banyak keluhan akan sikap perawat yang tidak profesional dan tidak simpatik terhadap pasien yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini juga didukung dari hasil penelitian Afriyanti, Pangestoeti dan Alfiandri (2014) bahwa perawat di RSUD Tanjung Uban belum semua para pegawainya terutama perawatnya memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasiennya. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Khumayrah (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar belum berjalan dengan baik dilihat dari kurangnya kepuasan yang dirasakan dari pasien.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian pada analisis regresi secara penuh menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kecerdasan emosi dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan pada perawat di Ruang Inap Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

Kontribusi pengaruh (R<sup>2</sup>) kecerdasan emosi dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan pada perawat di Ruang Inap Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda adalah sebesar 0.221, hal ini menunjukkan bahwa 22,1 persen dari variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kecerdasan emosi dan iklim organisasi. Sedangkan sisanya 77.9 persen dijelaskan oleh variabel lain atau sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Menurut Lukman dalam Sinambela (2008) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan masyarakat. Komponen terbesar yang ada di rumah sakit adalah perawat dan perawatlah yang memberikan pelayanan keperawatan. Perawat

Selanjutnya dari hasil analisis regresi secara bertahap, ditemukan bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada perawat di Ruang Inap Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Kecerdasan emosi merupakan variabel pertama dalam penelitian ini yang terbukti memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada

perawat di Ruang Inap Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Sebuah penelitian lain menyebutkan bahwa kemampuan intelektual hanya memberikan kontribusi 20% dari kesuksesan hidup seseorang. Selebihnya bergantung pada kecerdasan emosi dan sosial dari orang yang bersangkutan (Iman, 2004).

Hal ini disebabkan karena kecerdasan akademik saja tidak memberikan kesiapan untuk menghadapi gejolak yang ditimbulkan oleh kesulitan-kesulitan hidup. Perawat yang cerdas secara emosional adalah orang yang memahami kondisi dirinya, emosi-emosi yang terjadi, serta mengambil tindakan yang tepat (Awalunnisa & Agustin, 2015). Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa pasien yang berinisial S, MN, H, R, SA dan B pada tanggal 16 Juni 2019, di ruang flamboyan, seruni, dan dahlia ditemukan bahwa perawat jarang bahkan cenderung tidak melakukan komunikasi terapeutik dengan baik terhadap pasiennya, komunikasi hanya dilakukan sekadarnya saja tanpa menerapkan sikap dan tahap-tahap sebelum melakukan komunikasi terapeutik. Perawat hanya duduk-duduk di ruang perawatan/nurses' station, serta perawat juga cenderung tidak tahu tentang kondisi pasien, program pengobatan yang sudah diberikan dan yang akan diberikan. Saat ditanya oleh keluarga atau pengunjung yang ingin mengetahui keadaan pasien, tidak jarang perawat harus membuka status pasien untuk menjelaskan kondisinya. Hal yang demikian di atas menurut peneliti akibat dari kurangnya kecerdasan emosional dari segi komunikasi terapeutik perawat sehingga perawat tidak mengetahui kondisi pasiennya.

Kecerdasan emosi yang kurang dapat dipengaruhi oleh karakteristik usia perawat dimana sebagian besar tergolong dalam usia dewasa awal yaitu sebanyak 61 perawat (76.25%), sehingga tingkat kecerdasan emosinya masih dalam tahap perkembangan, karena kecerdasan emosi berkembang sejalan dengan pertambahan usia. Dimana masa dewasa awal dimulai pada usia 18 sampai 40 tahun, saat perubahan-perubahan fisik dan psikologis yang menyertai kurangnya kemampuan reproduktif (Hurlock 2009). Hal ini didukung dengan hasil penelitian Fariselli, Ghini dan Freedman (2006) bahwa orang yang lebih tua mungkin lebih tinggi dalam kecerdasan emosional, penemuan ini menunjukkan kecerdasan emosional adalah kemampuan berkembang, ada kemungkinan bahwa semakin bertambahnya pengalaman hidup akan berkontribusi pada kecerdasan emosi.

Kemudian dari hasil analisis regresi secara bertahap selanjutnya, ditemukan bahwa iklim organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada perawat di Ruang Inap Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Iklim organisasi merupakan variabel kedua dalam penelitian ini yang terbukti memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada perawat di Ruang Inap Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Iklim organisasi dikatakan sangat penting karena organisasi yang memberikan lingkungan nyaman akan menciptakan pegawai menjadi betah dan ramah. Iklim organisasi pada organisasi satu dengan organisasi lain tentu mengalami perbedaan, iklim organisasi yang berbeda-beda tersebut mempengaruhi perilaku sumber daya manusia yang berada di dalam organisasi tersebut. Pegawai akan merasakan bahwa iklim yang ada didalam organisasinya baik dan menyenangkan apabila mereka dapat melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi organisasi dan menimbulkan perasaan berharga.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan perawat senior yang telah bekerja selama 10 tahun lebih berinisial LA dan KA yang merupakan salah satu perawat di Ruang Inap Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda pada tanggal 03 April 2019. Beliau mengatakan bahwa kerja sama antar perawat masih kurang sehingga sering kali banyak pekerjaan yang terbengkalai, kemudian karena kurangnya kerja sama, beberapa kali ada perawat mengerjakan pekerjaan sekaligus padahal ada perawat lain yang tidak sibuk. Beberapa perawat juga merasakan imbalan kerja yang diterima berpengaruh dengan pelayanan yang mereka berikan. Hal ini dikarenakan sebagian besar perawat yang bekerja di Ruang Inap Flamboyan, Dahlia dan Seruni RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda adalah pegawai honor yang jumlah gajinya sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Mrayyan (2008) yang mengungkapkan hasil bahwa iklim organisasi memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian oleh Sari (2017) yang mengatakan bahwa perubahan perilaku perawat di lingkungan organisasi memang secara langsung atau tidak dipengaruhi oleh iklim organisasi. Selain itu, penelitian oleh Asi (2013) mengungkapkan hasil bahwa iklim organisasi berpengaruh secara

signifikan terhadap kinerja perawat. Semakin baik iklim organisasi maka semakin baik kinerja yang dihasilkan, begitu pula sebaliknya. Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa kinerja berarti melaksanakan suatu tugas yang ditandai dengan hasil yang dapat di nikmati. Menurunnya kinerja perawat akan berpengaruh pada kualitas mutu pelayanan. Iklim organisasi di rumah sakit mempengaruhi hasil pelayanan kesehatan dan profesionalisme perawat terhadap pasien (Jannah, Handiyani dan Pujasari, 2013).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosi dan iklim organisasi dengan kualitas pelayanan pada perawat RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Kecerdasan emosi dan iklim organisasi dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan keperawatan pada perawat di rumah sakit.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosi dengan kualitas pelayanan perawat RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Kecerdasan emosi yang masih kurang dimiliki para perawat di rumah sakit berpengaruh terhadap tekanan yang dirasakan sebagai perawat dimana kesehariannya harus menghadapi sikap dan kepribadian berbeda-beda dari pasien
3. Ada pengaruh positif dan signifikan antara iklim organisasi dengan kualitas pelayanan perawat RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Suasana yang berjalan dengan baik di lingkungan tempat kerja berpengaruh terhadap psikologis, perasaan serta pikiran karyawan dan menimbulkan efek positif seperti *mood* yang bagus hingga caranya bekerja pun dapat mencapai tingkat maksimal.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi para perawat di RSUD Abdul Wahab Sjahranie  
Bagi para perawat, bekerja bukan sekedar mengikuti prosedur yang ada dan memenuhi tanggung jawab, namun penting bagi perawat untuk memahami dan memberi perhatian lebih kepada pasien karena perawatlah yang menjadi

ujung tombak dari pelayanan kesehatan di rumah sakit yang juga merupakan paling dekat dengan pasien. Ketika memiliki masalah ataupun kesalahpahaman dengan pasien sebaiknya diselesaikan segera dengan lebih berusaha memperbaiki dan mengontrol keadaan emosi diri sendiri.

2. Bagi pihak manajemen RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

Bagi pihak manajemen RSUD Abdul Wahab Sjahranie diharapkan agar lebih proporsional ketika menuntut kinerja perawat dan lebih memperhatikan keseimbangan structure serta tugas perawat dalam bekerja. Hal tersebut dapat diupayakan dengan memberikan tanggung jawab yang bertahap menyesuaikan keahlian perawat, berusaha memahami pendapat dan perhatian perawat serta mendukung saat perawat mengalami permasalahan pribadi, memberikan perhatian yang serius terhadap masalah yang dapat merusak keterbukaan informasi, menunjukkan kepercayaan terhadap perawat serta terbuka terhadap setiap permasalahan yang ingin disampaikan. Atasan perlu mempertimbangkan kepuasan kerja berorientasi relasi ketimbang berorientasi pada hasil semata, karena terbukti hal tersebut dapat menjaga pikiran dan tingkat kelelahan seorang perawat. Dengan terjaganya kondisi kenyamanan perawat dalam bekerja, diharapkan *output* yang dihasilkan terhadap proses pembelajaran pun akan maksimal.

3. Bagi penelitian selanjutnya.

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang kualitas pelayanan disarankan agar dapat mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, misalnya kepuasan kerja, motivasi kerja, keterampilan kerja, dan budaya organisasi. Bagi peneliti yang tertarik melanjutkan penelitian ini maka dapat melakukan penelitian dengan memperluas orientasi kancah penelitian pada bidang pekerjaan lain dengan karakteristik subjek yang berbeda sehingga dapat mengungkap banyak wacana baru dengan daya generalisasi yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Asi, S. P. (2013). Pengaruh Iklim Organisasi dan Burnout terhadap Kinerja Perawat RSUD dr.

- Doris Sylvanus Palangka Raya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 11(3). 515-523.
- Awalunnisa, F., & Agustin, R. (2015). Kecerdasan Emosi (EQ) dengan Kinerja Perawat dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan. *The Sun Journal*, 2 (1), 47-52.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (2002). *Executive EQ: Kecerdasan Emosional Dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dharma, A. (2000). *Perilaku Manusia Dalam Bekerja*. Jakarta: PT.Gelora Aksara.
- Dwidiyanti. M. (2008). *Keperawatan Dasar: Konsep "Caring", Komunikasi, Etik dan Spiritual dalam Pelayanan Kesehatan*. Semarang: Hasani.
- Dwidiyanti, M. (2010). *Konsep Caring*. Semarang: Hasani.
- Goleman, D. (2005). *Emotional Intelligence (terjemahan)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Iman, E. (2004). *Paradigma Baru Kecerdasan Emosional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Khumayrah, U. (2015). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Daya (Perawatan Internal) Makassar*. (Skripsi). Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Kusuma, A. R., Adriansyah, M. A., & Prastika, N. D. (2013). Pengaruh Daya Juang, Kecerdasan Emosional, dan Modal Sosial Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Persepsi Keadilan Organisasi Sebagai Variabel Moderasi. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 2(2), 100-116.
- Laschinger, H. K. S., Almost, J., & Tuer-Hodes, D. (2003). Workplace empowerment & magnet hospital characteristics: Making the link. *Journal of advanced nursing*, 33 (7/8), 410-422.
- Lussier, N. R. (2005). *Human Relations in Organization Applications and skill Building*. New York: Mc Graw Hill.
- Mrayyan, M. T. (2008). Hospital organizational climates & nurses' intent to stay: Differences between units & wards. *Contemporary Nurse*, 27 (2), 223-236.
- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep, Proses dan Praktik (Edisi ke-4)*. Jakarta: EGC.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi (Edisi kesepuluh)*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.