

## **Pengaruh *Intelegensi Quotient (IQ)*, *Emotional Quotient (EQ)* dan Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat**

**Hari Wahyuni\* , Eni Erwantiningsih**

Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan, Indonesia

\*yuniprasetya55@gmail.com

### **Abstract**

*This research aims to determine the effect of Intelligence Quotient (IQ), Emotional quotient (EQ) and workload to the quality of nurses' services at Puskesmas in Pasuruan. This type of research is quantitative research. The populations of this research are 80 nurses at Puskesmas in Pasuruan and all taken as a sample. The technique data analysis of this research is a multiple linear regression test. The result of this research indicates that the Intelligence Quotient (IQ) influences the quality of nurses' service in Pasuruan city, while the Emotional Quotient (EQ) and workload do not influence the quality of nurses in Pasuruan city.*

**Keywords:** *Emotional Quotient, Intelligence Quotient, Service Quality, Workload*

### **PENDAHULUAN**

Keberadaan tempat pelayanan kesehatan pada suatu wilayah sangat membantu masyarakat dalam usahanya untuk meningkatkan kesehatan serta memperoleh pengobatan. Salah satunya adalah fungsi Puskesmas sebagai pusat kesehatan masyarakat yang keberadaannya sudah menyeluruh di setiap tingkat kecamatan. Dalam menjalankan fungsinya sebagai salah satu fasilitator kesehatan perlu didukung juga kinerja tenaga medis yang salah satunya adalah perawat.

Perawat merupakan tenaga medis yang mempunyai tanggung jawab dalam melayani kesehatan mulai dari pasien, keluarga dan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang berkualitas sangat ditentukan oleh kinerja perawat itu sendiri karena kinerja mencerminkan bagaimana mereka menjalankan tugas dan kewajibannya.

Kualitas pelayanan perawat bisa diketahui dari seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa

medis ini. Tingkat kepuasan merupakan hasil evaluasi dengan membandingkan pelayanan yang diterima pasien dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Apabila pelayanan yang diterima sama dengan yang diharapkan pasien, maka bisa disimpulkan kualitas pelayanan bagus apalagi sampai bisa melebihi harapan pasien yang sebenarnya.

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan terkait tugas seseorang terdapat beberapa hal yang terkait diantaranya adalah kecerdasan intelegensi (IQ). Seperti dikemukakan oleh Robbins dalam Ayu (2016) kecerdasan intelegensi (IQ) merupakan kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental, berfikir, menalar dan menyelesaikan masalah.

Sesuai data Badan Pusat Statistik Nasional terjadi kenaikan jumlah penduduk yang mengeluh dengan kesehatannya dalam 7 tahun terakhir ini. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat dengan segala kondisinya semakin membutuhkan pelayanan tenaga medis. Menurut pendapat Potter & Perry (2013), perawat mempunyai kontribusi besar

terhadap keberhasilan pelayanan kesehatan paripurna kepada pasien. Menurut penelitian Nurrahmi (2014) menyatakan bahwa *Intelligence Quotient* (IQ) berpengaruh terhadap kinerja meskipun hanya mempunyai prosentase kecil dibanding faktor lainnya. Sedangkan menurut penelitian Yenti dkk, (2014) kecerdasan emosional merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja perawat. Hasil kajian empiris Hesti (2016) membuktikan bahwa *Intelligence Quotient* (IQ) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Hal ini membuktikan bahwa seorang perawat harus mempunyai wawasan yang luas serta bisa menguasai pekerjaan di bidang keperawatan supaya kinerja yang dihasilkan optimal.

Selain kecerdasan intelegensi yang dapat membuat seseorang maksimal dalam pelayanan kerjanya yaitu pentingnya kecerdasan emosional (EQ). Diungkapkan oleh Goleman (2016) bahwa kecerdasan emosional merupakan hal mendasar yang dimiliki manusia, tanpa emosi seseorang tidak akan bertindak berdasar logika semata. Menurut hasil kajian empiris yang dilakukan Yenti dkk (2014) kecerdasan emosional (EQ) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja perawat. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka akan meningkatkan kinerja perawat secara signifikan. Sedangkan menurut penelitian Suhartini & Anisa (2017) kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat dapat disimpulkan bahwa semakin baik kecerdasan emosional maka kinerja yang ditampilkan perawat juga akan semakin baik. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan, hal ini mendukung temuan bahwa kecerdasan emosional pada diri karyawan akan semakin meningkatkan kinerja pelayanan kepada warga masyarakat menurut kajian empiris (Kaori; 2015).

Menurut penelitian Cahyani dkk, (2017), *Emotional Quotient* (EQ) berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dalam upaya memberikan pelayanan maksimal pada pekerjaan, kemampuan mengelola emosi sangat diperlukan untuk

memberikan motivasi baik kepada dirinya sendiri maupun orang lain serta mempunyai empati yang tinggi. Rasa peduli inilah yang dapat memberikan pelayanan lebih baik dibanding orang lain. Sebagai faktor yang penting dalam meningkatkan mutu kerja seseorang, beban kerja setiap karyawan perlu dievaluasi serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing baik daya pikir, kemampuan sosial serta tenaganya. Adanya keseimbangan antara kemampuan diri serta beban kerja maka akan membuat seseorang dapat memaksimalkan pelayanannya kepada masyarakat.

Menurut kajian empiris Irawati & Carolina (2017), menunjukkan bahwa beban kerja internal berpengaruh positif dan beban kerja eksternal berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Beban kerja yang tinggi tidak membuat perawat terbebani namun dapat meningkatkan kualitas pelayan karena kualitas perawat sudah sesuai dengan standar kerja, berdasarkan uji empiris beban kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perawat (Astuti & Lesmana; 2018). Sedangkan menurut Sirait (2019) beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelaksanaan asuhan rawat inap, semakin rendah beban kerja perawat dalam bekerja maka dapat meningkatkan kinerja.

### **Pengaruh *Intelligence Quotient* (IQ) terhadap Kualitas Pelayanan Perawat**

Intelegensi Quotient (IQ) merupakan faktor utama yang menentukan kompetensi yang dimiliki oleh seorang perawat dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Dengan *Intelligence Quotient* (IQ) yang dimiliki oleh seorang perawat maka kualitas pelayanan menjadi tepat dan sesuai harapan pasien. Yenti dkk (2014) kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Didukung juga dengan penelitian Dewi (2019) menegaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Intelligence Quotient* (IQ) terhadap kualitas pelayanan perawat. Sejalan dengan kajian empiris yang dilakukan Maturidi (2016) kecerdasan intelektual (IQ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap

kinerja perawat, kemampuan perawat dalam berfikir dan memecahkan setiap permasalahan yang sedang dihadapi sangat menentukan kinerja perawat. Berdasarkan pemaparan tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis pertama, sebagai berikut :

H<sub>1</sub>: *Intelligence Quotient* (IQ) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perawat

### **Pengaruh *Emotional Quotient* (EQ) terhadap Kualitas Pelayanan Perawat**

Menurut Moorhead & Griffin (2014) *Emotional Quotient* merupakan jenjang dimana seseorang memiliki kesadaran diri, dapat mengelola emosi mereka, bisa memotivasi diri sendiri, mengespresikan empati bagi orang lain serta mempunyai ketrampilan – ketrampilan sosial. Dipertegas oleh Maturidi (2016) dalam kajian teoritisnya bahwa *Emotional Quotient* (EQ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat, perawat yang dapat membangkitkan semangat dalam diri mereka dapat mendorong mereka bekerja dengan baik. Disempurnakan pula dari kajian empiris Suhartini & Anisa (2017) kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja perawat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Dewi dkk (2019) kecerdasan emosional berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja perawat. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka akan meningkatkan kinerja perawat secara signifikan. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosional perawat maka akan menurunkan kinerjanya dengan signifikan, maka berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik hipotesis kedua, sebagai berikut ini :

H<sub>2</sub>: *Emotional Quotient* (EQ) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perawat

### **Pengaruh Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat**

Pada dasarnya beban kerja mempunyai keterkaitan antara kapasitas seseorang dengan tugas-tugas yang dikerjakannya. Menurut Asianto & Supriyadi (2014) beban kerja mempunyai bermacam-macam faktor yang kompleks yaitu meliputi faktor eksternal dan internal. Sedangkan

menurut penelitian yang dilakukan Wicaksana (2016) terdapat pengaruh positif antara beban kerja dan kinerja perawat. Hal ini dikarenakan perawat telah mendapatkan training dan bimbingan sebelum bertugas. Sejalan dengan kajian empiris yang dilakukan Indriani (2018) bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelaksanaan asuhan rawat inap, jika perawat mapu mengendalikan beban kerja maka semua kinerja yang dilakukan dapat berjalan secara maksimal. Maka berdasarkan penjabaran tersebut dapat dirumuskan hipotesis ke tiga sebagai berikut :

H<sub>3</sub>: Beban kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perawat

## **METODE**

### **Populasi dan Sampel**

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh perawat di Puskesmas yang ada di Kota Pasuruan. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Pasuruan, bahwa Puskesmas kota Pasuruan memiliki 80 orang perawat. Dengan demikian penarikan sampel dilakukan secara keseluruhan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus karena semua populasi yang ada dijadikan sampel. Responden perawat memiliki karakteristik merupakan perawat lulusan dari Akademi Perawat, berusia 20 sd 58 tahun.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data penelitian berdasar hasil penyebaran kuesioner serta wawancara langsung dengan pejabat di lingkungan Puskesmas. Kuesioner adalah teknik menghimpun data dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2018). Sedangkan pengumpulan data kuesioner dengan cara disebarakan kepada 80 responden.

### **Teknik Analisis Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2018) Supaya diperoleh hasil pemilahan dari masing-masing alat ukur, dimana skor yang sesuai dapat diinterpretasikan kearah positif, maka sebaliknya semakin mendekati skor yang

sesuai minimal berarti semakin negatif. Data yang sudah terkumpul selanjutnya ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi.

### Teknik Analisis Pengujian Asumsi Klasik

- a. Uji Multikolinearitas  
Kriteria untuk menguji terjadi multikolinearitas dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) <10, dan nilai *tolerance* < nilai VIF, nilai *tolerance* juga tidak kurang dari 0,1.
- b. Uji Autokorelasi  
Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW Test) dengan membandingkan Durbin-Watson dari hasil regresi dengan Durbin-Watson tabel.
- c. Uji Heteroskedastisitas  
Dalam uji ini digunakan beberapa metode salah satunya dengan metode melihat pola titik-titik pada *scatterplots* regresi.
- d. Uji Normalitas Data  
Uji normalitas pada regresi bisa menggunakan beberapa metode, dalam penelitian ini menggunakan metode Normalitas *Probability Plots*.

### Teknik Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sanusi (2014) teknik analisis regresi linier berganda ini diperlukan untuk melakukan prediksi perubahan diantara salah satu variabel tergantung yang diakibatkan oleh perubahan variabel bebas. Adapun persamaan Regresi Linier Berganda yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas *Intelligence Quotient*, *Emotional Quotient*, Beban Kerja dan Kualitas Pelayanan dari semua item yang diukur menunjukkan adanya korelasi dan lebih besar dari  $r_{tabel}$ , dengan membandingkan probabilitas nilai signifikan *2-tailed*. Hasil perhitungan dengan  $\alpha = 5\%$  semua butir

pernyataan mempunyai nilai signifikan *2-tailed* yang lebih kecil dari  $\alpha$  (<5%) artinya ada korelasi signifikan antara skor butir pernyataan dari masing-masing item terhadap skor total, sehingga alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Tabel 1. Pengujian Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	$r_{tabel}$	Keterangan
<i>Intelegensi Quotient</i>	0,885	0,228	Reliabel
<i>Emotional Quotient</i>	0,814	0,228	Reliabel
Beban kerja	0,711	0,228	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,919	0,228	Reliabel

Sumber : data diolah, 2019

Berdasarkan pengujian reliabilitas pada tabel 1, dapat dinyatakan bahwa hasil uji menggunakan *Alpha Cronbach* > dari  $r_{tabel}$  sehingga semua variabel yang diteliti dinyatakan reliabel. dari nilai alpha masing – masing variabel diperoleh *Alpha Cronbach* antara 0,70 – 0,91, semua instrumen dinyatakan reliabel dan mempunyai reliabilitas sangat tinggi.

### *Intelligence Quotient*

Berdasarkan akumulasi pernyataan responden tentang variabel *Intelligence Quotient* diperoleh skor rata-rata sebesar 3,773 ini artinya bahwa responden setuju *Intelligence Quotient* ditentukan oleh kecerdasan verbal, kecerdasan logika, kecerdasan numerik dan kecerdasan spasial. Selanjutnya kecerdasan verbal merupakan *Intelligence Quotient* yang utama berupa kemampuan membaca dan menulis, berbicara, serta menyampaikan pendapat dengan baik dengan nilai rata-rata paling besar yaitu 4,296.

### *Emotional Quotient*

Berdasarkan akumulasi pernyataan responden tentang variabel *emotional quotient* diperoleh skor rata-rata 4,035 ini berarti bahwa responden setuju *emotional*

*quotient* ditentukan oleh mengenali emosi diri, mengenali emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, membina hubungan. Selanjutnya memotivasi diri sendiri merupakan yang utama mendukung *emotional quotient* berupa pencapaian komitmen yang sudah dibuat dengan pengorbanan yang ada dengan skor rata-rata paling tinggi sebesar 4,107.

### Beban Kerja

Berdasarkan akumulasi pernyataan responden tentang variabel beban kerja diperoleh skor rata-rata 4,025 ini berarti bahwa responden setuju beban kerja ditentukan oleh aspek eksternal dan aspek internal. Selanjutnya aspek eksternal merupakan yang utama mendukung beban kerja berupa intensitas penerangan yang ada dalam ruangan kerja memudahkan menyelesaikan tugas yang dibebankan yaitu dengan skor rata-rata paling tinggi sebesar 4,222.

### Kualitas Pelayanan

Berdasarkan akumulasi pernyataan responden tentang variabel kualitas pelayanan diperoleh skor rata-rata sebesar 4,173 ini artinya bahwa responden setuju kualitas pelayanan ditentukan bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, empati. Selanjutnya jaminan merupakan kualitas pelayanan yang utama berupa keterampilan dalam melayani pasien, karena nilai rata-ratanya paling besar yaitu 4,241.

### Uji Multikolinieritas

Tabel 2. Uji Multikolinieritas

	<i>Collinearity Statistics</i>	
	Tolerance	VIF
IQ	0,421	2,378
EQ	0,397	2,521
Beban Kerja	0,432	2,316

Sumber: data diolah, 2019

Berdasarkan uji multikolinieritas pada tabel 2, bisa diamati bahwa hasil VIF *Intelligence Quotient*, *Emotional Quotient*, dan beban kerja adalah  $< 10$ , sehingga dapat

dikatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas. dengan *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model ini terbebas dari gejala multikolinieritas. Hal ini membuktikan bahwa tidak adanya kemiripan antara variabel bebas yang digunakan, sehingga diharapkan tidak ada masalah dalam pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh *intelligence quotient*, *emotional quotient*, dan beban kerja terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan.

### Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Regresi Linier Berganda asumsi homogenitas terpenuhi. Hal ini berarti model regresi layak digunakan dalam penelitian, karena regresi linier berganda terjadi kesamaan residu terhadap satu waktu pengamatan dengan waktu pengamatan lainnya. Kelayakan dalam hal ini regresi dapat digunakan untuk memperkirakan kualitas pelayanan dengan memasukkan *Intelligence Quotient*, *Emotional Quotient* dan beban kerja.

### Uji Normalitas Data

Hasil pengujian dengan menggunakan P-Plot menyatakan bahwa hasil penelitian berada menyebar disekitar garis diagonal dimana data mengikuti arah garis diagonal, dengan demikian hasilnya terdistribusi normal dan Regresi Linier Berganda dapat dilanjutkan pada tahap selanjutnya.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Analisa Statistik

Model	Standardized	t	Sig.
	Coefficients		
Beta			
<i>Constant</i>	1,161	,199	,843
<i>Intelegent Quotient</i>	,408	2,878	,005
<i>Emotional Quotient</i>	,230	1,574	,120
Beban Kerja	,072	,517	,607
T <sub>tabel</sub> : 1,995			
Uji F			
F	16,687		
Sig F	0,000		
F <sub>tabel</sub> : 2,739			

Sumber: data diolah, 2019

Sesuai hasil yang telah diperoleh pada tabel 3 maka dibuat persamaan seperti berikut ini :

$$Y = 1,161 + 0,408X_1 + 0,230X_2 + 0,072X_3$$

Berdasarkan analisis Regresi Linier Berganda, konstanta sebesar 1,161 bermakna bahwa jika perawat memiliki *Intelligence Quotient* dan mempunyai *Emotional Quotient* yang baik dan merasakan beban kerja yang sesuai maka kualitas pelayanan perawat di seluruh puskesmas di kota Pasuruan meningkat. *Intelligence Quotient* memiliki nilai koefisien regresi (Beta) 0,408 yang menyatakan kalau *Intelligence Quotient* mempengaruhi kualitas pelayanan perawat, maka setiap kenaikan 1% pada *Intelligence Quotient* akan meningkatkan kualitas pelayanan perawat sebesar 40,8% dan sebaliknya jika terjadi penurunan *Intelligence Quotient* 1% maka akan menurunkan kualitas pelayanan perawat sebesar 40,8%.

*Emotional Quotient* memiliki nilai koefisien regresi (Beta) 0,230 yang menyatakan kalau *Emotional Quotient* mempengaruhi kualitas pelayanan perawat, dengan demikian setiap kenaikan 1% pada *Emotional Quotient* akan meningkatkan kualitas pelayanan perawat sebesar 23,0 % dan sebaliknya jika terjadi penurunan *Emotional Quotient* 1% maka akan menurunkan kualitas pelayanan perawat sebesar 23,0%.

Beban kerja memiliki nilai koefisien regresi (Beta) 0,072 yang menyatakan kalau beban kerja mempengaruhi kualitas pelayanan perawat, maka setiap kenaikan 1% pada beban kerja akan meningkatkan kualitas pelayanan perawat sebesar 7,2% dan sebaliknya jika terjadi penurunan beban kerja 1% maka akan menurunkan kualitas pelayanan perawat sebesar 7,2%.

Koefisien determinasi atau Adjusted  $R^2$  yakni sebesar 0,399 atau sebesar 39,9% untuk medeteksi seberapa besar kontribusi dari *Intelligence Quotient*, *Emotional Quotient*, dan beban kerja dalam menjelaskan kualitas pelayanan perawat. Nilai koefisien determinasi di atas mengandung makna

bahwa *Intelligence Quotient* ( $X_1$ ), *Emotional Quotient* ( $X_2$ ), dan beban kerja ( $X_3$ ) berpengaruh 39,9% terhadap kualitas pelayanan (Y), dan selebihnya sebesar 60,1% disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Nilai korelasi berganda R berdasarkan hasil pengolahan data yakni sebesar 0,651 atau 65,1%. Nilai korelasi tersebut menggambarkan kalau hubungan antara *Intelligence Quotient* ( $X_1$ ), *Emotional Quotient* ( $X_2$ ), dan beban Kerja ( $X_3$ ) dengan kualitas pelayanan (Y) mempunyai hubungan yang sangat erat.

Pada tabel 3 juga dapat dilihat hasil perhitungan Uji F yang menunjukkan bahwa probabilitas  $\leq 5\%$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Didapat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 16,687 dan  $F_{tabel}$  pada  $df_1 = k - 1$  ( $4 - 1 = 3$ ) dan  $df_2 = n - k$  ( $72 - 4 = 68$ ) diperoleh  $F_{tabel} = 1,995$ . Dengan demikian apabila dibanding antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  maka akan diketahui bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $16,687 > 2,739$ ) serta melihat tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  (5%), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti terbukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Intelligence Quotient*, *Emotional Quotient* dan beban Kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan perawat di seluruh puskesmas di Kota Pasuruan.

### Uji Hipotesis

Hasil uji t pada tabel 3, menunjukkan *Intelligence Quotient* dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,878 dengan probabilitas sebesar 0,005. Dengan demikian,  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,878 > 1,995$ ) serta tingkat signifikansi  $< 5\%$  ( $0,005 < 0,05$ ) maka  $H_0$  di tolak, sehingga *Intelligence Quotient* ( $X_1$ ) mempengaruhi kualitas pelayanan perawat secara signifikan (Y) di seluruh Puskesmas di Kota Pasuruan.

*Emotional Quotient* ( $X_2$ ) dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,574 dengan probabilitas sebesar 0,120. Dengan demikian,  $t_{hitung}$  kurang dari  $t_{tabel}$  ( $1,574 < 1,995$ ) serta tingkat signifikansi  $< 5\%$  ( $0,120 > 0,05$ ), maka  $H_0$  di diterima, sehingga *Emotional Quotient* ( $X_2$ ) bernilai positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan perawat (Y) di seluruh Puskesmas di Kota Pasuruan.

Beban Kerja ( $X_3$ )  $t_{hitung}$  yaitu 0,517 dengan probabilitas sebesar 0,607. Dengan demikian  $t_{hitung}$  kurang dari  $t_{tabel}$  ( $0,517 < 1,995$ ) serta tingkat signifikansi  $< 5\%$  ( $0,607 > 0,05$ ), maka  $H_0$  di terima, sehingga beban kerja ( $X_3$ ) berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan perawat (Y) di seluruh Puskesmas di Kota Pasuruan.

Selanjutnya untuk menentukan yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perawat, maka dilihat koefisien regresi. *Intelligence Quotient* mempunyai koefisien regresi linier (beta) lebih besar yakni 0,408 jika dibandingkan dengan *Emotional Quotient* 0,230 dan beban kerja 0,072. Hal ini berarti *Intelligence Quotient* yang dimiliki perawat mempunyai pengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan perawat di seluruh puskesmas di Kota Pasuruan. Dalam hal ini *Intelligence Quotient* berdasarkan kecerdasan verbal yang dimiliki perawat melalui keahlian dalam membaca, menulis dan berbicara serta menyampaikan pendapat dengan sangat baik.

### **Pengaruh *Intelligence Quotient* (IQ) terhadap Kualitas Pelayanan Perawat**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di seluruh Puskesmas di Kota Pasuruan bahwa *Intelligence Quotient* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan perawat. Bisa diartikan bahwa semakin tinggi *Intelligence Quotient* yang dimiliki perawat maka akan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan perawat dan sebaliknya. *Intelligence Quotient* yang menentukan kualitas pelayanan perawat di seluruh Puskesmas di Kota Pasuruan, artinya bahwa kualitas pelayanan di seluruh Puskesmas di Kota Pasuruan di ditentukan oleh kecerdasan verbal yaitu *Intelligence Quotient* yang utama berupa kemampuan perawat dalam membaca, menulis, dan berbicara serta menyampaikan pendapat dengan sangat baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan kajian empiris yang dilakukan Maturidi (2016), Yenti (2017), Dharma (2019) yang menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual mempunyai pengaruh yang

signifikan terhadap kinerja perawat. Artinya semakin tinggi kecerdasan intelektual perawat maka akan meningkatkan kinerjanya secara signifikan. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan intelektual perawat maka akan menurunkan kinerjanya secara signifikan.

### **Pengaruh *Emotional Quotient* (EQ) terhadap Kualitas Pelayanan Perawat**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di seluruh Puskesmas di Kota Pasuruan bahwa *Emotional Quotient* berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan perawat. Hal ini disebabkan perawat mampu mengenali emosi diri, mengenali emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain serta membina hubungan dengan pasien sedangkan aspek-aspek *Emotional Quotient* yang paling mendukung perawat di seluruh Puskesmas di Kota Pasuruan yaitu mereka mampu memotivasi diri sendiri dengan demikian kualitas pelayanan yang dilakukan perawat di seluruh Puskesmas di Kota Pasuruan tidak dipengaruhi kecerdasan emosi yang dimiliki oleh perawat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Hidayat dkk (2013). Berdasarkan hasil analisis penelitian tersebut, menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kecerdasan emosi terhadap kinerja, artinya berapapun nilai kecerdasan emosi tidak berpengaruh pada tinggi rendahnya kinerja. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan Maturidi (2016), Suhartini & Anisa (2017) dan Dewi dkk (2019).

### **Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di seluruh Puskesmas di Kota Pasuruan bahwa beban kerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan perawat di seluruh Puskesmas di Kota Pasuruan hal ini dikarenakan beban kerja perawat dari faktor eksternal yaitu ketersediaan peralatan dan fasilitas kerja yang cukup baik sehingga tidak berdampak terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan perawat terhadap pasien. Penelitian ini sejalan dengan kajian empiris yang

dilakukan Akbar (2018) dimana beban kerja mempunyai pengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kinerja perawat, hal ini dikarenakan besar kecilnya beban kerja tidak terpengaruh pada kinerja perawat. Jadi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Wicaksana (2016) dan Indriani (2018).

### Kesimpulan

Dari hasil analisa, diantara *Intelligence Quotient*, *Emotional Quotient*, dan beban kerja yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan perawat di seluruh Puskesmas di Kota Pasuruan adalah *Intelligence Quotient*. Hal ini disebabkan karena perawat memiliki kecerdasan verbal, dimana dengan IQ yang tinggi khususnya kecerdasan verbal seseorang dapat menyelesaikan tugasnya dengan memahami SOP (standard operasional prosedur) sebagai acuan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Dengan kemampuan mengamati, membaca, menulis bahkan berkomunikasi dengan orang lain maka kualitas pelayanan terhadap pasien dapat di tingkatkan. Setiap perawat akan jelas dalam memahami tata tertib pelayanan, mengarahkan pasien serta memberikan penjelasan yang detail dan tidak bertele-tele. Pemberian arahan yang jelas akan dirasakan seorang pasien sebagai salah satu pelayanan pula karena mereka tidak merasa di persulit dalam memperoleh layanan kesehatannya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, T.M. (2018). *Analisis Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Perawat*. Tesis. Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- A. Potter & Perry, A.G.(2013). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, Dan Praktik*, edisi 4, volume 2. Jakarta : EGC.
- Asianto, Anggit, & Supriyanto, Heru. (2014). Pengaruh Stes Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 3(7).
- Astuti, Rini & Lesmana, Anugrah, Prima, Oki. (2018). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. *Jurnal Ilman*, 6(2).
- Ayu, Sati, Ayu. (2016). *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kecerdasan Spritula Terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Cahyani, P,N. Rumapea dan Liando (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Politico*, 6(1)
- Dewi, Sari, Komang, T. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Kecerdasan Intelektual Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Perawat. *Prosiding SINIESA Universitas Dhaya Pura Bali*.
- Dewi, Sari, Trisna, K. (2019). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat. *Jurnal Artha Satya Dharma* 12(2).
- Dhania, R.D. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Universitas Muria Kudus. *Jurnal Psikologi* 1(1).
- Golmen, D. (2016). *Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi*. Bandung : Gramedia Pustaka Utara.
- Hidayat, Nur, Ida, dkk. (2013). Kecerdasan Emosi Dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan (Studi Di LPMP Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(4).
- Indriani, Inue. (2018). Pengaruh Kompetensi Dan Beban Kerja Terhadap Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Pada Bagian Rawat Inap R.S Umum Dr. Slamet Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 17(2).
- Irawati, R & Carolina, (2017). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pada PT. Giken Presision



- Indonesia. *Inobiz : Jurnal Inovasi & Bisnis*, 5(1), 53-58.
- Kaori, Kin, Mineke, Res. (2015) *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT. PLN (Persero) Area Jember*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Maturidi, N, Fardiana. (2016). *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Serta Kepribadian Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD dr. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
- Misbahuddin. (2013). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Nurahmi, Rahman A dan Yasdomi K. (2015). Pengaruh Intelelligence Quotient (IQ) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Pasir Pengaraian I ). *e – Journal Mahasiswa Prodi Manajemen*, 2(1).
- Parasuraman, A,V. (2007). Servqual:A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Prasetyono, Dadang,S. (2014). *100% Jitu Jawab Tes Gambar dan Angka dalam Psikotes*. Jakarta Selatan : Saufa.
- Sa'diyah, Halimatus. (2011). *Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) Terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sirait, Ruminta. (2019). *Kompetensi Dan Motivasi Beban Kerja Terhadap Kinerja Pelaksanaan Asuhan Keperawatan*. Skripsi Jurusan Keperawatan Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Kombinasi)*. Bandung : Alfabeta.
- Suhartini, Eka & Anisa, Nur. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Daerah Labang Baji Makasar. *Jurnal Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 4(1)
- Sunyoto, Danang. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CAPS .
- Yenti, Nofri, Machasin & Asmal Choirul. (2014). Pengaruh Kecerdasan Emosi, Kecerdasan Intelektual Dan Disiplin Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit PMC Pekanbaru. *Jom FEKON*, 1(2)
- Wicaksana, Sanjaya, Sony. (2016). Pengaruh Beban Kerja, Komitmen Dengan Kinerja Perawat Pada R.S Islam Yogyakarta PHDI. *Jurnal Menejemen Bisnis*, 5(4).
- Widyastika Renada & Kusuma Badu Anggun. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Pembelajaran Matematika. *Prosiding Sendika* 5(1).