

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

**Hari Wahyuni<sup>\*</sup>, Eni Erwantiningsih<sup>1</sup>**

Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan, Indonesia

\*yuniprasetya55@gmail.com

**Abstract**

*This research aims to identify the impact of the Intelligence Quotient (IQ), Emotional Quotient (EQ) and the weight of activities on the quality of nursing services at Puskesmas. This type of research is quantitative research. The population in this research was 80 nurses at Puskesmas Pasuruan, all of whom were obtained as illustrations. This research information analysis method is a multiple linear regression experiment. The results of this research prove that the Intelligence Quotient (IQ) affects the quality of nurse services in the city of Pasuruan, on the other hand the Emotional Quotient (EQ) and the weight of activities do not affect the quality of nurses in the city of Pasuruan..*

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

**PENDAHULUAN**

Kehadiran tempat jasa kesehatan pada sesuatu area amat menolong warga dalam usahanya buat tingkatan kesehatan dan mendapatkan penyembuhan. Salah satunya merupakan guna Puskesmas selaku pusat kesehatan warga yang keberadaannya telah global di tiap tingkatan kecamatan. Dalam melaksanakan gunanya selaku salah satu penyedia kesehatan butuh dibantu pula kemampuan daya kedokteran yang salah satunya merupakan juru rawat.

Juru rawat ialah daya kedokteran yang memiliki tanggung jawab dalam melayani kesehatan mulai dari penderita, keluarga serta warga. Buat bisa membagikan jasa kepada warga yang bermutu amat didetetapkan oleh kemampuan juru rawat itu sendiri sebab kemampuan memantulkan gimana mereka melaksanakan kewajiban serta kewajibannya.

Mutu jasa juru rawat dapat dikenal dari seberapa besar tingkatan kebahagiaan warga yang memakai jasa 50 kedokteran ini. Tingkatan kebahagiaan ialah hasil penilaian dengan menyamakan jasa yang diperoleh penderita dengan jasa yang diharapkan oleh penderita. Bila jasa yang diperoleh serupa

dengan yang diharapkan penderita, hingga dapat disimpulkan mutu jasa baik terlebih hingga dapat melampaui impian penderita yang sesungguhnya.

Dalam usaha menggapai mutu jasa terpaut kewajiban seorang ada sebagian perihal yang terpaut antara lain merupakan kecerdaan intelegensi( Intelligence Quotient(IQ)). Semacam dikemukakan oleh Robbins dalam Cantik( 2016) intelek intelegensi ( Intelligence Quotient(IQ)) ialah keahlian yang dibutuhkan buat melaksanakan aktivitas psikologis, berfikir, menalar serta menuntaskan permasalahan.

Cocok informasi Tubuh Pusat Statistik Nasional terjalin eskalasi jumlah masyarakat yang meringik dengan kesehatannya dalam 7 tahun terakhir ini. Perihal ini membawa alamat kalau warga dengan seluruh keadaannya terus menjadi menginginkan jasa daya kedokteran. Bagi opini Potter& Perry( 2013), juru rawat memiliki partisipasi besar kepada kesuksesan jasa kesehatan sempurna pada penderita. Bagi riset Nurrahmi( 2014) melaporkan kalau Intelligence Quotient( Intelligence Quotient(IQ)) mempengaruhi kepada kemampuan walaupun cuma memiliki

prosentase kecil dibandingkan aspek yang lain. Sebaliknya bagi riset Yenti dkk,( 2014) intelek penuh emosi ialah elastis yang mempengaruhi berkuasa kepada kemampuan juru rawat. Hasil amatan empiris Hesti( 2016) meyakinkan kalau Intelligence Quotient( Intelligence Quotient(IQ)) mempengaruhi dengan cara penting kepada kemampuan. Perihal ini meyakinkan kalau seseorang juru rawat wajib memiliki pengetahuan yang besar dan dapat memahami profesi di aspek keperawatan biar kemampuan yang diperoleh maksimal.

Tidak hanya intelek intelegensi yang bisa membuat seorang maksimum dalam jasa kerjanya ialah berartinya intelek penuh emosi( EQ). Dikatakan oleh Goleman( 2016) kalau intelek penuh emosi ialah perihal pokok yang dipunyai orang, tanpa marah seorang tidak hendak berperan beralasan ilmu mantik semata. Bagi hasil amatan empiris yang dicoba Yenti dkk( 2014) intelek penuh emosi( EQ) mempengaruhi penting serta positif kepada kemampuan juru rawat. Bisa dimaksud kalau terus menjadi besar intelek penuh emosi hingga hendak tingkatkan kemampuan juru rawat dengan cara penting. Sebaliknya bagi riset Suhartini& Anisa( 2017) intelek penuh emosi mempengaruhi positif serta penting kepada kemampuan juru rawat bisa disimpulkan kalau terus menjadi bagus intelek penuh emosi hingga kemampuan yang diperlihatkan juru rawat pula hendak terus menjadi bagus. Intelek penuh emosi mempengaruhi penting kepada kemampuan jasa, perihal ini mensupport penemuan kalau intelek penuh emosi pada diri pegawai hendak terus menjadi tingkatkan kemampuan jasa pada masyarakat warga bagi amatan empiris( Kaori; 2015).

Bagi riset Cahyani dkk,( 2017), Emotional Quotient( EQ) mempengaruhi kepada kemampuan pegawai. Dalam usaha membagikan jasa maksimum pada profesi, keahlian mengatur marah amat dibutuhkan untuk membagikan dorongan bagus pada dirinya sendiri ataupun orang lain dan memiliki empati yang besar. Rasa hirau ini lah yang bisa membagikan jasa lebih bagus dibandingkan orang lain. Selaku aspek yang berarti dalam tingkatkan kualitas kegiatan seorang, bobot kegiatan tiap pegawai butuh dievaluasi dan dicocokkan dengan keahlian tiap- tiap bagus energi pikir, keahlian sosial dan tenaganya. Terdapatnya penyeimbang antara keahlian diri dan bobot kegiatan hingga hendak membuat seorang bisa

mengoptimalkan pelayanannya pada warga.

Bagi amatan empiris Irawati& Carolina( 2017), membuktikan kalau bobot kegiatan dalam mempengaruhi positif serta bobot kegiatan eksternal mempengaruhi minus kepada kemampuan pegawai. Bobot kegiatan yang besar tidak membuat juru rawat terbebani tetapi bisa tingkatkan mutu abdi sebab mutu juru rawat telah cocok dengan standar kegiatan, bersumber pada percobaan empiris bobot kegiatan mempengaruhi positif kepada mutu jasa juru rawat( Astuti& Lesmana; 2018). Sebaliknya bagi Sirait( 2019) bobot kegiatan mempengaruhi penting kepada kemampuan penerapan ajaran jaga bermalam, terus menjadi kecil bobot kegiatan juru rawat dalam bertugas hingga bisa tingkatkan kinerja.

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

Intelegensi Quotient( Intelligence Quotient(IQ)) ialah aspek penting yang memastikan kompetensi yang dipunyai oleh seseorang juru rawat dalam melaksanakan jasa pada penderita. Dengan Intelligence Quotient( Intelligence Quotient(IQ)) yang dipunyai oleh seseorang juru rawat hingga mutu jasa jadi pas serta cocok impian penderita. Yenti dkk( 2014) intelek intelektual mempengaruhi positif serta penting kepada kemampuan juru rawat. Dibantu pula dengan riset Bidadari( 2019) menerangkan kalau ada akibat yang penting antara Intelligence Quotient( Intelligence Quotient(IQ)) kepada mutu jasa juru rawat. Searah dengan amatan empiris yang dicoba Maturidi( 2016) intelek intelektual( Intelligence Quotient(IQ)) mempengaruhi positif serta penting kepada terhadap kemampuan juru rawat, keahlian juru rawat dalam berfikir serta membongkar tiap permasalahan yang lagi dialami amat memastikan kemampuan juru rawat. Bersumber pada pemaparan itu hingga bisa diformulasikan anggapan awal, selaku berikut :

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

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

Bagi Moorhead& Griffin( 2014) Emotional Quotient ialah tahapan dimana seorang mempunyai pemahaman diri, bisa mengatur marah mereka, dapat memotivasi diri sendiri, mengespresikan empati untuk

orang lain dan memiliki ketrampilan-ketrampilan sosial. Di pertegas oleh Maturidi( 2016) dalam amatan teoritisnya kalau Emotional Quotient( EQ) mempengaruhi positif serta penting kepada kemampuan juru rawat, juru rawat yang bisa membangkitkan antusias dalam diri mereka bisa mendesak mereka bertugas dengan bagus. Disempurnakan pula dari amatan empiris Suhartini& Anisa( 2017) intelek penuh emosi mempengaruhi kepada kemampuan juru rawat. Perihal ini cocok dengan riset yang dicoba Bidadari dkk( 2019) intelek penuh emosi berpengaruh penting serta positif kepada kemampuan juru rawat. Bisa dimaksud kalau terus menjadi besar intelek penuh emosi hingga hendak tingkatkan kemampuan juru rawat dengan cara penting. Kebalikannya, terus menjadi kecil intelek penuh emosi juru rawat hingga hendak merendahkan kinerjanya dengan penting, hingga bersumber pada uraian itu bisa ditarik anggapan kedua, selaku selanjutnya ini:

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

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

Pada dasarnya bobot kegiatan memiliki ketergantungan antara kapasitas seorang dengan tugas- tugas yang di kerjakannya. Bagi Asianto& Supriyadi( 2014) bobot kegiatan memiliki bermacam- berbagai aspek yang kompleks ialah mencakup aspek eksternal serta dalam. Sedangkan bagi riset yang dicoba Wicaksana( 2016) ada akibat positif antara bobot kegiatan serta kemampuan juru rawat. Perihal ini disebabkan juru rawat sudah memperoleh training serta edukasi saat sebelum bekerja. Searah dengan amatan empiris yang dicoba Indriani( 2018) kalau bobot kegiatan mempengaruhi penting kepada kemampuan penerapan ajaran jaga bermalam, bila juru rawat mapu mengatur bobot kegiatan hingga seluruh kemampuan yang dicoba bisa berjalan dengan cara maksimum. Hingga bersumber pada pemaparan itu bisa diformulasikan anggapan ke 3 selaku berikut :

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

## **METODE**

### **Populasi dan Sampel**

Populasi pada riset ini merupakan semua juru rawat di Puskesmas yang terdapat di Kota Pasuruan. Bersumber pada data yang didapat dari Biro Kesehatan Kota Pasuruan, kalau Puskesmas kota Pasuruan mempunyai 80 orang juru rawat. Dengan begitu pencabutan ilustrasi dicoba dengan cara totalitas. Metode pengumpulan ilustrasi memakai tata cara sensus sebab seluruh populasi yang terdapat dijadikan ilustrasi. Responden juru rawat mempunyai karakter ialah juru rawat alumnus dari Perguruan tinggi Juru rawat, berumur 20 sd 58 tahun.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan informasi riset beralasan hasil penyebaran angket dan tanya jawab langsung dengan administratur di area Puskesmas. Angket merupakan metode menghimpun informasi dengan membagikan selengkap persoalan ataupun statment tercatat pada responden ( Sugiyono, 2018). Sebaliknya pengumpulan informasi angket dengan metode di sebarakan pada 80 responden.

### **Teknik Analisis Deskriptif**

Bagi Sugiyono( 2018) Biar didapat hasil pemilahan dari masing- masing perlengkapan ukur, di mana angka yang cocok bisa di interprestasikan kearah positif, hingga kebalikannya terus menjadi mendekati angka yang cocok minimum berarti terus menjadi minus. Informasi yang telah terkumpul berikutnya diperlihatkan dalam wujud penyaluran frekuensi.

### **Teknik Analisis Pengujian Asumsi Klasik**

- a. Percobaan Multikolinearitas
 

Patokan buat mencoba terjalin multikolinearitas dengan memakai Variance Infation Factor( VIF)&lt;10, serta angka tolerance&lt; angka VIF, angka tolerance pula tidak kurang dari 0,1.
- b. Percobaan Autokorelasi
 

Buat mengetahui terdapat tidaknya autokorelasi dengan memakai percobaan Durbin- Watson( DW Test) dengan menyamakan Durbin- Watson dari hasil regresi dengan Durbin- Watson bagan.
- c. Percobaan Heteroskedastisitas

Dalam percobaan ini dipakai sebagian tata cara salah satunya dengan tata cara memandang pola titik- titik pada scatterplots regresi.

d. Percobaan Normalitas Data

Percobaan normalitas pada regresi dapat memakai sebagian tata cara, dalam riset ini memakai tata cara Normalitas Probability Plots.

**Teknik Analisis Regresi Linier Berganda**

Bagi Sanusi (2014) metode analisa regresi linier berganda ini dibutuhkan buat melaksanakan perkiraan pergantian diantara salah satu elastis terkait yang disebabkan oleh pergantian elastis leluasa. Ada pula pertemuan Regresi Linier Berganda yang dipakai merupakan:

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

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Validitas**

Bersumber pada percobaan keabsahan Intelligence Quotient, Emotional Quotient, Bobot Kegiatan serta Mutu Jasa dari seluruh item yang diukur membuktikan terdapatnya hubungan serta lebih besar dari rtabel, dengan menyamakan kebolehjadian angka penting 2- tailed. Hasil kalkulasi dengan  $\alpha = 5\%$  seluruh butir statment memiliki angka penting 2- tailed yang lebih kecil dari  $(\alpha < 5\%)$  maksudnya terdapat hubungan penting antara angka biji statment dari masing- masing item kepada angka keseluruhan, alhasil perlengkapan ukur yang dipakai dalam riset ini diklaim valid.

**Uji Reliabilitas**

Tabel 1. Pengujian Reliabilitas Instrumen

Variabel	Alpha Cronbach	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Inelegensi Quotient	0,885	0,228	Reliabel
Emotional Quotient	0,814	0,228	Reliabel
Beban kerja	0,711	0,228	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,919	0,228	Reliabel

Sumber : data diolah, 2019

Bersumber pada pengetesan reliabilitas pada bagan 1, bisa diklaim kalau hasil percobaan memakai Alpha Cronbach dari rtabel alhasil seluruh elastis yang diawasi diklaim reliable. dari angka alpha masing- masing elastis didapat Alpha Cronbach antara 0,70- 0,91, seluruh

instrumen diklaim reliabel serta memiliki reliabilitas amat besar.

**Intelligence Quotient**

Bersumber pada penumpukan statment responden mengenai elastis Intelligence Quotient didapat angka rata- datar sebesar 3,773 ini maksudnya kalau responden sepakat Intelligence Quotient ditetapkan oleh intelek lisan, intelek ilmu mantik, intelek numerik serta intelek spasial. Berikutnya intelek lisan ialah Intelligence Quotient yang penting berbentuk keahlian membaca serta menulis, berdialog, dan mengantarkan opini dengan bagus dengan angka pada umumnya sangat besar ialah 4,296.

**Emotional Quotient**

Bersumber pada penumpukan statment responden mengenai elastis emotional quotient didapat angka pada umumnya 4,035 ini berarti kalau responden sepakat emotional quotient ditetapkan oleh mengidentifikasi marah diri, mengidentifikasi marah, memotivasi diri sendiri, mengidentifikasi marah orang lain, membina ikatan. Berikutnya memotivasi diri sendiri ialah yang penting mensupport emotional quotient berbentuk pendapatan komitmen yang telah terbuat dengan dedikasi yang terdapat dengan angka rata- datar sangat besar sebesar 4,107.

**Beban Kerja**

Bersumber pada penumpukan statment responden mengenai elastis bobot kegiatan didapat angka pada umumnya 4,025 ini berarti kalau responden sepakat bobot kegiatan ditetapkan oleh pandangan eksternal serta pandangan dalam. Berikutnya pandangan eksternal ialah yang penting mensupport bobot kegiatan berbentuk keseriusan pencerahan yang terdapat dalam ruangan kegiatan mempermudah menuntaskan kewajiban yang diberatkan ialah dengan angka pada umumnya sangat besar sebesar 4,222.

**Kualitas Pelayanan**

Bersumber pada penumpukan statment responden mengenai elastis mutu jasa didapat angka rata- datar sebesar 4,173 ini maksudnya kalau responden sepakat mutu jasa ditetapkan fakta fisik, keandalan, energi ambil, agunan, empati. Berikutnya agunan ialah mutu jasa yang penting

berbentuk keterampilan dalam melayani penderita, sebab angka rata-ratanya sangat besar ialah 4,241.

**Uji Multikolinieritas**

Tabel 2. Uji Multikolinieritas

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

Sumber: data diolah, 2019

Bersumber pada percobaan multikolinieritas pada bagan 2, dapat dicermati kalau hasil VIF Intelligence Quotient, Emotional Quotient, serta bobot kegiatan merupakan < 10, alhasil dapat dibilang tidak terjalin pertanda multikolinieritas. dengan tolerance tidak kurang dari 0,1 hingga bentuk ini terbebas dari pertanda multikolinieritas. Perihal ini meyakinkan kalau tidak terdapatnya kesamaan antara elastis leluasa yang dipakai, alhasil diharapkan tidak terdapat permasalahan dalam pengumpulan kesimpulan hal akibat intelligence quotient, emotional quotient, serta bobot kegiatan kepada elastis terikat ialah mutu pelayanan.

**Uji Heteroskedastisitas**

Bersumber pada hasil yang didapat pada Regresi Linier Berganda anggapan homogenitas terakbul. Perihal ini berarti bentuk regresi pantas dipakai dalam riset, sebab regresi linier berganda terjalin kecocokan residu kepada satu durasi observasi dengan durasi observasi yang lain. Kelayakan dalam perihal ini regresi bisa dipakai buat berspekulasi mutu jasa dengan memasukkan Intelligence Quotient, Emotional Quotient serta bobot kegiatan.

**Uji Normalitas Data**

Hasil pengetesan dengan memakai P-Plot melaporkan kalau hasil riset terletak menabur disekitar garis diagonal dimana informasi menjajaki arah garis diagonal, dengan begitu hasilnya terdistribusi wajar serta Regresi Linier Berganda bisa dilanjutkan pada langkah berikutnya.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Analisa Statistik

Model	Standardized	t	Sig.
	Coefficients		
	Beta		
Constant	1,161	,199	,843
Intelegent Quotient	,408	2,878	,005
Emotional Quotient	,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



1  
 Sesuai hasil yang telah diperoleh pada tabel 3 maka dibuat persamaan seperti berikut ini :

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

Bersumber pada analisa Regresi Linier Berganda, konstanta sebesar 1,161 berarti kalau bila juru rawat mempunyai Intelligence Quotient serta memiliki Emotional Quotient yang bagus serta merasakan bobot kegiatan yang cocok hingga mutu jasa juru rawat di semua puskesmas di kota Pasuruan bertambah. Intelligence Quotient mempunyai angka koefisien regresi( Beta) 0,408 yang melaporkan jika Intelligence Quotient pengaruhi mutu jasa juru rawat, hingga tiap ekskalasi 1% pada Intelligence Quotient hendak tingkatkan mutu jasa juru rawat sebesar 40,8% serta kebalikannya bila terjalin penyusutan Intelligence Quotient 1% hingga hendak merendahkan mutu jasa juru rawat sebesar 40,8%.

Emotional Quotient mempunyai angka koefisien regresi( Beta) 0,230 yang melaporkan jika Emotional Quotient pengaruhi mutu jasa juru rawat, dengan begitu tiap ekskalasi 1% pada Emotional Quotient hendak tingkatkan mutu jasa juru rawat sebesar 23,0% serta kebalikannya bila terjalin penyusutan Emotional Quotient 1% hingga hendak merendahkan mutu jasa juru rawat sebesar 23,0%.

Bobot kegiatan mempunyai angka koefisien regresi( Beta) 0,072 yang melaporkan jika bobot kegiatan pengaruhi mutu jasa juru rawat, hingga tiap ekskalasi 1% pada bobot kegiatan hendak tingkatkan mutu jasa juru rawat sebesar 7,2% serta kebalikannya bila terjalin penyusutan bobot kegiatan 1% hingga hendak merendahkan mutu jasa juru rawat sebesar 7,2%.

Koefisien pemastian ataupun Adjusted R2 ialah sebesar 0,399 ataupun sebesar 39,9% buat medeteksi seberapa besar partisipasi dari Intelligence Quotient, Emotional Quotient, serta bobot kegiatan dalam menarangkan mutu jasa juru rawat. Angka koefisien pemastian di atas memiliki makna kalau Intelligence Quotient( X1), Emotional Quotient( X2), serta bobot kegiatan( X3) mempengaruhi 39,9% kepada mutu jasa( Y), serta selebihnya sebesar 60,1%

diakibatkan oleh elastis lain yang tidak diawasi. Angka hubungan berganda R bersumber pada hasil pengerjaan informasi ialah sebesar 0,651 ataupun 65,1%. Angka hubungan itu melukiskan jika ikatan antara Intelligence Quotient( X1), Emotional Quotient( X2), serta bobot Kegiatan( X3) dengan mutu jasa( Y) memiliki ikatan yang amat akrab.

Pada bagan 3 pula bisa diamati hasil kalkulasi Percobaan F yang membuktikan kalau kebolehjadian  $\leq 5\%$  ataupun Fhitung Ftabel. diterima angka Fhitung sebesar 16,687 serta F tabel pada  $df_1 = k - 1 (4 - 1 = 3)$  serta  $df_2 = n - k (72 - 4) = 68$  didapat Ftabel = 1,995. Dengan begitu bila dibandingkan antara Fhitung dengan Ftabel hingga hendak dikenal kalau Fhitung lebih besar dari Ftabel( 16,687

2,739) dan memandang tingkatan signifikansi  $0,000 < 0,05 (5\%)$ , hingga  $H_0$  ditolak serta  $H_a$  diperoleh. Perihal ini berarti teruji kalau ada akibat yang penting antara Intelligence Quotient, Emotional Quotient serta bobot Kegiatan dengan cara bersama-sama kepada mutu jasa juru rawat di semua puskesmas di Kota Pasuruan.

#### Uji Hipotesis

Hasil percobaan t pada bagan 3, membuktikan Intelegent Quotient dengan angka thitung sebesar 2,878 dengan kebolehjadian sebesar 0,005. Dengan begitu, thitung lebih besar dari ttabel( 2,878

1,995) dan tingkatan signifikansi  $< 5\% (0,005 < 0,05)$  hingga  $H_0$  di dorong, alhasil Intelligence Quotient( X1) pengaruhi mutu jasa juru rawat dengan cara signifikan ( Y) di semua Puskesmas di Kota Pasuruan.

Emotional Quotient( X2) dengan angka thitung sebesar 1,574 dengan kebolehjadian sebesar 0,120. Dengan begitu, thitung kurang dari dari ttabel( 1,574 < 1,995) dan tingkatan signifikansi  $< 5\% (0,120 < 0,05)$ , hingga  $H_0$  di diperoleh, alhasil

Emotional Quotient( X2) berharga positif namun tidak penting kepada mutu jasa juru rawat( Y) di semua Puskesmas di Kota Pasuruan.

Bobot Kegiatan( X3) thitung ialah 0,517 dengan kebolehjadian sebesar 0,607. Dengan begitu thitung kurang dari ttabel( 0,517 < 1,995) dan tingkatan signifikansi  $< 5\% (0,607 < 0,05)$ , hingga  $H_0$  di dapat, alhasil

bobot kegiatan( X3) mempengaruhi positif tetapi tidak penting kepada mutu jasa juru rawat( Y) di semua Puskesmas di Kota Pasuruan.

Berikutnya buat memastikan yang sangat berkuasa mempengaruhi kepada mutu jasa juru rawat, hingga diamati koefisien regresi. Intelligence Quotient memiliki koefisien regresi linier ( beta) lebih besar ialah 0, 408 bila dibanding dengan Emotional Quotient 0, 230 serta bobot kegiatan 0, 072. Perihal ini berarti Intelligence Quotient yang dipunyai juru rawat memiliki akibat berkuasa kepada mutu jasa juru rawat di semua puskesmas di Kota Pasuruan. Dalam perihal ini Intelligence Quotient bersumber pada intelek lisan yang dipunyai juru rawat lewat kemampuan dalam membaca, menulis serta berdialog dan mengantarkan opini dengan amat baik.

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

Bersumber pada riset yang dicoba di semua Puskesmas di Kota Pasuruan kalau Intelligence Quotient mempengaruhi penting serta positif kepada mutu jasa juru rawat. Dapat dimaksud kalau terus menjadi besar Intelligence Quotient yang dipunyai juru rawat hingga hendak tingkatkan mutu jasa yang dicoba juru rawat serta kebalikannya. Intelligence Quotient yang memastikan mutu jasa juru rawat di semua Puskesmas di Kota Pasuruan, maksudnya kalau mutu jasa di semua Puskesmas di Kota Pasuruan di ditetapkan oleh intelek lisan ialah Intelligence Quotient yang penting berbentuk keahlian juru rawat dalam membaca, menulis, serta berdialog dan mengantarkan opini dengan amat bagus. Hasil riset ini cocok dengan amatan empiris yang dicoba Maturidi( 2016), Yenti( 2017), Dharma( 2019) yang membuktikan kalau intelek intelektual memiliki akibat yang penting kepada kemampuan juru rawat. Maksudnya terus menjadi besar intelek intelektual juru rawat hingga hendak tingkatkan kinerjanya dengan cara penting. Kebalikannya, terus menjadi kecil intelek intelektual juru rawat hingga hendak merendahkan kinerjanya dengan cara signifikan.

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

Bersumber pada riset yang dicoba di semua

Puskesmas di Kota Pasuruan kalau Emotional Quotient mempengaruhi positif tetapi tidak penting kepada mutu jasa juru rawat. Perihal ini diakibatkan juru rawat sanggup mengidentifikasi marah diri, mengidentifikasi marah, memotivasi diri sendiri, mengidentifikasi marah orang lain dan membina ikatan dengan penderita sebaliknya sedi- segi Emotional Quotient yang sangat mensupport juru rawat di semua Puskesmas di Kota Pasuruan ialah mereka sanggup memotivasi diri sendiri dengan begitu mutu jasa yang dicoba juru rawat di semua Puskesmas di Kota Pasuruan tidak di pengaruhi intelek marah yang dipunyai oleh juru rawat. Hasil riset ini cocok dengan riset yang dicoba Hidayat dkk( 2013). Bersumber pada hasil analisa riset itu, membuktikan kalau tidak ada akibat antara intelek marah kepada kemampuan, maksudnya berapapun angka intelek marah tidak mempengaruhi pada besar rendahnya kemampuan. Hasil riset ini tidak searah dengan yang dicoba Maturidi( 2016), Suhartini& Anisa( 2017) serta Bidadari dkk( 2019).

Akibat Bobot Kegiatan kepada Mutu Jasa Perawat Bersumber pada riset yang dicoba di semua Puskesmas di Kota Pasuruan kalau bobot kegiatan mempengaruhi positif namun tidak penting kepada mutu jasa juru rawat di semua Puskesmas di Kota Pasuruan perihal ini disebabkan bobot kegiatan juru rawat dari aspek eksternal ialah ketersediaan perlengkapan serta sarana kegiatan yang lumayan bagus sehingga tidak berakibat kepada mutu jasa yang dicoba juru rawat kepada penderita. Riset ini searah dengan amatan empiris yang dicoba Akbar( 2018) dimana bobot kegiatan memiliki akibat positif tetapi tidak penting kepada kemampuan juru rawat, perihal ini disebabkan besar kecilnya bobot kegiatan tidak terbawa- bawa pada kemampuan juru rawat. Jadi hasil riset ini tidak searah dengan riset Wicaksana( 2016) serta Indriani( 2018).

#### **Kesimpulan**

Dari hasil analisa, di antara Intelligence Quotient, Emotional Quotient, serta bobot kegiatan yang sangat pengaruhi mutu jasa juru rawat di semua Puskesmas di Kota Pasuruan merupakan Intelligence Quotient. Perihal ini diakibatkan sebab juru rawat mempunyai intelek lisan, dimana dengan Intelligence Quotient(IQ) yang besar spesialnya intelek lisan seorang bisa

menuntaskan tugasnya dengan menguasai SOP( standard operasional metode) selaku referensi dalam melakukan kewajiban utama serta gunanya. Dengan keahlian mencermati, membaca, menulis apalagi berbicara dengan orang lain hingga mutu jasa kepada penderita bisa di tingkatkan. Tiap juru rawat hendak nyata dalam menguasai aturan teratur jasa, memusatkan penderita dan membagikan uraian yang perinci serta tidak bertele- tele. Pemberian bimbingan yang nyata hendak dialami seseorang penderita selaku salah satu jasa pula sebab mereka tidak merasa di persulit dalam mendapatkan layanan kesehatannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, T, Meter.( 2018). Analisa Akibat Tekanan pikiran Kegiatan, Bobot Kegiatan serta Karakter Orang kepada Kemampuan Juru rawat. Disertasi. Magister Manajemen Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- A. Potter& Perry, A. Gram.( 2013). Novel Didik Elementer Keperawatan: Rancangan, Cara, Serta Aplikasi, versi 4, volume 2. Jakarta: EGC.
- Asianto, Anggit,& Supriyanto, Heru.( 2014). Akibat Stes Kegiatan Serta Bobot Kegiatan kepada Kemampuan Pegawai PDAM Surabaya. Harian Ilmu serta Studi Manajemen 3( 7).
- Astuti, Rini& Lesmana, Anugrah, Prima, Oki.( 2018). Akibat Dorongan serta Bobot Kegiatan kepada Kemampuan Juru rawat Pada Rumah Sakit Biasa Kawan kerja Medika Ajang. Harian Ilman, 6( 2).
- Cantik, Sati, Cantik.( 2016). Akibat Intelek Intelektual, Intelek Penuh emosi, Serta Intelek Spritula kepada Kemampuan Pegawai. Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Cahyani, P, N. Rumapea serta Liando( 2017). Akibat Intelek Penuh emosi, Dorongan, Serta Penataran pembibitan kepada Kemampuan Aparatur Awam Negeri Di Dinas Biasa Sekertariat Wilayah Propinsi Sulawesi Utara. Harian Politico, 6( 1)
- Bidadari, Ekstrak, Komang, T.( 2019). Akibat Intelek Marah Serta Intelek Intelektual kepada Kebahagiaan Kegiatan Serta Kemampuan Juru rawat. Prosiding SINIESA Universitas Dhaya Pura Bali.
- Bidadari, Ekstrak, Trisna, K.( 2019). Akibat Intelek Intelektual, Intelek Penuh emosi Serta Intelek Kebatinan kepada Kemampuan Juru rawat. Harian Artha Satya Dharma 12( 2).
- Dhania, R. D.( 2010). Akibat Tekanan pikiran Kegiatan, Bobot Kegiatan kepada Kebahagiaan Kegiatan Universitas Muria Bersih. Harian Ilmu jiwa 1( 1).
- Golmen, D.( 2016). Kepemimpinan Bersumber pada Intelek Marah. Bandung: Gramedia Pustaka Utara.
- Hidayat, Nur Ida, dkk.( 2013). Intelek Marah Serta Intelek Kebatinan Pengaruhnya kepada Kebahagiaan Kegiatan Serta Kemampuan Pegawai( Riset Di LPMP Nusa Tenggara Barat). Harian Aplikasi Menejemen, 11( 4).
- Indriani, Inue.( 2018). Akibat Kompetensi Serta Bobot Kegiatan kepada Pelaksanaan Ajaran Keperawatan Pada Bagian Jaga Bermalam R. S Biasa Dokter. Slamet Garut. Harian Artikel Ekonomi, 17( 2).
- Irawati, R& Carolina,( 2017). Analisa Akibat Bobot Kegiatan kepada Kemampuan Pada PT. Giken Presision Indonesia. Inobiz: Harian Inovasi& Bidang usaha, 5( 1), 53- 58.
- Kaori, Kin, Mineke, Res.( 2015) Akibat Intelek Penuh emosi serta Intelek Kebatinan kepada Kemampuan Jasa Lewat Organizational Citizenship Bihavior( OCB) Pada PT. PLN( Persero) Zona Jember. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Maturidi, N, Fardiana.( 2016). Akibat Intelek Intelektual, Intelek Emosinal Dan Karakter kepada Kemampuan Juru rawat Di RSUD dokter. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. Skripsi Fakultas Ekonomi serta Bidang usaha Universitas Jember.
- Misbahuddin.( 2013). Analisa Informasi Riset Dengan Statistik. Jakarta : PT. Alam Aksara.
- Nurahmi, Belas kasih A serta Yasdomi K.( 2015). Akibat Intellelligence Quotient( Intelligence Quotient(IQ)) kepada Kemampuan Pegawai( Riset Permasalahan Pada Bank Orang Indonesia Bagian Pasir Pengarain 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% Ampuh Jawab Uji Lukisan serta Nilai dalam Psikotes. Jakarta Selatan: Saufa. Sa' diyah, Halimatus.( 2011). Akibat Intelek Intelektual( Intelligence Quotient(IQ)), Intelek Penuh emosi( EQ) serta Intelek Kebatinan( SQ) kepada Kemampuan Pegawai. Skripsi Jurusan Manajemen Universitas Islam Negara Maulana Raja Ibrahim. Apes.
- Sanusi, A.( 2014). Metodologi Riset Bidang usaha. Jakarta: Salemba 4.
- Sirait, Ruminta.( 2019). Kompetensi Serta Dorongan Bobot Kegiatan kepada Kemampuan Penerapan Ajaran Keperawatan. Skripsi Bidang Keperawatan Universitas Sumatera Utara, Ajang.
- Sugiyono.( 2018). Tata cara Riset Penilaian( Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif serta Campuran). Bandung : Alfabeta.
- Suhartini, Eka& Anisa, Nur.( 2017). Akibat Intelek Marah Serta Intelek Kebatinan kepada Kemampuan Juru rawat Rumah Sakit Wilayah Labang Baji Makasar. *Harian Manajemen Ilham Serta Gagasan*, 4( 1)
- Sunyoto, Danang.( 2012). Manajemen Pangkal Energi Orang. Yogyakarta: CAPS.
- Yenti, Nofri, Machasin& Asmal Choirul.( 2014). Akibat Intelek Marah, Intelek Intelektual Serta Patuh kepada Kemampuan Juru rawat Pada Rumah Sakit PMC Pekanbaru. *Jom FEKON*, 1( 2)
- Wicaksana, Sanjaya, Sony.( 2016). Akibat Bobot Kegiatan, Komitmen Dengan Kemampuan Juru rawat Pada R. S Islam Yogyakarta PHDI. *Harian Menejemen Bidang usaha*, 5( 4).
- Widyastika Renada& Bunga Badu Ayu.( 2019). Akibat Intelek Penuh emosi kepada Penataran Matematika. *Prosiding Sendika* 5( 1).

1499

---

ORIGINALITY REPORT

---



---

PRIMARY SOURCES

---



---

Exclude quotes      Off  
Exclude bibliography      Off

Exclude matches      Off

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---