

**ANALISIS PERILAKU PERAWAT DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN PASIEN
(Studi pada Rumah Sakit Haji Batu)**

S K R I P S I

O l e h

NUR LAILI KUSUMAWATI
NIM : 04610007



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG
2009**

**ANALISIS PERILAKU PERAWAT DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN PASIEN
(Studi pada Rumah Sakit Haji Batu)**

S K R I P S I

Diajukan Kepada :
Universitas Islam Negeri (UIN) Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

O l e h

NUR LAILI KUSUMAWATI

NIM : 04610007



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG
2009**

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt, yang telah memberikan limpahan rahmat, hidayah serta inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Analisis Perilaku Perawat dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Haji Batu)”.

Shalawat serta salam senantiasa terlimpahkan kepada Rasulullah Saw yang telah menunjukkan pada jalan kebenaran dengan agama Islam.

Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi tugas akhir studi sebagai syarat mencapai derajat gelar Sarjana (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.

Selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, motivasi dan segala bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Yang tersayang Ayahanda serta Ibunda yang telah mengasuh, mendidik, dan membimbing penulis dengan sabar dan ikhlas.
2. Bapak Prof. Dr. H. Imam Suprayogo selaku Rektor UIN Malang.
3. Bapak Drs. HA. Muhtadi Ridwan, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIN Malang.
4. Bapak Dr. Jamal Lulail Yunus, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang banyak mengarahkan sekaligus memotivasi penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Dr. Dini Sri Damayanti, M.Kes selaku Direktur Rumah Sakit Haji Batu.

6. Segenap Bapak dan Ibu perawat serta staf karyawan Rumah Sakit Haji Batu yang telah membantu dan mendukung terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen UIN Malang, khususnya Dosen Fakultas Ekonomi UIN Malang.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi UIN Malang.
9. Teman-teman seperjuangan di kontrakan Al-Multazim, serta keluarga besar Probolinggo, Jazakillah Khair atas segala motivasi dan doanya.
10. Teman-teman dan adik-adik penulis di Forum Kajian Keislaman Kontemporer (FK3) yang senantiasa memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhirnya dengan mengharapkan ridha Allah Swt, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Malang, 28 Januari 2009

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Kajian Teori.....	8
1. Pengertian Kecerdasan.....	8
2. Pengertian Emosi.....	13
3. Kecerdasan Emosi.....	18
4. Kecerdasan Emosi Dalam Islam.....	30
5. Perawat.....	32
6. Pelayanan.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	46
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
C. Data dan Sumber Data.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Model Analisis Data.....	49

BAB IV PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN

- A. Paparan Data Hasil Penelitian.....52
- B. Pembahasan Data Hasil Penelitian.....61

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan.....83
- B. Saran.....84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAK

Nur Laili Kusumawati, 2009 SKRIPSI. Judul : Analisis Perilaku Perawat Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Haji Batu).
Pembimbing : Dr. Jamal Lulail Yunus, SE., MM

Kata Kunci : Kecerdasan emosi, Perawat, Pelayanan.

Kecerdasan emosi adalah suatu keterampilan emosional yang mencakup kemampuan untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan dengan orang lain. kecerdasan emosi inilah yang sangat menentukan kesuksesan seseorang. Dimana keberhasilan orang-orang sukses ditentukan dari kecerdasan emosional sebesar 80 %, sedangkan kecerdasan intelektual hanya berperan 20 % saja. Saat ini kecerdasan emosi menjadi skill yang sangat penting untuk dimiliki dalam usaha meraih kesuksesan personal dan profesional seseorang.

perawat merupakan salah satu profesi kesehatan yang memberikan jasa pelayanan. Untuk itu, seorang perawat dituntut dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Sebab kualitas pelayanan perawat kepada pasien menundukkan citra pelayanan sebuah rumah sakit. Sehingga pengetahuan, kemampuan, dan kecerdasan emosi yang dimiliki perawat merupakan sumber daya manusia yang sangat penting artinya bagi rumah sakit. Karena dengan kecerdasan emosi itulah perawat mampu memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada pasien.

Fokus kajian dari penelitian ini adalah bagaimanakah peningkatan kecerdasan emosi perawat dalam upaya meningkatkan pelayanan pada pasien. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Yaitu penelitian yang penekanannya pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir formal dan argumentatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan alat analisis di atas, diperoleh bahwa pentingnya kecerdasan emosi perawat dalam melayani pasien menunjukkan bahwa kecerdasan emosi lebih berperan dalam kesuksesan seseorang daripada kecerdasan intelektual. Dalam upaya meningkatkan kecerdasan emosi perawat, pihak rumah sakit telah berupaya meningkatkan kecerdasan emosi perawat dengan mengirimkan delegasi pada pelatihan-pelatihan yang diadakan Dinas Kesehatan. Selain itu, upaya peningkatan kecerdasan emosi untuk meningkatkan pelayanan pada pasien lebih banyak dilakukan perawat dengan upaya pengendalian diri (factor menahan diri/ mengelola emosi). Dimana pengelolaan emosi yang baik ini akan berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati, dan sanggup pulih kembali dari tekanan emosi.

ABSTRACTION

Kusumawati, Nur Laili. 2009. Thesis. Title : Analysis on the Attitude of Nurses' in The Effort of improving the Service toward Patients (Study at Hospital of Haji Batu).

Advisor : Dr. Jamal Lulail Yunus, SE., MM

Keyword : Intelligence of emotion, Nurse, Service.

Emotional intelligence is emotional skills including the ability to recognize, manage and encourage self-emotion also recognize other people emotion and the ability to make relation with others. The emotional intelligence of people will determine their successfulness, wich has 80 % affecting-role, while 20 % of it is affected by intellectual intelligent. In this time, emotional intelligence becomes very important skill to be owned to reach the successfulness of personal and people's professionalism.

Nurse is one of the health professions giving health service. Therefore, a nurse is demanded to be able to give good service to patients. The quality of nurse's service to the patient will reflects the hospital image, however. So that, knowledge, ability, and emotional intelligence which is had by nurse as a human resource in the hospital is very important. By having good emotional intelligence, nurse can give good service to the patient.

The focus study of this research is how to improve the nurse's emotional intelligence in the effort of improving the service toward the patients. This research uses qualitative research by using descriptive approach. It is a research which emphasis to answer the question of research through the formal and argumentatively thinking. Technique of data collecting used by researcher is observation method, interview, and documentation.

Based on the result of analyses, it is obtained that the importance of nurse's emotional intelligence in serving the patient indicate that emotional intelligence has more important role in achieving the successfulness of people than intellectual intelligence. In the effort of improving the nurse's emotional intelligence, hospital has tried to improve the nurses's emotional intelligence by sending one of the delegations to the training that is hold by public health department. Moreover, the effort in improving nurse's emotional intelligence to improve the quality of service toward the patient is done by nurses by doing self-control (self-control factor/emotional management) in which good emotional management will give positive impact in doing the duty, sensitive into the inner feeling, and able to recover from emotional stressing.

قسارد) تحليل سلوك الممرّض في رفع الخدمة للمرضى: عوضوملأ , ٢٠٠٩ , يتاوامسك يلي رون
(وتاب جاحلأ يفشتسم يف).

رتس ي جاملأ سنوي ليللأ لامج روتكدلأ : فرشلأ

قمدخلأ , الممرّض , يفطاعلأ الكذلأ : قملكلأ حتاتفم

و , اءع ي جشت , امترادلأ , الذكاء العاطفي هو السلوك العاطفي المتكوّن من معرفة عاطفة النفس
يف امه ارود يفطاعلأ الكذلأ بعلي اذل . ميريغب قوالعلأ انبو , ريغلأ قفطاع قفرعم
يف ٢٠ أمأ الذكاء العقلي يوثر قدر , قئلأ يف ٨٠ ربق اريثك رثؤي يذلأ , ناسنإلأ حاجن
كان الذكاء العاطفي فئا مهمًا استحقه الناس في محاولة نجاح الفرد و المحترق . بسحف قئلأ

لذلك مطلوب للممرّض أن تعطي ف . إلق الممرض هو أحد المهنة الصّحيّة تعطي فضل الخدمة
لأنّ جودة خدمة الممرّض للمرضى في المستشفى تدلّ على صورة جودة الخدمة , الخدمة الجيّدة للمرضى
بوجود الذكاء . حتى يكون العلم و الكفاءة و الذكاء العاطفي للممرّض تدور دورا هاما في المستشفى , هيف
يضرملل قءالعاطفي يقدر الممرّض أن يعطي الخدمة الجي

تركيز هذا البحث هو كيف ارتفاع الذكاء العاطفي للممرّض في محاولة ارتفاع الخدمة للمرضى
هو التقريب المركز على محاولة اجابة , ثحبلأ اذه يف قءوجلأ بيرقت قثحابلأ تمءدختسا
و قرواحملأ طريفة جمع الحقائق هي مراقبة الأحوال و ا . الأسئلة بطريفة تفكير سمي و برهان
قيثوتلأ

بذلك التحليل , إنّ نتائج البحث هي أهمية الذكاء العاطفي في تأثير نجاح الأفراد من الذكاء العقلي
أرسل رئيس الأطباء البعثة إلى برنامج المناقشات الطيّبة , في محاولة ارتفاع الذكاء العاطفي للممرّض
رتفاع الذكاء العاطفي لترقية الخدمة عند المرضى كثيرأما يعمله أمأ محاولة ا . أعقدها قسم الصّحة المركزيّة
, إنّ مقاومة النفس الجيدة تؤثر جيذا عند أداء الوظيفة . (سفنلأ قءواقم) الممرّض محاولة لزمام النفس
طغضلأ نم ءافشلأ يلع مزتلأ و , حسا على صوت القلب

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya meningkatkan mutu dan kunjungan pasien di rumah sakit adalah aspek pelayanan. Karena produk utama rumah sakit adalah jasa pelayanan. Pelayanan yang dimaksud disini yaitu pelayanan yang ramah, terampil dan peduli pada pasien. Usaha ke arah tersebut hendaknya menjadi fokus perhatian pihak rumah sakit agar dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Sepertinya hal tersebut merupakan hal sepele, tetapi memberi dampak besar yang akan mencerminkan citra rumah sakit.

Di sisi lain, perkembangan globalisasi sekarang ini telah membawa pengaruh yang besar dalam dunia kesehatan, terutama pada pelayanan rumah sakit terhadap pasiennya. Canggihnya teknologi saat ini seperti internet, komputer, dan sebagainya sangat memudahkan pekerja rumah sakit dalam menjalankan tugasnya sebagai tenaga kerja. Namun, teknologi yang semakin berkembang tersebut bukanlah jaminan bagi rumah sakit memperoleh kesuksesan dalam mencapai hasil yang maksimal. Salah satu faktor yang dapat mendukung keberhasilan pekerja rumah sakit, khususnya perawat adalah sikap dan mental dalam mengembangkan kepribadiannya. Kemampuan untuk mengembangkan

kepribadian pada masa sekarang ini dikenal dengan kecerdasan emosional.

Menurut Goleman (Charles: 2007, 64), kecerdasan emosi mengacu pada kapasitas untuk mengenali perasaan kita sendiri dan orang lain, untuk memotivasi diri kita sendiri, dan mengelola dengan baik emosi dalam diri kita sendiri dan dalam hubungan kita. Jika dibandingkan, sesungguhnya peran kecerdasan intelektual dalam keberhasilan dunia kerja hanya menempati posisi kedua setelah kecerdasan emosi.

Perawat dalam institusi rumah sakit merupakan suatu bagian dari seluruh proses pelayanan yang punya peranan sangat besar. Untuk itu pengetahuan, kemampuan, dan kecerdasan emosi yang mereka miliki merupakan sumber daya yang sangat penting artinya bagi rumah sakit. Kecerdasan emosi yang tinggi akan berpengaruh terhadap pelayanan pada pasien dan akan dapat mempercepat kesembuhan pasien. Tanpa adanya kecerdasan emosi maka akan menghambat pemberian pelayanan perawat terhadap pasien.

Dewasa ini banyak masalah yang timbul berkaitan dengan masalah pelayanan perawat kepada pasien. Diantaranya seperti kurang puasnya pasien terhadap pelayanan perawat. Dan kurang optimalnya pelayanan perawat terhadap pasien bisa disebabkan karena kurangnya kecerdasan emosi yang dimiliki perawat. Dimana kecerdasan emosi perawat bisa menentukan apakah perawat memberi pelayanan dengan baik, merasa

direpotkan, bersikap tidak menyenangkan, atau biasa-biasa saja. Semuanya tergantung pada kecerdasan emosi perawat ketika bekerja.

Kecerdasan emosi merupakan sebuah skill yang sangat penting untuk dimiliki dalam usaha meraih kesuksesan personal dan profesional seorang perawat. Karena pada hakikatnya ketika seorang perawat bekerja di rumah sakit, dia harus menghasilkan jasa berupa pelayanan terhadap pasien. Tidak seperti pekerja bagian produksi yang harus menghasilkan barang. Sehingga kecerdasan emosi menjadi sesuatu yang harus dimiliki seorang perawat rumah sakit.

Perawat rumah sakit merupakan salah satu bagian dari tenaga kerja. Dari berbagai jenis faktor produksi, tenaga kerja merupakan faktor produksi yang memegang peranan utama. Sebab pada dasarnya produksi dan teknologi adalah hasil karya manusia juga.

Perawat adalah tenaga profesional di bidang perawatan kesehatan yang terlibat dalam kegiatan perawatan. Perawat bertanggung jawab untuk perawatan, perlindungan, dan pemulihan orang yang luka atau pasien penderita penyakit akut atau kronis, pemeliharaan kesehatan orang sehat, dan penanganan keadaan darurat yang mengancam nyawa dalam berbagai jenis perawatan kesehatan. Perawat juga dapat terlibat dalam riset medis dan perawatan serta menjalankan beragam fungsi non klinis yang diperlukan untuk perawatan kesehatan (<http://www.wikipedia.org>).

Rumah Sakit Haji Batu merupakan salah satu rumah sakit Islam di Batu-Malang. Di mana keadaan rumah sakit ini disuasakan dengan keIslaman. Pelayanan terhadap pasien juga memperhatikan etika/ akhlak dalam Islam. Petugas paramedis beserta perawat perempuannya memakai busana yang menutup aurat dan berkerudung.

Selain itu, Rumah Sakit Haji Batu juga mengutamakan keselamatan pasien sebagai kegiatan utamanya. Persoalan keuangan menjadi permasalahan berikutnya setelah pasien mendapat pelayanan kesehatan. Dan hal ini berbeda dengan Rumah Sakit lain, yang mengharuskan adanya jaminan keuangan sebelum pasien mendapat pelayanan.

Perawat merupakan profesi kesehatan yang berpeluang besar dalam memberikan pelayanan kesehatan berkualitas. Sehingga seorang perawat harus memiliki kecerdasan emosi. Untuk itu peneliti merasa tertarik meneliti permasalahan di atas dengan judul ANALISIS PERILAKU PERAWAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PASIEN (Studi pada Rumah Sakit Haji Batu).

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka fokus masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimanakah Peningkatan Kecerdasan Emosi Perawat Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pasien pada Rumah Sakit Haji Batu".

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana fokus penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui program Rumah Sakit Haji Batu dalam meningkatkan kecerdasan emosi perawat.
2. Untuk mengetahui bagaimana proses peningkatan kecerdasan emosi perawat terhadap pelayanan pasien pada Rumah Sakit Haji Batu.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga/ Instansi
 - Memberikan informasi tentang konsep kecerdasan emosi sehingga tidak memunculkan masalah dalam hubungan antara perawat dengan pasien.
 - Bisa memperbaiki kinerja perawat dalam memberikan pelayanan pada pasien, sehingga rumah sakit menjadi semakin berkembang dan maju.

2. Bagi Dunia Akademis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya implementasi kecerdasan emosi.

3. Bagi Penulis

Sebagai sarana bagi penulis dalam mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai kecerdasan emosi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Adapun yang menjadi landasan penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah penelitian dari Norma Ria Wardhana (2001) dengan judul "Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Daerah Kepanjen Malang" dimana dari hasil penelitian didapatkan bahwa variabel mengenali emosi diri (X1) mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Daerah Kepanjen Malang, dan selanjutnya diikuti oleh variable yang lain.

Rohiat, Wurdjinem, dan Ari Sutisyana (2004), telah melakukan penelitian tentang Implementasi Model Program Ekstra Kurikuler Untuk Menumbuhkembangkan Kecerdasan Emosional Siswa Sekolah Menengah Umum Di propinsi Bengkulu dengan metode mengutamakan aktivitas siswa untuk merenungkan apa yang telah siswa perbuat dan merumuskan apa yang akan siswa perbuat dengan mengacu pada aspek-aspek penumbuhkembangan kecerdasan emosional siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan ekstrakurikuler untuk menumbuhkan kecerdasan emosional siswa SMU dapat memberikan pengetahuan, melahirkan pemikiran, dan merencanakan perbaikan kecerdasan emosional siswa secara nyata.

Ratna Eka Maslahah (2001), telah melakukan penelitian tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi Dengan Percaya Diri Sebagai Variabel Pemoderasi dengan sampel mahasiswa akuntansi tingkat akhir yang telah menempuh 120 SKS.pada beberapa universitas di Yogyakarta dengan menggunakan alat analisis uji kualitas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh secara signifikan positif terhadap tingkat pemahaman akuntansi.

B. Kajian Teori

1. Kecerdasan

1.1. Pengertian Kecerdasan

Sobur (2003: 155) mengatakan, apabila kita telusuri asal-usulnya, kata "inteligensi" erat sekali hubungannya dengan kata "intelekt". Hal itu bisa dimaklumi sebab keduanya berasal dari kata Latin yang sama, yaitu *intellegere*, yang berarti memahami. *Intellectus* atau intelek adalah bentuk *participium perpectum* (pasif) dari *intellegere*; sedangkan *intellegens* atau inteligensi adalah bentuk *participium praesens* (aktif) dari kata yang sama. Bentuk-bentuk kata ini memberikan indikasi kepada kita bahwa intelek lebih bersifat pasif atau statis (*being*, potensi), sedangkan inteligensi lebih bersifat aktif (*becoming*, aktualisasi). Berdasarkan pemahaman ini, bisa kita simpulkan bahwa intelek adalah daya atau potensi untuk memahami,

sedangkan inteligensi adalah aktivitas atau perilaku yang merupakan perwujudan dari daya atau potensi tersebut.

Suharnan (2005: 345) menyebutkan bahwa inteligensi adalah salah satu kemampuan mental, pikiran atau intelektual manusia. Inteligensi merupakan bagian dari proses-proses kognitif pada urutan yang lebih tinggi (*higher order cognition*). Secara umum inteligensi sering disebut kecerdasan, sehingga orang yang memiliki inteligensi tinggi sering disebut pula sebagai orang cerdas atau jenius.

Shaleh (2005: 179) mengatakan bahwa inteligensi adalah kemampuan yang dibawa sejak lahir yang memungkinkan seseorang berbuat sesuatu dengan cara tertentu. Inteligensi atau kecerdasan merupakan suatu kemampuan tertinggi dari jiwa makhluk hidup yang hanya dimiliki oleh manusia.

William Stern (Shaleh: 2005, 181) mengemukakan inteligensi adalah kesanggupan jiwa untuk dapat menyesuaikan diri dengan cepat dan tepat dalam suatu situasi yang baru dengan menggunakan alat-alat berpikir yang sesuai dengan tujuannya. William Stern berpendapat bahwa inteligensi sebagian besar tergantung dengan dasar turunan. Pendidikan atau lingkungan tidak begitu berpengaruh kepada inteligensi seseorang.

Kecerdasan ialah istilah umum yang digunakan untuk menjelaskan sifat pikiran yang mencakup sejumlah kemampuan, seperti kemampuan menalar, merencanakan, memecahkan masalah, berpikir abstrak,

memahami gagasan, menggunakan bahasa, dan belajar. Kecerdasan erat kaitannya dengan kemampuan kognitif yang dimiliki oleh individu. Kecerdasan dapat diukur dengan menggunakan alat psikometri yang biasa disebut sebagai tes IQ (<http://www.wikipedia.org>).

Sulistami (2006: 37) mengatakan bahwa dalam pengertiannya, inteligensi disebut sebagai kecerdasan. Namun, sesungguhnya tidak ada definisi tunggal perihal intelegensi. Jika merujuk *Dictionary of Psychology* karya JP Chaplin, 1975, intelegensi adalah :

- 1) Kemampuan beradaptasi dan memenuhi tuntutan situasi (lingkungan) yang dihadapi dengan cepat dan efektif.
- 2) Kemampuan menggunakan konsep-konsep abstrak secara efektif.
- 3) Kemampuan memahami hubungan dan mempelajarinya secara tepat.

Sedangkan S.C. Utami Munandar (Sobur: 2003, 156) mengatakan bahwa kecerdasan secara umum dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Kemampuan untuk berpikir abstrak;
- b. Kemampuan untuk menangkap hubungan-hubungan dan untuk belajar;
- c. Kemampuan untuk menyesuaikan diri terhadap situasi-situasi baru.

Dari bermacam-macam pendapat tersebut dapat ditarik suatu pendapat bahwa kecerdasan merupakan kemampuan pikiran/ intelektual manusia untuk dapat menyesuaikan diri dengan tepat terhadap situasi yang dihadapinya.

1.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Inteligensi

Shaleh (2005: 189) mengatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi inteligensi sehingga terdapat perbedaan inteligensi seseorang dengan yang lain, adalah :

a. Pembawaan

Pembawaan ditentukan oleh sifat-sifat dan ciri-ciri yang dibawa sejak lahir. Batas kesanggupan kita yakni dapat tidaknya memecahkan suatu soal. Pertama-tama ditentukan oleh pembawaan kita, orang tua itu ada yang pintar dan ada yang bodoh. Meskipun menerima latihan dan pelajaran yang sama, perbedaan-perbedaan itu masih tetap ada.

b. Kematangan

Tiap organ dalam tubuh manusia mengalami pertumbuhan dan perkembangan. Tiap organ (fisik atau psikis) dapat dikatakan telah matang jika ia telah mencapai kesanggupan menjalankan fungsinya masing-masing. Anak-anak tak dapat memecahkan soal-soal tertentu karena soal-soal itu masih terlampau sukar baginya. Organ-organ tubuhnya dan fungsi-fungsi jiwanya masih belum matang untuk melakukan mengenai soal itu. Kematangan berhubungan erat dengan

umur.

c. Pembentukan

Pembentukan ialah segala keadaan di luar diri seseorang yang mempengaruhi perkembangan inteligensi. Dapat kita bedakan pembentukan sengaja (seperti yang dilakukan di sekolah-sekolah) dan pembentukan tidak sengaja (pengaruh alam sekitar).

d. Minat dan Pembawaan Khas

Minat mengarahkan perbuatan pada suatu tujuan dan merupakan dorongan bagi perbuatan itu. Dalam diri manusia terdapat dorongan-dorongan (motif-motif) yang mendorong manusia untuk berinteraksi dengan dunia luar. Motif menggunakan dan menyelidiki dunia luar (manipulate and exploring motives). Dari manipulasi dan eksplorasi yang dilakukan terhadap dunia luar itu, lama-kelamaan timbullah minat terhadap sesuatu. Apa yang menarik minat seseorang mendorongnya untuk berbuat lebih giat dan lebih baik.

e. Kebebasan

Kebebasan berarti bahwa manusia itu dapat memilih metode. Metode yang tertentu dalam memecahkan masalah-masalah. Manusia mempunyai kebebasan-kebebasan memilih metode, juga bebas dalam memilih masalah sesuai dengan kebutuhannya. Dengan adanya kebebasan ini berarti bahwa minat itu tidak selamanya menjadi syarat dalam perbuatan inteligensi.

1.3. Inteligensi sebagai Faktor Genetik atau Lingkungan

Plomin dan Spinath (Suharnan: 2005, 369) menjelaskan bahwa pertanyaan mengenai apakah inteligensi merupakan kemampuan genetik (faktor keturunan) atau faktor lingkungan, sampai saat ini masih dalam perdebatan. Kecenderungan hasil-hasil penelitian genetik menunjukkan bahwa baik faktor genetik atau keturunan (heriditas) maupun lingkungan memberi andil terhadap inteligensi yang dimiliki seseorang. Meski demikian, faktor genetik memberi andil yang lebih besar (berkisar antara 50%-80%) terhadap inteligensi seseorang daripada faktor lingkungan. Di dalam perspektif perkembangan, pengaruh terbesar dari lingkungan terhadap inteligensi terjadi ketika masa anak-anak (childhood), kemudian mengalami penurunan setelah umur mereka bertambah dewasa. Sebaliknya, makin bertambah dewasa usia anak maka faktor genetik makin besar pengaruhnya terhadap inteligensi.

2. Emosi

Goleman (2004: 411) mengatakan bahwa emosi merupakan istilah yang makna tepatnya masih membingungkan para ahli psikologi selama lebih dari satu abad.

Selanjutnya James-Lange (Sobur: 2003) mengatakan bahwa emosi adalah hasil persepsi seseorang terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada tubuh sebagai respons terhadap berbagai rangsangan yang

datang dari luar. Jadi, jika seseorang, misalnya, melihat harimau, reaksinya adalah peredaran darah makin cepat karena denyut jantung makin cepat, paru-paru lebih lebih cepat memompa udara, dan sebagainya. Respons-respons tubuh ini kemudian dipersepsikan dan timbullah rasa takut. Mengapa rasa takut timbul ? Ini disebabkan oleh hasil pengalaman dan proses belajar. Orang bersangkutan dari hasil pengalamannya telah mengetahui bahwa harimau adalah makhluk yang berbahaya, karena itu debaran jantung dipersepsikan sebagai takut.

Emosi, menurut kedua ahli ini, terjadi karena adanya perubahan pada sistem vasomotor (otot-otot). Suatu peristiwa dipersepsikan menimbulkan perubahan fisiologis dan perubahan psikologis yang disebut emosi. Dengan kata lain, menurut James-Lange, seseorang bukan tertawa karena senang, melainkan ia senang karena tertawa.

Sedangkan Goleman (Utami: 2007) menjelaskan bahwa kata emosi (emotion) berasal dari kata motion, yang berarti gerakan. Emosi adalah gejala manusia yang mengantar manusia untuk bergerak. Manusia bergerak berdasarkan pikiran. Segala tingkah lakunya merujuk pada pemahamannya.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa emosi adalah bentuk perasaan yang mempengaruhi seseorang dalam berfikir dan berbuat. Sebab seseorang dilihat tidak hanya

berdasarkan tingkat kecerdasan, tetapi juga berdasar dari seberapa baik seseorang mengelola diri sendiri dan berhubungan dengan orang lain.

Emosi mempunyai peran penting dalam kehidupan. Emosilah yang menyambungkan kesadaran diri dan kelangsungan diri yang secara mendalam menghubungkan manusia dengan dirinya sendiri dan dengan orang lain. Jika dia bermasalah dengan emosinya, dia juga bisa bermasalah dalam berkomunikasi/ berhubungan dengan orang lain. Bahkan mungkin menimbulkan kesulitan bagi orang di sekitarnya. Hal tersebut bisa disebabkan karena dia tidak bisa mengendalikan emosi negatif dalam dirinya.

Goleman (2004: 8) mengatakan bahwa emosi terbagi menjadi tujuh :

(1) Amarah, seperti mengamuk, bengis, benci, jengkel, kesal hati, rasa terganggu, rasa pahit tersinggung, dsb. Bila darah amarah mengalir ke tangan, mudalah tangan menyambar senjata atau menghantam lawan; detak jantung meningkat, dan banjir hormon seperti adrenalin membangkitkan gelombang energi yang cukup kuat untuk bertindak dahsyat.

(2) Rasa takut, seperti cemas, takut, gugup, khawatir, waspada, tidak senang, tidak tenang, was was, fobia, dan panik. Bila darah ketakutan mengalir seperti ke kaki, kaki menjadi lebih mudah diajak mengambil langkah seribu-dan wajah menjadi pucat. Pada waktu yang sama, tubuh membeku, bila hanya sesaat, barangkali mencari tempat persembunyian

adalah reaksi yang lebih baik. Titik-titik di pusat-pusat emosi otak memicu terproduksinya hormon-hormon yang membuat tubuh waspada, membuatnya awas dan siap bertindak, dan perhatian tertuju pada ancaman yang dihadapi, agar reaksi yang muncul semakin baik.

(3) Kebahagiaan, gembira, riang, puas, terhibur, bangga, takjub, senang sekali, dsb. Perubahan-perubahan biologis utama akibat timbulnya kebahagiaan adalah meningkatnya kegiatan di pusat otak yang menghambat perasaan negatif dan meningkatkan energi yang ada, dan menenangkan perasaan yang menimbulkan kerisauan.

(4) Cinta, seperti penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasih. Emosi ini merupakan respons relaksasi yaitu serangkaian reaksi di seluruh tubuh yang membangkitkan keadaan menenangkan dan puas, sehingga mempermudah kerja sama.

(5) Terkejut, takjub terpana dsb. Naiknya alis mata sewaktu terkejut memungkinkan diterimanya bidang penglihatan yang lebih lebar dan juga cahaya yang masuk ke retina. Reaksi ini membuka kemungkinan lebih banyak informasi tentang peristiwa tak terduga, sehingga memudahkan memahami apa yang sebenarnya terjadi dan menyusun rencana rancangan tindakan yang terbaik.

(6) Jijik, hina, mual, benci, tidak suka, mau muntah dsb. Di seluruh dunia, ungkapan jijik tampaknya sama: sesuatu yang menyengat rasa atau baunya, atau secara metaforis demikian. Ungkapan ekspresinya wajah

rasa jijik-seperti bibir atas mengerut ke samping sewaktu hidung berkerut-seolah menutup lubang hidung terhadap bau menusuk atau untuk meludahkan makanan beracun.

(7) Salah satu fungsi pokok rasa sedih adalah untuk menolong menyesuaikan diri akibat kehilangan yang menyedihkan, seperti kematian sahabat atau kekecewaan besar. Kesedihan menurunkan energi dan semangat hidup untuk melakukan kegiatan sehari-hari, terutama kegiatan perintang waktu dan kesenangan. Dan bila kesedihan itu semakin mendalam dan mendekati depresi, kesedihan akan memperlambat metabolisme tubuh.

Emosi-emosi yang ada didalam diri manusia merupakan hal yang penting untuk mempertahankan kelangsungan hidup manusia. Tanpa rasa marah, seseorang akan menjadi sasaran keburukan orang lain. Tanpa rasa bahagia dan cinta, seseorang tidak akan bisa menjalin hubungan yang baik dengan sesama, dst.

Ketika berhadapan/ berkomunikasi dengan orang lain, manusia selalu melibatkan emosinya. Dimana emosi yang muncul tersebut harus senantiasa dikelola. Yaitu manusia harus dapat mengendalikan emosi negatif dan memunculkan emosi positif. Mengelola emosi merupakan salah satu keterampilan penting menuju kecerdasan emosi.

Shaleh (2004: 170) mengatakan adanya perubahan-perubahan pada tubuh saat terjadi emosi, antara lain :

- a). Reaksi elektris pada kulit : meningkat bila terpesona.
- b). Peredaran darah : bertambah cepat bila marah.
- c). Denyut jantung : bertambah cepat bila terkejut.
- d). Pernafasan : bernafas panjang bila kencang.
- e). Pupil mata : membesar bila sakit atau marah.
- f). Liur : mengering bila takut dan tegang.
- g). Bulu roma : berdiri bila takut.
- h). Pencernaan : mencret-mencret bila tegang.
- i). Otot : ketegangan dan ketakutan menyebabkan otot menegang & bergetar (*tremor*).
- j). Komposisi darah : komposisi darah akan cepat berubah dalam keadaan emosional karena kelenjar-kelenjar lebih aktif.

3. Kecerdasan Emosi

3. 1. Pengertian Kecerdasan Emosi

Sudaryono (2008) mengatakan bahwa dirinya sebagai direktur utama sebuah perusahaan melihat para karyawannya merupakan modal utama dalam meningkatkan kinerja karyawan. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa menurunnya prestasi kerja berhubungan dengan banyak faktor. Faktor tersebut diantaranya adalah kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Kualitas emosional yang tertata dengan baik akan menjadikan karyawan dapat menata dirinya dan dalam hubungan

dengan orang lain, sehingga dapat melaksanakan tugas pekerjaan dengan prestasi baik. Demikian juga dengan karyawan yang mempunyai kualitas hubungan dengan Tuhan, akan mendorongnya mencapai prestasi kerja yang tinggi.

Sedangkan Goleman (Suluh: 2007) menyodorkan fakta atau bukti bahwasanya dalam menjalani kehidupan dan penghidupan di dunia ini (termasuk interaksi sosial dan lain lain) merupakan sesuatu yang keliru jika menganggap bahwasanya kecerdasan logika (kognitif) atau yang sering disebut dengan Kecerdasan Berfikir (*Intelligence Quotient*) merupakan faktor yang menentukan sukses tidaknya seseorang dalam menjalani hidup. IQ yang telah menjadi suatu kriteria dari kecerdasan berfikir seseorang dan sering kali merupakan sesuatu yang dijadikan indikator untuk memprediksi sukses tidaknya seseorang di masa depan, ternyata menurut Goleman hanya menyumbangkan sedikit sekali bagi sukses tidaknya seseorang tersebut kelak. Ada faktor yang lebih berpengaruh dibandingkan dengan IQ tersebut ia sebut sebagai EQ atau EI (*Emotional Quotient atau Emotional Intelligence*).

Goleman meneliti bahwa keberhasilan orang-orang sukses lebih banyak ditentukan oleh kecerdasan emosional yang mereka miliki yang mencapai 80 % sedangkan kecerdasan intelektual hanya berperan 20 % dalam kesuksesan mereka.

Goleman membuktikan bahwa tingkat emosional manusia lebih mampu memperlihatkan kesuksesan seseorang. IQ tidak dapat berkembang. Jika seseorang terlahir dengan kondisi IQ sedang, maka IQ-nya tidak pernah bisa bertambah maupun berkurang. Artinya, jika seseorang terlahir dengan kecerdasan intelektual yang cukup, percuma saja dia mencoba dengan segala cara untuk mendapatkan IQ yang jenius, begitu pula sebaliknya. Tetapi, kecerdasan emosi dapat dikembangkan seumur hidup dengan belajar. Jika seseorang mempunyai IQ yang tinggi, ditambah dengan kecerdasan emosi yang tinggi pula, orang tersebut akan lebih mampu menguasai keadaan, dan merebut setiap peluang yang ada tanpa membuat masalah yang baru.

Untuk mengukur apakah seseorang mempunyai kecerdasan emosional tinggi, jangan diukur dengan titel kesarjanaan dan kepangkatannya, tetapi cari tahulah kepada mereka yang selalu berhubungan dengannya, entah itu sopir, satpam, pembantu rumah tangga, anak buah, keluarga maupun teman. Dari merekalah akan terpantul citra kepribadian seorang pemimpin, terutama di saat-saat seseorang terkondisikan untuk marah. Seberapa tinggi kecerdasan emosi seseorang mudah terlihat saat kritis, ketika suasananya tidak menguntungkan, bahkan dalam posisi terancam.

Kemudian Saloney dan Mayer (Hariwijaya: 2005, 10) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan memantau dan

mengendalikan emosi sendiri dan orang lain, serta menggunakan emosi-emosi itu untuk memandu pikiran dan tindakan.

Keterampilan emosional mencakup identifikasi atau mengenali nama-nama orang; mengungkapkan emosi, menilai intensitas emosi, menunda atau menahan saat sedih atau marah, perasaan dan emosi, mengurangi stres atau tekanan lingkungan dan mengetahui perbedaan emosi. Keterampilan kognitif antara lain kemampuan memahami sudut pandang orang lain, mengenali isyarat dan aturan sosial atau sopan santun, introspeksi atau evaluasi diri, berpikir positif, kesadaran diri dan menyelesaikan masalah. Sementara keterampilan perilaku meliputi kemampuan *non-verbal* (menyampaikan pesan atau emosi dengan bahasa atau isyarat tubuh) dan *verbal* (berbicara).

Kecerdasan emosi mencakup kemampuan-kemampuan yang berbeda, tetapi saling melengkapi dengan kecerdasan akademik. Banyak orang cerdas, dalam arti terpelajar, tetapi tidak mempunyai kecerdasan emosi, ternyata bekerja menjadi bawahan orang ber-IQ lebih rendah tetapi unggul dalam keterampilan kecerdasan emosi. Kecerdasan emosional tumbuh seiring pertumbuhan seseorang sejak lahir hingga meninggal dunia. Pertumbuhan kecerdasan emosi dipengaruhi oleh lingkungan, keluarga, dan contoh-contoh yang didapat seseorang sejak lahir dari orang tuanya. Kecerdasan emosi yang dimiliki setiap orang berbeda. Ada

orang yang memiliki kecerdasan emosi rendah, namun ada pula yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi.

Goleman (Ansari: 2007) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang untuk memotivasi diri, ketahanan menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Dengan kecerdasan tersebut, seseorang dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Sementara Cooper dan Sawaf mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Kecerdasan emosi menuntut penilikan perasaan, untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri dan orang lain serta menanggapi dengan tepat, menerapkan secara efektif energi emosi dalam kehidupan sehari-hari. Selanjutnya Howes dan Herald mengatakan pada intinya, kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosi. Lebih lanjut dikatakannya bahwa emosi manusia berada di wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi, dan sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati, kecerdasan emosional menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain.

Dari beberapa pendapat di atas dapatlah dikatakan bahwa kecerdasan emosional menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain dan untuk menanggapi dengan tepat, menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari.

Dan sesungguhnya kecerdasan intelektual (seperti penguasaan terhadap ilmu) merupakan sarana saja/ jembatan dalam membantu seseorang menuju kesuksesan. Namun kecerdasan emosional yang paling banyak berperan dalam kesuksesan seseorang.

Keterampilan kecerdasan emosi bekerja secara sinergi dengan kecerdasan intelektual; orang-orang berprestasi tinggi memiliki keduanya. Makin kompleks pekerjaan, makin penting kecerdasan emosi. Apabila kekurangan dalam kemampuan ini, orang bisa terganggu dalam menggunakan kecerdasan intelektualnya. Dengan kata lain, emosi yang lepas kendali dapat membuat orang pandai menjadi kelihatan bodoh. Sehingga diperlukanlah perpaduan antara pikiran dan perasaan yang selanjutnya disebut dengan kecakapan emosi.

Gulo (2007) memaparkan ciri-ciri orang yang memiliki kecerdasan emosional :

- a. Tidak merasa bersalah secara berlebihan.
- b. Tidak mudah marah.

- c. Tidak dengki, tidak iri hati, tidak benci, dan tidak dendam kepada orang lain.
- d. Tidak menyombongkan diri.
- e. Tidak minder.
- f. Tidak mencemaskan akan sesuatu.
- g. Mampu memahami diri orang lain secara benar.
- h. Memiliki jati diri.
- i. Berkepribadian dewasa mental.
- j. Tidak mudah frustrasi.
- k. Memiliki pandangan dan pedoman hidup yang jelas berdasarkan kitab suci agamanya.

Dari ciri-ciri orang yang memiliki kecerdasan emosi di atas, menunjukkan bahwa orang yang memiliki kecerdasan emosi senantiasa memikirkan perasaan orang lain dan tidak mudah tersinggung dengan sikap orang lain. Sehingga orang yang cerdas emosi tersebut mudah bergaul dengan orang lain, serta hidupnya dipenuhi dengan ketenangan. Sebab dia senantiasa berpikiran positif terhadap orang lain.

Menurut Patricia Patton (Gulo: 2007), cara mengelola emosi sebagai berikut :

- a). Belajar mengidentifikasi apa yang biasa memicu emosi kita dan respon apa yang kita berikan, dengan demikian kita mengetahui apa yang seharusnya dirubah.

b). Belajar dari kesalahan sehingga mengetahui yang mana yang mau diperbaiki.

c). Belajar membedakan segala hal yang terjadi di sekitar kita maka diketahui mana yang memberikan pengaruh dan mana yang tak berpengaruh sehingga batin kita tenang.

d). Belajar untuk bertanggungjawabkan setiap tindakan kita.

e). Belajar untuk mencari kebenaran.

f). Belajar untuk memanfaatkan waktu secara maksimal.

g). Belajar untuk menggunakan kekuatan sekaligus kerendahan hati dan tidak merendahkan orang lain.

3. 2. Unsur-unsur Kecerdasan Emosi

Hariwijaya (2005: 11) memaparkan bahwa kecerdasan emosi menyangkut banyak aspek penting, yaitu :

- Kemandirian
- Kemampuan menyesuaikan diri agar disukai
- Kemampuan memecahkan masalah antar pribadi
- Ketekunan
- Empati (memahami orang lain secara mendalam)
- Mengungkapkan dan memahami emosi
- Mengendalikan amarah
- Kesetiakawanan

- Keramahan
- Sikap hormat

Sedangkan Goleman (1999: 58) mengungkapkan 5 (lima) wilayah kecerdasan emosional:

a. Mengenali emosi diri

Kesadaran diri dalam mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar kecerdasan emosional. Pada tahap ini diperlukan adanya pemantauan perasaan dari waktu ke waktu agar timbul wawasan psikologi dan pemahaman tentang diri. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya membuat diri berada dalam kekuasaan perasaan. Sehingga tidak peka akan perasaan yang sesungguhnya yang berakibat buruk bagi pengambilan keputusan masalah.

b. Mengelola emosi

Mengelola emosi berarti menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan tepat, hal ini merupakan kecakapan yang sangat bergantung pada kesadaran diri. Emosi dikatakan berhasil dikelola apabila: mampu menghibur diri ketika ditimpa kesedihan, dapat melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena gagalnya keterampilan emosional dasar ini. bangkit kembali dengan cepat dari semua itu. Orang-orang yang buruk kemampuannya dalam mengelola emosi akan terus menerus bertarung

melawan perasaan murung atau melarikan diri pada hal-hal negatif yang merugikan dirinya sendiri. Sementara mereka yang pintar dapat bangkit kembali dengan jauh lebih cepat dari kemerosotan dan kejatuhan dalam kehidupan.

c. Memotivasi diri

Menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan adalah hal yang sangat penting dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk memotivasi diri sendiri dan menguasai diri sendiri, dan untuk berkreasi. Kendali diri emosional—menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati—adalah landasan keberhasilan dalam berbagai bidang. Dan mampu menyesuaikan diri dalam “flow” memungkinkan terwujudnya kinerja yang tinggi dalam segala bidang. Orang-orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan. Kemampuan seseorang memotivasi diri dapat ditelusuri melalui hal-hal sebagai berikut: a) cara mengendalikan dorongan hati; b) derajat kecemasan yang berpengaruh terhadap unjuk kerja seseorang; c) kekuatan berfikir positif; d) optimisme; dan e) keadaan *flow* (mengikuti aliran), yaitu keadaan ketika perhatian seseorang sepenuhnya tercurah ke dalam apa yang sedang terjadi, pekerjaannya hanya terfokus pada satu objek. Dengan kemampuan memotivasi diri yang dimilikinya maka seseorang akan cenderung memiliki pandangan yang positif dalam menilai segala sesuatu yang terjadi dalam dirinya.

d. Mengenali emosi orang lain

Empati atau mengenal emosi orang lain dibangun berdasarkan pada kesadaran diri. Jika seseorang terbuka pada emosi sendiri, maka dapat dipastikan bahwa ia akan terampil membaca perasaan orang lain. Sebaliknya orang yang tidak mampu menyesuaikan diri dengan emosinya sendiri dapat dipastikan tidak akan mampu menghormati perasaan orang lain. Orang yang empatik lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain. Orang-orang seperti ini cocok untuk pekerjaan-pekerjaan keperawatan, mengajar, penjualan, dan manajemen.

e. Membina hubungan dengan orang lain

Seni dalam membina hubungan dengan orang lain merupakan keterampilan sosial yang mendukung keberhasilan dalam pergaulan dengan orang lain. Tanpa memiliki keterampilan seseorang akan mengalami kesulitan dalam pergaulan sosial. Sesungguhnya karena tidak dimilikinya keterampilan-keterampilan semacam inilah yang menyebabkan seseorang seringkali dianggap angkuh, mengganggu atau tidak berperasaan. Membina hubungan merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi. Orang-orang yang hebat dalam keterampilan ini akan sukses dalam bidang apa pun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain; mereka adalah bintang-bintang pergaulan.

3.3. Langkah-langkah Mengembangkan Kecerdasan Emosi (Jumadi Asnawi : 2005):

- Membuka hati: ini adalah langkah pertama karena hati adalah simbol pusat emosi. Hati kitalah yang merasa damai saat kita berbahagia, hati kita merasa tidak nyaman ketika sakit, sedih, marah atau patah hati. Kita mulai dengan membebaskan pusat perasaan kita dari impuls dan pengaruh yang membatasi kita untuk menunjukkan cinta satu sama lain.
- Menjelajahi dataran emosi: sekali kita telah membuka hati, kita dapat melihat kenyataan dan menemukan peran emosi dalam kehidupan. Kita dapat berlatih cara mengetahui apa yang kita rasakan. Kita mengetahui emosi yang dialami orang lain. Singkatnya, kita menjadi lebih baik dan bijak menanggapi perasaan kita dan perasaan orang di sekitar kita.
- Mengambil tanggung jawab: untuk memperbaiki dan mengubah kerusakan hubungan, kita harus mengambil tanggung jawab. Kita dapat membuka hati kita dan memahami peta dataran emosional orang di sekitar kita.

Jiil Daan (Gulo: 2007) menjelaskan cara mengembangkan diri agar menjadi efektif :

- a. Pengaturan diri, mengontrol impuls yang produktif, tenang, berpikir positif, tidak bingung menghadapi masalah, mengelola emosi yang menyusahkan, mengurangi rasa cemas, berpikir tenang dan fokus.

b. Keaslian, jujur pada diri sendiri dan orang lain, berlaku etis, mengakui kekurangan, menerapkan nilai-nilai keluhuran dan mengantisipasi kesalahan yang sering terjadi.

c. Keandalan, menerima tanggung jawab dan menghargai prestasi/ kinerja orang lain.

d. Fleksibilitas, memahami dan adaptif terhadap perubahan.

e. Memotivasi diri sendiri sehingga terus bersemangat.

4. Kecerdasan Emosi Dalam Islam

Imron (2008) mengatakan bahwa kehidupan masyarakat modern dengan segala hiruk pikuknya, seringkali menimbulkan gejolak dalam pribadi maupun sosial masyarakat. Hal ini bisa berakibat pada kehidupan yang pada gilirannya orang kehilangan pegangan, hanyut terbawa arus globalisasi dan lepas dari tali Agama. Kondisi ini kadang berimbas pada kesehatan rohani (jiwa) ataupun jasmani. Berbekal dari hal di atas, maka agama menjadi sesuatu yang sangat dibutuhkan (Q.S, Al Isra' ayat 9). Hal ini di sebabkan agama dengan segala konsekuensi ajarannya akan membawa pengaruh pada kesehatan jiwa mereka atau emosi mereka.

Ayat-ayat al-Qur'an dan Hadis Rasulullah SAW banyak bicara tentang kesucian hati. Sekedar untuk menunjuk contoh dapat dikemukakan ayat-ayat dan hadis berikut :

1. Firman-Nya dalam al-A'raf 179 menyatakan bahwa orang yang

hatinya tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya disebabkan kotor , disamakan dengan binatang, malahan lebih hina lagi.

2. Firman-Nya dalam al-Hajj 46 menegaskan bahwa orang yang tidak mengambil pelajaran dari perjalanan hidupnya di muka bumi, adalah orang yang buta hatinya.
3. Firman-Nya dalam al-Baqarah 74 menegaskan bahwa orang yang hatinya tidak disinari dengan petunjuk Allah SWT diumpamakan lebih keras dari batu.
4. Firman-Nya dalam Fushshilat 5 menyatakan adanya pengakuan dari orang yang tidak mengindahkan petunjuk agama bahwa hati mereka tertutup dan telinga mereka tersumbat
5. Hadis Rasulullah SAW menyatakan bahwa di dalam tubuh manusia ada segumpal daging, bila ia baik baiklah seluruh tubuh , dan bila ia rusak , rusak pulalah seluruh tubuh. Segumpal daging itu adalah hati.
6. Hadis Rasulullah SAW menyatakan bahwa bila manusia berbuat dosa tumbuhlah bintik-bintik hitam di hatinya. Bila dosanya bertambah, maka bertambah pulalah bintik-bintik hitam tersebut, yang kadang kala sampai menutup seluruh hatinya.

Mengacu kepada ayat dan hadis di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi berkaitan erat dengan kehidupan keagamaan. Apabila

petunjuk agama dijadikan panduan kehidupan, maka akan berdampak positif terhadap kecerdasan emosional . Begitu pula sebaliknya.

Agussyafii (2007) mengatakan bahwa emosi dapat diasah kualitasnya melalui pengalaman hidup, muhasabah (kalkulasi diri), mujahadah (latihan spirituil). Safar (perjalanan), zikr, kontemplasi (perenungan), puasa, zuhud (menanggalkan urusan dunia) dan jihad, kesemuanya dapat menajamkan kekuatan emosi. Semangat hidup orang yang memiliki kecerdasan emosi itu lebih konstruktif dibanding semangat hidup rasionil. Jika seseorang sudah terlatih dalam mengelola emosinya, maka ia dapat meningkat ke tingkat yang lebih tinggi, yaitu kecerdasan spirituil.

5. Perawat

Pada awal sejarahnya, keperawatan dikenal sebagai bentuk pelayanan komunitas dan pembentukannya berkaitan erat dengan dorongan alami untuk melayani dan melindungi keluarga (Donahue, 1995). Keperawatan lahir sebagai bentuk keinginan untuk menjaga seseorang tetap sehat dan memberikan rasa nyaman, pelayanan dan keamanan bagi orang yang sakit. Walaupun secara umum tujuan dari keperawatan relatif sama dari tahun ke tahun, praktik keperawatan dipengaruhi oleh perubahan kebutuhan masyarakat, sehingga keperawatan terlibat secara bertahap.

Umur keperawatan sama tuanya dengan kedokteran. Sepanjang sejarah, profesi keperawatan dan kedokteran saling bergantung satu sama lain. Selama era Hippocrates kedokteran bekerja tanpa perawat dan selama abad pertengahan, keperawatan bekerja tanpa dukungan medis (Donahue, 1995 ; Doloughery, 1995).

Praktisi perawat memberikan perawatan kesehatan pada klien, biasanya di unit rawat jalan atau tempat praktik. Teori keperawatan Virginia Henderson (Harmer dan Henderson, 1955) mencakup seluruh kebutuhan dasar seorang manusia. Henderson (1964) mendefinisikan keperawatan sebagai :

Membantu individu yang sakit dan yang sehat dalam melaksanakan aktivitas yang memiliki kontribusi terhadap kesehatan dan penyembuhannya... dimana individu tersebut akan mampu mengerjakannya tanpa bantuan bila ia memiliki kekuatan, kemauan, dan pengetahuan yang dibutuhkan. Dan hal ini dilakukan dengan cara membantu mendapatkan kembali kemandiriannya secepat mungkin.

Rogers mengatakan bahwa ilmu keperawatan bertujuan untuk memberikan inti dari pengetahuan abstrak untuk mengembangkan penelitian ilmiah dan analisis logis dan kemampuan menerapkannya dalam praktik keperawatan. Inti pengetahuan ilmiah keperawatan merupakan hasil penemuan terbaru mengenai keperawatan... keperawatan merupakan ilmu tentang humanistik.

Perawat kontemporer menuntut perawat yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam berbagai bidang. Pada waktu lampau peran perawat inti adalah memberikan perawatan dan kenyamanan karena mereka menjalankan fungsi perawatan spesifik, namun hal ini telah berubah, peran perawat menjadi lebih luas dengan penekanan pada peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit, juga memandang klien secara komprehensif. Perawat kontemporer menjalankan fungsi dalam kaitannya dengan berbagai peran pemberi perawatan, pembuat keputusan klinik dan etika, pelindung dan advokat bagi klien, manajer kasus, rehabilitator, pembuat kenyamanan, komunikator dan pendidik.

Perawat adalah tenaga profesional di bidang perawatan kesehatan yang terlibat dalam kegiatan perawatan. Perawat bertanggung jawab untuk perawatan, perlindungan, dan pemulihan orang yang luka atau pasien penderita penyakit akut atau kronis, pemeliharaan kesehatan orang sehat, dan penanganan keadaan darurat yang mengancam nyawa dalam berbagai jenis perawatan kesehatan. Perawat juga dapat terlibat dalam riset medis dan perawatan serta menjalankan beragam fungsi non-klinis yang diperlukan untuk perawatan kesehatan (<http://id.wikipedia.org>).

Gunarsa (1987, 32-34) sifat-sifat yang mendasari dedikasi seorang perawat :

a. Minat terhadap orang lain

Perawatan yang efektif hanya mungkin bilamana seorang perawat menaruh minat terhadap orang lain, tanpa menghiraukan umur, jenis kelamin, latar belakang, dan status sosio-ekonominya. Seorang perawat seyogyanya menyenangkan orang lain, khususnya kepada siapa ia membaktikan diri dan dengan siapa ia bekerja. Kita perlu mengerti apa yang diperkukan dan dapat menghadapinya dengan sikap yang sama serta meyakinkan pasien-pasien bahwa yang diutamakan adalah kesejahteraan dan kesembuhan mereka.

b. Derajat sensitivitas

Seorang perawat yang selalu menghadapi aneka ragam kepribadian, tentunya perlu memiliki kepekaan, dapat membedakan setiap orang yang dihadapinya. Dari pengalaman jelaslah bahwa tidak semua orang dapat dihadapi dengan sikap yang sama. Demikian juga, tidak semua pasien dihadapi dan ditangani dengan cara dan sikap yang sama.

c. Menghargai hubungan-hubungan

Keberhasilan dalam perawatan, di samping oleh pengetahuan yang luas, juga ditentukan oleh kemampuan mengadakan penyesuaian-penyesuaian yakni hubungan dan ikatan-ikatan kemanusiaan yang diperlukan dalam menangani orang yang sehat dan yang sakit.

d. Sikap terhadap mereka yang berkedudukan lebih tinggi

Sebagai kelanjutan dari penghargaan terhadap hubungan-hubungan antar pribadi yang perlu diingat, maka sikap perawat juga perlu disesuaikan dengan hubungan-hubungan dan kedudukan mereka.

6. Pelayanan

6. 1. Pengertian Pelayanan/ Jasa

Lovelock (Arief: 2007, 11) lebih jelas mendeskripsikan jasa sebagai proses daripada produk, di mana suatu proses melibatkan input dan mentransformasikannya sebagai output. Dua kategori yang diproses oleh jasa adalah orang dan obyek. Sampai sekarang belum ada satu pun definisi yang diterima secara bulat mengenai "jasa". Kotler (2003) mengatakan bahwa "*A service can be defined as any activity or benefit that one party can offer another that is essential intangible and that does not result in the ownership anything. It's production may or may not tied to a physical product*". Jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud yang tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apa pun. Dalam produksinya, jasa bisa terikat pada suatu produk fisik, tetapi bisa juga tidak.

Arief (2007: 13) menyimpulkan, pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah,

seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

6. 2. Karakteristik Jasa

Kotler and Armstrong (Arief: 2007, 18) mengatakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan terhadap sesuatu, yang dapat berhubungan dengan suatu produk fisik maupun tidak. Dalam kenyataannya, tidak mudah untuk membedakan suatu produk sebagai barang atau jasa secara tepat karena adanya saling melengkapi di antara keduanya. Hal itu dikemukakan oleh Theodore Levitt (1976) yang menyatakan bahwa sebenarnya tidak ada yang dikatakan sebagai industri jasa. Yang ada adalah industri dengan tingkat kandungan jasa yang lebih besar atau kecil daripada industri lainnya. Pernyataan serupa dikemukakan oleh Parasuraman and Berry (1991) dan Kotler (2003) yang membedakan jenis produk yang ditawarkan kepada konsumen sebagai berikut :

- a) Barang murni, relatif tanpa kandungan jasa.
- b) Barang yang disertai jasa, yaitu barang sebagai produk utama dengan jasa sebagai pelengkap.
- c) Campuran barang dan jasa dalam proporsi yang sama.
- d) Jasa yang disertai barang, yaitu jasa sebagai produk utama dengan barang sebagai produk lengkap.

e) Jasa murni, relatif tanpa kandungan barang.

Parasuraman, Zeithaml and Berry (Arief: 2007, 19) menjelaskan bahwa secara umum jasa mempunyai beberapa karakteristik khusus yang berbeda dengan barang. Jasa mempunyai pengaruh besar dalam pemasarannya, yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan antara proses produksi dengan konsumsi, mempunyai tingkat variabilitas yang tinggi, tidak dapat disimpan dan tidak menyebabkan suatu kepemilikan.

Terdapat perbedaan mendasar antara produk jasa dan produk baran. Tabel berikut menerangkan karakteristik produk jasa dan produk barang fisik.

Tabel 1

Tabel Perbedaan antara Barang dan Jasa

Barang	Jasa
<ul style="list-style-type: none"> • Nyata • Homogen • Produksi, distribusi, dan konsumsinya merupakan proses yang terpisah • Berupa barang • Nilai intinya diproduksi di pabrik 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak nyata • Heterogen • Produksi, distribusi, dan konsumsinya merupakan proses yang simultan • Berupa proses atau aktivitas • Nilai intinya diproduksi pada saat interaksi antara pembeli

<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan (biasanya) tidak berpartisipasi dalam proses produksi • Dapat disimpan • Ada perpindahan kepemilikan 	<p>dan penjual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan berpartisipasi dalam proses produksi • Tidak dapat disimpan • Tidak ada perpindahan kepemilikan
--	--

Sumber : GronRoos (Arief: 2007, 19)

Menurut Edward W. Wheatley (Arief: 2007, 34) membedakan antara barang dan jasa sebagai berikut :

- a) Pembelian jasa sangat dipengaruhi oleh motif yang didorong oleh emosi.
- b) Jasa bersifat tidak berwujud, berbeda dengan barang yang bersifat berwujud yang dapat dilihat, dirasa, dicium, memiliki berat, ukuran, dan sebagainya.
- c) Barang bersifat tahan lama, tetapi jasa tidak. Jasa dibeli dan dikonsumsi pada waktu yang sama.
- d) Barang dapat disimpan, sedangkan jasa tidak dapat disimpan.
- e) Ramalan permintaan dalam marketing barang merupakan masalah, tidak demikian halnya dengan marketing jasa. Untuk menghadapi masa-masa puncak maka perlu dilatih tenaga khusus.

- f) Adanya masa puncak yang sangat padat merupakan masalah tersendiri bagi marketing jasa. Pada masa puncak, ada kemungkinan layanan yang diberikan oleh produsen sangat minim, misalnya waktunya dipersingkat agar dapat melayani langganan sebanyak mungkin. Jika mutu jasanya tidak dikontrol maka dapat berakibat negatif terhadap perusahaan karena banyak langganan yang merasa tidak puas.
- g) Usaha jasa sangat mementingkan unsur manusia.
- h) Distribusinya bersifat langsung, yakni dari produsen ke konsumen.

Sedangkan Philip Kotler (Arief: 2007, 20) menyebutkan bahwa pada umumnya terdapat empat karakteristik jasa yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a) *Intangibility*, karena jasa tidak berwujud. Biasanya jasa dirasakan secara subjektif dan ketika jasa dideskripsikan oleh pelanggan, ekspresi seperti pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan keamanan adalah tolak ukur yang dipakai. Oleh karena tingginya derajat ketidakberwujudannya maka jasa sangat sulit dievaluasi oleh pelanggan.
- b) *Inseparability*, karena jasa bukan benda tetapi merupakan suatu seri aktivitas atau proses di mana produksi dan konsumsi dilakukan secara simultan (*simultaneously*).
- c) *Perishability*, karakteristik yang menyatakan bahwa tidak memungkinkan untuk menyimpan jasa seperti barang.

- d) Variability, karena proses produksi dan proses penyampaian dilakukan oleh manusia.

6. 3 Klasifikasi Jasa

Assael (Arief: 2007, 39) mengklasifikasi jasa sebagai berikut :

a) *Product-related services*

Berperan sebagai pendukung terhadap produk, misalnya jaminan, garansi, perbaikan, dan perawatan. Sebagai contoh apabila kita membeli sebuah mobil biasanya diberikan jaminan mesin, garansi suku cadang, ataupun perawatan gratis.

b) *Equipment-based services*

Jasa itu sendiri lebih ditonjolkan, sedangkan produk sebagai pendukungnya, dan penyedia jasa bergantung pada keyakinan konsumen bahwa penyedia jasa mempunyai peralatan terbaik untuk mengeksekusi jasa yang ditawarkan.

c) *People-based service*

Yang diutamakan masih jasa, namun jasa itu sendiri lebih tergantung kepada orang daripada peralatan dalam penyampaian jasa kepada konsumen.

Sedangkan menurut Philip Kotler (Arief: 2007, 41), jasa dapat dibedakan sebagai berikut :

- a) Berdasarkan faktor produksi yang digunakan yaitu :
- *People based service* (jasa berdasarkan orang)

- *Equipment based service* (jasa berdasarkan peralatan)
- b) Berdasarkan kebutuhan akan kehadiran konsumen (*client presence*).
- c) Berdasarkan pemenuhan kebutuhannya, jasa dibedakan menjadi dua bagian besar yaitu jasa untuk kebutuhan pribadi dan jasa untuk kebutuhan bisnis.
- d) Berdasarkan tujuan perusahaan, yaitu profit motif dan nonprofit motif.

Sedangkan menurut William J. Stanton (Arief: 2007, 42) membagi pengelompokan usaha jasa menjadi dua bagian :

- a) Jasa Komersial. Merupakan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan tujuan untuk mencari keuntungan.
- b) Jasa nonkomersial. Merupakan jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen yang membutuhkan dan perusahaan tersebut tidak mencari keuntungan, misalnya panti asuhan, panti jompo, dan jasa lain yang pada umumnya ditujukan untuk kepentingan sosial.

6.4. Pelayanan Publik

Suryono (2008) mengatakan bahwa begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomer. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

(1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

(2) Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

(3) Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

(4) Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

(5) Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

(6) Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

(7) Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

(8) Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Oleh karena itu dalam merespon prinsip-prinsip pelayanan publik yang perlu dipedomani oleh segenap aparat birokrasi pelayanan publik, maka kiranya harus disertai pula oleh sikap dan perilaku yang santun, keramah tamahan dari aparat pelayanan publik baik dalam cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan maupun dalam hal ketepatan waktu pelayanan. Hal ini dimungkinkan agar layanan tersebut dapat memuaskan orang-orang atau kelompok orang yang dilayani.

Ada 4 (empat) kemungkinan yang terjadi dalam mengukur kepuasan dan kualitas pelayanan publik ini, yaitu : (1) Bisa jadi pihak aparat birokrasi yang melayani dan pihak masyarakat yang dilayani sama-sama dapat dengan mudah memahami kualitas pelayanan tersebut (*mutual knowledge*), (2) Bisa jadi pihak aparat birokrasi yang melayani lebih mudah memahami dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik daripada masyarakat pelanggan yang dilayani (*producer knowledge*), (3) Bisa jadi masyarakat pelanggan yang dilayani lebih mudah dan lebih memahami dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi pelayanan publik (*consumer knowledge*), dan (4) Bisa jadi baik aparat birokrasi pelayanan publik maupun masyarakat yang dilayani sama-sama tidak tahu dan mendapat kesulitan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik (*mutual Ignorance*).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dan berlokasi di Rumah Sakit Haji Batu yang dikelola oleh Yayasan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia yang terletak di Jalan K.H. Agus Salim No. 35 Kelurahan Sisir kota Batu.

B. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Dimana penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan (memaparkan) peristiwa yang urgen terjadi pada masa kini. Sesuai dengan penjelasan Arikunto (2005: 234), penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis.

Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2002: 3), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Saifuddin Azwar (1998: 5), mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan

deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah. Hal ini bukan berarti bahwa pendekatan kualitatif sama sekali tidak menggunakan dukungan data kuantitatif akan tetapi penekanannya tidak pada pengujian hipotesis melainkan pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir formal dan argumentatif.

C. Data Dan Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari observasi dan wawancara langsung dengan para perawat dan pasien di Rumah Sakit Haji Batu.

Sedangkan data sekunder diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada, berupa dokumen-dokumen, catatan, atau laporan-laporan dan arsip-arsip lain yang relevan. Menurut Moleong (2002: 113-114), data sekunder bisa berasal dari sumber-sumber tertulis (buku dan majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi), sumber-sumber berupa gambar dan sumber yang berupa data statistik.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian dari proses pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk

memperoleh data penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Observasi

Observasi adalah proses pencatatan pola perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti (Indriantoro dkk, 2002: 157).

Data yang diperoleh dengan metode ini adalah yang berhubungan mengenai kondisi obyektif yang mencakup: sejarah, sarana dan prasarana, sumber daya manusia dalam Rumah Sakit Haji Batu, serta hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan data.

2. Interview

Interview adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada responden atau informan. Menurut Moleong (2002: 135), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Data yang diperoleh dengan metode interview ini berhubungan dengan hal-hal yang bersifat subjektif, yaitu yang berkaitan dengan upaya perawat meningkatkan kecerdasan emosi, faktor-faktor pendukung

dan penghambat serta solusi yang diambil ketika menghadapi pasien. Data ini penulis peroleh melalui wawancara secara langsung.

3. Dokumentasi

Menurut Moleong (2002: 161), dokumentasi adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting. Metode ini untuk memperoleh segala penjelasan tentang data, struktur, dan sumber daya manusia Rumah Sakit Haji Batu.

E. Model Analisis Data

Setelah Penulis mengumpulkan data-data yang diperoleh, langkah selanjutnya adalah menganalisis data sebagaimana lazimnya digunakan dalam penelitian kualitatif. Sedangkan metode analisis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif.

Metode Deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan (memaparkan) peristiwa yang urgen terjadi pada masa kini. Deskripsi peristiwa tersebut dilakukan secara sistematis dan lebih menekankan pada data faktual daripada penyimpulan.

Metode Deskriptif adalah berupaya memberikan penggambaran secara mendalam tentang situasi atau proses yang diteliti, mengumpulkan dan menggunakan data yang berupa narasi cerita, penuturan informan,

dokumen-dokumen pribadi seperti foto, catatan pribadi, perilaku, gerak tubuh, mimik, dan banyak hal lain yang tidak didominasi angka-angka sebagaimana penelitian kuantitatif. (Usman Rianse, 2008:11).

Penelitian diskriptif adalah merupakan penelitian non hipotesis. Sebagaimana pendapat Suharsini Arikunto yang mengemukakan bahwa penelitian yang menggunakan metode deskriptif ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu yang diteliti, akan tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan dari yang diteliti.

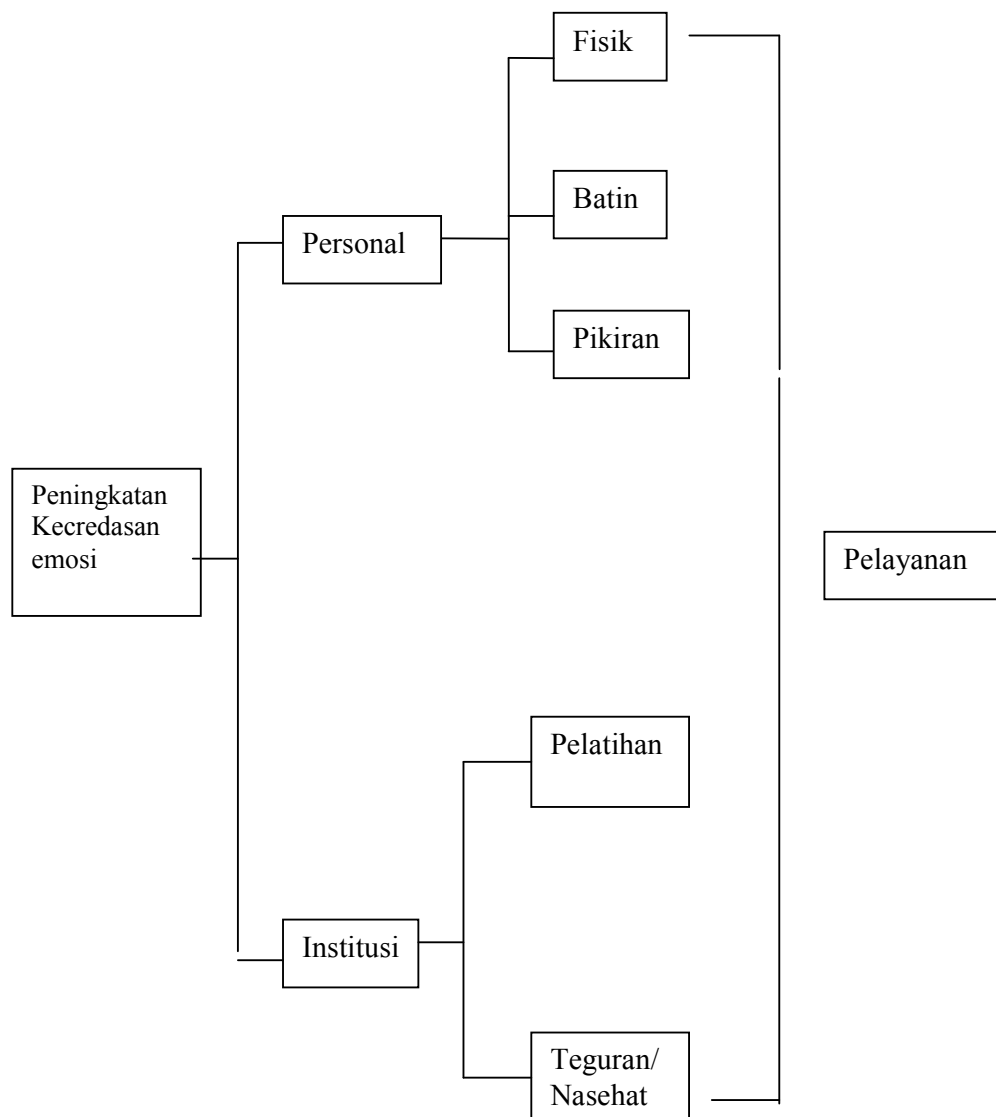
Dalam proses pengambilan data lapangan, untuk menjaga kevalidan data yang diperoleh, penulis menggunakan instrumen pengumpulan data yang berupa pertanyaan kepada responden yang sudah tersusun. Untuk menganalisa data ini peneliti juga mengacu pada langkah-langkah yang dianjurkan Bodgan dan Biklen (Ummika, 2008:76-77) sebagai berikut :

1. Analisis selama pengumpulan data :
 - a. Pengambilan keputusan-keputusan untuk membatasi lingkungan kajian.
 - b. Pengambilan keputusan mengenai kajian yang akan diperoleh.
 - c. Mengembangkan pertanyaan-pertanyaan analisis.
 - d. Tahapan pengumpulan data dengan memperlihatkan hasil pengamatan sebelumnya.

- e. Menuliskan komentar pengamat mengenai hal yang akan dikaji.
 - f. Menggali sumber-sumber perpustakaan yang relevan selama penelitian berlangsung.
2. Analisis setelah pengumpulan data

Gambar 1.

Peningkatan Kecerdasan Emosi



BAB IV

PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data Hasil Penelitian

Dalam Bab IV pada paparan data hasil penelitian ini, penulis memaparkan tentang profil Rumah Sakit Haji Batu, yang meliputi sejarah berdirinya rumah sakit, visi dan misi, struktur organisasi dan pembagian tugas, serta diklat-diklat yang pernah diikuti perawat Rumah Sakit Haji.

1. Sejarah Singkat Rumah Sakit

Seiring dengan berkembangnya ekonomi masyarakat di Kota Batu, banyak masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Kota Malang. Kemudian timbullah inisiatif pemerintah Kota Batu untuk mendirikan balai pengobatan, BKIA, rumah sakit bersalin swasta maupun negeri. Rumah Sakit Haji Batu adalah rumah sakit swasta yang dikelola oleh Yayasan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia yang terletak di Jalan K.H. Agus Salim No. 35 Kelurahan Sisir Kota Batu.

Pada tanggal 25 April 1984 dengan no. notaris 118 didirikan Yayasan Ikatan Haji Indonesia cabang Batu, oleh Almarhum. H. Kadar, Alm.H Abdul Rochman, Alm. H. Samhudi, dan H. Nasrukan, walaupun sebenarnya yayasan ini telah ada sejak 20 Desember 1981. Yayasan ini bersifat terbuka dengan dasar kekeluargaan dan gotong royong serta

bertujuan memasyarakatkan kehidupan Pancasila di lingkungan Haji Kec. Kota Batu, mengadakan dakwah Islamiyah dan melakukan kegiatan sosial seperti menyantuni anak yatim piatu, memberikan santunan bagi kaum Dhuafa, dan mendirikan rumah sakit atau poliklinik.

Pada tahun 1991 Yayasan Ikatan Haji Indonesia cabang Kec. Batu diganti menjadi Yayasan Ikatan Persudaraan Haji Indonesia cabang Kota Batu. Organisasi ini bersifat independent dan merupakan mitra pemerintah. Yayasan IPHI bertugas mengurus orang-orang pasca haji untuk menjaga kemabruran haji dengan mengadakan pertemuan-pertemuan rutin setiap bulan 1-2 kali. Kepengurusan IPHI cabang Kota Batu termasuk pengurus daerah tingkat II. Program-program IPHI cabang Batu :

1. Mengelola Rumah Sakit Haji.
2. Yayasan Al-Iklas yang mengelola KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji). KBIH bertugas menangani bimbingan manasik haji, membantu pendaftaran calon haji, mengantar jamaah haji sampai tanah suci.
3. Do'a bersama setiap bulan, pertemuan rutin setiap bulan berupa silaturahmi dan pengajian.
4. Kegiatan Sosial.
 - Santunan anak yatim.
 - Bantuan bencana alam.

- Khitanan massal dan pengobatan gratis.

Poliklinik Islam didirikan pada tahun 1984 oleh Yayasan Ikatan Haji Indonesia Kecamatan Batu, dengan bantuan Alm. Dr. Kabat. Pada tanggal 18 Desember 1988 poliklinik Islam berubah menjadi balai pengobatan dan BKIA Islam yang diresmikan oleh Bupati Malang Bapak Abdul Hamid M. Kemudian sejak bulan Juni 2006 menjadi Rumah Sakit Bedah Dan Bersalin IPHI (RS. Haji). Rumah Sakit Haji dengan dukungan tenaga medis maupun non medis yang profesional memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat Kota Batu dan sekitarnya. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Haji adalah pemeriksaan Ibu dan Anak, pemeriksaan kehamilan, pemeriksaan gigi, pemeriksaan Laboratorium, USG dan Radiologi, rawat jalan, rawat inap umum, rawat inap bersalin, operasi, apotik, serta Aabulance.

Dalam mengendalikan operasional dari Balai Pengobatan sampai menjadi Rumah Sakit Haji, telah dipimpin oleh 3 direktur yaitu :

Tahun 1985 - 1999 : dr. Dasril Chatib

Tahun 1999 - 2004 : dr. Saleh Badar

Tahun 2004 – sekarang : dr. Dini Sri Damayanti, M.Kes

2. Visi dan Misi

Rumah Sakit Haji Batu mempunyai beberapa visi dan misi kemanusiaan berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, yaitu :

- a) Visi Rumah Sakit Haji Batu adalah menjadi rumah sakit pendidikan yang mengutamakan kualitas pelayanan dengan mengedepankan sumber daya manusia yang profesional.

Dengan visi di atas yang mengutamakan kualitas pelayanan, menjadikan pihak rumah sakit akan selalu berusaha keras memberikan yang terbaik kepada pasien/ pemakai jasa kesehatan rumah sakit. Di sisi lain, terbentuknya sumber daya manusia yang profesional merupakan hal yang tidak boleh dilupakan.

- b) Misi Rumah Sakit Haji Batu adalah :

- 1) Mengembangkan sistem kerja yang professional.
- 2) Memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pengguna jasa berdasarkan etika medice.
- 3) Mewujudkan terselenggaranya pendidikan, pelatihan dan penelitian ilmu kesehatan.
- 4) Meningkatkan kesejahteraan karyawan rumah sakit.

Melalui misi tersebut, maka rumah sakit dapat mencapai tujuan/ visinya. Sehingga upaya-upaya mewujudkan visi rumah sakit menjadi terarah.

3. Motto

Motto Rumah Sakit Khusus Bedah dan Bersalin IPHI Batu yaitu “Kesembuhan Anda Adalah Harapan Kami Dan Kepuasan Anda Adalah Kebanggaan Kami”.

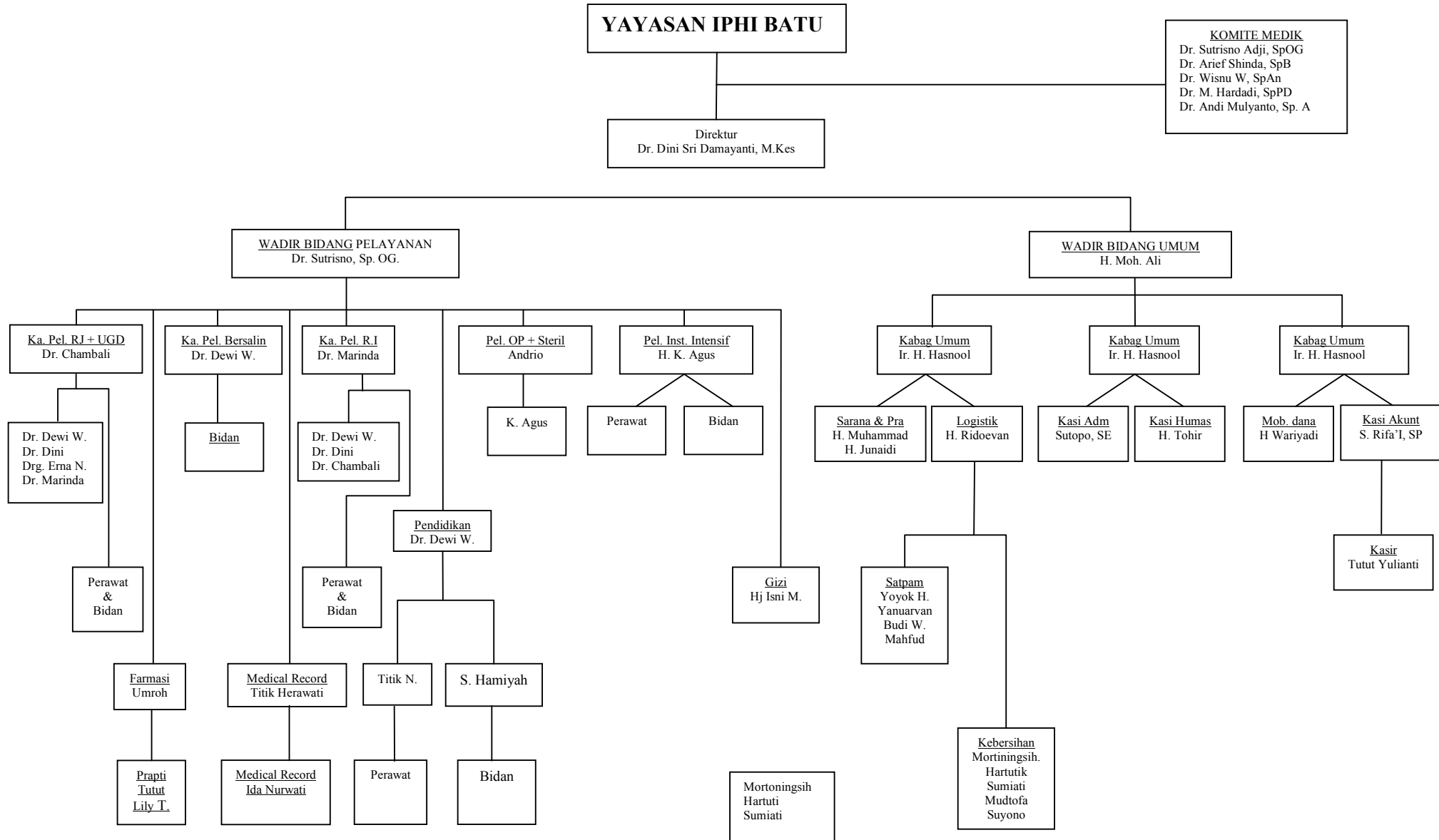
Dengan motto tersebut akan menjadikan tenaga medis/ pihak rumah sakit senantiasa memberi pelayanan terbaik bagi pasien agar mendapatkan kesembuhan. Karena ketika pasien/ pemakai jasa kesehatan rumah sakit memperoleh kepuasan, hal tersebut merupakan salah satu bentuk keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Yang mana akhirnya menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit.

4. Struktur Organisasi Dan Pembagian Tugas Pada Rumah Sakit Haji Batu

4.1. Struktur Organisasi

Untuk kelancaran aktifitas Rumah Sakit Haji Batu dalam rangka mencapai tujuan dari rumah sakit maka perlu adanya struktur organisasi. Tujuan dari dibentuknya struktur organisasi adalah sebagai sarana untuk pendelegasian wewenang dan tanggung jawab dari tingkat pimpinan sampai bawahan agar dalam melaksanakan tugas mendapatkan hasil pekerjaan yang maksimal.

STRUKTUR ORGANISASI RS. KHUSUS IBU & ANAK “IPHI” BATU



Untuk menjaga kelancaran aktifitas dan efektifitas kepemimpinan maka dibutuhkan adanya batasan-batasan wewenang dari pelaksanaannya. Karena itu perlu adanya bagan struktur organisasi yang jelas bagaimana tugas dan wewenang serta tanggung jawab dari masing-masing bagian. Struktur yang digunakan pada Rumah Sakit Haji Batu adalah struktur garis yang berbentuk piramida. Struktur organisasi pada Rumah Sakit Haji Batu adalah :

- 1) Direktur Utama
- 2) Wakil Direrkur
- 3) Sekretariat
- 4) Bidang Keuangan dan Akuntansi
- 5) Bidang Keperawatan
- 6) Bidang Pelayanan
- 7) Instalasi-instalasi
- 8) Staff Fungsional

Jumlah pengurus Rumah Sakit Haji kurang lebih ada 32 orang :

- 5 tenaga medis
- 6 perawat
- 1 asisten perawat
- 4 bidan
- 1 karyawan bagian administrasi
- 1 karyawan bagian keuangan

- 1 karyawan bagian loket
- 1 kasir
- 4 karyawan bagian apotik
- 2 karyawan bagian kebersihan
- 3 karyawan bagian dapur
- 2 satpam

4.2. Pembagian Tugas

1.) Direktur

Direktur mempunyai tugas memimpin, menyusun kebijakan, membina, mengkoordinasi dan mengawasi serta melakukan pengendalian terhadap pelaksanaan tugas rumah sakit sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.) Wakil Direktur

Wakil direktur bertanggung jawab kepada direktur. Ada tiga wakil direktur, yaitu :

- a) Wakil Direktur Pelayanan Medis
- b) Wakil Direktur Penunjang Medis
- c) Wakil Direktur Administrasi dan Keuangan

3.) Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi umum, administrasi kepegawaian, perlengkapan, tata laksana, hubungan masyarakat dan pemasaran. Sekretariat terdiri atas :

- a) Sub Bagian Umum
 - b) Sub Bagian Kepegawaian
 - c) Sub Bagian Perlengkapan
 - d) Sub Bagian Humas dan Pemasaran.
- 4.) Bidang Keuangan dan Akuntansi

Bidang Keuangan dan Akuntansi mempunyai tugas melaksanakan mobilisasi dana, perbendaharaan umum, pencatatan dan transaksi keuangan, laporan pertanggung jawaban keuangan dan akuntansi keuangan.

5.) Bidang Keperawatan

Bidang Keperawatan mempunyai tugas mengkoordinasikan, mengatur, mengendalikan kegiatan asuhan keperawatan, kebutuhan tenaga keperawatan, perlengkapan dan fasilitas keperawatan, pembinaan dan bimbingan pelaksanaan asuhan keperawatan.

6.) Bidang Pelayanan

Bidang Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan perencanaan dan pemenuhan kebutuhan, pemantauan serta pengawasan

penggunaan fasilitas, pemantauan serta pengawasan mutu pelayanan medice dan pelayanan penunjang medis.

7.) Instalasi-instalasi

Instalasi-instalasi mempunyai tugas melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan masalah kesehatan pasien, seperti instalasi gizi.

5. Diklat-diklat

Diklat-diklat yang pernah diikuti perawat Rumah Sakit Haji, diantaranya yaitu :

- a. Pengiriman perawat untuk bantuan P3K (petugas paramedic, obat-obatan, ambulance) pada PHBN ke 63.
- b. Penyuluhan kegiatan pembinaan petugas kesehatan swasta.
- c. Penyuluhan tentang Pelayanan Kesehatan.
- d. Pengiriman perawat untuk bantuan P3K pada PHBN ke 62.
- e. Diklat kegiatan sosial peningkatan mutu pelayanan farmasi komunitas dan rumah sakit.
- f. Pengiriman perawat untuk bantuan P3K (tenaga medis, paramedis, obat-obatan & ambulance) pada PHBN Natal & Tahun Baru.
- g. Pelatihan program Tuberkulosis untuk petugas Laboratorium UPK (Unit Pelayanan Kesehatan).
- h. Diklat sosialisasi SKK/ SPM dalam rangka mendukung pencapaian SPM (Standar Pelayanan Minimal) bidang kesehatan.

- i. Diklat sosialisasi Pelayanan K3 rumah sakit.
- j. Penyuluhan pelaksanaan kegiatan pembinaan dan bimbingan teknis AMDAL bagi pelaku usaha.
- k. Penyuluhan sosialisasi tentang Avian Influenza (AI) Flu Burung.
- l. Penyuluhan dalam rangka percepatan penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Kota Batu.
- m. Penyuluhan penyebaran informasi penyalahgunaan Napzaba (narkotika, psikotropika, dan bahan berbahaya).
- n. Penyuluhan sosialisasi hukum kesehatan, penataan kelembagaan rumah sakit.
- o. Penyuluhan sosialisasi PIN & Flu Burung.
- p. Penyuluhan bimbingan teknis pelayanan kesehatan swasta se-Kota Batu.

B. Paparan Data Hasil Penelitian

Pada bagian ini penulis akan memaparkan analisis data yang penulis peroleh dari hasil penelitian di Rumah Sakit Haji Batu tentang peningkatan kecerdasan emosi perawat dalam upaya meningkatkan pelayanan pasien.

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian kecerdasan emosi di Rumah Sakit Haji Batu dalam upaya meningkatkan

pelayanan pasien ini, penulis menggunakan metode wawancara dan observasi.

Diantara fasilitas rumah sakit yang ada yaitu rawat jalan, dan rawat inap. Dalam satu bulan, kurang lebih ada sekitar 1500 orang yang melakukan rawat jalan; dan sekitar 60 orang yang melakukan rawat inap. Untuk itu, diperlukan pelayanan yang baik kepada pasien. Walaupun Rumah Sakit Haji tidak mengadakan pelatihan khusus/ diklat untuk para perawat, namun Rumah Sakit Haji tetap mengupayakan adanya peningkatan pelayanan terhadap pasien. Yaitu dengan cara mengirimkan delegasi perawat untuk mengikuti diklat yang diadakan di luar rumah sakit. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sutopo selaku Kasi Administrasi, sebagai berikut:

“Rumah Sakit Haji Batu selama ini memang belum pernah mengadakan pelatihan sendiri untuk para perawat. Sementara ini upaya kami dari pihak rumah sakit adalah dengan mendelegasikan perawat jika ada undangan dari dinas kesehatan untuk mengikuti pelatihan”.

(Hasil wawancara dengan Bapak Sutopo, 16 Oktober 2008).

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa pelayanan pada pasien merupakan kegiatan utama dari sebuah rumah sakit. Dan perawat merupakan salah satu pelaku utama dalam pemberian jasa (pelayanan) pada pasien. Sehingga rumah sakit sebagai instansi yang menjual jasa harus memperhatikan skill yang dimiliki oleh perawat. Rumah Sakit Haji Batu senantiasa memperhatikan tiga aspek utama

dalam diri perawat. Yaitu pengetahuan & kemampuan medis, psikologi perawat, dan kondisi spiritual perawat.

Pengetahuan dan kemampuan medis maksudnya adalah adanya diskusi/ penyegaran ilmu secara non formal diantara perawat. Sedangkan psikologi perawat maksudnya adalah adanya saling keterbukaan diantara sesama perawat, dan juga antara perawat dan pasien. Di mana hal tersebut semata-mata dalam rangka memperbaiki pelayanan pada pasien. Dan yang dimaksud kondisi spiritual maksudnya yaitu adanya anjuran dari rumah sakit untuk mengikuti kegiatan istighosah sekali dalam sebulan.

Dalam upayanya meningkatkan pelayanan pada pasien, Rumah Sakit Haji selalu mengikutkan perawatnya dalam pelatihan-pelatihan/ diklat-diklat yang diadakan oleh Dinas Kesehatan. Melalui pelatihan tersebut, diharapkan pengetahuan perawat semakin bertambah tentang permasalahan medis yang muncul di tengah-tengah masyarakat. Misalnya tentang virus influenza (flu burung), penyalahgunaan napzaba, penyakit tuberculosis, kusta, imunisasi untuk anak-anak, dst. (Hasil wawancara dengan Bapak Andriyo, 17 Oktober 2008).

Selain itu, dengan mengikuti pelatihan dari Dinas Kesehatan, maka Rumah Sakit Haji akan lebih efisien dalam waktu, tenaga, dan biaya, daripada jika mengadakan pelatihan sendiri. Sebab, mengadakan pelatihan untuk perawat memerlukan biaya operasional yang tidak

sedikit. Disamping itu, dengan adanya pelatihan dari Dinas Kesehatan, maka sangat memungkinkan banyak pertukaran informasi diantara para perawat ketika mereka mengikuti pelatihan. Lebih lanjut Bapak Andriyo selaku Kepala Perawat Rumah Sakit Haji Batu menambahkan sebagai berikut:

“Rumah Sakit Haji Batu merupakan salah satu rumah sakit swasta (milik yayasan) yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan. Dimana setiap bulannya berkewajiban untuk mengirim laporan ke Dinas Kesehatan berkaitan dengan kegiatan rumah sakit; jumlah pasien rawat jalan; jumlah pasien rawat inap; angka kelahiran; penyakit menular (seperti demam berdarah, campak, dst)/ kasus-kasus kesehatan yang muncul di masyarakat, kegiatan imunisasi, dst”.

(Hasil wawancara dengan Bapak Andriyo, 18 Oktober 2008).

Itulah paparan tentang upaya pihak rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan pada pasien. Di sisi lain, perlu juga dipaparkan tentang kondisi kecerdasan emosi dari diri perawat. Dari hasil wawancara peneliti dengan perawat di Rumah Sakit Haji Batu, ada keterangan bahwa sebagian perawat di sana pada awalnya tidak ada keinginan untuk memilih profesi sebagai perawat. Hal tersebut dapat dilihat dalam informasi yang peneliti peroleh dari Bapak Kushadi salah satu perawat di Rumah Sakit Haji, sebagai berikut:

“Sebenarnya Saya kebetulan saja menjadi perawat. Karena dulu setelah lulus tahun 1998, Saya sempat berwiraswasta. Namun lalu pada tahun 2004, saya menekuni profesi perawat ini. Awalnya ada perasaan tidak suka, namun lama-lama merasa suka karena terbentur dengan faktor ekonomi. Sehingga mau tidak mau, Saya harus menekuni profesi ini”.

(Hasil wawancara dengan Bapak Kushadi, 15 Desember 2008).

Sebagaimana hasil wawancara tersebut di atas, dapat diketahui bahwa pilihan profesi sebagai perawat tidak selalu karena keinginan diri sendiri menjadi perawat. Namun kadang juga karena terbentur faktor lain, misalnya faktor ekonomi, permintaan dari orang tua, faktor biaya untuk meneruskan pendidikan lebih tinggi, dll. Dimana faktor-faktor tersebut menjadi penentu utama mengapa seseorang memilih menjadi perawat. Latar belakang dalam memilih profesi sebagai perawat juga akan berpengaruh dalam melayani pasien.

Hal senada juga dengan ungkapan dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Sri Utami, salah satu perawat di Rumah Sakit Haji sebagai berikut:

“Saya memilih profesi perawat karena dorongan/ harapan dari Ibu. Ibu saya ingin agar Saya menjadi perawat. Karena perawat itu pekerjaannya menolong orang lain. Jadi Saya menjadi perawat awalnya bukan karena keinginan diri sendiri. Tapi lama-lama ya saya suka dengan profesi ini. Kalau dulu, sebenarnya cita-cita Saya sendiri ingin menjadi guru”.

(Hasil wawancara dengan Ibu Sri Utami, 15 Desember 2008).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa perawat dapat menyukai profesinya setelah terbiasa menjalani pekerjaannya. Termasuk juga akhirnya bisa melayani pasien dengan sepenuh hati. Karena profesi sebagai perawat menuntut mereka untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

Namun bagi perawat yang sudah sejak awal bercita-cita menjadi perawat, tidak mengalami hambatan berarti dalam melayani pasien. Karena dalam diri perawat tersebut sudah memiliki jiwa kemanusiaan yang tinggi untuk menolong orang yang sakit dan kesusahan. Selain itu juga karena ingin memenuhi kekurangan tenaga medis di daerah kabupaten. Dan juga faktor pendeknya waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan pendidikan keperawatan. Menganggap pekerjaan perawat bukan sebagai beban, tetapi sebagai bentuk jiwa sosial membantu orang lain merupakan salah satu hal yang membuat perawat enjoy dengan pekerjaannya. (Hasil wawancara dengan Bapak Andriyo, 30 Desember 2008).

Kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk mendengarkan suara hati sebagai sumber informasi. Karena inti dari kecerdasan emosi adalah ketika seseorang mampu memahami perasaan diri sendiri dan orang lain untuk disikapi dengan tepat. Orang yang kecerdasan emosinya baik, bisa merasakan perasaan orang lain, serta dapat membaca bahasa verbal dan non verbal lawan bicaranya. Dimana pemahaman ini akan diikuti dengan perbuatan yang menunjukkan pengertian terhadap perasaan orang lain tersebut. Sehingga dapat dikatakan, orang yang kecerdasan emosinya baik, maka hubungannya dengan orang lain pun juga baik. Yang akhirnya bisa membawa orang tersebut pada kesuksesan di tempat kerja.

Oleh karena itu, kecerdasan emosi mengajarkan manusia untuk mengenal emosinya sendiri, bagaimana mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain, serta membina hubungan dengan orang lain. Yang mana itu semua menjadikan seseorang dapat mengatasi masalah hidupnya/ disekitarnya dengan baik, serta menjauhkannya dari konflik yang buruk.

Perawat merupakan salah satu profesi yang sering berhubungan dengan orang lain. Sehingga menuntut seorang perawat untuk memiliki kecerdasan emosi yang cukup. Goleman (Setiawan: 2007) menyatakan bahwa individu yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan memiliki kemampuan untuk menyadari dan memahami keseluruhan proses yang terjadi pada dirinya. Ia juga memiliki kemampuan mengelola emosi, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan menunjukkan empati serta keterampilan social.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, bahwa perawat-perawat di Rumah Sakit Haji Batu melayani pasien dengan baik. Diantaranya dengan bersikap ramah, murah senyum, peduli pada kondisi pasien, serta berupaya untuk melayani pasien dengan cepat. Karena para perawat memahami bahwa jika terlambat memberikan pertolongan, bisa berakibat buruk pada kondisi kesehatan pasien.

Di rumah sakit, perawat banyak menjumpai bermacam-macam karakter pasien. Sehingga seorang perawat harus mampu menghadapi

segala tingkah laku pasien. Seperti yang dituturkan oleh Bapak Kushadi, bahwa :

“Karakter pasien bermacam-macam, ada yang menyenangkan ketika diajak berbicara, begitu juga sebaliknya. Sehingga memang harus sabar menghadapi mereka. Harus pandai menahan emosi. Terkadang ada juga pasien yang ketika ditanya, jawabannya tidak mengesankan. Saya juga pernah menjumpai pasien yang mabuk, sehingga dia marah-marah. Waktu itu, Saya juga ingin marah. Tapi marah hanya dalam hati. Saya harus tetap sabar, karena kalau tidak menahan emosi malah kami akan jadi berkelahi”. (Hasil wawancara dengan Bapak Kushadi, 15 Desember 2008).

Sebagaimana hasil wawancara tersebut di atas, dapat diketahui tentang gambaran menjadi perawat memang harus bisa/ terampil menghadapi orang lain. Karena profesinya adalah memberikan jasa berupa pelayanan kepada pasien. Sehingga perawat dituntut untuk bisa memberikan kepuasan pelayanan pada pasien. Sebab, jika perawat memberikan pelayanan yang kurang baik, dapat berakibat pada citra rumah sakit. Maka, perawatpun juga memiliki tanggung jawab untuk menjaga nama baik rumah sakit. Dengan demikian, profesi sebagai perawat secara otomatis membuat perawat belajar untuk senantiasa dapat memberikan pelayanan jasa yang baik kepada pasien.

Kondisi didalam diri perawat terkadang tidak dalam suasana hati yang baik. Begitu pula suasana kerja di rumah sakit. Sehingga tidak jarang dijumpai, ada perawat yang tidak bisa memberikan pelayanan sepenuh hati kepada pasien. Misalnya, ketika perawat memiliki masalah pribadi,

masalah dengan rekan kerja, perasaan tidak mood, dst. Untuk menghadapi permasalahan tersebut, Ibu Sri Utami menyampaikan :

“Jika sedang tidak mood melayani pasien, biasanya pasien akan dialihkan kepada perawat lain untuk dilayani. Sebab dikhawatirkan perasaan tidak mood tersebut akan mempengaruhi pelayanan kepada pasien. Sehingga, jika perawat sedang ada masalah pribadi, pasien tidak terkena pelampiasan”.

(Hasil wawancara dengan Ibu Sri Utami, 15 Desember 2008).

Kesembuhan pasien banyak ditentukan oleh faktor dari diri perawat sendiri. Peran perawat hanya membantu saja agar pasien cepat memperoleh kesembuhan. Diantara yang bisa dilakukan perawat adalah memperhatikan kedisiplinan pasien dalam hal makan, minum obat, dan istirahat yang cukup. Termasuk juga memberikan motivasi agar bersemangat untuk cepat sembuh. Selain itu juga mengusahakan agar pasien bisa melakukan rawat mandiri. Dalam hal ini, perawat memang tidak diperbolehkan untuk memanjakan pasien. Sebab, jika pasien terlalu banyak dibantu/ dipenuhi segala keinginannya, maka pasien tidak akan cepat sembuh. (Hasil wawancara dengan Bapak Kushadi, 15 Desember 2008).

Setiap orang pasti menginginkan agar badannya selalu sehat. Maka tidak jarang banyak pasien mengeluh tentang penyakitnya. Dalam hal ini perawat juga memberikan motivasi-motivasi kepada pasien agar bisa sabar menghadapi sakitnya. Perawat juga selalu berupaya memberikan bantuan semampunya agar pasien cepat sembuh. Di Rumah Sakit Haji

selalu mengedepankan komunikasi dalam hubungan dengan sesama perawat, dan juga dengan pasien. Sehingga segala permasalahan dapat diselesaikan dengan kekeluargaan.

Hal senada juga dengan ungkapan dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Andriyo :

”Menjadi perawat memang juga harus bisa menjadi penghibur, melucu dan membuat pasien tersenyum”.

Mayer dan Saloney (Ansari) menjelaskan bahwa kesadaran diri dalam mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar kecerdasan emosional. Pada tahap ini diperlukan adanya pemantauan perasaan dari waktu ke waktu agar timbul wawasan psikologi dan pemahaman tentang diri. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya membuat diri berada dalam kekuasaan perasaan. Sehingga tidak peka akan perasaan yang sesungguhnya yang berakibat buruk bagi pengambilan keputusan.

Terkait dengan kecerdasan emosi/ kepekaan terhadap orang lain, Ibu Sri Utami menjelaskan sebagai berikut :

”Menjadi perawat itu memang harus punya rasa empati dan simpati. Sehingga kita bisa memahami pasien dan membantunya menuju kesembuhannya. Ketika masih menjalani pendidikan keperawatan, setiap perawat mendapat mata kuliah Komunikasi Keperawatan, Etika Keperawatan, dan Konsep Dasar Keperawatan. Sehingga perawat mendapat bekal ketika menghadapi pasien”.

(Hasil wawancara dengan Ibu Sri Utami, 15 Desember 2008).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa sejak masih di perkuliahan, setiap perawat mendapat materi Komunikasi Keperawatan, Etika Keperawatan, dan Konsep Dasar Keperawatan. Sehingga perawat sudah memiliki pengetahuan/ wawasan untuk melayani pasien. Dalam mata kuliah tersebut juga dibahas bagaimana menghadapi pasien, berkomunikasi dengan pasien, mengatasi stres, dsb. Profesi perawat juga menuntut perawat memiliki naluri/ jiwa keibuan, menganggap pasien sebagai anak/ saudara/ keluarga sendiri.

Namun, pengetahuan dari perkuliahan tidak cukup sebagai bekal dalam melayani pasien. Sehingga perawat harus melakukan upaya dari diri sendiri agar senantiasa memiliki kepekaan dan kesabaran dalam melayani pasien. Seperti dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Kushadi, sebagai berikut:

”Biasanya Saya mengikuti pengajian di kampung setiap hari setelah shubuh. Terkadang membaca quran, terkadang membahas kitab Riyadus Sholihin. Terkadang Saya juga mendengarkan kajian di radio/ TV. Dengan mengikuti/ mendengarkan pengajian, Saya merasa mendapat siraman rohani dan nasehat-nasehat agama”.

(Hasil wawancara dengan Bapak Kushadi, 15 Desember 2008).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa kesabaran merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh perawat. Dimana kesabaran tersebut diperoleh ketika seseorang dekat dengan Islam. Karena Islam adalah agama yang mengajarkan tentang ketauhidan,

syariat, dan akhlak. Sehingga semakin dekat seseorang dengan Islam, dia akan bisa menjadi orang yang berakhlak dan menjadi sabar.

Hal senada juga dengan ungkapan dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Sri Utami sebagai berikut :

”Menjadi perawat memang harus bisa sabar. Dan untuk bisa sabar memang harus diupayakan dari diri sendiri. Kalau belum bisa sabar, ya disabar-sabarkan”.

(Hasil wawancara dengan Ibu Sri Utami, 15 Desember 2008).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dari diri perawat sendiri memang harus ada upaya untuk meningkatkan kecerdasan emosi. Karena sebagai orang yang banyak berhubungan dengan pasien, perawat dituntut untuk senantiasa ramah dan baik ketika berkomunikasi dan bersikap. Sebab hal tersebut merupakan bagian dari kewajiban seorang perawat.

Di dalam Islam, orang dikatakan memiliki kecerdasan emosi apabila mampu dan terampil berkomunikasi/ menjalin hubungan dengan sesama. Sumber dari kecerdasan emosi adalah hati. Hati dapat memahami nilai-nilai hubungan yang dalam diantara sesama manusia, serta mewujudkannya dalam bentuk tingkah laku. Hati dapat mengetahui sesuatu yang tidak bisa difahami oleh otak. Hati dapat memotivasi manusia untuk terus belajar dan berusaha, membantu menjalin hubungan/ bekerja sama dengan orang lain, membantu orang lain, serta memimpin orang lain. Hati merupakan sumber kejernihan jiwa,

kedewasaan untuk berbuat, kekuatan terhadap komitmen, keberanian, serta semangat menjalani kehidupan. Semangat hidup orang yang mempunyai kecerdasan emosi lebih dapat bertahan lama daripada semangat orang yang tidak memiliki kecerdasan emosi. Karena orang yang memiliki kecerdasan emosi selalu menatap hari esok/ masa depan dengan optimis dan pantang menyerah.

Kecerdasan emosi hanya bisa terpancar dari hati yang jernih dan tidak terkotori oleh perbuatan tercela. Untuk itu, Islam memerintahkan agar manusia bisa menjaga hatinya dari hal-hal yang dapat merusak hati dan menimbulkan dosa. Ayat-ayat Al-Qur'an dan hadits-hadits banyak berbicara tentang hati, diantaranya :

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ



"Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar" (QS. Al Baqarah 153).

فَاصْبِرْ عَلَىٰ مَا يَقُولُونَ وَسَبِّحْ بِحَمْدِ رَبِّكَ قَبْلَ طُلُوعِ
الشَّمْسِ وَقَبْلَ غُرُوبِهَا وَمِنْ ءَانَآئِ الْيَلِّيلِ فَسَبِّحْ وَأَطْرَافِ النَّهَارِ لَعَلَّكَ



”Maka sabarlah kamu atas apa yang mereka katakan, dan bertasbihlah dengan memuji Tuhanmu, sebelum dan sesudah terbenamnya dan bertasbih pulalah pada waktu-waktu di malam hari dan siang hari supaya kamu merasa senang” (QS. Taha 130).

”Mengagumkan seorang mukmin itu, karena sesungguhnya semua urusannya menjadi baik baginya, dan hal itu tidak dapat pada seorangpun kecuali pada seseorang mukmin. Jika ia mendapat suatu keberuntungan lalu bersyukur, niscaya itu baik baginya; jika ia ditimpa suatu kesulitan lalu bersabar, maka itu pun baik baginya” (HR Muslim dari sahabat Suhaib Ar Rumiyy).

Berdasarkan ayat-ayat dan hadits-hadits di atas, menunjukkan bahwa kecerdasan emosi sangat berhubungan dengan agama Islam. Di mana jika pemahaman seseorang terhadap Islam baik, maka hubungan social dengan sesamanya juga akan baik. Karena Islam telah memberi aturan kepada manusia tentang tata cara berinteraksi/ berhubungan dengan orang lain. Diantaranya, anjuran memberi salam ketika bertemu dengan sesama muslim, senyum adalah sedekah, menghormati yang lebih tua, menghargai terhadap yang lebih muda, perintah untuk menolong orang yang membutuhkan bantuan, dst. Tingginya kecerdasan emosi bagi seorang muslim juga berarti bahwa orang tersebut memiliki akhlakul karimah.

Lebih lanjut, Pak Andriyo menambahkan :

”Untuk meningkatkan kecerdasan emosi pada pasien, saya selalu berlatih sabar, menerima kritik dari orang lain, serta membandingkan pelayanan di beberapa rumah sakit”.

(Hasil wawancara dengan Bapak Andriyo, 30 Desember 2008).

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa upaya peningkatan kecerdasan emosi perawat tidak hanya dari dalam diri. Tetapi perawat juga perlu untuk meminta kritikan dari orang lain agar bisa memperbaiki perilaku yang kurang baik menjadi perilaku yang santun dalam melayani pasien. Selain itu juga perlu untuk belajar dari perawat lain (di rumah sakit lain) dalam melayani pasien. Sebab, belajar sesuatu tidak selalu dari buku/ sekolah. Tetapi juga bisa belajar dari pengamatan terhadap seseorang atau lingkungan sekitar, serta juga bisa belajar dari cerita/ pengalaman orang lain. Dengan demikian, jika perawat melakukan dua hal utama (peningkatan kecerdasan emosi dari internal dan eksternal), maka kecerdasan emosinya menjadi dengan lebih baik.

Kesehatan yang terjamin menunjukkan peradaban suatu bangsa. Maka, rumah sakit sebagai salah satu institusi kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Sehingga, rumah sakit dituntut dapat memberikan perhatian lebih pada para perawat agar bisa memberikan pelayanan yang baik pada

pasien. Terutama rumah sakit Islam yang dibangun atas landasan agama Islam.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa kecerdasan emosi merupakan hal yang penting dalam kehidupan manusia. Termasuk dalam kehidupan sosial/ hubungan dengan sesama. Terutama sangat diperlukan oleh orang-orang yang profesinya memberikan jasa bagi masyarakat umum, misalnya perawat.

Sehingga, dari hasil penelitian didapatkan bahwa Rumah Sakit Haji telah berusaha untuk meningkatkan kecerdasan emosi perawat dalam upaya peningkatan pelayanan pasien. Yaitu melalui keikutsertaan perawat dalam pelatihan/ diklat yang diadakan oleh dinas kesehatan. Sebab, Rumah Sakit Haji menyadari betapa pentingnya pelatihan/ diklat untuk perawat. Di mana pelatihan tersebut sangat membantu perawat dalam memberikan pelayanan pada pasien.

Jika perawat dapat memberikan pelayanan yang baik pada pasien, maka pasien akan cepat memperoleh kesembuhan. Sebab kesembuhan pasien merupakan harapan rumah sakit. Sehingga visi Rumah Sakit Haji bisa tercapai, yaitu mengutamakan kualitas pelayanan dengan mengedepankan sumber daya manusia yang profesional.

Melalui diklat yang diadakan dinas kesehatan, perawat rumah sakit akan mendapat banyak pengetahuan/ wawasan baru tentang masalah kesehatan. Dengan semakin banyaknya pengetahuan yang

mereka miliki, mereka akan semakin terampil dalam melayani pasien. Begitu juga sebaliknya, jika perawat kekurangan informasi/ pengetahuan baru, maka hal tersebut akan menghambat pelayanan pada pasien.

Selain itu, ketika mengikuti diklat yang diadakan dinas kesehatan, perawat juga dapat bertukar informasi dan pengalaman dengan perawat-perawat yang berasal dari rumah sakit lain.

Sebagai rumah sakit yang telah lama memberikan pelayanan pada masyarakat, dalam beberapa tahun ke depan Rumah Sakit Haji hendaknya bisa mengadakan pelatihan/ diklat sendiri. Sebab diklat yang diadakan dinas kesehatan bersifat kondisional. Namun, dengan mengadakan pelatihan sendiri, maka perawat akan mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Pemerintah memiliki kewajiban menjamin kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan berkualitas juga membutuhkan dukungan dana yang tidak sedikit. Sehingga Rumah Sakit Haji Batu juga bisa bekerja sama dengan Pemerintah Kota Batu untuk mengadakan diklat independent bagi perawat-perawatnya. Sehingga pengadaan diklat sebagai salah satu upaya meningkatkan kecerdasan emosi perawat bisa tercapai. Sebab, perawat merupakan orang yang menyediakan jasa kesehatan kepada pasien. Dimana, kecerdasan emosi sangat dibutuhkan ketika melayani pasien.

Hal ini juga akhirnya membuktikan bahwa kecerdasan intelektual bukan faktor penentu keberhasilan/ kesuksesan seseorang. Ketika seseorang memiliki kecerdasan emosi yang cukup, maka dia akan menjadi orang yang bahagia dalam hidupnya, mudah menyelesaikan permasalahan, serta lebih sehat fisik dan mentalnya.

Dalam kehidupan manusia, berfikir dilakukan untuk memecahkan masalah dan memunculkan sesuatu yang baru (kreatifitas). Karena kecerdasan merupakan keunggulan, maka hal tersebut dapat diukur kualitasnya, yaitu melalui metode yang digunakan (deduksi, induksi), atau dilihat seberapa tingkat kreatifitasnya. Jika kecerdasan intelektual diwujudkan dalam berfikir, maka kecerdasan emosi diwujudkan dalam merasa. Jika kecerdasan intelektual bisa diasah, begitu pula kecerdasan emosi dapat dirangsang. Kecerdasan emosi ditandai dengan kemampuan mengendalikan emosi ketika menghadapi kenyataan peristiwa (menyenangkan, menakutkan, menyedihkan, membosankan, dsb). Kemampuan mengendalikan emosi itulah yang disebut sabar, atau sabar merupakan kunci kecerdasan emosi.

Menghadapi pasien memang dibutuhkan kesabaran. Sehingga dari diri perawat sendiri juga harus ada upaya untuk meningkatkan kecerdasan emosi. Misalnya dengan membaca buku-buku tentang keperawatan, mengikuti pengajian, meminta saran/ kritik dari orang lain,

dsb. Sehingga kepekaan diri perawat/ kecerdasan emosinya senantiasa terasah. .

Di rumah sakit, dijumpai pula bermacam-macam karakter setiap orang/ pasien. Sehingga menjadi hal yang wajar jika ada pasien/ anggota keluarga yang komplain dengan pihak rumah sakit. Komplain tersebut biasanya berkaitan dengan pelayanan yang diberikan perawat, atau yang berkaitan dengan fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit. Dalam menanggapi komplain tersebut, pihak rumah sakit mengadakan pertemuan/ rapat rutin setiap 1 bulan sekali untuk membicarakan segala permasalahan yang berhubungan dengan rumah sakit. Dalam pertemuan tersebut, segala komplain pasien kepada rumah sakit akan dibahas dan dimusyawarahkan penyelesaiannya. Jika berkaitan dengan komplain terhadap fasilitas, rumah sakit akan mengupayakan perbaikan terhadap fasilitas rumah sakit. Namun jika rumah sakit belum mampu untuk melakukan perbaikan, maka komplain tersebut ditunda penyelesaiannya untuk sementara waktu.

Dalam pertemuan tersebut juga dibahas tentang pelayanan perawat terhadap pasien. Jika ada perawat yang melanggar aturan rumah sakit, maka pihak rumah sakit akan memberikan surat peringatan kepada perawat tersebut. Dengan surat peringatan tersebut, diharapkan perawat dapat memperbaiki kinerjanya.

Perawat merupakan salah satu pelaku utama pemberi pelayanan kesehatan kepada pasien. Di Rumah Sakit Haji, para perawat bekerja dalam tim. Sehingga mereka harus selalu bekerja sama. Maka, segala permasalahan tentang pasien/ rumah sakit diselesaikan dengan mengutamakan komunikasi yang baik. (Hasil wawancara dengan Ibu Sri Utami, 15 Desember 2008).

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling dominan dilakukan perawat dalam meningkatkan kecerdasan emosinya adalah faktor menahan diri/ mengelola emosi. Dimana pengelolaan emosi yang baik ini akan berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati, dan sanggup pulih kembali dari tekanan emosi.

Dengan adanya upaya meningkatkan kecerdasan emosi dari setiap perawat, terbentuklah pemberian pelayanan yang baik kepada pasien. Sehingga pasien merasa dihargai dan dilayani dalam proses kesembuhannya. Hal ini tampak dari keterangan beberapa pasien yang pernah berobat di Rumah Sakit Haji. Ada yang mengatakan bahwa pelayanannya baik, pasiennya ramah, penuh perhatian, sehingga ketika ingin berobat lagi ingin memilih ke Rumah Sakit Haji. Namun ada juga yang mengatakan bahwa pelayanan dari perawatnya biasa-biasa saja, sama halnya seperti rumah sakit pada umumnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Upaya peningkatkan kecerdasan emosi perawat sangat penting. Karena kecerdasan emosi perawat sangat berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan perawat kepada pasien. Upaya peningkatan kecerdasan emosi harus dilakukan oleh pihak rumah sakit dan juga oleh setiap perawat. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien bisa terarah dan terpantau. Perawatpun juga akan mendapatkan kemudahan dalam memberikan pelayanan pada pasien.
2. Profesi sebagai perawat menuntut seorang perawat untuk bisa sabar dalam menghadapi pasien. Karena karakter pasien bermacam-macam. Walaupun didalam perkuliahan perawat sudah mendapatkan materi tentang pelayanan pada pasien, perawat juga sangat perlu mengupayakan peningkatan kecerdasan emosi pada dirinya sendiri. Misalnya dengan membaca buku tentang keperawatan, mengikuti pengajian, dsb.
3. Dalam peningkatan kecerdasan emosi untuk meningkatkan pelayanan pada pasien, perawat lebih banyak melakukan upaya

pengendalian diri (menahan emosi/ mengelola emosi). Dimana dengan pengelolaan emosi yang baik tersebut perawat mampu berinteraksi dengan baik kepada pasien.

4. Pentingnya peningkatan kecerdasan emosi perawat dalam melayani pasien menunjukkan bahwa kecerdasan emosi lebih berperan daripada kecerdasan intelektual. Sehingga dapat dikatakan bahwa kecerdasan intelektual bukan faktor penentu keberhasilan/ kesuksesan seseorang.

Kecerdasan intelektual merupakan kecerdasan yang dapat dibentuk/ diasah. Sedangkan kecerdasan emosi juga dapat dirangsang/ dimunculkan. Sehingga agar kecerdasan emosi perawat meningkat, diperlukan upaya-upaya untuk melatihnya.

B. Saran

1. Bagi Pihak Rumah Sakit Haji Batu

- a. Beberapa tahun ke depan bisa mengadakan pelatihan/ diklat sendiri untuk perawat-perawatnya agar semakin terampil dalam melayani pasien.
- b. Mengadakan kerjasama dengan Pemerintah Kota Batu atau instansi-instansi tertentu bisa menjadi alternatif pilihan ketika Rumah Sakit Haji Batu belum dapat mengadakan pelatihan/ diklat sendiri untuk perawat-perawatnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Melakukan wawancara dengan melibatkan lebih banyak responden, sehingga memperoleh banyak informasi.
- c. Memperbaiki instrumen pengumpulan data sehingga diperoleh data yang lebih akurat.

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK PERAWAT

1. Apa saja program RS Haji Batu untuk meningkatkan kecerdasan emosi perawat dalam upayanya meningkatkan pelayanan pasien ?
2. Apa alasan Anda memilih profesi sebagai perawat ?
3. Apakah Anda menyukai profesi sebagai perawat ?
4. Apakah Anda mengenali sifat-sifat yang ada dalam diri Anda ?
5. Apakah yang Anda lakukan ketika Anda bersedih ?
6. Apakah yang Anda lakukan ketika Anda marah ?
7. Apakah Anda mudah bergaul dengan siapapun ?
8. Bagaimanakah Anda menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar ?
9. Bagaimanakah kesan Anda ketika melihat orang yang sakit (pasien) ?
10. Pada kondisi apa yang dapat membuat Anda tidak bisa melayani pasien dengan sepenuh hati ? Bagaimana Anda menyikapinya ?
11. Apa yang Anda lakukan ketika suatu hari Anda merasa tidak bisa optimal melayani pasien ? Bagaimana Anda mengantisipasinya ?
12. Bagaimanakah upaya Anda agar pasien cepat mendapat kesembuhan ?
13. Apakah Anda selalu bersemangat setiap hari dalam menjalankan tugas Anda sebagai seorang perawat ?
14. Apa yang Anda lakukan ketika melihat pasien Anda sedih, murung, dan merasa sakit ?
15. Bagaimanakah upaya Anda untuk meningkatkan kecerdasan emosi ?
16. Apa yang Anda lakukan ketika Anda marah pada pasien ?
17. Apa yang Anda lakukan ketika pasien rewel, tidak sabaran, atau marah ?
18. Bisakah Anda menceritakan pengalaman menarik Anda ketika melayani pasien ?

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK PASIEN

1. Bagaimanakah pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan perawat Rumah Sakit Haji Batu ?
2. Mengapa Anda memilih berobat di Rumah Sakit Haji Batu ?

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Ary Ginanjar. 2003. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual*. Penerbit Arga, Jakarta.
- Agussyafii. 2007. Kecerdasan Emosi: Potensi Unik & Panggilan Jiwa. <http://mubarak-institute.blogspot.com> 7 Desember 2008.
- Al Khaththath. 2003. *Taqarrub Ilallah*. Penerbit Pusat Studi Khazanah Ilmu-Ilmu Islam, Jakarta.
- Ansari, Khairil. Refleksi Kecerdasan Emosional Dalam Bahasa Indonesia Sebagai Bagian Dari Kecerdasan Ganda. www.pusatbahasa.diknas.go.id. 19 Juni 2008.
- Arianto, Erwin. <http://erwin-arianto.blogspot.com> (diakses tanggal 23 Agustus)
- Arief, Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Penerbit Bayumedia, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi. Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Asnawi, Jumadi. 2005. Paradigma Baru Kecerdasan Manusia. <http://www.mail-archive.com> 19 Juni 2008.
- Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode Penelitian*. Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Cohen, David. 2007. *Olahraga Otak*. Penerbit Jabal, Bandung.

- Danim, Sudarwan. 2000. *Metode Penelitian Untuk Ilmu-ilmu Prilaku*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Hamidi. 2007. *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. Penerbit UMM Press, Malang.
- Manz, Charles C. 2007. *5 Langkah Menata Emosi Untuk Merasa Lebih Baik Setiap Hari*. Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Goleman, Daniel. 1999. *Emotional Intelligence*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Goleman, Daniel. 2005. *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gulo, Abosaloni. 2007. Kecerdasan Emosional Adalah Kunci Kesuksesan Seseorang. www.niasbarat.wordpress.com 19 Juni 2008.
- Gunarsa, D. Singgih. 1987. *Psikologi Perawatan*. Penerbit BPK Gunung Mulia, Jakarta.
- Hamidi. 2007. *Metode Penelitian Dan Teori Komunikasi*. Penerbit UMM Press, Malang.
- Hariwijaya, M. 2005. *Tes Kecerdasan Emosional*. Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Imron. 2008. Religiusitas Dan Kecerdasan Emosi (Perspektif Psikologi Islam). <http://ali-imron.blogspot.com>. 7 Desember 2008.
- Kotler, Philip. 1999. *Marketing*. Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Martin, Anthony Dio. 2006. *Smart Emotion*. Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mulyana, Deddy. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Potter & Perry. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan, Konsep, Proses, & Praktik*, Edisi 4, Volume 1. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Purwanto, Ngalm. 1990. *Psikologi Pendidikan*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rianse, Usman. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekoomi*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Segal, Jeanne. 2000. *Melejitkan Kepekaan Emosional*. Penerbit Mizan Media Utama, Bandung.
- Setiawan, Jenny Lukito. 2007. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dan Depresi Pada Ibu Yang Memiliki Anak Dengan Gangguan Autisme. *Psikologika*, No. 23 : 21-29.
- Shaleh, Abdul Rahman. 2005. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Penerbit Prenada Media, Jakarta.
- Sinamo, Jansen. <http://www.pembelajar.com/> (diakses tanggal 23 Agustus 2008).
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Penerbit CV Pustaka Setia, Bandung.

- Soejono & Abdurrahman. 1999. *Metode Penelitian*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Suharnan. 2005. *Psikologi Kognitif*. Penerbit Srikandi, Surabaya.
- Sujanto, Agus. 2004. *Psikologi Umum*. Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sulistami, Ratna. 2006. *Universal Intelligence*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Suluh, Haqiqie. 2007. Pentingnya Kecerdasan Emosi. www.haqiqie.wordpress.com. 19 Juni 2008.
- Suryono, Agus. 2008. Budaya Birokrasi Pelayanan Publik. www.pustakaonline.wordpress.com 27 Agustus 2008.
- Travis Bradberry & Jead Greaves. 2007. *Menerapkan EQ Di Tempat Kerja & Ruang Keluarga*. Penerbit Think, Jogja.
- Ummika, Atik. 2008. Manajemen Kesiswaan Di Madrasan Aliyah. *Skripsi*. Malang : PS-UIN.
- UNM. 2003. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Penerbit Universitas Negeri Malang.
- Utami, Dian Sari. 2007. Manajemen Emosi Pada Pasien Anak Rawat Inap (Hospitalized Children) Melalui Ekspresi Tulis & Gambar. *Psikologika*, No. 23 : 5-20.
- Wipperman, Jean. 2007. *Meningkatkan Kecerdasan Emosional*. Penerbit Prestasi Pustaka, Jakarta.