

**KECERDASAN EMOSIONAL DAN STRES KERJA
HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN TINGKAT
STRES KERJA PERAWAT DI INSTALASI RAWAT DARURAT**

Anastasia Sari Kusumawati

Akademi Keperawatan Wiyata Husada Yogyakarta

Jl. Glendongan, Babarsari, Depok, Sleman, Yogyakarta 55281

e-mail: anastasia_kusumawati@yahoo.com atau anastasiakusumawati@gmail.com

ABSTRAK. Perawat yang bekerja di Instalasi Rawat Darurat (IRD) sangat rentan terhadap stres kerja. Stres kerja tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien, sehingga perawat membutuhkan kecerdasan emosional untuk mengatur suasana hati, mengendalikan stres, bertahan menghadapi frustrasi, dan mengendalikan dorongan hati. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik korelasi dengan pendekatan kuantitatif dan metode *cross sectional*, bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 25 responden dengan kriteria: tidak dalam masa cuti atau tugas belajar, bersedia menjadi responden, dan bukan kepala ruang. Penelitian dilakukan mulai tanggal 29 Juli 2006 sampai 9 Agustus 2006. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang negatif dan bermakna antara tingkat kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat di IRD RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Rata-rata tingkat kecerdasan emosional dan tingkat stres kerja masing-masing dalam kategori sedang yaitu 80% dan 76%. Uji hipotesis menggunakan korelasi *Product Moment* dengan $\alpha = 0,05$ didapatkan $r = -0,465$ dan $p = 0,019$.

Kata kunci: Frustrasi, kesedihan, kecerdasan, pasien.

**THE CORRELATION BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND THE
WORK STRESS LEVEL OF NURSE AT EMERGENCY INSTALLATION**

ABSTRACT. A nurse who works at the emergency ward is very susceptible to stress. Work stress which is faced by the nurse will influence the quality of nursing care. The nurse needs emotional intelligence for arranging mind ambience, managing stress, holding out in the frustration, and controlling mind desire. The study was aimed to identify the correlation between the emotional intelligence and the work stress level. The study was of descriptive analytic correlation by means of quantitative framework employing a cross sectional method. Data was gathered through questionnaires. The number of research subjects involved in this study was all 25 nurse practitioners. The study indicated there was a significant and negative correlation of emotional intelligence level to the work stress level. The average level of nurses' emotional intelligence and work stress was an medium category that is 80% and 76%. Hypothesis test was using Product Moment

correlation at a significance level of 95%. The calculation resulted $r=-0,465$ and $p=0,019$.

Key words: Frustration, sadness, intelligence, patient.

PENDAHULUAN

Tuntutan pekerjaan yang tinggi seringkali membuat seseorang stres berat. Kondisi ini masih bisa diperparah dengan faktor lingkungan yang tidak mendukung, sehingga sangat banyak pekerja yang merasa stres di tempat kerjanya.

Keperawatan gawat darurat mempunyai sifat multidimensi antara lain responsibilitas, fungsi, peran, dan keterampilan yang memerlukan latar belakang pengetahuan yang spesifik. Dimensi tersebut dapat dimanifestasikan melalui karakteristik peran, proses, dan tingkah laku dari perawat gawat darurat yang meliputi pengkajian, diagnosa, intervensi, dan manajemen kasus yang diperlukan bagi pasien dengan berbagai penyakit cedera.

Penelitian dari *National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)* menetapkan perawat merupakan profesi yang berisiko sangat tinggi terhadap stres. Profesi perawat mempunyai risiko yang sangat tinggi terpapar oleh stres, karena perawat memiliki tugas dan tanggungjawab yang cukup tinggi terhadap keselamatan nyawa manusia. Selain itu ia juga mengungkapkan pekerjaan perawat mempunyai beberapa karakteristik yang dapat menciptakan tuntutan kerja yang tinggi dan menekan. Hasil penelitian Numerof dan Abram's (dalam Bery, 1993) menyatakan, bahwa perawat di instalasi perawatan intensif dan unit gawat darurat memiliki tingkat stres lebih tinggi dibanding dengan perawat di unit lain. Stres kerja yang dihadapi oleh perawat akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

Emosi sangat erat kaitannya dengan kecerdasan emosional yang merupakan kemampuan seseorang untuk memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati (kegembiraan, kesedihan, dan kemarahan), tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, dan mengendalikan stres.

Instalasi Rawat Darurat RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sebagai pintu gerbang pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki tenaga perawat 26 orang terdiri dari 20 orang pegawai tetap dan 6 orang pegawai tidak tetap, dengan jumlah perawat tiap *shift-nya empat orang (kecuali shift pagi ditambah perawat magang)*, setiap bulan rata-rata menangani 1500 kasus pasien atau 50 kasus pasien dalam satu hari mulai dari tingkat tidak gawat sampai sangat gawat.

Hasil studi pendahuluan melalui wawancara kepada dua orang perawat IRD menunjukkan, bahwa saat ini stres kerja yang dialami perawat IPD RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sangat tinggi akibat banyaknya pasien yang harus ditangani, sedangkan keadaan ini tidak diimbangi dengan penambahan staf perawat, sehingga perawat harus bekerja lebih keras. Melihat banyaknya kasus, pasien dan kondisi kerja yang tidak stabil tiap harinya, diperlukan kecerdasan

emosional dari perawat instalasi rawat darurat dalam melakukan tugasnya sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan.

Makin kompleksnya tugas-tugas perawat di IRD membuat perawat sangat rentan mengalami distress dalam bekerja, sehingga perawat perlu memiliki kecerdasan emosional yang tinggi di dalam menghadapi berbagai kondisi kerja. Selain itu penting juga diketahui oleh para perawat mengenai adanya hubungan kecerdasan emosional dengan stres kerja, sehingga perawat dapat berupaya meningkatkan kecerdasan emosionalnya untuk mengelola stres kerja dengan baik. Melihat kondisi diatas, peneliti tertarik meneliti tentang "Hubungan kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat."

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan *deskriptif analitic corelasion dengan metode pendekatan cross sectional*. *Data yang dikumpulkan bersifat kuantitatif*.

Variabel yang digunakan untuk penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat dimana variabel satu adalah kecerdasan emosional dan variabel dua adalah tingkat stres kerja perawat Instalasi Rawat Darurat RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Data kecerdasan emosional responden dikumpulkan dengan kuesioner yang dibuat oleh Hariwijaya, dan data tentang tingkat stres kerja menggunakan instrumen dari Looker dan Gregson.

Penelitian dilakukan mulai tanggal 29 Juli 2006 sampai 9 Agustus 2006. Subjek penelitian berjumlah 25 orang (16 orang pria dan 9 orang wanita) yaitu semua perawat yang bekerja di Instalasi Rawat Darurat dengan kriteria: tidak sedang dalam masa cuti atau mendapat tugas belajar, bersedia menjadi responden dan bukan kepala ruang. Uji hipotesis menggunakan analisis korelasi *Product Moment dari Pearson dengan level of confidence interval 95% atau tingkat kesalahan 5 % ($\alpha = 0,05$)*.

HASIL

Karakteristik Responden

Pada Tabel 1, terlihat umur responden sebagian besar antara 21-30 tahun yaitu sebanyak 44%. Pendidikan sebagian besar AKPER sebanyak 88%, responden sebagian besar pernah mengikuti pelatihan kegawatdaruratan 1 kali yaitu sebanyak 48%, jenis kelamin responden sebagian besar pria sebanyak 64%. Masa kerja responden terbanyak lebih dari 5 tahun yaitu sebanyak 40%. Sebagian besar responden berstatus sebagai pegawai tetap yaitu 76%. Pendapatan/gaji yang diterima dari rumah sakit sebagian besar responden antara 1-2 juta yaitu 64%. Responden sebagian besar sudah berkeluarga yaitu sebanyak 68%.

Tabel 1. Karakteristik Perawat di IRD RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Bulan Juli–Agustus 2006 ($n=25$).

Karakteristik	Frek.	%
Usia (tahun)		
21-30	11	44%
31-40	10	40%
41-50	4	16%
Pendidikan terakhir		
Akademi Keperawatan (AKPER)	22	88%
Sekolah Perawat Kesehatan (SPK)	3	12%
Mengikuti pelatihan kegawatdaruratan		
Belum pernah	11	44%
1 kali	12	48%
2 kali	2	8%
Jenis kelamin		
Pria	16	64%
Wanita	9	36%
Lama Kerja		
< 1 tahun	7	28%
1-2 tahun	3	12%
3-4 tahun	5	20%
> 5 tahun	10	40%
Status pegawai		
Pegawai tetap	19	76%
Pegawai tidak tetap	6	24%
Penghasilan		
< Rp. 500.000	6	24%
Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000	3	12%
Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	16	64%
Status		
Sudah menikah	17	68%
Belum menikah	8	32%

Tingkat Kecerdasan Emosional Perawat di IRD RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 25 responden, sebagian besar yaitu 80% memiliki tingkat kecerdasan emosional sedang. Adanya variasi ini menunjukkan, bahwa emosi seseorang selalu dipengaruhi berbagai faktor baik dari dalam pribadi maupun faktor lingkungan. Kecerdasan emosional sendiri dapat

Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Tingkat Stres Kerja Perawat di Instalasi Rawat Darurat (Anastasia Sari Kusumawati)

dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain: negara, suku, agama, pandangan politik, individu (kepribadian, usia, jenis kelamin), dan lain sebagainya.

Tabel 2. Tingkat Kecerdasan Emosional Perawat di IRD RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Bulan Juli–Agustus 2006 ($n=25$).

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Kecerdasan Emosional rendah	3	12%
Kecerdasan Emosional sedang	20	80%
Kecerdasan Emosional tinggi	2	8%
Kecerdasan Emosional sangat tinggi	-	-
Total	25	100%

Tingkat Stres Kerja Perawat di IRD RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Tabel 3 menunjukkan sebagian besar yaitu 76% tingkat stres kerja perawat dalam kategori sedang. Daya tahan seseorang terhadap stres bergantung kondisi somato, psiko, dan sosial orang tersebut.

Tabel 3. Tingkat Stres Kerja Perawat di IRD RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Bulan Juli–Agustus 2006 ($n=25$).

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Stres Kerja rendah	-	-
Stres Kerja sedang	19	76%
Stres Kerja tinggi	6	24%
Stres Kerja sangat tinggi	-	-

Hubungan Antara Tingkat Kecerdasan Emosional dengan Tingkat Stres Kerja Perawat di IRD RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Pada Tabel 4 terlihat, bahwa sebagian besar responden memiliki kecerdasan emosional sedang dan stres kerja sedang sebanyak 68%. Hasil perhitungan normalitas sebaran untuk variabel kecerdasan emosional nilai $p=0,050$ yang berarti tersebar normal, sedangkan variabel stres kerja nilai $p=0,716$ yang berarti tersebar normal. Data yang telah diuji normalitas selanjutnya diolah dengan statistik parametris diuji korelasi menggunakan korelasi *Product Moment* dari *Pearson* (2-tail) mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja dengan $n=25$ dan tingkat kesalahan 5 % ($\alpha=0,05$) didapatkan hasil r hitung $=-0,465$ dan $p=0,019$, sehingga dapat ditarik kesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima, secara statistik ada hubungan yang negatif dan bermakna antara kecerdasan emosional dengan stres kerja sebesar $-0,465$.

Dari uji statistik diatas didapat, bahwa hipotesis dapat ditegakkan yaitu ada hubungan negatif dan bermakna antara tingkat kecerdasan emosional dengan

tingkat stres kerja. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional maka semakin rendah tingkat stres kerja.

Tabel 4. Hubungan Antara Tingkat Kecerdasan Emosional dengan Tingkat Stres Kerja Perawat di IRD RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Bulan Juli–Agustus 2006 ($n=25$).

Kecerdasan Emosional	Stres Kerja		Total	r	p
	Sedang	Tinggi			
	f (%)	f (%)	f (%)	-0,465	0,019
Rendah	1 (4%)	2 (8%)	3 (12%)		
Sedang	17 (68%)	3 (12%)	20 (80%)		
Tinggi	1 (4%)	1 (4%)	2 (8%)		
Total	19 (76%)	6 (24%)	25 (100%)		

PEMBAHASAN

Adanya variasi ini menunjukkan, bahwa emosi seseorang selalu dipengaruhi berbagai faktor baik dari dalam pribadi maupun faktor lingkungan. Kecerdasan emosional sendiri dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain: negara, suku, agama, pandangan politik, individu (kepribadian, usia, jenis kelamin), dan lain sebagainya.

Individu yang memiliki tingkat stres kerja sedang biasanya dicirikan dengan: Menunjukkan gejala stres; Bukan seorang *workaholic (gila kerja) tetapi punya kecenderungan untuk menjadi seperti itu; Menunjukkan perilaku tipe A ringan dan secara umum bisa mengatasi stres dengan sangat baik.*

Tujuh puluh enam persen responden yang memiliki tingkat stres kerja sedang, secara umum bisa mengatasi stres dengan sangat baik, tetapi 24% responden yang memiliki tingkat stres kerja tinggi dicirikan dengan: Menunjukkan banyak tanda stres; Seorang *workaholic (gila kerja); Menunjukkan perilaku tipe A dan tidak bisa mengatasi stres dengan baik.* Penting sekali dibahas mengenai dampak stres kerja yang berada pada tingkat sedang dan tinggi, pada tingkat sedang mungkin tidak akan bermasalah, karena mereka bisa mengatasi stres dengan sangat baik tetapi pada responden yang memiliki tingkat stres kerja tinggi perlu dikaji faktor-faktor penyebabnya. Stres kerja yang tinggi dapat disebabkan oleh banyak faktor antara lain faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor individu.

Dari uji statistik didapat, bahwa ada hubungan negatif dan bermakna antara tingkat kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja yang berarti makin tinggi tingkat kecerdasan emosional maka makin rendah tingkat stres kerja.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Looker dan Gregson yang menyatakan, bahwa emosi seseorang akan mempengaruhi ekspresi respon stres orang tersebut. Selebihnya juga dikatakan, bahwa stres bukanlah lingkungan

melainkan emosi/keadaan di dalam diri seseorang, cara yang seseorang pakai untuk berinteraksi dengan lingkungan akan menentukan seberapa besar dan tipe stres apa yang seseorang ciptakan untuk diri orang itu.

Dengan memiliki *Emotional Quotient (EQ) yang tinggi, seseorang dapat memotivasi diri, tidak mudah frustrasi dan yang terpenting mampu mengendalikan bahkan mengusir stres. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati (kegembiraan, kesedihan, dan kemarahan), tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan mengendalikan stres. Hal yang sama diungkapkan oleh Hariwijaya, bahwa agar kecerdasan emosional terjaga dengan baik, seseorang harus bisa melepaskan emosi negatif seperti marah dan frustrasi sehingga tidak menyebabkan stres.*

Tingkat stres kerja perawat yang sebagian besar yaitu 76% berada dalam kategori sedang dapat disebabkan karena perawat sudah dapat mengurangi jumlah dan jenis tuntutan pekerjaan serta membangun sumber-sumber kemampuan diri untuk mengatasi masalah atau tuntutan kerja yang dihadapi.

Perawat yang memiliki tingkat stres kerja dengan kategori tinggi sebanyak 24% dapat disebabkan karena jumlah tuntutan yang semakin meningkat atau perawat memandang tuntutan kerja yang dihadapi sebagai masalah yang sulit atau menantang. Stres kerja yang tinggi juga dapat disebabkan karena terlalu sedikitnya tuntutan kerja yang dihadapi perawat, yang dapat menyebabkan kebosanan dan frustrasi. Kebosanan dan frustrasi umumnya muncul ketika seseorang memasuki masa pensiun atau diberi pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan-kemampuan mereka. Lazarus dalam Berry dan Houston menyatakan, bahwa meskipun golongan umur berbeda, akan tetapi sama-sama memiliki tipe kepribadian A maka akan lebih rentan terkena stres.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil perhitungan normalitas sebaran untuk variabel kecerdasan emosional nilai $p=0,050$ yang berarti tersebar normal, sedangkan variabel stres kerja nilai $p=0,716$ yang berarti tersebar normal. Uji korelasi menggunakan korelasi Product Moment mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja dengan $n=25$ dan tingkat kesalahan 5 % ($\alpha=0,05$) didapatkan hasil r hitung = -0,465 dan $p=0,019$, sehingga dapat ditarik kesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima, secara statistik ada hubungan yang negatif dan bermakna antara kecerdasan emosional dengan stres kerja sebesar -0,465.

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Ada hubungan yang negatif dan bermakna antara tingkat kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja.
2. Tingkat kecerdasan emosional perawat IRD RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dalam kategori sedang.

3. Tingkat stres kerja perawat IRD RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dalam kategori sedang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Melihat gambaran tingkat kecerdasan emosional yang sedang maka dipandang perlu melakukan pelatihan tentang kecerdasan emosional dengan menggunakan metode simulasi yang aplikatif.
2. Melihat gambaran tingkat stres kerja yang sedang maka dipandang perlu melakukan pelatihan tentang manajemen stres yang baik.
3. Mengingat keterbatasan dalam penelitian ini antara lain hanya menggunakan kuesioner, untuk itu kepada peneliti berikutnya agar lebih menyempurnakan penelitian dengan metode yang lebih lengkap baik dengan penambahan metode observasi dan wawancara dalam menilai tiap variabel penelitian.
4. Dalam penelitian tentang hubungan kecerdasan emosional didapatkan hubungan yang bermakna dengan tingkat stres kerja, sehingga perlu adanya penelitian untuk mengenali secara dalam tentang faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja perawat IRD.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktur RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian; Bapak Mariyono S.W., S.Kp., M.Si., Bapak Syahirul Alim, S.Kp., dan Ibu Sri Setiyarini, S.Kp. yang telah memberikan saran dan masukan bagi penulis. Demikian juga kepada Jurnal Sosiohumaniora Lemlit Unpad yang telah *me-review hasil penelitian ini*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Bery, L.M. & Houston, J.P. (1993). *Psychology at work*. WBC Brown and Bechmark. Indianapolis.

Goleman, D. (2004). *Emotional intelligence; Kecerdasan emosional, mengapa ei lebih penting daripada IQ*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Hariwijaya (2005). *Tes EQ: Tes kecerdasan emosional*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Looker, T. & Gregson, O. (2005). *Managing stress: Mengatasi stres secara mandiri*. Baca! baca buku, buku baik. Yogyakarta.

Maramis, W.F. (1999). Catatan ilmu kedokteran. Airlangga University Press. Surabaya.

Robbin, S.P. (1998). Organizational behavior concept, controversies, and application. 8th ed. Prentice Hall Inc. New Jersey.

Selye, H. (1983). Selye's guide to stress research. Van Nastrand Company. Inc. USA.

Sheridan, C.L. & Rachmacher, S.A. (1992). Health psychology, challenging the biomedical model. John Wiley and Son Inc. Canada.

Sheehy, Susan B. (1992). Emergency nursing: Principles and practice. Mosby Year Book. St. Louis.

Schultz & Schultz (1994). Psychology and work today; an Introduction to industrial and organizational.

Sugiyono (2005). Statistika untuk penelitian. CV Alfabeta. Bandung.

Internet

GloriaNet (2006). Tips dunia kerja: 7 kiat meningkatkan kecerdasan emosional di kantor. Akses 2 Februari 2006. <http://www.glorianet.org/lowongan/tip-35htm/>.

GloriaNet (2006). Dunia kerja: Kenali gejala orang stres di kantor. Akses 27 Februari 2006. <http://www.glorianet.org/lowongan/arti-103.html>.

Iis (2002). Adversity quotient pengukuran menghadapi kesulitan. Senin, 23 Agustus 2004. Akses 2 Februari 2006. Sriwijaya Post New Copyright@Sriwijaya Post.