

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latarbelakang

Kepuasan pasien adalah respons emosional yang timbul akibat perbandingan antara pelayanan yang diterima dan harapan yang dimiliki. Jika pelayanan sesuai dengan atau melebihi harapan, pasien akan merasa puas; sebaliknya, ketidakpuasan muncul apabila pelayanan tidak memenuhi ekspektasi (Rukmono et al., 2025). Kepuasan pasien menjadi indikator yang sangat penting bagi gambaran kualitas sebuah layanan kesehatan, yang sering digunakan untuk mengevaluasi kinerja fasilitas kesehatan dan menjadi acuan dalam optimalisasi pemberian layanan (Harinda, 2025).

Suatu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kunjungan pasien di rumah sakit adalah aspek pelayanan atau kinerja yang diberikan. Terutama dalam memberikan pelayanan yang ramah, terampil dan peduli pada keadaan pasien. Usaha ke arah itu merupakan fokus pihak rumah sakit agar dapat menarik minat pengguna jasa pelayanan baru dan mempertahankan pelanggan yang lama. Kinerja karyawan menjadi peran penting untuk mewujudkan pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Dewasa ini banyak masalah yang timbul dalam pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, seperti pasien yang kurang puas terhadap pelayanan rumah sakit (Pratama, 2025)

Tenaga perawat mempunyai peran penting dalam mutu atau kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pasien. Karena perawat kontak langsung dengan pasien lebih lama dibandingkan dengan tenaga rumah sakit yang lain (Kario et al., 2025). Agil et al., (2025) mengatakan bahwa bukan hanya konsep, dan pelayanan serta prosedur tertulis, yang penting adalah apa yang dirasa dan diperoleh pasien dari kinerja perawat tersebut. (Pristiwati, 2022) menyatakan bahwa dampak dari kinerja perawat yang kurang baik dalam pelayanan akan berakibat pada penyelesaian tugas yang tidak tepat pada waktunya, juga kelambatan dalam pelaksanaan operasional rumah sakit dan dalam

pengambilan keputusan. Kinerja perawat yang kurang baik akan membuat pasien dan keluarga komplain kepada rumah sakit, menurunnya kepercayaan masyarakat, dan juga kunjungan pasien ke rumah sakit yang akan turun.

Peningkatan mutu pelayanan keperawatan didukung oleh pengembangan teori-teori keperawatan, salah satunya adalah teori Caring menurut Jean Watson. Caring adalah sentral untuk praktek keperawatan karena caring merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya kepada klien. Kunci dari kualitas pelayanan asuhan keperawatan adalah perhatian, empati dan kepedulian perawat. Hal ini sangat sesuai dengan tuntutan masyarakat pada saat ini yaitu mengharapkan pelayanan keperawatan yang berkualitas(Rahman et al., 2023)

Laksono et al (2024) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi *caring* perawat dalam kinerja adalah: karakteristik individu, karakteristik organisasi dan karakteristik pekerjaan, lebih lanjut Kopelman menjelaskan bahwa kinerja selain dipengaruhi oleh faktor diatas juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan. Menurut Kopelman karakteristik individu terdiri dari: kemampuan, pengetahuan, ketrampilan, motivasi, norma, dan nilai, sedang karakteristik individu yang lain seperti kepribadian, umur dan jenis kelamin, tingkat pendidikan, suku bangsa, keadaan sosial ekonomi, pengalaman terhadap keadaan yang lalu, akan menentukan perilaku kerja dan produktivitas kerja, baik individu maupun organisasi. Karakteristik organisasi terdiri dari: sistem imbalan, seleksi dan pelatihan, struktur organisasi, visi dan misi organisasi serta kepemimpinan; sedangkan karakteristik pekerjaan terdiri dari: deskripsi pekerjaan, disain pekerjaan dan jadwal kerja.

Studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tanggal 15 Mei 2025, dari hasil penelitian dinas kesehatan bulan Maret tahun 2025, menyatakan bahwa 47,5% sangat puas, 49,1 % pasien cukup puas dan 3,1% pasien memilih tidak puas terhadap pelayanan Rumah Sakit di Instalasi Gawat Darurat secara keseluruhan pelayanan. Dari pelayanan keperawatan didapatkan 46,7% sangat puas, 46,7% pasien mengatakan cukup

puas dan 6,7% pasien memilih kurang puas. Hal ini dikarenakan pelayanan *caring* perawat yang di terima oleh pasien tidak sesuai dengan yang diharapkan, yaitu pelayanan yang berkualitas dan universal yang memengaruhi cara manusia berfikir, merasa dan mempunyai hubungan sesama dengan rasa nyaman dan aman bagi pasien.

Kinerja dari perawat rumah sakit sangat di pengaruhi oleh tiga faktor yaitu organisasi, kemampuan manajemen, dan kinerja setiap individu yang di rumah sakit (Muslim & Indarwati, 2025). Organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, struktur, desain pekerjaan dan reward sistem. Kinerja individu juga dipengaruhi oleh kemampuan dan ketrampilan, latar belakang, dan juga karakteristik individu (Karyono & Prastiwi, 2018). Kemampuan dan ketrampilan dari kinerja individu meliputi kemampuan fisik dan kemampuan mental, (Rossyta, 2019) menjelaskan kemampuan mental merupakan suatu bentuk yang membedakan individu dalam bekerja dan juga memiliki pengaruh terhadap perilaku dan kinerja perawat.

(Irwan, 2024) menyebutkan hasil survei yang dilakukan Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) tahun 2024, menunjukkan sekitar 50,9% perawat yang bekerja di empat provinsi di Indonesia mengalami stres kerja. Berbagai faktor yang lain juga dapat mempengaruhi kinerja perawat ketika melayani pasien yaitu psikologi perawat dalam bekerja terutama yang mempengaruhi emosional perawat pada saat melayani pasien. Hal ini membutuhkan suatu kecerdasan emosi yang tinggi agar perawat tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional.

Instalasi Gawat Darurat adalah salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kesehatan secepatnya pada kasus-kasus gawat darurat untuk mengurangi risiko kematian atau cacat. Oleh karena Instalasi Gawat Darurat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka gambaran kualitas IGD mencerminkan gambaran mutu rumah sakit (Mulfiyanti & Ramadani, 2023). Beban kerja perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang tinggi bisa menjadikan stres kerja bagi perawat, yang akan mempengaruhi kinerja perawat.

Kondisi spesifik di Instalasi Gawat Darurat yaitu harus cepat dalam memberikan pelayanan, cepat dalam mengambil keputusan untuk bisa memberikan tindakan medis cepat, tepat, aman maupun efektif. Oleh sebab itu dibutuhkan tenaga perawat di Instalasi Gawat Darurat yang dapat memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan standar asuhan keperawatan (Tambunan et al., 2025). Karakteristik Insatalasi Gawat Darurat seperti tersebut diatas dapat terpenuhi bila ada perencanaan organisasi yang baik dan juga di dukung dengan perawat yang mempunyai kemampuan tidak hanya skill individu melainkan juga kemampuan mental dalam bekerja (Damanik et al., 2025) .

Maitrianti (2021) menjelaskan bahwa kecerdasan emosi (*Emotional Intelligence*) adalah kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional perawat dapat digunakan sebagai acuan untuk rumah sakit dalam peningkatan kinerja perawat. Beberapa indikator dalam kecerdasan emosional sesuai dengan *framework* menurut Goleman meliputi *Self Awareness*, *Social Awareness*, *Self Management*, dan *Social Skill*. Kecerdasan emosional adalah hal yang sangat penting, maka peneliti ingin mengetahui hubungan kecerdasan emosional perawat dengan kinerja perawat di pelayanan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat di IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menjelaskan hubungan antara kecerdasan emosional perawat dengan kinerja perawat di IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

a. Menganalisis hubungan kecerdasan emosional dengan *tangibles* (kenyataan) perawat di IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya

- b. Menganalisis hubungan kecerdasan emosional dengan *reliability* (keandalan) perawat di IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya
- c. Menganalisis hubungan kecerdasan emosional dengan *responsiveness* (tanggung jawab) perawat di IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya
- d. Menganalisis hubungan kecerdasan emosional dengan *assurance* (jaminan) perawat di IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya
- e. Menganalisis hubungan kecerdasan emosional dengan *empathy* (empati) perawat di IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan dan pengetahuan di bidang kesehatan, khususnya tentang kecerdasan emosional perawat. Hasil dari penelitian ini dapat menjelaskan hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja perawat pada pelayanan, sehingga dapat digunakan sebagai upaya pengembangan ilmu keperawatan manajemen

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Penelitian

Bentuk penerapan ilmu baru dalam melakukan penelitian serta menambah wawasan dalam pengembangan ilmu keperawatan khususnya pada peningkatan pelayanan keperawatan pada pasien di rumah sakit.

b. Bagi Masyarakat

Perawat yang memiliki kecerdasan emosional baik akan memberikan pelayanan yang profesional dan menjadikan masyarakat puas dengan pelayanan perawat. Sehingga masyarakat mendapatkan haknya sebagai pasien di rumah sakit.

c. Bagi Rumah sakit

Memberikan informasi dan masukan pemikiran perkembangan ilmu

pengetahuan manajemen bagi rumah sakit untuk lebih mengembangkan sifat *caring* perawat yang lebih professional. Agar mutu pelayanan yang di harapkan oleh pasien dapat tercapai.