

HUBUNGAN KONFLIK PERAN GANDA, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT PASIEN LANSIA

¹Waode Khofifah Endarwati, ^{2*}Sri Susanty, ³Adius Kusnan

¹Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Indonesia

²Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Fakultas Kedokteran, Universitas Halu Oleo, Indonesia

³Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Fakultas Kedokteran, Universitas Halu Oleo, Indonesia

Email: ¹wkhofifah06@gmail.com, ²sri.susanty@uho.ac.id, ³adiuskusnan.fkuho@gmail.com

*Korespondensi: Sri Susanty

ABSTRAK

Latar belakang: Perawat yang bertugas merawat lansia memiliki peran penting dalam memastikan kesejahteraan fisik, mental, dan emosional para lansia di rumah sakit dan puskesmas. Dukungan diberikan untuk membantu lansia baik yang sehat maupun sakit agar dapat mencapai derajat kesehatan yang baik. Kinerja perawat sangat mempengaruhi citra pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas perawatan yang diberikan. Konflik peran ganda, beban kerja yang berlebihan, dan kecerdasan emosional dalam memberikan asuhan keperawatan pada lansia sangat berpengaruh kepada kinerja perawat, sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan beban kerja terhadap kinerja perawat pada pemberian layanan keperawatan pasien lanjut usia. Metode: Desain Penelitian ini menggunakan cross sectional korelasi deskriptif dengan tehnik proportional random sampling. Kuesioner termasuk nama, umur, jenis kelamin, pendidikan, masa kerja, kuesioner konflik peran ganda, kecerdasan emosional, beban kerja dan kuesioner kinerja perawat. Penelitian ini dilakukan di beberapa fasilitas kesehatan yaitu di rumah sakit dan Puskesmas dengan jumlah sampel 128 orang. Uji analisis yang digunakan adalah Chi Square dan regresi logistic berganda. Hasil: Terdapat hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja perawat ($p=0.009$), dan ada hubungan antara beban kerja dengan kinerja perawat ($p=0.026$). Adapun kecerdasan emosional adalah variable yang paling berpengaruh dengan kinerja perawat ($p=0.027$). Namun, konflik peran ganda dinilai tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja perawat dalam memberikan layanan keperawatan pada pasien lanjut usia. Kesimpulan: Para pemimpin dan penentu kebijakan perlu memberikan perhatian khusus kepada perawat yang memiliki beban kerja yang berlebih dan kecerdasan emosional dalam memberikan pelayanan Kesehatan pada lansia.

Kata kunci: Beban Kerja, Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional, Kinerja Perawat, Perawat Lansia.

ABSTRACT

Background: The performance of nurses tasked with caring for the elderly is greatly influenced by the quality of the services provided. Nurse performance is influenced by several factors, namely: ability, motivation, support received, job existence and nurses' organizational relationships in carrying out their duties to provide health services to patients. Method: This study employed a cross-sectional descriptive correlation design, with random sampling technique. Surveys were administered to assess the performance of nurses. The surveys included questions about the nurses' personal information, professional experience, and other factors that may affect their performance. The study was carried out at multiple healthcare facilities, specifically hospitals and health centers, with a sample size of 128 individuals. The employed analytical methods are Chi Square and multiple logistic regression. Results: There is a significant correlation between emotional intelligence and nurse performance ($p=0.009$), as well as between workload and nurse performance ($p=0.026$). Emotional intelligence is the most influential factor on nurse performance, with a statistically significant impact ($p=0.027$). Nevertheless, the presence of dual role conflict is not deemed to have a substantial correlation with the performance of nurses in delivering nursing services to senior patients. Conclusion: There exists a notable association between emotional intelligence and nurse performance ($p=0.009$), as well as between workload and nurse performance ($p=0.026$). Emotional intelligence has the greatest influence on nurse performance, with a statistically significant impact ($p=0.027$). However, the existence of dual role conflict is not considered to have a significant association with the performance of nurses in providing nursing services to elderly patients.

1. PENDAHULUAN

Perawat merupakan salah satu profesi di rumah sakit dalam memberikan pelayanan Kesehatan (Hasanah & Maharani, 2022). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 pasal 1 ayat 1 tentang keperawatan, bahwa perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi Keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kemenkes RI, 2019). *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa jumlah perawat diseluruh dunia sebanyak 27,9 juta pada tahun 2020 (World Health Organization, 2020). Pada tahun 2019 proporsi tenaga keperawatan di Indonesia sebanyak 29,23% (Kemenkes RI, 2019; Safir et al., 2021). Adapun di Sulawesi Tenggara pada tahun 2021, jumlah perawat tercatat sebanyak 7.408 perawat sedangkan di Kota Kendari sebanyak 1.430 perawat (Badan Pusat Statistik, 2021).

Peningkatan jumlah lansia perlu mendapatkan perhatian masyarakat maupun tenaga profesional karena lansia beresiko mengalami berbagai gangguan kesehatan khususnya penyakit degeneratif, untuk itu diperlukan program peningkatan derajat kesehatan lansia agar dampak negatif dari tingginya usia harapan hidup di Indonesia dapat dikurangi (Faridah, 2019).

Kinerja perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni: kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan dan hubungan organisasi perawat dalam melakukan tugas untuk memberikan layanan kesehatan kepada pasien (Hasanah & Maharani, 2022). Penurunan kinerja perawat sangat mempengaruhi citra pelayanan suatu rumah sakit di masyarakat. Pelayanan keperawatan yang buruk menimbulkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan rumah sakit (Kurniawan & Syah, 2020).

Beban kerja perawat merupakan seluruh aktivitas yang dilakukan perawat selama bertugas, baik langsung maupun tidak langsung (kegiatan produktif) dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Cucu et al., 2019). Beban kerja yang berlebihan dan tidak ditangani dengan baik akan menyebabkan burnout dan stress tinggi,

penurunan Kesehatan fisik dan mental, tingkat turnover yang tinggi (Dall'Ora et al., 2015; Peter, 2019). Apabila kinerja tidak maksimal akan mempengaruhi kepuasan pasien dan penurunan kualitas pelayanan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu profit center dari rumah sakit (Handarizki, 2019).

Akibat terjadinya konflik peran yang dirasakan oleh kaum wanita yang bekerja, akan berdampak kepada keluarga dan lingkungan sekitarnya, juga pada institusi dimana perawat melakukan pekerjaannya seperti di Rumah sakit maupun di Puskesmas yang jika tidak ditangani secepatnya dapat menyebabkan terjadinya penurunan kepuasan kerja dan peningkatan stress akibat kerja (Darwis, 2022).

Kecerdasan emosional membantu seorang perawat dalam memberikan pelayanan yang benar dan baik serta efektif. Sehingga seorang perawat harus memiliki kecerdasan emosional agar mampu mengendalikan emosinya dengan baik agar mampu memberikan pelayanan secara maksimal (Wahyuni, 2021). Masalah kecerdasan emosional yang terabaikan akan berdampak kepada menurunnya kualitas interaksi dengan pasien, stress dan burnout, komunikasi yang buruk dalam tim, serta penurunan kesejahteraan psikologis (Codier & Codier, 2015; Rego et al., 2007).

Konflik peran ganda, kecerdasan emosional, beban kerja yang berlebihan akan mempengaruhi kinerja perawat yang dialami seorang perawat akan mengurangi kemampuan perawat untuk memberikan perhatian yang diperlukan oleh para lansia yang membutuhkan perlakuan khusus.

Model adaptasi Roy adalah sistem adaptif yang terus menerus berusaha untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan lingkungan, baik internal maupun eksternal. Konflik peran ganda dan beban kerja dapat dianggap sebagai stresor eksternal yang mengharuskan perawat untuk beradaptasi. Kecerdasan emosional dapat dilihat sebagai mekanisme internal yang membantu perawat mengatasi stres dan berfungsi secara optimal (Roy & Andrews, 1999).

Konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan beban kerja terhadap kinerja pada perawat yang memberikan layanan

keperawatan pada pasien lanjut usia di Kendari, sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan beban kerja terhadap kinerja perawat pada pemberian layanan keperawatan pasien lanjut usia di Kendari.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan di beberapa fasilitas kesehatan, antara lain Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas dan puskesmas (Puskesmas Lepo-Lepo dan Puskesmas Abeli). Desain penelitian ini menggunakan penelitian cross sectional dengan pendekatan deskriptif korelasional. Sampel penelitian berjumlah 188 orang yang semuanya adalah perawat yang bekerja di bangsal rawat inap dan klinik lansia di Rumah Sakit Daerah dan Puskesmas (Puskesmas). Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel acak proporsional. Perawat yang belum menikah dan menolak untuk berpartisipasi dalam penelitian ini memenuhi kriteria eksklusi, sedangkan perawat perempuan dan yang sudah menikah memenuhi kriteria inklusi. Sampel yang direkrut berjumlah total 128 responden.

Setelah mendapat persetujuan dari institusi dan memenuhi kriteria yang diperlukan, perawat diberikan penjelasan yang komprehensif tentang tujuan penelitian dan metodologi yang digunakan untuk pengumpulan data. Perawat yang bertanggung jawab atas perawatan lansia wajib mengisi formulir persetujuan sebelum menerima kuesioner. Setiap responden mengisi kuesioner mereka sendiri. Setiap orang membutuhkan waktu sepuluh hingga lima belas menit. Setelah itu, responden menyimpan kuesioner yang telah diisi dalam kotak terkunci. Data dikumpulkan dari tanggal 3 Februari hingga 26 Februari 2024

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Kuesioner demografi dan karakteristik meliputi usia, pendidikan, lama bekerja, agama, lama menikah, suku bangsa, jumlah anak, status perkawinan, status pekerjaan, dan pendapatan.

Kuesioner konflik peran ganda menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Greenhaus & Buetell, 1985 lalu di modifikasi dari Sawiji, 2017, dan Kurniawan, 2020, terdiri dari 15 pertanyaan dengan pilihan jawaban “sangat setuju, setuju, netral,

tidak setuju, dan sangat tidak setuju”. Rentang skor 15-75. Tidak terjadi konflik peran ganda jika responden memperoleh skor 15-44 dan terjadi konflik peran ganda jika responden memperoleh skor 45-75. Nilai *cronbach alpha* 0.942. Kuesioner kecerdasan emosional dapat dikategorikan dan dikualifikasikan menjadi 5 kategori, yaitu: Sangat Setuju (SS = 5), Setuju (S = 4), Netral (N = 3), Tidak Setuju (TS = 2), Sangat Tidak Setuju (STS = 1). Kuesioner ini menggunakan kuesioner yang dimodifikasi dari Sawiji, 2017 dan Novia, 2018. Jumlah pertanyaan terdiri dari 15 pertanyaan. Rentang skor 15-75. Tidak baik jika responden memperoleh skor 15-44 dan baik jika responden memperoleh skor 45-75. Jumlah pertanyaan terdiri dari 15 pertanyaan kuesioner kecerdasan emosional dan dikatakan reliabel dengan nilai *Cronbach alpha* 0.966. Kuesioner beban kerja oleh Nursalam, 2017 terdiri dari 13 item pertanyaan dan dikualifikasi dalam 5 kategori yaitu: Sangat Setuju (SS=5), Setuju (S=4), Netral (N=3), Tidak Setuju (TS=2), Sangat Tidak Setuju (STS=1). Skor terendah adalah 13 dan tertinggi adalah 65. Beban kerja ringan jika responden memperoleh skor 13-38. Responden beban kerja berat blah memperoleh skor 39-65. Nilai *Cronbach alpha* adalah 0.942. Kuesioner kinerja perawat menggunakan Buanawati, 2019, dan dimodifikasi dengan terdiri dari 17 pertanyaan dengan pilihan jawaban “sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju”. Kuesioner kinerja perawat dan dikatakan reliabel dengan nilai *Cronbach alpha* 0,957.

Uji univariat dilakukan untuk melihat jumlah dan persentase setiap variable pada demografik dan karakteristik data. Uji Chi-square digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel independen dengan dependen. Analisis regresi logistik berganda dilakukan untuk mengetahui variabel independen mana yang paling kuat mempengaruhi variabel dependen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Analisis Univariat

Pada tabel 1 data demografi dan karakteristik menunjukkan dari 128 responden kelompok umur terbanyak adalah yang berumur 31-40 tahun dengan jumlah 57

responden (44,5%) dan terkecil adalah kelompok umur >40 tahun dengan jumlah responden 5 (3,9%). Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien lanjut usia adalah perawat yang berstatus profesi sebanyak 81 orang (63,3%), sisanya terbagi menjadi D3 (20%), S1/D4 (14%), dan Magister (2,3%). Dari 128 responden pengalaman kerja perawat sebanyak 56,3% adalah 1-10 tahun dengan presentase beragama Islam sebesar 91,4%. Rata-rata lama perkawinan 1-10 tahun (60,9%), sehingga secara keseluruhan suku perawat terbagi menjadi masing-masing 50% dari Kendari dan luar Kendari dengan jumlah anak terbanyak hanya 1 orang (41,4%) untuk masing-masing suku perawat yang bekerja terhadap pemberian pelayanan keperawatan pada pasien lanjut usia. Sedangkan untuk status perkawinan, secara umum mayoritas responden berstatus perkawinan bersuami yaitu sebanyak 125 orang (97%) dengan status kepegawaian sebagian besar adalah PNS/ASN (66%). Rata-rata penghasilan perawat tertinggi sebesar 3-5 juta sebanyak 76 orang (59%). Sedangkan untuk distribusi frekuensi konflik peran ganda perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien lanjut usia sebanyak 38,3% yang mengalami konflik peran ganda, sisanya sebanyak 61,7% tidak mengalami konflik peran ganda. Terdapat 21,1% perawat memiliki kecerdasan emosional yang kurang dan 82,8% memiliki beban kerja berat dengan kinerja kurang baik sebanyak 18,8%.

Tabel 1. Demografik Dan Karakteristik Data

Variabel	(n)	(%)
Usia		
20-30	35	27.3
31-40	57	44.5
41-50	31	24.2
>50	5	3.9
Tingkat Pendidikan		
Diploma	26	20.3
Sarjana	18	14.1
Professional	81	63.3
Magister	3	2.3
Lama kerja		
1-10 tahun	72	56.3
11-20 tahun	40	31.3
>20 tahun	16	12.5
Agama		
Islam	117	91.4
Kristen	10	7.8

Hindu	1	0.8
Lama Perkawinan		
1-10 tahun	78	60.9
11-20 tahun	38	29.7
>20 tahun	12	9.4
Suku		
Kendari	64	50
Bukan Kendari	64	50
Jumlah anak		
1	53	41.4
2	36	28.1
3	29	22.7
4	5	7
5	1	0.8
Status Pernikahan		
Memiliki suami	125	97.7
Duda/cerai	3	2.3
Status Pekerjaan		
PNS	85	66.4
Non- PNS	43	33.6
Pemasukan		
<3 Juta	29	22.7
3-5 Juta	76	59.4
>5 Juta	23	18
Konflik Peran Ganda		
Terdapat konflik	49	38.3
Tidak terdapat konflik	79	61.7
Kecerdasan Emosional		
Buruk	27	21.1
Baik	101	78.8
Beban Kerja		
Ringan	22	17.2
Berat	106	82.8
Kinerja Perawat		
Buruk	24	18.8
Baik	104	81.3

Analisis Bivariat

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 49 responden (100%) mengalami konflik peran ganda yang mengakibatkan sebanyak 10 responden (20,4%) memiliki kinerja kurang dan 29 responden (79,6%) memiliki kinerja baik. Sementara itu dari 79 responden (100%) tidak terdapat konflik peran ganda yang menyebabkan perawat berkinerja kurang baik yaitu sebanyak 14 responden (17,7%) dan 65 responden (82,3%) yang menyebabkan kinerja baik. Hal ini dapat diketahui bahwa hubungan kedua variabel bernilai (p -value = 0,438). Dari 27 responden (100%) yang memiliki kecerdasan emosional kurang baik, sebanyak 10 responden (37%) memiliki kinerja kurang dan 17 responden (21,9%) memiliki kinerja baik. Sementara itu dari 87

responden (100%) yang memiliki kecerdasan emosional baik, sebanyak 14 responden (17,7%) memiliki kecerdasan emosional kurang dan 87 responden (82,1%) memiliki kecerdasan emosional baik. Dapat dilihat bahwa hubungan kedua variabel bernilai (p -value = 0,009). Pada variabel kinerja perawat, sebanyak 22 responden (100%) yang memiliki beban kerja ringan yang menyebabkan kinerja perawat kurang baik, sebanyak 8 responden (36,4%) dan 14 responden (63,6%) yang memiliki kinerja baik. Sementara itu, dari 106 responden (100%) yang memiliki beban kerja berat yang menyebabkan kinerja perawat kurang baik, sebanyak 16 responden (15,1%) dan 90 responden (86,1%) yang memiliki kinerja baik. Dapat dilihat bahwa nilai hubungan kedua variabel bernilai (p -value = 0,026).

Analisis Multivariat

Berdasarkan tabel 3, dilakukan analisis regresi logistik terhadap 2 kandidat variabel yaitu kecerdasan emosional (0,027) dan beban kerja (0,089) yang berhubungan dengan kinerja perawat dalam memberikan

pelayanan keperawatan pada pasien lanjut usia di Kota Kendari. Namun dari keseluruhan variabel tersebut, didapatkan bahwa variabel kecerdasan emosional paling berhubungan (berpengaruh) terhadap kinerja perawat dibandingkan variabel lainnya, dengan nilai Wald sebesar 4,872 artinya setiap satuan kecerdasan emosional akan memberikan pengaruh sebesar 4,872 terhadap kinerja perawat dibandingkan variabel lainnya. Begitu pula besaran kekuatan variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan variabel lainnya dengan nilai Exp (B) sebesar 3,074 artinya setiap satuan kecerdasan emosional akan memberikan pengaruh sebesar 3,074 terhadap kinerja perawat dibandingkan variabel lainnya dan berpeluang memiliki kekuatan yang lebih besar dibandingkan variabel lainnya dengan nilai C.I for Exp (B) antara 1,134 – 8,332, artinya setiap satu unit kecerdasan emosional akan memberikan peluang kekuatan pengaruh antara 1,134 – 8,332 terhadap kinerja perawat.

Tabel 2. Hubungan Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan pada Pasien Lanjut Usia di Kota Kendari

Variabel	Kinerja Perawat				Total n	p-value
	buruk		baik			
	n	%	n	%		
Konflik Peran Ganda						
Terdapat konflik	10	20.4	39	79.6	49	0,438
Tidak terdapat konflik	14	17.7	65	82.3	79	
Kecerdasan Emosional						
Buruk	10	37	17	21.9	27	0,009
Baik	14	13.9	87	82.1	101	
Beban Kerja						
Ringan	8	36.4	14	63.6	22	0,026
berat	16	15.1	90	86.1	106	

Tabel 3. Hubungan Gabungan Antara Variabel Independen Dan Variabel Dependen

Variabel	B	Wald	Sig.	Exp (B)	95% CI	
					Lower	Uper
Kecerdasan Emosional	1.123	4.872	0.027	3.074	1.134	8.332
Beban Kerja	0.926	2.890	0.089	2.524	0.864	7.339
Constant	-2.115	3.231	0.072	0.121		

3.2 Pembahasan Hubungan Konflik Peran Ganda dengan Kinerja Perawat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang tidak memiliki konflik peran ganda berpotensi menyebabkan kinerja

perawat menjadi baik dan menyebabkan kinerja perawat menjadi buruk. Hasil penelitian pada responden menunjukkan bahwa konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja perawat menjadi baik.

Konflik peran ganda merupakan konflik yang terjadi pada gender perempuan, dimana perempuan dituntut untuk mampu berperan ganda antara mengerjakan pekerjaan di kantor dan mengurus keluarga. Hal tersebut menuntut adanya waktu tambahan antara pekerjaan di kantor dan mengurus keluarga di rumah. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, sebagian besar responden meskipun merasa lelah setelah pulang kerja atau sering lembur hingga pulang larut malam, namun responden tetap mampu menjalankan tugasnya dengan baik sebagai seorang istri maupun ibu (Suri & Rino, 2023).

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian lain yang melaporkan bahwa perawat yang tidak mengalami konflik peran ganda tetapi kinerjanya buruk yaitu sebanyak 14 orang dengan presentase (17,7%) dikarenakan faktor individu seperti kemampuan dan keterampilan, faktor organisasi yaitu kepemimpinan, sistem penghargaan dan motivasi (Mariati & Raming, 2019) menyatakan bahwa perawat yang tidak mengalami konflik peran ganda tetapi menyebabkan kinerja perawat menurun yaitu faktor individu mengenai kemampuan dan keterampilan dan faktor organisasi yaitu kepemimpinan, sistem penghargaan dan motivasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Momonto et al. (2021), berdasarkan variabel pengaruh konflik kerja perawat pada kategori rendah sebanyak 29 orang mengalami konflik kerja pada kategori rendah sebesar 62,1% lebih besar dibandingkan pada kategori cukup yaitu 27 orang mengalami konflik kerja pada kategori tinggi sebesar 59,3%. Dengan nilai $p = 1,000$, karena nilai $p < 0,05$ maka secara statistik tidak terdapat pengaruh konflik kerja terhadap kinerja perawat. Pada konflik peran ganda, perawat yang tidak memiliki konflik peran ganda memiliki pengaruh yang lebih kuat yang menyebabkan kinerja perawat menjadi baik atau kinerja perawat menjadi kurang baik dengan presentase kinerja perawat yang baik sebesar 82,3% dan kinerja perawat yang buruk sebesar 17,7%. Hasil uji statistik menggunakan chi square pada konflik peran ganda diperoleh nilai $p = 0,438$, dimana nilai $p > \alpha (0,05)$ artinya tidak terdapat hubungan antara konflik peran ganda dengan kinerja perawat. Perawat wanita telah

mampu meminimalisir konflik peran ganda yang terjadi dan dapat bertindak secara profesional dengan tidak mencampurkan kepentingan pekerjaan dengan kepentingan keluarga. Selain itu, adanya toleransi yang diberikan oleh pasangan dan keluarga telah membantu meminimalisir terjadinya konflik peran ganda (Mariati & Raming, 2019).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfia et al. (2023) menyatakan bahwa konflik peran ganda terhadap kinerja perawat tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat, dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$ sehingga hipotesis 1 ditolak. Namun hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan and Sinurat (2020) yang menyatakan bahwa hasil uji statistik chi square menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh peran ganda terhadap kinerja perawat wanita di Rumah Sakit Umum Advent Medan tahun 2020 dengan nilai $p \text{ value} = 0,013 (p < 0,005)$. Pada hasil penelitian ini responden yang tidak memiliki konflik peran ganda masih lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang memiliki konflik peran ganda, namun responden tersebut tetap berkinerja baik. Meskipun responden yang tidak memiliki konflik peran ganda lebih banyak, namun hal ini perlu mendapat perhatian khusus guna mengurangi konflik peran ganda. Yang perlu dilakukan untuk mengurangi konflik peran ganda adalah pemberi pelayanan harus memperhatikan pembagian tugas perawat sehingga tidak ada perawat yang beban kerjanya berlebihan sehingga tanggung jawab perawat perempuan tidak seberat perawat yang memiliki peran ganda.

Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Perawat

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan dalam mengatur emosi, membangun emosi, dan memahami emosi diri sendiri. Hal ini sangat dibutuhkan dalam pekerjaan sebagai perawat yang setiap harinya akan berhadapan dengan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang baik menyebabkan kinerja perawat menjadi baik sebanyak 87 responden dengan presentase (82,1%) sedangkan responden dengan kinerja perawat yang kurang baik sebanyak 14

responden dengan presentase (13,9%). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa responden yang memiliki kecerdasan emosional yang kurang baik menyebabkan kinerja perawat menjadi baik sebanyak 17 responden dengan presentase (21,9%) dan yang menyebabkan kinerja perawat menjadi kurang baik sebanyak 10 responden dengan presentase (37%). Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, sebagian besar responden menyadari perasaan emosional yang dimilikinya, mengenali perasaan ketika mengalami perubahan suasana hati dan menyadari perubahan suasana hatinya. Hal ini sangat membantu kinerja perawat ketika memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Pada analisis bivariat terdapat angka ekstrim dimana perawat memiliki kecerdasan emosional kurang baik tetapi kinerja baik sebanyak 17 orang dengan presentase (21,9%). Perawat yang kecerdasan emosionalnya kurang baik dan kinerjanya baik kemungkinan dikarenakan adanya dukungan dari rekan kerja dan pimpinan yang baik sehingga mampu menghasilkan kinerja yang baik (Zainaro, 2017). Selain itu terdapat 14 orang perawat yang kecerdasan emosionalnya baik tetapi kinerjanya kurang baik yaitu sebanyak 14 orang (13,9%). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zainaro (2017) perawat yang memiliki kecerdasan emosional rendah dan kinerjanya kurang baik disebabkan karena perawat kurang memiliki motivasi kerja dan masa kerja yang kurang lama.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Illustri (2021) dimana dari 29 responden perawat yang terlibat dalam penelitian, mayoritas responden memiliki kecerdasan emosional (EQ) dalam kategori tinggi dan memiliki kinerja tinggi sebanyak 19 orang atau 66% sedangkan sebanyak 10 responden atau 34% memiliki kecerdasan emosional rendah dan memiliki kinerja rendah.

Dari segi kecerdasan emosional, responden dengan kecerdasan emosional baik memiliki pengaruh yang lebih kuat dalam menyebabkan kinerja perawat menjadi baik maupun buruk, dengan presentase baik sebesar 82,1% dan presentase buruk sebesar 13,9%. Namun dari hasil uji statistik menggunakan chi square diperoleh nilai $p = 0,009$ yang berarti nilai $p < \alpha (0,05)$ artinya

terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat.

Perawat merupakan salah satu profesi yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat atau lebih tepatnya pasien sehingga harus mampu mengendalikan emosi, pikiran dan perilaku dalam menghadapi berbagai kasus pasien serta memahami kondisi sesama rekan perawat (Rannu et al., 2023). Kecerdasan emosional juga berpengaruh terhadap kinerja karena individu dengan kecerdasan emosional yang baik akan memiliki kemampuan dalam menyelesaikan konflik dan emosinya sendiri serta bagaimana mengaplikasikan emosinya saat berhadapan dengan orang lain. Perawat tidak dapat dipisahkan dari pelayanan langsung dengan pasien yang memerlukan perasaan emosional yang mendalam terhadap pekerja (Anggraheny et al., 2020). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriyati and Al Qodri (2022). Berdasarkan hasil uji parsial, variabel kecerdasan emosional (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) pegawai Puskesmas Rantau Panjang. Hal ini terlihat dari nilai thitung ($10,511$) $>$ t_{tabel} ($2,048$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang mana variabel kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Puskesmas Rantau Panjang. Apabila kecerdasan emosional semakin baik maka kinerja pegawai puskesmas jarak jauh juga akan semakin baik. Namun hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2021) dimana berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa mengenali emosi tidak memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap mutu pelayanan keperawatan. Hal ini dikarenakan perawat merasa belum mampu menerima sudut pandang orang lain karena disibukkan dengan pekerjaan rutin melayani pasien sehingga waktu untuk bersosialisasi sangat terbatas, namun tetap memiliki rasa empati yang tinggi terhadap pasien dan mendengarkan keluhan kesah pasien (Wahyuni, 2021). Pada hasil penelitian ini responden dengan kecerdasan emosional baik lebih banyak dibandingkan dengan yang memiliki kecerdasan emosional kurang, hal ini tentu saja sangat membantu kinerja perawat. Responden memahami bahwa

kecerdasan emosional sangat penting dalam kinerja seorang perawat.

Hubungan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat

Beban kerja merupakan sejumlah tugas yang harus diselesaikan oleh seseorang. Beban kerja sangat mempengaruhi kinerja seorang perawat, beban kerja dapat memberikan dampak terhadap bagaimana pelayanan keperawatan diberikan kepada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang berat menyebabkan kinerja perawat menjadi baik sebanyak 90 orang dengan presentase (86,1%) dan 16 orang diantaranya menyebabkan kinerja perawat menjadi kurang baik dengan presentase (15,1%). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa responden dengan beban kerja yang ringan menyebabkan kinerja perawat menjadi baik sebanyak 14 orang dengan presentase (63,6%) dan kinerja perawat menjadi kurang baik sebanyak 8 orang dengan presentase (36,4%).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tulasi et al. (2021) dilaporkan bahwa perawat yang memiliki beban kerja yang ringan tetapi memiliki kinerja yang kurang baik. Hal ini disebabkan karena kurangnya rasa tanggung jawab dari perawat itu sendiri serta kurangnya keterampilan dan pengetahuan dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Selain itu, terdapat 90 perawat dengan beban kerja berat namun kinerjanya baik (86,1%). Beban kerja mempengaruhi kinerja perawat yang merupakan hasil kerja dari pelayanan asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat. Meskipun perawat memikul beban kerja yang berlebihan, namun apabila terdapat motivasi individu, kondisi dan fasilitas kerja yang memadai serta dukungan eksternal yang baik bagi perawat, maka perawat dengan kondisi beban kerja yang lebih banyak tetap dapat menghasilkan kinerja yang baik (Azis & Rosidawati, 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febrina et al. (2020) yang menunjukkan bahwa dari 31 perawat dengan beban kerja tinggi ditemukan (61,3%) memiliki kinerja yang baik dan juga ditemukan beban kerja tinggi (32,5%) dengan kinerja yang buruk dan dari 43 perawat (38,7%) beban kerja rendah dengan kinerja yang baik ditemukan 67,5% memiliki beban kerja rendah dengan kinerja yang buruk. Dari

sisi beban kerja, responden dengan beban kerja yang berat memiliki pengaruh yang lebih kuat menyebabkan kinerja menjadi baik maupun kurang baik, dengan beban kerja yang lebih berat menyebabkan kinerja menjadi baik dengan presentase 86,1%, sedangkan kinerja perawat menyebabkan kinerja perawat menjadi buruk dengan presentase 15,1%. Hasil uji statistik chi square, diperoleh nilai $p = 0,026$, dimana nilai $p < \alpha (0,05)$ artinya ada hubungan antara beban kerja dengan kinerja perawat. Ada beberapa hal yang mengurangi beban kerja perawat, sehingga walaupun beban kerjanya berat tidak mempengaruhi kinerjanya, dan mereka tetap dapat menjalankan kinerjanya dengan baik, seperti hubungan kerja antar perawat yang baik, jam kerja yang tidak memberatkan perawat, penjadwalan waktu tugas perawat dapat disesuaikan dengan aktivitas perawat yang informal dan sehari-hari, proses tukar-menukar jadwal antar perawat dapat terlaksana dan sebagian besar pasien yang dirawat menjadi tenang dan dapat diarahkan. Beberapa kondisi tersebut menunjukkan bahwa beban kerja perawat tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat (Budhiawan et al., 2015). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rannu et al. (2023) yang menunjukkan bahwa sebagian besar perawat IGD menghadapi beban kerja yang berat, jadwal kerja yang padat, tingkat kecemasan yang tinggi akibat interaksi yang terus-menerus dengan pasien dan lingkungan, serta tekanan psikologis dan fisik yang membuat mereka rentan terhadap respons emosional. Namun, hal ini tidak berdampak negatif pada kinerja mereka; sebaliknya, hal ini tidak terlepas dari lingkungan emosional. Penelitian serupa dilakukan oleh Malawat et al. (2019) mengenai kinerja perawat; mereka memperoleh nilai koefisien sebesar 0,697 dengan tingkat signifikansi 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja memiliki dampak yang cukup besar dan positif terhadap kinerja perawat. Selain itu, hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang substansial antara beban kerja dan kinerja perawat dalam kehidupan pribadi mereka. Sebaliknya, hasil penelitian Andira (2023) menunjukkan bahwa beban tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Angkatan Laut Dokter Komang Makes Belawan ($p = 0,980$,

>0,05). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan memiliki beban kerja berat dibandingkan dengan partisipan yang memiliki beban kerja ringan; meskipun demikian, semua partisipan berhasil melaksanakan tanggung jawabnya. Hal ini perlu menjadi perhatian serius bagi pemberi layanan untuk memastikan bahwa perawat diberikan beban kerja yang sesuai dengan kemampuannya dan tidak melebihi kapasitasnya.

Pengaruh Paling Dominan terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil uji bivariat pada penelitian ini, faktor risiko yang menjadi kandidat uji regresi logistik adalah variabel konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan beban kerja. Berdasarkan uji analisis regresi logistik 2 variabel kandidat yaitu kecerdasan emosional (0,027) dan beban kerja (0,089) berhubungan dengan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien lansia di Kota Kendari. Namun dari semua variabel tersebut, didapatkan bahwa variabel kecerdasan emosional merupakan variabel yang paling berhubungan (berpengaruh) terhadap kinerja perawat dibandingkan variabel lainnya, dengan nilai Wald sebesar 4,872, artinya setiap satuan kecerdasan emosional akan memberikan pengaruh sebesar 4,872 terhadap kinerja perawat dibandingkan variabel lainnya.

Begitu pula besarnya kekuatan variabel kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang lebih besar dibandingkan variabel lainnya dengan nilai Exp (B) sebesar 3,074 artinya setiap satuan kecerdasan emosional akan memberikan pengaruh sebesar 3,074 terhadap kinerja perawat dibandingkan variabel lainnya dan berpotensi mempunyai kekuatan yang lebih besar dibandingkan variabel lainnya dengan nilai C.I untuk Exp (B) antara 1,134 – 8,332 artinya setiap satuan kecerdasan emosional akan memberikan peluang kekuatan pengaruh antara 1,134 – 8,332 terhadap kinerja perawat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat korelasi antara tingkat kecerdasan emosional yang ditunjukkan oleh perawat dengan efektivitas mereka dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien geriatri di Kota

Kendari. Terdapat korelasi antara tingkat beban dan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada populasi lanjut usia di Kota Kendari. Adapun konflik peran ganda dan kinerja perawat di Kota Kendari yang memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien lanjut usia tidak berhubungan.

Pengembangan program pelatihan kecerdasan emosional dan manajemen beban kerja diperlukan untuk kualitas pelayanan keperawatan. Penyesuaian kebijakan rasio perawat-pasien dan kebijakan pengembangan kesejahteraan emosional diperlukan sebagai implikasi bagi kebijakan. Di butuhkan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh kecerdasan emosional, investigasi tentang konflik peran ganda, serta eksplorasi manajemen beban kerja untuk implikasi bagi penelitian dimasa depan.

REFERENCES

- Alfia, N., Noerchoidah, N., & Harjanti, D. (2023). Faktor-faktor penentu keberhasilan kinerja perawat. *BBM (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 9(2), 164-175.
- Andira, D. L. (2023). Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit TNI Angkatan Laut Dokter Komang Makes Belawan. *Institut Kesehatan Helvetia Medan*.
- Anggraheny, H. D., Lahdji, A., & Faridatul, W. (2020). Kecerdasan emosional: Implikasi terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. *Medica Arteriana (Med-Art)*, 2(2), 108-114.
- Azis, A., & Rosidawati, R. (2023). Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Turnover Intention Pada Karyawan Kontrak Urusan Keuangan Di Rumah Sakit X Tahun 2023. *BEST Journal (Biology Education, Sains and Technology)*, 6(2), 738-744.
- Badan Pusat Statistik. (2021). Jumlah tenaga Kesehatan Menurut Kabupaten/Kota, di Sulawesi Tenggara, 2021. <https://sultra.bps.go.id/publication/2022/12/30/e394341233610e7a0e360f49/statistik-penduduk-lanjut-usia-provinsi-sulawesi-tenggara-2021.html>
- Budiawan, I. N., Suarjana, K., & Wijaya, I. P. G. (2015). Hubungan kompetensi, motivasi dan beban kerja dengan kinerja

- perawat pelaksana di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 3(2), 143-149.
- Codier, E., & Codier, D. (2015). A model for the role of emotional intelligence in patient safety. *Asia-Pacific journal of oncology nursing*, 2(2), 112-117.
- Cucu, Nuraeni, H., & Muryani, A. (2019). Analisis beban kerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit gigi mulut Universitas Padjadjaran tahun 2018. *Jsk*, 4(4), 164-172.
- Dall'Ora, C., Griffiths, P., Ball, J., Simon, M., & Aiken, L. H. (2015). Association of 12 h shifts and nurses' job satisfaction, burnout and intention to leave: findings from a cross-sectional study of 12 European countries. *BMJ open*, 5(9), e008331.
- Darwis, A. M. (2022). Hubungan konflik peran ganda terhadap kinerja pada pekerja perempuan di kota Makassar. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 8(2), 16-21. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v8i2.11448>.
- Faridah, F. (2019). Upaya peningkatan kesehatan lanjut usia melalui program pelatihan senam lansia bugar. *Jurnal Abdimas Kesehatan (JAK)*, 1(1), 61. <https://doi.org/10.36565/jak.v1i1.21>
- Febrina, T., Edward, Z., & Nasution, N. (2020). Hubungan beban kerja dengan kinerja perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Harapan Bunda Kota Batam. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 3(2), 316-326.
- Handarizki, H. W. (2019). Analisis beban kerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Sidoarjo. *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)*, 2(3), 39-47. <https://doi.org/10.32672/makma.v2i3.1495>
- Hasanah, R., & Maharani, C. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(1), 75-82. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/IJPHN>
- Hasibuan, E. K., & Sinurat, L. R. E. (2020). Pengaruh peran ganda terhadap kinerja perawat. *Jurnal Kesehatan*, 11(Special Issue HKN), 308-314.
- Illustri. (2021). Kecerdasan Emosional (Eq) dengan kinerja perawat dalam pendokumentasian asuhan keperawatan. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 8(3), 286-290.
- Kemkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 26 tahun 2019. 224(11), 122-130.
- Kurniawan, R. N., & Syah, K. K. (2020). Kinerja perawat Di RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. *Jurnal Promotif Preventif*, 3(1), 58-68.
- kerja melalui kelelahan kerja terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 14(3), 306-312. <https://doi.org/10.35892/jikd.v14i3.246>
- Mariati, L. H., & Raming, E. (2019). Hubungan konflik peran ganda dengan kinerja perawat wanita di puskesmas dampak kabupaten Manggarai timur tahun 2019. *Jurnal Wawasan Kesehatan*, 4(1), 41-50. <https://stikessantupaulus.ejournal.id/JWK/article/view/59>
- Mamonto, M., Nurbaety, Hamzah, W., & Syam, N. (2021). Pengaruh konflik dan stres kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan di ruang perawat RSUD Kinapit Kotamobagu. *Window of Public Health Journal*, 8(2), 478-485. <https://doi.org/10.36376/bmj.v8i1.163>
- Peter, M. S. (2019). *Registered Nurse Burnout and Retention Strategies in Texas Hospitals* [Capella University].
- Rannu, M., Ismanto, & Kurniadi, H. (2023). Pengaruh kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap kinerja perawat (Studi pada perawat IGD dan ICU RSB Guluh / BLUD Kolaka SMS Berjaya). *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(4), 217-234. <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i4.1318>
- Rego, A., Sousa, F., Pina e Cunha, M., Correia, A., & Saur- Amaral, I. (2007). Leader self-reported emotional intelligence and perceived employee creativity: An exploratory study. *Creativity and innovation management*, 16(3), 250-264.
- Roy, C., & Andrews, H. (1999). The Roy adaptation model Stamford. CT: *Appleton & Lange*.
- Safir, N., Mursal, M., Akbar, Y., & Abrar, A.

- (2021). Tingkat pengetahuan perawat tentang lima momen kebersihan tangan. *Lentera : Jurnal Ilmiah Kesehatan Dan Keperawatan*, 4(2), 80–86. <https://doi.org/10.37150/jl.v4i2.1443>
- Supriyati, & Qodri, B. Al. (2022). Konflik peran ganda dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Puskesmas Kab Merangin. *Jurnal Manajemen Sains*, 2(1), 41–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.36355/jms.v2i1.741>
- Suri, A., & Rino. (2023). Pengaruh konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja perawat wanita di RSUD Prof. DR. MA Hanafiah, SM Batusangkar. *Universitas Negeri Padang*, 02(2), 664–674. <https://eprints.ukmc.ac.id/8542/23/EM-2018-1822027-Chapter2.pdf>
- Tulasi, M., Sinaga, M., & Kenjam, Y. (2021). Faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. *Media Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 90–98. <https://doi.org/10.35508/mkm.v3i1.2990>
- Wahyuni, H. (2021). Analisis pengaruh emotional quotient (EQ) terhadap kualitas pelayanan perawat di Puskesmas Sekota Pasuruan. *YUME: Journal of Management*, 4(2), 315–326. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.734>
- World Health Organization. (2020). State of the world's nursing 2020: Investing in education, jobs and leadership. In *Who*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240003279>
- Zainaro, M. A. (2017). Hubungan kecerdasan emosi dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Alimuddin Umar Kabupaten Lampung Barat. *Jurnal Kesehatan Holistik (The Journal of Holistic Healthcare)*, 11(3), 162–166.

