

Journal of Telenursing (JOTING)
Volume 3, Nomor 2, Desember 2021
e-ISSN: 2684-8988
p-ISSN: 2684-8996
DOI: <https://doi.org/10.31539/joting.v3i2.2390>



KOHESIVITAS DAN KECERDASAN EMOSIONAL PERAWAT TERHADAP KINERJA PERAWAT PELAKSANA

Yanty Gurning¹, Bustami Syam², Setiawan³
Universitas Sumatera Utara^{1,2,3}
yantygurning81@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kohesivitas dan kecerdasan emosional perawat terhadap kinerja perawat pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kohesivitas dan kecerdasan emosional perawat diperoleh nilai $p\text{-value } 0,001 < \alpha = 0,05$. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja perawat pelaksana adalah variabel kecerdasan emosional dengan nilai koefisien regresi OR 89,514. Simpulan, kohesivitas dan kecerdasan emosional perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Kinerja Perawat, Kohesivitas

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of nurse cohesiveness and emotional intelligence on the performance of nurses at Bina Kasih General Hospital Medan. The research method used is an analytical survey with a cross-sectional approach. The results showed that the nurse's cohesiveness and emotional intelligence obtained a $p\text{-value of } 0.001 < \alpha = 0.05$. The most dominant variable affecting the performance of the implementing nurse is the emotional intelligence variable with a regression coefficient of OR 89.514. In conclusion, nurses' cohesiveness and emotional intelligence have a positive and significant effect on the performance of implementing nurses at Bina Kasih General Hospital Medan.

Keywords: Emotional Intelligence, Nurse Performance, Cohesiveness

PENDAHULUAN

Kinerja perawat merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang diperoleh perawat dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan beban kerja yang diberikan kepadanya. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien melalui serangkaian kegiatan (Sagherian et al., 2018). Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan sebuah rumah sakit (Karem et al., 2019). Kualitas sebuah rumah sakit berkaitan erat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat, maka dari itu rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas (Mariana, 2019).

Upaya dalam meningkatkan kualitas layanan yang terbaik, rumah sakit harus menanamkan komitmen kepada perawat dalam mencapai hasil kerja yang efisien. Asuhan keperawatan merupakan suatu proses terpenting pada penyediaan perawatan yang berkualitas. Penyediaan perawatan yang melebihi harapan pasien dapat mencapai hasil klinis setinggi mungkin dengan sumber daya yang tersedia (Weldetsadik et al., 2019). Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan produktivitas kerja seorang perawat, menghemat sumber daya dan meningkatkan stabilitas kinerja perawat. Perawat merupakan penentu baik atau buruknya suatu proses keperawatan secara keseluruhan serta sebagai penentu dalam pencapaian proses asuhan yang bermutu. Peran perawat dalam hubungan dengan pasien dirancang sesuai dengan kebutuhan pasien. Oleh karena itu perawat dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan standar yang berlaku di rumah sakit. Perawat dalam memberikan pelayanan harus senantiasa dapat memenuhi kebutuhan dan keamanan pasien (Dewi, 2019).

Menurut Riana (2019) saat melakukan suatu pekerjaan perlu ada kerjasama tim antara sesama perawat. Hal tersebut akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan perawat kepada pasien. Kohesivitas terdiri dari dua orang atau lebih dengan beberapa karakteristik yang unik. Karakteristik ini termasuk interaksi sosial yang dinamis dengan saling ketergantungan yang bermakna, sehingga melalui kohesivitas dijelaskan bahwa kelompok (tim) harus berbagi informasi dan sumber daya secara dinamis diantara anggota dan mengkoordinasikan kegiatan mereka untuk memenuhi tugas tertentu dengan melibatkan kerjasama tim.

Penelitian yang dilakukan Schmutz et al., (2019) menunjukkan bahwasanya kerjasama tim berpengaruh positif terhadap kinerja. Kerjasama tim diperkirakan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi dan biaya yang terkait dengan perawatan kesehatan. Kohesivitas memainkan peran penting dalam memperkuat kualitas tim yang efektif (komunikasi, situasi pemantauan, resolusi konflik dan tujuan bersama) yang secara langsung berkontribusi pada pembentukan dari budaya keselamatan pasien. Kerjasama tim dan komunikasi sangat penting untuk perawatan yang aman. Kemudian penelitian Majima et al., (2019) menyatakan bahwa memelihara sikap dan keyakinan perawat profesional untuk meningkatkan kohesivitas akan meningkatkan kepuasan perawat dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perawat. Sejalan dengan hasil penelitian (Larasati et al., 2018) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kohesivitas terhadap kepuasan kerja maupun kinerja pegawai.

Selain kohesivitas kecerdasan emosional juga merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja perawat dan sangat berperan untuk menghasilkan kinerja yang baik. Kecerdasan emosional merupakan suatu kepiawaian dalam hal mengenali dan memahami perasaan, mampu mengontrol emosi sehingga mempermudah untuk membenahi kondisi hati, berfikir jernih dan berempati. Kecerdasan emosional juga dapat dimaknai sebagai kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosinya sendiri bahkan juga emosi lawan bicaranya. Kecerdasan emosional sudah banyak digunakan pada sebagian kejuruan bahkan sudah mendapatkan daya tarik pada dunia kerja perawat karena kecerdasan emosional mempromosikan perawat hidup sejahtera dan hal ini akan berpengaruh pada klien dan keluarga (Raghubir, 2018).

Hal terpenting yang harus diperhatikan oleh seorang perawat adalah kecerdasan emosional yang dimilikinya karena perawat adalah orang yang memberi pelayanan kepada pasien. Sekitar 80% kecerdasan emosional merupakan salah satu penentu kesuksesan seseorang dan sekitar 20% adalah IQ (Kharismasyah et al., 2021). Maka dari itu tingkat profesionalisme dan kinerja seseorang tergantung dengan kecerdasan

emosional yang dimilikinya. Apabila perawat merasakan stress, hal tersebut akan berpengaruh buruk kepada klien dan keluarga yang menjaganya. Stress yang terjadi pada perawat apabila sudah mencapai titik puncak akan dapat mengakibatkan penurunan kinerja perawat (Maharani & Budianto, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Kamassi et al., (2019) menyatakan bahwasanya ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Riset lain yang dilakukan (Jamshed & Majeed, 2019) menjelaskan bahwasanya kecerdasan emosional tim mempengaruhi kinerja tim. Dengan demikian, tim kerja dengan adanya interaksi ikatan emosional diakui dapat mendorong anggota untuk menyelesaikan tugas dengan efektif dan efisien sehingga akan mempengaruhi kinerja tim. Implikasi studi ini menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berperan sangat substansial dalam meningkatkan kinerja perawat. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Geun & Park (2019) bahwa kecerdasan emosional dan keterampilan komunikasi berkontribusi terhadap kinerja.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan peneliti di RSUD Bina Kasih Medan, diperoleh bahwa perawat dinilai lambat dalam menanggapi keluhan pasien, kurang sigap dalam memberikan pelayanan, sikap perawat yang tidak komunikatif, kurang hati-hati dalam bekerja, sering marah kepada pasien/keluarga dan kurang kerjasama tim dalam melaksanakan tindakan keperawatan. Hasil pengamatan juga menemukan bahwa perawat dalam melakukan tindakan seperti pemasangan infus sering terburu-buru sehingga perawat gagal atau tidak berhasil sekali melakukan penusukan. Kepedulian perawat terhadap pasien juga masih kurang, dapat terlihat pada saat pasien tidak ada keluarga yang menjaga, maka pasien tidak dimandikan oleh perawat yang berdinias, bahkan perawat jarang memantau kondisi pasien ke ruangan. Hal tersebut meyebabkan apabila infus pasien habis, maka keluarga harus memanggil perawat ke *nurse station*. Tingkat keramahan perawat juga masih dinilai masih kurang karena sebagian perawat saat berbicara kepada pasien dan keluarga menggunakan nada yang keras seperti memarahi pasien.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah kurangnya kerjasama antara tim perawat yang sedang bekerja di jam dinas, sehingga perawat lebih banyak bekerja sendiri-sendiri dalam melakukan tindakan keperawatan. Perawat terkadang merasa kewalahan melakukan tindakan keperawatan yang seharusnya memerlukan bantuan tim dan untuk membantu pekerjaannya, perawat melibatkan keluarga pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya kerjasama antar perawat belum terbina dan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, pada studi ini peneliti mengkaji mengenai pengaruh kohesivitas dan kecerdasan emosional perawat terhadap kinerja perawat pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan. Hal ini penting untuk dilakukan karena akan meningkatkan kinerja perawat pelaksana dan untuk perbaikan kualitas pelayanan di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ada 114 orang perawat pelaksana. Pengambilan sampel dilakukan dalam dua (2) tahap yaitu: tahap pertama dengan menggunakan teknik cluster sampling yaitu pengelompokan sampel berdasarkan ruangan perawat bekerja dan tahap kedua merupakan pemilihan anggota sampel yang dilakukan secara *convenience sampling* dimana subjek dijadikan sampel karena kebetulan dijumpai di tempat dan waktu secara bersamaan pada pengumpulan data.

Perawat yang menjadi sampel pada riset ini dipilih sesuai dengan kriteria inklusi yaitu: 1) perawat yang bekerja minimal 12 bulan; 2) berpendidikan minimum DIII Keperawatan; 3) bersedia menjadi responden; 4) tidak sedang cuti bekerja maupun cuti dikarenakan tugas belajar; 5) tugas pokok dan fungsi sebagai perawat pelaksana. Adapun kriteria eksklusi yaitu: (1) perawat yang tidak bersedia mengisi kuesioner; (2) perawat yang sedang cuti bekerja dan cuti dikarenakan tugas belajar. Penelitian dilakukan dari bulan Januari hingga Maret 2021. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner untuk variabel kohesivitas dan kecerdasan emosional sedangkan untuk mengukur variabel kinerja perawat menggunakan lembar observasi.

Sebelum proses pengumpulan data telah dilakukan validasi instrumen oleh 3 orang ahli (*ekspert*) dengan nilai skor variabel kohesivitas perawat 0,90, kecerdasan emosional perawat 0,89 dan variabel kinerja perawat pelaksana 0,98. Reliabilitas dilakukan untuk mengukur keandalan kuesioner dengan alpha Cronbach's yakni kohesivitas perawat 0,998, kecerdasan emosional perawat 0,984, kinerja perawat 0,990. Analisis data penelitian menggunakan uji *Regresi Logistik Ganda*. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan dari Komite Etik Universitas Sumatera Utara dengan (No: 08/KEP/USU/2021).

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel. 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di di RSUD Bina Kasih Medan (n=114)

No	Karakteristik	Frekuensi	%
Usia			
1	≤ 25 tahun	33	28.9
2	26-30 tahun	49	43.0
3	31-35 tahun	23	20.2
4	> 35 tahun	9	7.9
	Total	114	100.0
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	20	17.5
2	Perempuan	94	82.5
	Total	114	100.0
Pendidikan			
1	D3 Keperawatan	75	65.8
2	Ners	39	34.2
	Total	114	100.0
Masa Kerja			
1	1 tahun	27	23.7
2	2-3 tahun	53	46.5
3	> 3 tahun	34	29.8
	Total	114	100.0

Tabel 1 menunjukkan bahwa data karakteristik responden di RSUD Bina Kasih Medan sebagian besar berusia 26-30 tahun sebanyak 49 orang (43,0%), sebagian besar jenis kelamin perempuan sebanyak 94 orang (82,5%), pendidikan sebagian besar D3 Keperawatan sebanyak 75 orang (65,8%) dan sebagian besar responden memiliki masa kerja 2-3 tahun sebanyak 53 orang (46,5%).

Analisis Univariat

Tabel. 2
Distribusi Frekuensi Kategori Kohesivitas Perawat di RSUD Bina Kasih Medan (n=114)

No	Karakteristik	Frekuensi	%
1	Tinggi	47	41.2
2	Rendah	67	58.8
	Total	114	100.0

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa data frekuensi kategori kohesivitas perawat di RSUD Bina Kasih Medan sebagian besar adalah kohesivitas perawat rendah sebanyak 67 orang (58,8%). Keadaan ini menunjukkan bahwa variabel kohesivitas perawat rendah yang terjadi pada perawat pelaksana masih tergolong tinggi dan kohesivitas tinggi yang terjadi pada perawat masih tergolong rendah karena masih mencapai angka 47 orang (41,2%).

Tabel. 3
Distribusi Frekuensi Kategori Kecerdasan Emosional Perawat di RSUD Bina Kasih Medan (n=114)

No	Karakteristik	Frekuensi	%
1	Tinggi	58	50.9
2	Rendah	56	49.1
	Total	114	100.0

Tabel 3 di atas memperlihatkan bahwa data frekuensi kategori kecerdasan emosional perawat di RSUD Bina Kasih Medan sebagian besar adalah kecerdasan emosional perawat tinggi sebanyak 58 orang (50,9%) dan kecerdasan emosional rendah yang terjadi pada perawat masih tergolong tinggi karena sudah mencapai angka 56 orang (49,1%).

Tabel. 4
Distribusi Frekuensi Kategori Kinerja Perawat Pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan (n=114)

No	Karakteristik	Frekuensi	%
1	Tinggi	53	46.5
2	Rendah	61	53.5
	Total	114	100.0

Berdasarkan tabel 4, data menunjukkan bahwa data frekuensi berdasarkan kategori kinerja perawat pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan sebagian besar buruk sebanyak 61 orang (53,5%). Keadaan ini menunjukkan bahwa sebagian besar kinerja perawat pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan adalah buruk dalam melaksanakan tugasnya sebagai perawat dan kategori kinerja perawat baik masih tergolong rendah di RSUD Bina Kasih Medan karena masih mencapai angka 53 (46,5%).

Hubungan Kohesivitas Perawat dengan Kinerja Perawat Pelaksana di RSU Bina Kasih Medan

Tabel. 5
Tabel Silang (*Crosstab*) Hubungan Kohesivitas Perawat dengan Kinerja Perawat Pelaksana di RSU Bina Kasih Medan

No	Karakteristik Kohesivitas Perawat	Kinerja Perawat Pelaksana				Total		<i>p-value</i>
		Baik		Buruk		f	%	
		f	%	f	%			
1	Tinggi	36	76.6	11	23.4	47	100	0.001
2	Rendah	17	25.4	50	74.6	67	100	

Berdasarkan tabel 5, data menjelaskan bahwa ada sebanyak 36 dari 47 orang (76,6%) dengan kohesivitas perawat tinggi berkinerja baik. Sedangkan diantara perawat dengan kohesivitas perawat rendah ada 17 dari 67 orang (25,4%) berkinerja baik. Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,001 < 0,05$, artinya ada hubungan kohesivitas perawat dengan kinerja perawat pelaksana di RSU Bina Kasih Medan.

Hubungan Kecerdasan Emosional Perawat dengan Kinerja Perawat Pelaksana di RSU Bina Kasih Medan

Tabel. 6
Tabel Silang (*Crosstab*) Hubungan Kecerdasan Emosional Perawat dengan Kinerja Perawat Pelaksana di RSU Bina Kasih Medan

No	Karakteristik Kecerdasan Emosional Perawat	Kinerja Perawat Pelaksana				Total		<i>p-value</i>
		Baik		Buruk		f	%	
		f	%	f	%			
1	Tinggi	45	77.6	13	22.4	58	100	0.001
2	Rendah	8	14.3	48	85.7	56	100	

Tabel 6 di atas memperlihatkan bahwa ada sebanyak 45 dari 58 orang (77,6%) dengan kecerdasan emosional perawat tinggi berkinerja baik. Sedangkan diantara perawat dengan kecerdasan emosional perawat rendah ada 8 dari 56 orang (14,3%) berkinerja baik. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai $p = 0,001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan ada hubungan kecerdasan emosional perawat dengan kinerja perawat pelaksana di RSU Bina Kasih Medan.

Analisis Multivariat

Pengaruh Kohesivitas dan Kecerdasan Emosional Perawat

Tabel. 7
Pengaruh Kohesivitas dan Kecerdasan Emosional Perawat terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di RSU Bina Kasih Medan

Variabel Independen	Nilai B	Nilai P	Exp (B)	95% C.I. for Exp (B)	
				Lower	Upper
Kohevisitas	3.876	0.000	48.231	6.106	380.963
Kecerdasan Emosional	4.494	0.000	89.514	11.417	701.843
<i>Constant</i>	-12.517	0.000	0.000		

Berdasarkan tabel 7 diatas menjelaskan bahwa hasil analisis uji *Regresi Logistik Ganda* menunjukkan bahwa kohesivitas perawat dengan *pvalue* 0,001 ($p < 0,05$) dan kecerdasan emosional perawat dengan *pvalue* 0,001 ($p < 0,05$), berpengaruh terhadap kinerja perawat pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan. Hasil analisis uji *Regresi Logistik Ganda* menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja perawat pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan adalah variabel kecerdasan emosional yaitu dengan nilai koefisien regresi OR 89.514 (95% CI = 11.417-701.843).

Variabel kecerdasan emosional memiliki nilai positif. Hal ini menjelaskan variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pelaksana, sehingga dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional perawat semakin tinggi kemungkinan 89,514 kali kinerja perawat pelaksana akan baik dibandingkan dengan kecerdasan emosional perawat rendah.

Hasil pengujian juga menjelaskan bahwa variabel kohesivitas perawat memiliki nilai positif artinya bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan dengan nilai koefisien regresi OR 48,231 (95% CI = 6.106-380.963), sehingga dapat disimpulkan bahwa kohesivitas perawat semakin tinggi kemungkinan 48,231 kali kinerja perawat pelaksana akan baik dibandingkan dengan kohesivitas perawat rendah.

Tabel. 8
Model Summary

<i>Step</i>	<i>-2 Log likelihood</i>	<i>Cox & Snell R Square</i>	<i>Nagelkerke R Square</i>
1	74.486 ^a	0.517	0.691

Berdasarkan tabel 8, dapat dilihat bahwa koefisien *Nagelkerke R Square* = 0,691, artinya variabel kohesivitas dan kecerdasan emosional perawat yang dipakai dalam penelitian sudah mampu menjelaskan keragaman data pada variabel kinerja perawat pelaksana di RSUD Bina Kasih sebesar 69,1%, sedangkan sisanya sebesar 30,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

PEMBAHASAN

Kohesivitas

Hasil penelitian diperoleh bahwa kohesivitas perawat dengan kategori rendah di RSUD Bina Kasih Medan sebesar 58,8%. Hal ini dapat dijelaskan bahwa kohesivitas rendah yang terjadi pada perawat pelaksana masih tergolong tinggi. Keadaan ini terjadi karena perawat tidak mempunyai rasa keterikatan yang besar terhadap tim kerja, artinya bahwa perawat merasa tidak nyaman didalam tim, tidak mempunyai perasaan memiliki antar sesama anggota dan tidak mempunyai tujuan yang sama di dalam tim kerjanya. Kohesivitas yang tinggi dalam tim kerja dapat membuat ikatan yang kuat, supel serta suportif antar sesama rekan kerja.

Kohesivitas perawat merupakan hubungan interpersonal dalam suatu tim kerja dimana akan terbina hubungan yang kuat antar anggota kelompok, adanya ketertarikan antar sesama akan berdampak pada retensi perawat. Menurut Lukitasari (2020) kohesivitas kelompok bisa diukur dengan memakai skala yang didasarkan pada beberapa aspek yakni: (a) loyalitas, berupa rasa setia didalam kelompok sehingga tidak ingin berpisah dengan kelompok; (b) solidaritas, menjelaskan tentang rasa setia kawan, saling memberi perhatian, dukungan serta memberi bantuan dalam penyelesaian permasalahan yang terjadi pada anggota tim; (c) kerjasama, yakni kemampuan untuk

mengerjakan tugas bersama secara tuntas; (d) daya tarik, meliputi adanya rasa tertarik satu sama lain, merasa ada kecocokan.

Menurut Indra et al., (2019) bahwa dalam satu tim kerja perlu adanya kohesivitas karena keakraban anggota tim kerja akan mempengaruhi hasil kinerja dan hal yang terpenting adalah saling komunikasi. Tim kerja yang kohesif dapat dijadikan sebagai sumber dukungan karena tim kerja yang saling memberikan dukungan dapat menguatkan para anggotanya. Kohesivitas perawat di RSUD Bina Kasih Medan dengan kategori kohesivitas tinggi sebesar 41,2%. Hal ini dapat dijelaskan bahwa kohesivitas tinggi yang terjadi pada perawat pelaksana masih tergolong rendah. Kohesivitas perawat rendah yang terjadi karena perawat tidak mempunyai ketertarikan di dalam tim kerjanya dan tidak memiliki keinginan yang sama untuk menggapai target di harapkan. Kohesivitas merupakan sumber yang kuat secara menyeluruh untuk mempertahankan tim serta berkeinginan merawat tim kerjanya. Hal ini sama artinya bahwa kohesivitas berpengaruh pada intensi *turnover* di ruang lingkup rumah sakit.

Hasil riset yang dilakukan peneliti ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tran et al., (2018) bahwasanya hubungan yang baik antar teman kerja dapat menciptakan komunikasi yang baik satu sama lain sehingga kohesivitas diantara tim kerja semakin mengalami peningkatan. Hubungan antara sesama perawat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kualitas hubungan dan kinerja perawat. Adanya kohesivitas perawat yang tinggi akan memberikan rasa kenyamanan dan semangat bagi para perawat sehingga meminimalkan angka *turnover*. Hal ini membuktikan jika kohesivitas mengalami peningkatan, maka akan menimbulkan semangat kerja yang tinggi (Qudsi, 2018).

Kecerdasan Emosional

Hasil penelitian diperoleh bahwa kecerdasan emosional perawat pelaksana di RSUD Bina kasih Medan lebih banyak kearah kecerdasan emosional tinggi yaitu sebesar 50,9%. Hal ini dapat disebabkan karena sebagian besar perawat pelaksana dapat mengendalikan keinginan untuk marah. Rasa ingin marah dapat dikontrol oleh perawat pelaksana dengan baik dan perawat juga mampu untuk mengenali dan mengelola emosi yang terjadi pada dirinya.

Manfaat kecerdasan emosional tinggi untuk perawat adalah perawat mampu berempati, mampu membawakan diri kepada pasien, mampu mendengarkan segala keluhan dan mampu menjadi penasehat yang baik. Hubungan yang baik akan mudah ditingkatkan apabila dasar dari kecerdasan emosional ditingkatkan. Mengenali emosi diri merupakan dasar kecerdasan emosional. Individu yang mampu mengenali emosi diri maka akan mengetahui dan mengantisipasi tindakan mereka yang akan mempengaruhi orang lain.

Perawat membutuhkan kecerdasan emosional yang tinggi dikarenakan sering berinteraksi pada pasien yang memiliki perbedaan budaya dan karakter. Maka dari itu perawat harus memiliki sikap rasa peduli, memahami dan penuh perhatian dalam melayani pasien. Kecerdasan emosional perawat dengan kategori rendah pada penelitian ini adalah sebesar 49,1%. Hal ini bermakna bahwa kecerdasan emosional rendah yang terjadi pada perawat pelaksana masih tergolong tinggi. Penyebab perawat mudah emosi salah satunya karena kecerdasan emosional yang rendah. Kecerdasan emosional rendah yang terjadi pada perawat, salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah usia perawat yang sebagian besar pada usia 26-30 tahun artinya usia perawat mayoritas masih kategori usia dewasa muda. Perawat yang berusia dewasa muda tingkat kecerdasan

emosionalnya masih dalam tahap proses perkembangan, oleh karena itu dengan bertambahnya usia kecerdasan emosional akan meningkat. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Adegboyega et al., (2017), bahwa orang yang memiliki usia lebih tua kecerdasan emosionalnya lebih tinggi dibanding usia yang lebih muda.

Selain usia, faktor yang mempengaruhi tingkat kecerdasan emosional adalah pendidikan. Dari data pendidikan responden mayoritas D3 Keperawatan ada 65,8% dan Ners ada 34,2%. Perawat dengan pendidikan Ners tingkat kecerdasan emosional lebih tinggi bila dibandingkan dengan perawat pendidikan D3 Keperawatan. Sesuai dengan hasil penelitian Lipscomb et al., (2019) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional salah satunya adalah pendidikan karena proses pikir seseorang akan dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan. Program pendidikan berkelanjutan adalah upaya untuk meningkatkan kecerdasan emosional dan ketrampilan komunikasi (Geun & Park, 2019).

Kecerdasan emosional sangat mempengaruhi perilaku perawat dalam melayani pasien. Perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi, maka akan menunjukkan perilaku yang baik dalam melayani kebutuhan pasien, perawat akan lebih mampu mengontrol diri dari rasa marah pada saat berkomunikasi dengan pasien atau keluarga. Hal ini sesuai dengan pendapat Siregar et al., (2021) yang menjelaskan bahwa seseorang yang mampu mengendalikan diri dari emosi, mampu menyesuaikan diri dengan orang lain merupakan dasar keberhasilan untuk terwujudnya kinerja yang baik.

Kecerdasan emosional sangat diperlukan dalam suatu pekerjaan, karena dengan adanya kecerdasan emosional individu dapat berhubungan baik dengan pimpinan dan rekan kerja. Seorang perawat diharapkan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan bio, psiko, sosio dan spiritual pasien (Siregar et al., 2021). Hal terpenting untuk meningkatkan kecerdasan emosional adalah ketika perawat mampu mengontrol diri pada saat marah, ketakutan, berduka, rasa muak, gembira dan tersinggung.

Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar kinerja perawat pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan adalah buruk dalam menjalankan perannya sebagai perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kategori kinerja perawat buruk dengan persentase 53,5%, hal ini terjadi karena perawat tidak melakukan pekerjaannya sebaik mungkin dalam melayani kebutuhan pasien.

Hasil kinerja perawat di RSUD Bina Kasih Medan di peroleh bahwa perawat yang tidak pernah mencatat dengan ringkas dan jelas semua tindakan yang telah dilaksanakan ada sebesar 22,8%. Hal ini menunjukkan bahwa perawat tidak mencatat setiap tindakan keperawatan yang telah dilakukan perawat sebagai bukti sudah dikerjakan sehingga pendokumentasian asuhan keperawatan menjadi tidak lengkap. Kemudian dalam asuhan keperawatan, perencanaan yang di buat tidak terdiri dari penetapan prioritas masalah, tujuan dan rencana tindakan keperawatan sehingga prioritas untuk mengatasi masalah terkadang tidak sesuai dengan kebutuhan utama pasien.

Selain itu perawat tidak pernah berempati terhadap pasien dan keluarga sebesar 20,2%. Hal ini menunjukkan bahwa perawat tidak berempati dalam melayani pasien. Menurut Giménez-Espert et al., (2019) terampil dalam empati sangat membantu perawat dalam penyesuaian terhadap lingkungan dan hal yang baru untuk menghasilkan hal yang positif. Perawat yang menunjukkan rasa empati akan membantu psikis pasien karena pada dasarnya pasien datang ke rumah sakit dengan kondisi kesehatan yang tidak

baik dan memiliki beban pikiran terkait penyakitnya. Empati memiliki dampak yang dapat membantu pasien maupun keluarga untuk bersosialisasi karena empati mampu meningkatkan rasa percaya.

Selain empati, perawat juga dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien tidak berdasarkan SOP, ini terkait dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh perawat. Keadaan ini dapat dilihat pada perawat yang selalu melakukan tindakan keperawatan sesuai SOP hanya sebesar 13,2% dan tidak pernah sesuai SOP dalam melakukan tindakan keperawatan sebesar 9,6%. Dari 9,6% perawat yang tidak sesuai SOP dalam melakukan tindakan keperawatan lebih banyak ditemukan tidak mencuci tangan sebelum melakukan tindakan keperawatan dan sebagian tidak menggunakan sarung tangan pada saat memasang infus.

Kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan merupakan rangkaian kegiatan yang diberikan kepada pasien secara langsung di berbagai layanan kesehatan. Proses asuhan keperawatan tersebut terdiri dari: (1) pengkajian: proses pengumpulan informasi data pasien yaitu dari data subyektif atau obyektif; (2) diagnosa keperawatan: dengan menggunakan pertimbangan klinis membantu dalam perencanaan dan implementasi perawatan pasien; (3) perencanaan: rencana tindakan terkait pemilihan intervensi; (4) implementasi: langkah yang melibatkan pelaksanaan aktual dari intervensi keperawatan yang diuraikan dalam rencana asuhan; (5) evaluasi: menilai ulang untuk memastikan hasil yang diinginkan telah terpenuhi (Toney-Butler & Thayer, 2021).

Kinerja adalah merupakan hasil kerja yang diperoleh oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas dan beban kerja yang diberikan kepadanya atas dasar kemampuan dan pengalaman yang dimilikinya (Fardhoni, 2021). Baik atau buruknya kinerja perawat tergantung bagaimana perawat memaknai pekerjaannya karena seseorang yang melakukan pekerjaan dengan baik sesuai dengan perannya adalah orang yang bertanggung jawab terhadap tugasnya. Sesuai yang diungkapkan oleh Fukada (2018) bahwasanya *job specific task proficiency* merupakan salah satu dimensi dari kinerja, dimana dimensi menggambarkan perilaku yang berhubungan dengan tugas utama seseorang sesuai dengan perannya. Hal ini menjelaskan bahwa seorang perawat harus memiliki kinerja yang baik untuk membantu pemulihan kesehatan pasien.

Perawat dalam melaksanakan pekerjaannya dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu adanya sikap terhadap diri sendiri, kepercayaan diri, pekerjaan dan lingkungan pekerjaan. Perawat dalam melaksanakan tugasnya dapat diamati keterlibatannya dalam melakukan pekerjaan dan tanggung jawab terhadap organisasi seperti kehadiran/absensi, rasa memiliki organisasi, keterikatan pada organisasi, kepatuhan dan tanggung jawab terhadap tugas. Menurut Kharismasyah et al., (2021) bahwa salah satu bentuk keterlibatan perawat untuk kemajuan dalam bekerja yaitu dengan memberikan ide, menjalankan peraturan dan mendukung kebijakan instansi.

Fardhoni (2021) menjelaskan bahwa perawat yang memiliki kinerja baik biasanya akan mempunyai prestasi kerja yang baik, memiliki kompetensi dan rasa percaya diri yang tinggi. Perawat yang memiliki kinerja yang baik adalah kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Sejalan dengan pernyataan dari Alim et al., (2019) bahwa perawat yang melaksanakan pekerjaan dengan dengan baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh perawat.

Penelitian Öhman et al., (2017) menemukan bahwa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja perawat adalah dengan cara melakukan perbaikan secara terus menerus, meningkatkan kualitas pekerja dengan mengikuti pelatihan dan

pemberdayaan tenaga kerja perawat. Untuk meningkatkan kinerja perlu dibuat standar pencapaiannya melalui pernyataan tentang berbagai kondisi yang diharapkan ketika pekerjaan akan dilakukan. Beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja perawat adalah dengan sistem penilaian kinerja yang transparan, memenuhi hak karyawan, memberikan *reward* dan *punishment*, jenjang karir yang jelas, mengikuti pelatihan dan menjalin keakraban dengan sesama rekan kerja.

Pengaruh Kohesivitas Perawat terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan

Hasil penelitian menjelaskan bahwa perawat yang memiliki kohesivitas tinggi maka akan semakin meningkatkan kinerja perawat pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Tupamahu (2018) yang membuktikan bahwa ada pengaruh yang bermakna pada kohesivitas kelompok berkenaan dengan peningkatan kinerja karyawan. Menurut Riana (2019) perawat yang memiliki kohesivitas tinggi akan meningkatkan kualitas layanan dalam memberikan asuhan keperawatan karena perawat menganggap pekerjaan yang dilakukannya memiliki arti dalam kehidupannya, adanya rasa kebersamaan dapat membantu tim dalam menyelesaikan pekerjaannya. Untuk meningkatkan kohesivitas tim perlu adanya kesadaran individu atau kelompok terlibat dalam menyelesaikan pekerjaan. Kohesivitas tim kerja akan memberikan kenyamanan dalam bekerja sehingga perawat akan bekerja dengan lebih baik.

Kohesivitas perawat dapat memupuk tumbuhnya kinerja yang baik pada diri perawat. Hal ini dapat dibuktikan dengan kohesivitas perawat tinggi diperoleh kinerja perawat baik sebesar 76,6%. Keadaan ini memperlihatkan tingginya persentasi kinerja baik pada perawat dengan kohesivitas tinggi. Berdasarkan hasil penelitian ini tingkat kohesivitas perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pelaksana dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perawat. Pada kelompok perawat yang kohesivitasnya tinggi, maka setiap anggota perawat memiliki kinerja yang baik. Kohesivitas perawat di RSUD Bina Kasih Medan kategori rendah dengan nilai persentase 58,8%, tentu hal ini akan berdampak terhadap kinerja perawat. Dampak yang ditimbulkan jika kohesivitas perawat rendah yaitu perawat tidak akan bertahan bekerja dalam tim, bekerja lebih cenderung individu, perawat akan bermalasan dalam bekerja, beban kerja akan semakin banyak sehingga kinerja yang dihasilkan perawat akan cenderung buruk dan mengakibatkan angka kepuasan pasien akan rendah.

Keberhasilan di suatu tim dipengaruhi kinerja perawat, apabila hasil kinerja perawat baik maka kinerja sebuah perusahaan akan meningkat sebaliknya jika kinerja perawat buruk maka kinerja perusahaan akan menurun. Pengaruh kepribadian secara umum dan ciri-ciri tim tertentu terbukti dan jelas bagaimana hubungan antara kepribadian dan kekompakan tim bekerja yang mengarah pada kinerja tim. Penelitian yang dilakukan oleh Siregar et al., (2020) menjelaskan bahwa kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Paunova (2017) menjelaskan konsep diri berperan penting dalam mengurangi kendala di tempat kerja yang diterapkan dengan kohesivitas dan menunjukkan adanya pengaruh positif antara keseluruhan kohesivitas yang dinilai anggota tim terhadap kualitas pelayanan perawatan, artinya kohesivitas sangat relevan untuk meningkatkan kualitas perawatan. Kohesivitas perawat akan berdampak pada hal yang positif seperti hasil dalam penelitian ini bahwa kohesivitas berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja perawat. Kelompok yang kohesivitas

perawatnya tinggi maka tingkat ketertarikannya pada anggota tim semakin kuat sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja perawat. Perawat dengan kohesivitas tinggi akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien dan keluarga.

Pengaruh Kecerdasan Emosional Perawat terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan

Hasil penelitian menjelaskan bahwa perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi maka akan semakin meningkatkan kinerja perawat pelaksana dan sebaliknya perawat yang memiliki kecerdasan emosional rendah maka akan semakin menurunkan kinerja perawat pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Dipayanti & Pertiwi (2019) yang membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Kecerdasan emosional merupakan elemen terpenting untuk kinerja keperawatan karena semakin kompleks pekerjaan maka semakin penting kecerdasan emosional diperlukan.

Kinerja perawat dinilai tidak hanya dari kemampuan kerjanya saja tetapi dinilai dari kemampuan dalam mengelola diri serta mampu membina hubungan baik dengan orang lain. Sesuai dengan pernyataan Munir & Azam (2017), bahwa untuk memajukan suatu tim kerja maka kecerdasan emosional mempunyai peranan yang penting dalam membina hubungan antar manusia dan sekaligus berperan dalam meningkatkan kinerja. Sesuai dengan pendapat Siregar et al., (2021) bahwa orang yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi maka akan mampu menerima tantangan, lebih bertanggung jawab, produktif, optimis dalam menyelesaikan masalah dan semua ini sangat dibutuhkan di dalam lingkungan kerja.

Menurut Cabral et al., (2020) faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah kecerdasan intelegensi (IQ) dan kecerdasan emosional (EQ), tetapi yang lebih mempengaruhi untuk menghasilkan kinerja yang baik adalah kecerdasan emosional. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gong et al., (2019) yang menjelaskan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja seseorang. Kecerdasan emosional sangat memiliki pengaruh untuk meningkatkan karir dan kinerja yang baik dari pada kecerdasan pada umumnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tinggi pada perawat pelaksana terjadi karena kesanggupan perawat mengatasi emosi hingga berefek baik pada pengerjaan tugas, tanggap terhadap kata hati, mampu membatalkan kenikmatan sebelum sampai ke tujuan dan dapat lekas membaik dari desakan emosional. Kecerdasan emosional yang terjadi di RSUD Bina Kasih Medan RSUD Bina Kasih Medan dengan kategori rendah sebesar 49,1%, hasil ini akan berdampak terhadap pelayanan seperti perawat suka marah-marah sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman bagi pasien dalam menerima pelayanan, tidak ada rasa empati terhadap kondisi pasien dan hal ini yang akan menimbulkan ketidakpuasan pasien.

Hasil analisis terlihat bahwa ada 13 orang perawat dengan kecerdasan emosional tinggi tetapi memiliki kinerja buruk. Davidescu et al., (2020) menjelaskan bahwa yang mempengaruhi kinerja individu ada beberapa faktor, yaitu: terkait *salary* (imbalan), motivasi, kemampuan, kebutuhan, sifat, persepsi terhadap tugas, imbalan internal dan eksternal, serta persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja. Hasil penelitian yang dilakukan Gultom (2020) diperoleh bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan kecerdasan emosional berkontribusi terhadap efek gabungan variabel penting lainnya yang secara signifikan mempengaruhi kinerja perawat.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa ada 8 orang perawat dengan kecerdasan emosional dalam kategori rendah tetapi memiliki kinerja baik. Keadaan ini dapat terjadi karena walaupun perawat dengan kecerdasan emosional yang rendah namun perawat tersebut tetap berusaha bekerja dengan hasil yang optimal dapat melayani pasien, ini membuktikan bahwa perawat tersebut hanya mengontrol emosional yang kurang, namun tetap dia berusaha menunjukkan hasil kerja yang baik.

Hasil penelitian dan uraian di atas menegaskan bahwa setiap perawat harus meningkatkan kecerdasan emosional karena profesi seorang perawat selalu berinteraksi dengan banyak orang. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan harus dapat bekerjasama dengan pasien maupun keluarga dan tenaga interprofesional lainnya. Hal ini perawat diuntut harus memiliki kompetensi emosional yang tinggi karena akan mempengaruhi kinerja perawat dan kualitas layanan yang diterima oleh pasien dan keluarga sehingga akan berdampak pada loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

SIMPULAN

Kohesivitas dan kecerdasan emosional perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja perawat pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan adalah variabel kecerdasan emosional.

SARAN

Diharapkan Direktur rumah sakit dapat meningkatkan interaksi sesama perawat dengan melakukan supervisi secara periodik untuk meningkatkan kemampuan kerja, mengikuti pelatihan, memberikan penghargaan terhadap tim kerja yang memiliki kohesivitas tinggi dan membuat kegiatan secara kekeluargaan antara tim kerja perawat untuk mempererat hubungan interpersonal perawat.

Diharapkan juga kepada perawat pelaksana agar meningkatkan kohesivitas yang dimiliki, sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat dengan cara belajar dari keberhasilan tim dan selalu berpikiran positif terhadap kelompok karena untuk mencapai kinerja baik diperlukan kohesivitas yang tinggi.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar melakukan penelitian terkait hal-hal lain yang mempengaruhi kinerja perawat pelaksana seperti kondisi lingkungan kerja, peraturan, *sallary* dan beban kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adegboyega, L. O., Idowu, A. I., & Fagbemi, O. M. (2017). Relationship Between Emotional Intelligence and Attitude Towards Examination of Undergraduates at University of Ilorin. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, 5(1), 85–93.
https://www.researchgate.net/publication/323389999_Relationship_Between_Emotional_Intelligence_and_Attitude_Towards_Examination_of_Undergraduates_at_University_of_Ilorin
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 5(2), 165-181
<https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Cabral, A. M. R., Carvalho, F. M. P. O., & Ferreira, J. A. V. (2020). The Effect of Emotional and Cultural Intelligences on Networks' Behaviors in International

- SMEs: Evidence from Portugal. *Behavioral Sciences*, 10(11), 1-24. <https://doi.org/10.3390/bs10110163>
- Davidescu, A. A. M., Apostu, S. A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance Among Romanian Employees-Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*, 12(15) 1-53. <https://doi.org/10.3390/su12156086>
- Dewi, K. T. S. (2019). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Perawat. *Artha Satya Dharma*, 12(2), 167–176. <http://ojs.stie-satyadharm.ac.id/ojs/index.php/ASD/article/view/14/17>
- Dipayanti, K., & Pertiwi, I. R. (2019). Pengaruh Konflik dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat Wanita yang Sudah Menikah pada RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung. *Inovasi*, 6(1), 29-49. <https://doi.org/10.32493/inovasi.v6i1.y2019.p29-49>
- Fukada, M. (2018). Nursing Competency: Definition, Structure and Development. *Yonago Acta Medica*, 61(1), 1-7. <https://doi.org/10.33160/yam.2018.03.001>
- Geun, H. G., & Park, E. (2019). Influence of Emotional Intelligence, Communication, and Organizational Commitment on Nursing Productivity among Korean Nurses. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 30(2), 226–233. <https://doi.org/10.12799/jkachn.2019.30.2.226>
- Giménez-Espert, M.D.C., Prado-Gascó, V. J., & Valero-Moreno, S. (2019). Impact of Work Aspects on Communication, Emotional Intelligence and Empathy in Nursing. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27(3118), 1-7 <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2933.3118>
- Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital. *Frontiers in Psychology*, 10(2707), 1-11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02707>
- Gultom, E. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spritual dan Kecerdasan Intelektual terhadap Kinerja Perawat pada Masa Pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pangaraian Rokan Hulu. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 33–41. <http://dx.doi.org/10.35126/ilmn.v8i2.199>
- Indra, D., Iskandar, Y., & Faruk, M. (2019). Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kohesivitas dalam Kelompok Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Studi pada Lembaga Pemasarakatan Kelas II-B Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(4), 193-205. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/bmej/article/view/2367>
- Jamshed, S., & Majeed, N. (2019). Relationship between Team Culture and Team Performance Through Lens of Knowledge Sharing and Team Emotional Intelligence. *Journal of Knowledge Management*, 23(1), 90–109. <https://doi.org/10.1108/JKM-04-2018-0265>
- Kamassi, A., Boulahlib, L., Abd Manaf, N. H., & Omar, A. (2019). Emotional Labour Strategies and Employee Performance: The Role of Emotional Intelligence. *Management Research Review*, 43(2), 133–149. <https://doi.org/10.1108/MRR-03-2019-0097>
- Karem, M. A., Mahmood, Y. N., Jameel, A. S., & Ahmad, A. R. (2019). The effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Nurses' Performance. *Journal of Humanities and Social Sciences Reviews*. 7(6), 332–339. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7658>

- Kharismasyah, A.Y., Tata, E. E. T. N., & Aldiansyah, T. A. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional, *Organizational Citizenship Behavior*, Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Perawat RSUD Majenang. *Manajemen*, 15(1), 142–154. <https://doi.org/10.24127/jm.v15i1.595>
- Larasati, M. M., Pandjaitan, N. K., & Kuswanto, S. (2017). Pengaruh Kohesivitas dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan di Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 8(3), 207-220. <https://doi.org/10.29244/jmo.v8i3.22470>
- Lipscomb, S. T., Goka-Dubose, E., Hur, R. E. H., & Henry, A. (2019). Adverse Childhood Experiences, and Instability in Children's Care and Parents' Work. *Children and Youth Services Review*, 102, 243–250. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2019.05.008>
- Lukitasari, Y. E. (2020). Hubungan Antara Komitmen Organisasi dengan Kohesivitas Kelompok. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 8(1), 63-68. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/psikoneo/article/view/4859/pdf>
- Maharani, R., & Budianto, A. (2019). Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja dan Kinerja Perawat Rawat Inap Dalam. *Journal of Management Review*, 3(2), 327–332. <https://doi.org/10.25157/mr.v3i2.2614>
- Majima, T., Yamamoto, T., Sakai, I., Ikezaki, S., & Nagasaka, I. (2019). Job Satisfaction and Related Factors of Nurses in University Hospitals: Focusing on Collaborative Competency Factors. *Journal of Nursing Management*, 27(7), 1409–1415. <https://doi.org/10.1111/jonm.12822>
- Mariana, D. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien untuk Memilih Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 10(2), 145–162. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/P28VG>
- Munir, M., & Azam, R. I. (2017). Emotional Intelligence and Employee Performance : An Intervention Based Experimental Study. *Journal of Business & Economics*, 9(2), 1–19. <https://www.researchgate.net/publication/330133322>
- Öhman, A., Keisu, B. I., & Enberg, B. (2017). Team Social Cohesion, Professionalism, and Patient-Centeredness: Gendered Care Work, with Special Reference to Elderly Care - A Mixed Methods Study. *BMC Health Services Research*, 17(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2326-9>
- Qudsi, C. (2018). Kelompok dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Melalui Semangat Kerja sebagai Variabel Intervening pada Sutiasa Jamrud. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(1), 185-198. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/19143>
- Raghubir, A. E. (2018). Emotional Intelligence in Professional Nursing Practice: A Concept Review Using Rodgers's Evolutionary Analysis Approach. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(2), 126–130. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.03.004>
- Riana, L. W. (2019). Pengaruh Kerjasama Tim dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(1), 76–82. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/psikoneo/article/view/4708>
- Sagherian, K., Steege, L. M., Geiger-Brown, J., & Harrington, D. (2018). The Nursing Performance Instrument: Exploratory and Confirmatory Factor Analyses in Registered Nurses. *Journal of Nursing Research*, 26(2), 130-137. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000215>

- Schmutz, J. B., Meier, L. L., & Manser, T. (2019). How Effective is Teamwork Really? The Relationship Between Teamwork and Performance in Healthcare Teams: A Systematic Review and Meta-analysis. *BMJ Open*, 9(9), 1–16. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-028280>
- Siregar, D. A., Girsang, E., Lestari, S., Nasution, R., & Ginting, C. N. (2021). Efektifitas Pelatihan Kecerdasan Emosional terhadap Peningkatan Kecerdasan Emosional Perawat di Rumah Sakit Royal Prima Medan. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 7(1), 7–12. <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol7.Iss1.535>
- Siregar, P., Siregar, M., & Isnaniah. (2020). Pengaruh Kerjasama Tim dan Kompetensi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Permata Bunda Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 1–13. <http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/jimbi/article/view/378>
- Toney-Butler, T. J. & Thayer, J. M. (2021). *Nursing Process*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK499937/?report=printable>
- Tran, K. T., Nguyen, P. V., Dang, T. T. U., & Ton, T. N. B. (2018). The Impacts of the High-Quality Workplace Relationships on Job Performance: A Perspective on Staff Nurses in Vietnam. *Behavioral Sciences*, 8(12), 1-21. <https://doi.org/10.3390/bs8120109>
- Tupamahu, F. A. S. (2018). Kecerdasan Spiritual, Kohesivitas Kelompok sebagai Pendorong *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Karyawan. *Ekonomi Peluang*, 12(1), 29–50. <http://ejurnal.ukim.ac.id/index.php/peluang/article/view/323>
- Weldetsadik, A. Y., Gishu, T., Tekleab, A. M., Mekonnen Asfaw, Y., Girma Legesse, T., & Demas, T. (2019). Quality of Nursing Care and Nurses' Working Environment in Ethiopia: Nurses' and Physicians' Perception. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 10, 131–135. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2019.03.002>