

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Definisi Kecerdasan Intelektual**

Dinyatakan bagus dan terstandar jika memiliki suatu kemantapan pengetahuan tentang kemampuan diri dan pengembangan dalam aktifitas yang inovatif dan bernilai dan berperan sebagai pekerja dikarenakan sangat diperlukan untuk pemahaman dan pertimbangan hal yang bersifat benar atau tidak. (Trisna & Dewi, 2019) menjelaskan kecerdasan intelektual ialah kecerdasan yang berfungsi mengatasi permasalahan logika maupun strategis. Kecerdasan intelektual disebut sebagai intelegensi, yaitu penyesuaian yang secara baik dan tepat secara mental maupun fisik terhadap kemahiran yang baru, membentuk suatu keterampilan dan wawasan yang bisa dimiliki untuk dipergunakan jika telah dihadapkan pada suatu fakta dan situasi baru.

(Anggraheny et al., 2020) menjelaskan suatu individu yang cenderung mempunyai kecerdasan intelektual tinggi akan lebih mudah mencerna dan membentuk suatu pola pikir untuk bisa menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan. Seseorang yang dikaruniai kecerdasan intelektual yang baik akan dapat mengidentifikasi masalah yang dihadapi secara positif, menelaah akar permasalahan, dan mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasi permasalahan dirinya.

(Mamangkey et al., 2018) menjelaskan kecerdasan intelektual adalah kemampuan menganalisa akal sehat dan nalar yaitu kemampuan menerima, menyimpan dan mengelola informasi agar menjadi fakta. Jadi, intelegensi tak bisa di amati langsung, akan tetapi kita bisa simpulkan dari perbuatan nyata dari pemikiran yang rasional. (Ma'rufah, 2019) menjelaskan kecerdasan intelektual adalah suatu kemampuan dalam melakukan bermacam kegiatan ideologi, penalaran persoalan, dan pemecahan persoalan. Kemampuan dari pengalaman yang dimiliki, memikirkan dengan proses metakognitif dan kemampuan kemampuan adaptasi dengan lingkungan sekitar. (suhartini eka, 2017) menjelaskan bahwa kecerdasan intelektual adalah gabungan dari kecerdasan sosial yang mengimplikasikan kompetensi memonitor perasaan sosial di implikasikan kepada orang lain, memilah, dan memakai informasi sebagai gagasan dan perbuatan.

Maka, dapat disimpulkan jika kecerdasan intelektual merupakan sesuatu hal yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja perawat. Perawat yang memiliki kinerja intelektual membuat perawat ketepatan dalam pekerjaan, meningkatkan kinerja perawat, citra baik terhadap rumah sakit dan pasien akan percaya, selalu berfikiran positif terhadap jasa yang diberikan pihak rumah sakit.

### **2.1.2 Indikator Kecerdasan Intelektual**

(Gultom, 2020) mengemukakan 3 parameter kecerdasan intelektual yang terdiri 3 domain kognitif:

1. Keterampilan figur merupakan kesadaran serta penalaran bidang bentuk.
2. Keterampilan verbal ialah kesadaran serta penalaran bidang bahasa

3. Kesadaran serta penalaran bidang numerik berhubungan dengan angka atau bisa bermakna keterampilan numerik.

Kecerdasan intelektual tidak bisa ditaraf dengan satu ukuran tunggal. Keterampilan kognitif yang paling utama dalam mengukur kemampuan yang ditemukan para peneliti ialah kemampuan matematika, verbal dan kemampuan ruang. Penelitian Wiramihardja memberitahukan hasil hubungan positif signifikan terhadap pengujian indikator kecerdasan intelektual terhadap kinerja dan faktor kemauan terhadap kecerdasan verbal, numerik dan kecerdasan figural.

Dalam pengkajian disebutkan kecerdasan intelektual berikan 30% didalam capaian keberhasilan kinerja seseorang. Kecerdasan intelektual ialah kecerdasan yang dibutuhkan dalam melakukan kegiatan berfikir, menalar, memecahkan masalah dan mental. Uji hasil yang dirancang untuk memastikan kecerdasan intelektual dimiliki adalah tes IQ.

### **2.1.3 Dimensi Kecerdasan Intelektual**

(Priadi, 2018) Tujuh dimensi dalam kecerdasan intelektual ialah:

1. Kecerdasan angka yaitu kemampuan untuk menghitung dengan cepat dan tepat.
2. Pemahaman verbal yakni kemampuan memahami apa yang dibaca dan didengar.
3. Kecepatan persepsi adalah kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat.
4. Penalaran induktif ialah kemampuan mengenali suatu urutan logika dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah.

5. Penalaran deduktif adalah kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argumen.

#### **2.1.4 Kapasitas Mempengaruhi Kecerdasan Intelektual**

(Farida & Khair, 2019) Kondisi-kondisi yang mempengaruhi kapasitas intelektual adalah

1. Kondisi fisik.
2. Pendidikan.
3. Motivasi.
4. Penggunaan kapasitas intelektual.
5. Pengalaman awal dalam keluarga.
6. Tingkat Emosi.
7. Pola Kepribadian.

#### **2.1.5 Pengertian Kecerdasan Emosional**

(Trisna & Dewi, 2019) menjelaskan kecerdasan emosional ialah potensi dalam mengendalikan sentimen dengan baik dan mengkondisikan perasaan oranglain dan diri sendiri. Keterampilan dimiliki untuk mendorong diri sendiri, mengontrol emosi dan ketakutan hadapi kegagalan adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional mencakup keterampilan mengenali, mengendalikan orang lain, diri sendiri, serta keterampilan inovasi.

(Suhartini eka, 2017) tahun 1990 prokolog Peter Salovey dari Harvard University serta John Mayer dari University Of New Hampshire pertama kali memaparkan kualitas emosional sangat berpengaruh pada kesuksesan. Salovey dan Mayer mengartikan kecerdasan emosional adalalah kumpulan elemen

kemampuan sosial dalam mengimplikasikan keahlian mengamati perilaku sosial terhadap orang lain, memilih dan memakai informasi untuk mengarahkan penalaran dan perbuatan.

(Wahyuni, 2020) menjelaskan kecerdasan emosional ialah tahapan dimana manusia ada rasa kesadaran diri, bisa mengontrol perasaan, menyemangati diri, ekspresikan simpati terhadap orang lain dan memiliki keterampilan sosial. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal dalam pekerjaan, sangatlah penting kecerdasan mengontrol emosional untuk menyemangati diri, orang lain dan memiliki simpati.

Berdasarkan argumen pakar di atas ditarik kesimpulan kecerdasan emosional mempengaruhi penting & efektif terhadap kinerja, makin tinggi kecerdasan emosional dapat tingkatkan kemampuan perawat secara signifikan dan makin rendah kecerdasan emosional akan signifikan terhadap kinerja yang rendah.

#### **2.1.6 Indikator Kecerdasan Emosional**

(Hanah, 2019) menyatakan kecerdasan emosi memiliki 5 Indikator, yaitu :

1. Kesadaran Diri

Kesadaran diri ialah keahlian diri untuk mengidentifikasi perasaan diri sendiri kegunaannya membentuk keputusan untuk membentuk langkah dirinya yang mempunyai standar yang sangat realistis atau kapasitas diri juga kepercayaan yang sangat tinggi terhadap sumber masalah.

2. Manajemen Diri

adalah keahlian dalam mengatasi emosi diri, mengontrol emosi, dan mempunyai perasaan kuat digunakan di dalam hubungan dan perbuatan keseharian.

### 3. Motivasi

Merupakan keahlian yang memanfaatkan ambisi membangun semangat kerja dalam menggapai situasi yang sangat baik dan memiliki ide secara efisien dan tetap menerima kekalahan dan kekecewaan.

### 4. Empati

Adalah keahlian mengenali perasaan orang lain, mengerti sudut pandang orang lain dan menjalin kepercayaan, menyesuaikan diri terhadap orang lain.

### 5. Hubungan Manajemen (*Relationship management*)

Adalah kekuatan dalam menghadapi perasaan dengan baik pada saat berinteraksi dengan oranglain, serta membangun, menjaga hubungan dengan orang lain, dan saling bekerja sama menyelesaikan permasalahan.

## **2.1.7 Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional dapat dipengaruhi oleh faktor:

1. Lingkungan Keluarga, Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi.
2. Lingkungan Non Keluarga, Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk.

### **2.1.8 Penerapan Kecerdasan Emosional**

(Gultom, 2020a) sikap perawat yang tidak dilandaskan kecerdasan emosional, bersifat kontraproduktif pada kualitas pelayanan rumah sakit adalah berbicara dengan rekan kerja pada saat menghadapi pasien, tidak perhatikan ucapan pasien, membiarkan pasien menunggu tanpa penjelasan sementara sedang menyelesaikan pekerjaan sebelumnya, tersenyum terpaksa terhadap pasien, tidak menyebut nama pasien, tidak ucapkan terima kasih setelah transaksi selesai.

### **2.1.9 Pengertian Kecerdasan Spiritual**

(Trisna & Dewi, 2019) menjelaskan keahlian dalam menanggapi perbuatan diri serta menyemangati setiap aktivitas tidak hanya untuk diri sendiri melainkan kepentingan orang lain disebut dengan kecerdasan spiritual. (suhartini eka, 2017) kecerdasan spiritual adalah kemampuan dalam menanggapi dan mengatasi permasalahan yang nilainya adalah kemampuan dalam menempatkan suatu perbuatan yang lebih leluasa, intelek dalam menilai suatu perbuatan yang lebih berguna. Kecerdasan memang sudah ada didalam diri manusia menjalankan kehidupan yang lebih bermakna, sehingga dapat merasakan suara hati dan tidak merasa kegagalan dan bernilai.

(Hanah, 2019) kecerdasan spiritual ialah kecerdasan dalam menghubungkan perasaan diri sendiri, alam semesta juga orang banyak. Pada saat seseorang bekerja akan diharuskan untuk menuntun intelektuanya, akan tetapi banyak yang membuat seseorang bahagia dengan pekerjaannya. Kecerdasan spiritual ialah keterampilan seseorang dalam memberikan sesuatu arti ibadah kepada setiap sikap

dan aktifitas dalam setiap tindakan dan pandangan manusia hanya berprinsip karna tuhan.

Berdasarkan sumber diatas disimpulkan seseorang yang punya kecerdasan spiritual yang baik, berupaya menjalankan tugas dengan efesien dalam membentuk prososial kepada pasien. Kecerdasan spiritual mendukung dan memandu diri sendiri untuk memahami tanggung jawab membantu pasien, tidak hanya pasien, pelayan kesehatan sebagai wujud ibadah dan bermakna hidup dengan tuhan.

#### **2.1.10 Indikator Kecerdasan Spiritual**

(Aziza & Andriany, 2021) menguraikan menguraikan indikator dari kecerdasan spiritual yaitu:

1. Kesadaran diri

Kesadaran diri merupakan tingkat kedekatan dengan Allah, mengalami kenyataan tidak sangat menyenangkan, merasakan kenyamanan dan ketenangan dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Spontanitas

Spontanitas merupakan sesuatu yang mengikuti kata hati dalam bekerja, merasakan adanya kesadaran yang selalu mengarahkan dalam bekerja.

3. Holisme

Holisme merupakan hal dalam mencari suatu hubungan antara hal yang nampak berbeda, untuk mengetahui setiap pemikiran orang lain.

4. Kepedulian

Kepedulian adalah hal dalam merasakan kesedihan orang lain dan saling melindungi orang lain.

#### 5. Keragaman

Keragaman adalah hal berhubungan antara orang yang berbeda dengan kita, beragam cara memecahkan suatu masalah dalam mencapai tujuan.

#### **2.1.11 Komponen-Komponen Kecerdasan Spiritual**

Zohar dan Marshall mengemukakan nilai-nilai dari kecerdasan spiritual berdasarkan komponen-komponen dalam SQ yang banyak dibutuhkan dalam dunia bisnis diantaranya:

1. Mutlak jujur Kata kunci pertama untuk sukses di dunia bisnis selain berkata benar dan konsisten akan kebenaran adalah mutlak bersikap jujur, ini merupakan hukum spiritual dalam dunia usaha.
2. Keterbukaan Keterbukaan merupakan hukum alam dalam dunia usaha, maka logikanya apabila seseorang bersikap fair atau terbuka maka ia telah berpartisipasi di jalan menuju dunia yang baik.
3. Pengetahuan diri Pengetahuan diri menjadi elemen utama dan sangat dibutuhkan dalam kesuksesan dunia usaha karena dunia usaha sangat memperhatikan lingkungan belajar yang baik.
4. Fokus pada kontribusi Dalam dunia usaha terdapat hukum yang lebih mengutamakan memberi dari pada menerima. Hal ini penting berhadapan dengan kecenderungan manusia untuk menuntut hak ketimbang memenuhi kecenderungan manusia untuk menuntut hak

ketimbang memenuhi kewajiban. Untuk itulah orang harus pandai membangun kesadaran diri untuk lebih terfokus pada kontribusi.

5. Spiritual non dogmatis Komponen ini merupakan nilai dari kecerdasan spiritual dimana didalamnya terdapat kemampuan untuk bersikap fleksibel, memiliki tingkat kesadaran yang tinggi, serta kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan, kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai.

#### **2.1.12 Fungsi Kecerdasan Spiritual**

(Mamangkey et al., 2018) beberapa fungsi kecerdasan spiritual ialah:

1. Berperilaku dan hidup manusia dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, sehingga menjadi kreatif, luwes, berwawasan luas, berani, optimis, dan fleksibel.
2. Kecerdasan yang digunakan dalam masalah eksistensial ialah ketika individu merasa terpuruk, terjebak oleh kebiasaan kekhawatiran, dan masalah masa lalu akibat penyakit dan kesedihan.
3. Menimbulkan kesadaran bahwa kita memiliki masalah eksistensial dan membuat kita mampu mengatasinya.
4. Landasan bagi seseorang untuk memfungsikan IQ dan EQ secara efektif, karena kecerdasan ini merupakan puncak kecerdasan manusia.
5. Kecerdasan yang membuat manusia mempunyai pemahaman tentang siapa dirinya dan makna segala sesuatu baginya dan bagaimana semua itu

memberikan suatu tempat di dalam dunia kepada orang lain dan makna-makna mereka.

6. Menyatukan hal-hal yang bersifat intrapersonal dan interpersonal, serta menjembatani kesenjangan antara diri dan orang lain.
7. Menjadikan seseorang lebih cerdas secara spiritual dalam beragama.

### **2.1.13 Pengertian Kinerja Perawat**

Rumah sakit merupakan bagian pelaksanaan pelayanan kesehatan memberikan rasa damai serta nyaman terhadap pemakai jasa layanan kesehatan. Tim perawat di Rumah Sakit melayani pasien sesuai dengan standard kerja yang sudah ditentukan. (Hanah, 2019) menjelaskan kinerja adalah efektifivitas operasional organisasi dan standar kriteria pekerjaan yang sudah ditentukan maksudnya adalah perilaku atau tindakan yang sudah ditentukan yang memberikan hasil dan tindakan yang baik. (Aziza & Andriany, 2021) menjelaskan kinerja ialah hasil kerja yang kuantitas serta kualitas diraih sesuai dengan tanggung jawabnya. Untuk mewujudkan hal tersebut, rumah sakit harus bisa memiliki sumber daya manusia yang profesional, salah satunya adalah perawat. (suhartini eka, 2017) kinerja ialah hasil kinerja seseorang yang sudah diperoleh berdasarkan waktu dan kriteria yang sudah ditetapkan. Tingkat keberhasilan seorang perawat berdasarkan hasil yang telah diraih dari tanggung jawab yang dimiliki dan pas dengan karakteristik yang ditetapkan. Maka, dapat disimpulkan kinerja perawat yang baik adalah faktor yang menjadi penentu citra dan mutu rumah sakit. Tuntutan pasien merupakan tantangan bagi perawat dalam

melaksanakan pekerjaan, perawat yang berkualitas yang mempunyai kesadaran akan tanggung jawab terhadap pasien dan rumah sakit.

#### **2.1.14 Indikator Kinerja Perawat**

Setiap rumah sakit harus menerapkan pelayanan yang aman dan efektif baik dalam jasa ataupun pengobatan. Oleh sebab tersebut rumah sakit memiliki suatu sistem kesejahteraan pasien. Ditetapkan pada Permenkes No. 1691/Menkes/Per/VIII/2011, mewajibkan institusi mengaplikasikan kesejahteraan pasien dalam mengambil langkah pengamanan sesuai dengan standarisasi. Standarisasi tersebut adalah IPSG yakni 5 indikator.

(Wahyuni, 2020) standar yang di maksudkan terkait dengan IPSG (*International Patient Safety Goals*) meliputi 5 indikator yaitu:

1. Mengenal pasien dengan benar

Pengembangan yang telah dipergunakan pada rumah sakit dalam memperbaiki dan meningkatkan suatu kecermatan mengenali pasien dalam mengambil keputusan, strategi serta prosedur yang tepat.

2. Meningkatkan komunikasi yang efektif

Komunikasi efisien dan efektif harus bisa dilaksanakan oleh semua rumah sakit, keefektifan komunikasi bisa mempengaruhi keselamatan pasien dan meminimalisir terjadinya kesalahan.

3. Meningkatkan keamanan obat yang harus disiagai

Penggunaan obat yang diperlukan rumah sakit disesuaikan dengan lisensi yang telah ada, hal tersebut diterapkan untuk memelihara keselamatan pasien.

4. Memastikan prosedur, lokasi pembenahan serta pasien yang benar

Masing-masing rumah sakit mewajibkan pihak terkait operasi menuruti peraturan yang ada agar terciptanya ketepatan dalam lokasi, prosedur serta pasien dalam menjalankan tindakan.

5. Meminimalisir risiko cedera pasien oleh sebab terjatuh

Pasien yang mengidap cedera akibat terjatuh berjumlah cukup banyak terutama pasien yang diharuskan untuk menginap.

#### **2.1.15 Standar Penilaian Kinerja Perawat**

Penilaian kualitas kinerja perawat dapat dilihat dari beberapa tindakan:

1. Perilaku adalah sikap nyata oleh perawat dalam berkomunikasi, bekerjasama, disiplin, sopan dan bertanggung jawab.
2. Kemampuan profesional adalah kemampuan perawat memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan profesi dan tanggung jawab seorang perawat.
3. Proses Keperawatan merupakan pendekatan dalam memecahkan masalah

#### **2.1.16 Fungsi Perawat**

Ada 3 jenis fungsi perawat dapat dilihat dari beberapa faktor:

1. Fungsi Independent.
2. Fungsi Dependent.
3. Fungsi Interdependent.

#### **2.2 Penelitian Terdahulu**

Pengkajian sebelumnya yang dipakai sebagai dasar evaluasi pada studi ini:

1. Penelitian pertama dilakukan oleh Komang Trisna Sari Dewi pada tahun 2019. Maksud dari studi ini adalah mencari tahu adanya pengaruh dari kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual pada kepuasan kerja serta hasil kerja perawat di RSUD Kabupaten Buleleng. Terdapat 76 responden telah diseleksi mengaplikasikan teknik probability sampling. Model perumpamaan sistematis basis *variance* dan *component based* SEM melalui software analisa smartPLS 3.0 dijadikan metode penyelidikan data. Uji hipotesis telah memperlihatkan bahwasannya kecerdasan emosional sangat memberikan pengaruh yang positif kepada kepuasan kerja. Kedua, kecerdasan emosional juga memiliki pengaruh positif untuk hasil kerja perawat. Ketiga, kecerdasan spiritual juga memiliki pengaruh positif untuk kepuasan kerja. Keempat, kecerdasan spiritual memiliki pengaruh positif atas hasil kerja perawat. Berjudul Dampak Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Perawat.
2. Pengkajian kedua diteliti oleh Komang Trisna Sari pada tahun 2019. Maksud dari studi ini ialah untuk mencari tahu pengaruh dari kecerdasan emosional serta kecerdasan spiritual kepada suatu prestasi kerja RS Pelni Jakarta. Penelitian itu berusaha mengkaji suatu fenomena dan memperoleh bukti empiris, serta memperoleh data yang singkat tentang fenomena tersebut dampak kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual serta kecerdasan spiritual kepada hasil kerja. Pengkajian ini menerapkan suatu regresi multivariat deskriptif dan induktif Metode yang digunakan adalah 91 responden sebagai sampel. Sampel dipilih melalui proporsionate stratified

sampling. Alat statistik yang telah digunakan adalah software SPSS 17 sebagai sarana untuk memeriksa data. Temuan tersebut dapat disimpulkan ada beberapa pengaruh positif dari semua variabel independen terhadap prestasi kerja dalam nilai pengaruh 33,6%. Hasil penelitian ini menerangkan bahwa quation spiritual pengaruh terbesar terhadap kinerja karyawan sebesar 26,2%. Kecerdasan intelektual berpengaruh positif sebesar 25,8%. Kemudian terdapat pengaruh positif quation emosional sebesar 23,4%. Hasil Disarankan, untuk menjangkau karyawan sebaiknya perilaku kerja yang lebih baik terus didorong dalam agar stabil dan sinergi yang konstan dari seluruh pihak yang berperan dalam manajemen tingkat ogranisasi, baik itu dari internal maupun eksternal. Dengan judul Analisa Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Hasil Kerja Pegawai RS. Pelni Jakarta.

3. Penelitian ketiga diteliti oleh Elida Gultom pada tahun 2020. Penelitian bermaksud mencari tahu dampak pada kecerdasan spiritual, kecerdasan emosional serta kecerdasan intelektual saat pandemi di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pangaraian Rokan Hulu. Segenap perawat Rumah Sakit Surya Insani yakni 34 pekerja ditahun 2020, dijadikan sampel penelitian. Regresi Linear Berganda melalui aplikasi program SPSS 0.23 dijadikan alat analisa. Uji parsial (uji T) dilaksanakan dan menghasilkan kecerdasan emosional berdampak pada kinerja perawat, kecerdasan spiritual berdampak kepada kinerja perawat, kecerdasan intelektual berdampak signifikan kepada kinerja perawat. Bersumber dari Uji Bersamaan (uji F), kecerdasan

emosional, kecerdasan spiritual serta kecerdasan intelektual bersamaan berdampak positif pada kinerja perawat. Adapun uji determinasi ialah senilai 71,5%. Dengan judul Dampak Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spritual dan Kecerdasan Intelektual terhadap Hasil Kerja Perawat saat Masa Pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pangaraian Rokan Hulu.

4. Penelitian keempat dilakukan oleh Suhartini Eka & Nur Anisa pada tahun 2017. Berguna untuk mendeteksi pengaruh kecerdasan emosional serta spiritual kepada kinerja perawat secara simultan. Mendeteksi dampak kecerdasan emosional kepada kinerja perawat, serta mendeteksi dampak kecerdasan spiritual kepada kinerja perawat. Menimbang kedua variabel yang berdampak dominan kepada kinerja perawat. Adapun judulnya ialah Dampak Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Daerah Labuang Baji Makassar.
5. Pengkajian Kelima dilakukan oleh Hari Wahyuni & Eni Erwantiningsih pada tahun 2020. Pengkajian ini bermaksud supaya memahami pengaruh Intelligence Quotient (IQ), Emotional quotient (EQ) dan tuntutan kerja terhadap mutu penyajian pekerja di Puskesmas Pasuruan. Jenis dari pengkajian ini adalah penelitian kuantitatif. Terdapat 80 perawat di Puskesmas Pasuruan yang semuanya diambil sebagai sampel. Uji regresi linier berganda dijadikan teknik analisis penelitian. Hasil studi ini memaparkan Intelligence Quotient (IQ) berpengaruh terhadap mutu pelayanan perawat di kota Pasuruan, sedangkan Emotional Quotient (EQ)

dan tuntutan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas perawat di kota Pasuruan. Dengan judul penelitian Pengaruh *Intelegensi Quotient* (IQ), *Emotional Quotient* (EQ) dan Beban Kerja terhadap Mutu Pelayanan Tenaga Perawat.

6. Penelitian keenam dilakukan oleh Christin Rony Nayoan<sup>1</sup>, M Sabir, dan Niluh Putu Evvy Rossanty pada tahun 2020. Tujuan penelitian ini ialah supaya menganalisa dan mencari tahu efek secara parsial dan simultan kecerdasan emosi serta keterampilan coping kepada hasil kerja pegawai di pusat bedah di Rumah Sakit Umum Daerah Undata. Pengkajian memakai kuantitatif yakni jumlah keseluruhan sample untuk 31 pegawai di pusat bedah di Rumah Sakit Umum Daerah Undata. Pengkajian memakai regresi linier berganda menjadi analisa. Hasil dari statistik deskriptif, menerangkan nilai tertinggi dari kesadaran emosional yakni 4.02 serta terendah yakni kepekaan sosial 3.40. Keterampilan coping, coping adaptif serta coping maladaptif mempunyai rata-rata yang sepadan senilai 4,71. Nilai rata-rata paling tinggi adaptif coping berpaling ke agama dan rata-rata paling tinggi dari maladaptif coping adalah resistansi. Bagi kerja perawat, rata-rata maksimum dan minimum usaha dan indeks keterampilan. Dari hasil regresi linier berganda, dihasilkan nilai  $F = 2,675$  dari nilai signifikansi 0,0087 ( $\alpha = 0,05$ ). Kecerdasan emosi dan keterampilan coping tidak ada dampak signifikansi pada hasil kerja pegawai di pusat bedah di Rumah Sakit Umum Daerah Undata. Secara segmental, keterampilan coping menimbulkan signifikansi terhadap hasil kerja perawat tatkala kecerdasan emosional

menjelaskan efek kebalikannya. Dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Keterampilan Koping Pada Hasil Kerja Perawat Instalasi Bedah RSUD Undata.

7. Penelitian ketujuh dilakukan oleh Hema Dewi Anggraheny<sup>1</sup>, Aisyah Lahdji<sup>1</sup>, Wida Faridatul pada tahun 2020. Pada tahun 2016 terjadi penurunan senilai 12,83% dari tahun sebelumnya disebabkan penurunan kepuasan pelanggan. Perawat menjadi bagian pelayanan terhadap pasien rawat inap, kepuasan pasien ialah menjadi buah dari pelayanan yang maksimal, kinerja pelayanan dipengaruhi oleh aspek internal serta eksternal Kecerdasan ialah faktor internal yang berdampak kepada perilaku individu yakni kecerdasan spiritual, emosional, intelektual dan adversitas. Penelitian ini dilaksanakan untuk mencaai tahu dampak aspek kecerdasan terhadap hasil kerja Perawat di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Melalui pendekatan cross-sectional dilakukan observasi analitik. Penelitian dijalankan pada Februari 2020. Terpilihnya sampel sebanyak 35 perawat di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Data diambil dari kuesioner yang terverifikasi. Variabel dites memakai uji Kedekatan Pearson diteruskan kembali analisis multivariat memakai regresi linier berganda. Didapati relasi antar kecerdasan intelektual (p-value 0,000), emosional (p-value 0,000), spiritual (p-value 0,000), dan adversitas (p-value 0,000) pada hasil kerja perawat. Kecerdasan emosional ialah variabel yang sangat berdampak kepada hasil kerja perawat. Dengan judul penelitian Kecerdasan Emosional : Keterlibatan terhadap hasil kerja Perawat di Rumah Sakit Banyumanik Semarang.

8. Kajian kesembilan dilakukan oleh Komang Trisna Sari Dewi pada tahun 2020. Kawasan pelayanan masyarakat yang di bidang jasa kesehatan dimana banyak terjadi interaksi antar perawat serta pasien. Perawat diharuskan mempunyai keterampilan mengatur kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual. Tujuan penelitian adalah membuktikan ada atau tidaknya dampak kecerdasan emosional serta kecerdasan spiritual pada kepuasan kerja dan hasil kerja perawat di RSUD Buleleng. Sampel studi sebanyak 76 orang yang diseleksi pakai teknik probability sampling. Teknik analisa data yang dipakai untuk pengkajian ini ialah model persamaan struktural berbasis varian dan SEM berbasis komponen dengan software analisa smartPLS 3.0. Bersumber dari pengkajian hipotesis menerangkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan kerja. Kedua, kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif pada kinerja perawat. Ketiga, kecerdasan spiritual memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Keempat, kecerdasan spiritual memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Dengan judul penelitian *The Influence of Spiritual Intelligence and Emotional Intelligence On Job Satisfaction and Nursing Performance*

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Rangka teori ini berisi interelasi maupun efek antara dependen variabel di pengkajian sesuai filosofi pendukung dan menjelaskan rinci kaitan antar variabel

yang terhubung, juga dapat dibentuk dasar menganggapi persoalan dan alur logika interelasi antar variabel sehingga sesuai bersama kasus yang diuji.

### **2.3.1 Pengaruh Kecerdasan Intelektual Terhadap Kinerja Perawat**

Kesuksesan seseorang dinilai dari tingkatan intelektual yang dimiliki. Kemampuan intelektual memberikan keterampilan, cara berfikir yang kritis, pemecahan masalah serta kemampuan mengelola informasi menjadi kenyataan. Tingginya intelektual perawat penyelesaian tugas pun menjadi cepat dan tepat. (Mamangkey et al., 2018) memaparkan kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan terhadap hasil kerja perawat.

### **2.3.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja perawat**

Pada pekerjaan memiliki berbagai kesulitan dan kendala yang perlu diatasi perawat, contohnya kondisi kenyamanan ruangan, suara ruangan cukup riuh disamping dari keluarga para pasien yang juga dari peralatan medis seperti mesin monitor, mesin penghisap (suction) dan bunyi telepon yang sering berbunyi karena adanya keperluan ke dokter jaga dari ruangan rawat inap. Menghadapi hal demikian memerlukan intelektual, tetapi tidak cukup itu saja kemampuan pengendalian emosi ataupun kecerdasan emosional juga diperlukan.

Studi menjelaskan bahwasannya seseorang perawat bisa sukses, jika di dalam dirinya terbentuk nilai-nilai EQ yang baik. dengan kecerdasan emosional, seseorang bisa menanggapi dan mengetahui perasaan individu lain dan dirinya sendiri. Maka disimpulkan bahwasannya kecedasan emosional berperan aktif untuk membentuk kinerja karyawan menjalankan setiap tugas.

Menurut (Eka & Dan, 2017) kita dinilai tidak hanya dari kualitas kecerdasan inteligensi atau kecerdasan otak, namun juga dari tolak ukur yang baru, tidak hanya dari kepandaian serta kemahiran tetapi dari seberapa baik kita mengontrol diri sendiri dan berkaitan dengan orang lain. Tolak ukur ini bisa memfokuskan perhatian pada kualitas pribadi perawat, seperti: empati dan keterampilan, adaptabilitas, dan inisiatif persuasi seorang perawat, yang semuanya merangkup ke dalam suatu makna kecerdasan emosi. Banyak para atasan yang pada awal karirnya baik kemudian karirnya tidak berkembang dan bahkan kinerjanya mengalami kemunduran padahal mereka bisa memiliki keahlian dan IQ yang baik dalam bidang mereka. Berarti kecerdasan emosional yang lebih berperan untuk menghasilkan kinerja yang cemerlang.

### **2.3.3 Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja**

Kecerdasan spiritual sangat berperan penting bagi penentuan tingkat kinerja perawat. Kecerdasan spiritual ialah kecerdasan bawaan manusia dari lahir menjadikan manusia melewati kehidupan dengan berarti, peka dengan hati nuraninya, dan tidak merasakan kesia-siaan, semua yang dijalani selalu bernilai. (suhartini eka, 2017) menjabarkan semakin bagus kecerdasan spiritual maka hasil kerja didapatkan akan semakin bagus.

### **2.3.4 Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat**

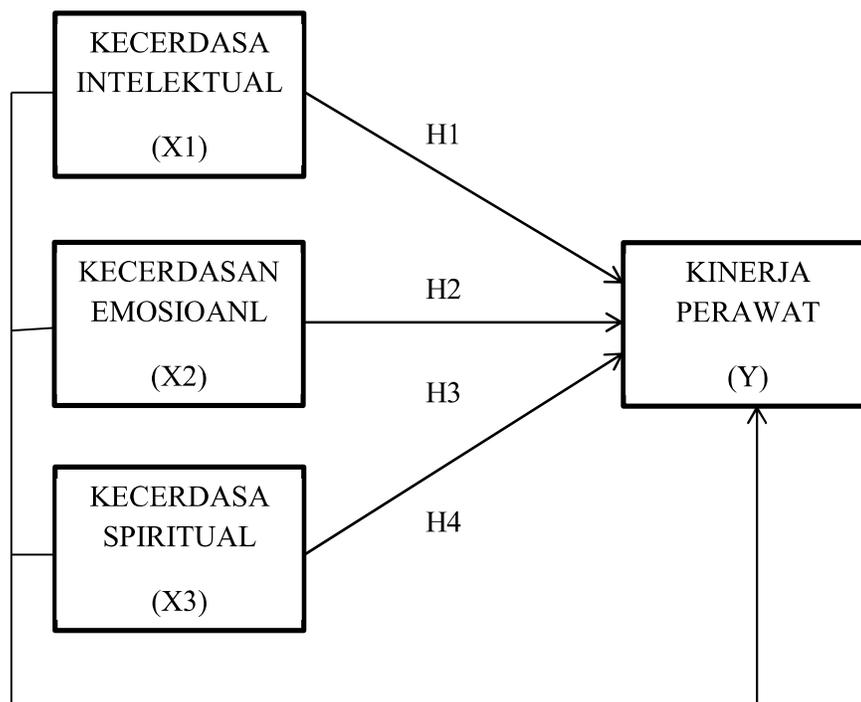
Bersumber pada pengkajian yang diteliti oleh (Mamangkey et al., 2018), menyatakan kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual serta kecerdasan spiritual secara serentak mempengaruhi signifikan pada hasil kerja perawat. Jadi

apabila kecerdasan intelektual, sentimental dan kecerdasan spiritual dibawah cita pasien, hingga pasien hendak merasa kecewa.

## 2.4 Hipotesis

Menurut (Gultom, 2020b) hipotesis merupakan perkiraan temporer yang faktanya harus dilakukan ujinya, hipotesis ini berguna menerangkan arahan untuk analisa penelitian. Hipotesis pada studi ini yaitu :

1. Kecerdasan intelektual menyandang pengaruh pada kinerja perawat.
2. Kecerdasan emosional menyandang pengaruh pada kinerja perawat.
3. Kecerdasan spiritual menyandang pengaruh pada kinerja perawat
4. Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional serta kecerdasan spiritual secara bersamaan berpengaruh pada kinerja perawat.



---

**Gambar 2.1** Kerangka Berfikir