

## **Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spritual, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Keseharan (Studi Kasus Pada Tenaga Kesehatan RSI Unisma)**

**Arbin Takimpo \*)**

**Nurhidayah \*\*)**

**Ratna Tri Hardaningtyas \*\*\*)**

**Email : [arbintakimpo11@gmail.com](mailto:arbintakimpo11@gmail.com)**

**Universitas Islam Malang**

### *Abstract*

*This study aimed to analyze the influence of emotional intelligence, spiritual intelligence, and work environment on the performance of health services by healthcare workers at RSI Unisma. The research was conducted using a survey method with 54 respondents and employing a saturated sampling technique. The data analysis method used in this study was quantitative data analysis using multiple linear regression analysis. The data testing used was partial hypothesis testing (t-test). The results showed that emotional intelligence and work environment had a significant positive effect on the performance of health services, while spiritual intelligence did not have a significant effect. In conclusion, improving emotional intelligence and enhancing the work environment can improve the performance of health services by healthcare workers at RSI Unisma, but increasing spiritual intelligence does not have a significant impact on the performance of health services.*

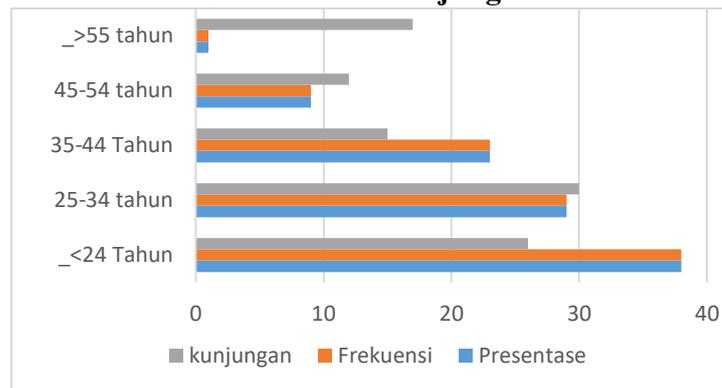
**Keywords :** *Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence, Work Environment, and Health Service Performance*

### **Pendahuluan**

Setiap Perusahaan yang didirikan memiliki tujuan yang ingin dicapai. Tujuan Perusahaan akan dapat tercapai dengan adanya peran sumber daya manusia sebagai faktor eksternal yang mengatur jalannya perusahaan. Adapun perusahaan yang dibuat berdasarkan visi untuk keberlanjutan dan kepentingan manusia dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Manusia dikatakan sebagai sumber daya penting karena bagaimana pun adanya teknologi yang canggih, manusia merupakan pelaku utama dalam teknologi itu sendiri. Sumber daya manusia yang unggul akan berpengaruh pada cara perusahaan membuat sebuah kebijakan yang tepat agar bersaing dengan perusahaan lain yang semakin kompetitif. Sebuah kebijakan yang dibentuk akan membantu dalam pengambilan keputusan manajemen adalah kinerja sumber daya manusianya tersebut, sehingga nantinya akan berdampak kepada kemampuan perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan lain dan juga mampu mempertahankan kekokohan perusahaan itu sendiri.

Menurut Ratna et al (2020) Rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi harapan masyarakat. Penurunan jumlah pasien Peristi RSI Unisma Malang sebanyak 119 pasien pada Juni 2019 dan nilai BOR pada tahun 2019 juga rendah yaitu 15,1%-46,8% masih jauh dibawah standar (60-85%) menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien pada Peristi masih rendah dari standar nasional. Kunjungan pasien yang rendah berkaitan dengan kepuasan terhadap pelayanan yang berkualitas.

Rumah Sakit Islam (RSI) Unisma Malang merupakan rumah sakit tipe C dengan kapasitas 117 tempat tidur dan sudah terakreditasi KARS versi 2024 pada tahun 2016 dengan predikat Paripurna menggunakan Starkes. RSI Unisma memiliki 72 tenaga medis, 141 tenaga perawat serta 81 tenaga penunjang medis dan non medis lainnya.

**Gambar.1 Jumlah kunjungan Pasien**

Sumber: Data Pengunjung Pasien Rsi Unisma 2016

Berdasarkan table 1.1 diatas menunjukkan bahwa dari 100 pengguna jasa yang berpartisipasi dalam penelitian ini berusia  $\leq 24$  tahun (38%), hal ini menunjukkan pengguna jasa yang berkunjung merupakan usia dewasa awal. Pada usia dewasa awal sudah dapat memutuskan sendiri atas suatu tindakan yang diambil dan masih terus berkembang dalam pengambilan suatu keputusan berdasarkan pengetahuan, pandangan dan pengalaman sehingga akan mempengaruhi penilaian untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pengguna jasa laki-laki dan perempuan menunjukkan jumlah hampir seimbang yaitu laki-laki 51% dan perempuan 49%, hal ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan dalam mengambil keputusan untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan khususnya dalam mengambil obat di instalasi farmasi. Pengguna jasa berpendidikan SMU (35%) dan sarjana (36%), hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan berpengaruh terhadap pengetahuan, daya tangkap, informasi, sikap dan minat terhadap suatu pilihan. Dalam hal ini pilihan dalam memanfaatkan layanan jasa di instalasi farmasi. Bekerja sebagai karyawan swasta 43%, pekerjaan ada hubungan dengan pendapatan seseorang untuk berperilaku dalam menentukan pelayanan yang diinginkan.

Pengguna jasa berasal dari wilayah Dinoyo yang berjarak lebih dari 1 km - 5 km (46%) dari RSI Unisma. Umumnya pengguna jasa telah berkunjung ketiga kali ke instalasi farmasi (30%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa RSI Unisma adalah masyarakat sekitar yang sudah mengenal dan memanfaatkan jasa pelayanan yang disediakan serta pengguna jasa yang puas terhadap pelayanan sehingga bersedia kembali berkunjung ke instalasi farmasi RSI Unisma.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan kesehatan (Studi kasus pada tenaga kesehatan RSI UNISMA)”**.

## Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis Kinerja Pelayanan Kesehatan

Kinerja pelayanan kesehatan mencakup produktivitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna kepada masyarakat baik pelayanan kuratif, preventif, promotif dan rehabilitatif (Mukti, 2017).

### Kecerdasan Emosional

Menurut (Goleman, 2016:43) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mempertahankan motivasi diri sendiri, menghadapi kemunduran, mengendalikan dorongan hati, menahan kesenangan, mengatur suasana hati, dan mengelola stres sehingga tidak mengganggu kemampuan untuk bernalar, berempati, dan berdoa.

### Kecerdasan Spritual

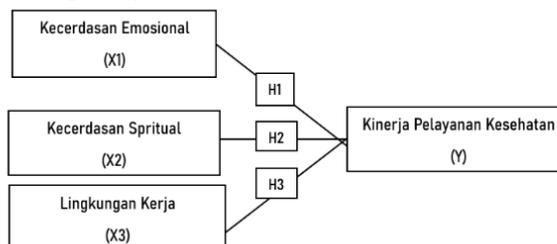
Kecerdasan Spiritual (SQ) merupakan sesuatu dalam diri yang bersifat kerohanian atau kejiwaan. Jung mengatakan, “dari sekian banyak pasien yang peneliti hadapi, tak satupun dari mereka yang problem utamanya 13 bukan karena pandangan religius, dengan kata lain mereka sakit karena tidak ada rasa beragama dalam diri mereka, apalagi semuanya sembuh setelah bertekuk lutut di hadapan agama.”( Ihsan, 2012:9).

### Lingkungan Kerja

Menurut Novitasari, Djaelani, Hardaningtyas (dalam Nitisemito 2015) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi diri pekerja dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Sedangkan menurut Nitisemito dalam Nuraini lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya (Nitisemito,2013:75).

### Kerangka Konseptual

**Gambar.2 Model Penelitian**



Berdasarkan kerangka konseptual pada gambar 2.1, penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independennya yaitu kecerdasan emosional, kecerdasan spritual, dan lingkungan kerja (X). Sedangkan variabel dependennya adalah kinerja pelayanan Kesehatan.

- X1** = Kecerdasan Emosional
- X2** = Kecerdasan Spritual
- X3** = Lingkungan Kerja
- Y** = Kinerja Pelayanan Kesehatan

### Hipotesis Penelitian

- H1 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelayanan kesehatan
- H2 : Kecerdasan spritual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelayanan kesehatan
- H3 : Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelayanan kesehatan

### Metode Penelitian

Menurut sugiyono (2015:14) metode penelitian kuantitatif adalah sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme* digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis pada data-data numerika (angka) yang selanjutnya diolah dengan metode statiska dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya (Sugiyono, 2015:80). Penelitian ini, 54 pasien RSI Unisma adalah populasi. Dikarenakan ukuran populasi yang sangat kecil, teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini disebut sampling jenuh. Karena itu, sampel yang dibandingkan dengan keseluruhan populasi berjumlah 54 orang. Koefisien korelasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengklasifikasikan variabel yang diamati.

### Teknik Analisis

Beberapa teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi : Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t, dan Uji Koefisien Determinasi.

### Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel terikat dan variabel bebas :

1. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja pelayanan kesehatan (Y).
2. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat baik pengaruh positif maupun negatif. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosioanal (X1), kecerdasan spritual (X2) dan lingkungan kerja (X3).

### Hasil Penelitian Dan Pembahasan

#### Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) yang lebih besar jika dibandingkan dengan nilai kritis koefisien korelasi (r tabel). Hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan item pernyataan yang digunakan telah memenuhi syarat validitas, sehingga layak untuk digunakan dalam mengumpulkan data penelitian.

**Tabel.1 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Indikator	r Hitung	r tabel N=54, a = 5%	Keterangan
Y	Y1	0,608	0.2632	Valid
	Y2	0,741		Valid
	Y3	0,809		Valid
	Y4	0,693		Valid
	Y5	0,777		Valid
X1	X1.1	0,658	0.2632	Valid
	X1.2	0,777		Valid
	X1.3	0,732		Valid
	X1.4	0,818		Valid
	X1.5	0,753		Valid
X2	X2.1	0,666	0.2632	Valid
	X2.2	0,794		Valid
	X2.3	0,764		Valid
	X2.4	0,807		Valid
X3	X3.1	0,807	0.2632	Valid
	X3.2	0,719		Valid
	X3.3	0,807		Valid
	X3.4	0,696		Valid

Sumber : Data diolah SPSS 25, 2024

#### Uji Reliabilitas

Berdasarkan Tabel.2 hasil uji reliabilitas diketahui bahwa semua variabel penelitian memiliki koefisien *Alpha Cronbach* di atas nilai ambang batas minimum 0,6. Nilai *Alpha Cronbach* untuk variabel kinerja pelayanan kesehatan adalah 0,778, kecerdasan emosional 0,800, kecerdasan spritual 0,756, dan lingkungan kerja 0,749. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini telah reliabel.

**Tabel.2 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja Pelayanan Kesehatan (Y)	0,778	Reliabel
Kecerdasan Emosional(X1)	0,800	Reliabel
Kecerdasan Spritual (X2)	0,756	Reliabel
Lingkungan Kerja (X3)	0,749	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS 25, 2024

**Uji Normalitas**

Berdasarkan hasil uji normalitas data dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov berada di atas 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi normalitas data. Dengan kata lain, data pada model regresi terdistribusi secara normal dan layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

**Tabel.3 Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		Unstandardized Residual 54
Normal Parameters,a,b	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,79047657
Most Extreme Differences	,140	,100
	,088	,100
	-,140	-,075
Test Statistic		,100
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Data diolah SPSS 25, 2024

**Uji Multikolinearitas**

Berdasarkan hasil uji asumsi multikolinearitas, diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional (X1) memiliki nilai tolerance 0,409 dan VIF 2,445, variabel kecerdasan spritual (X2) memiliki nilai tolerance 0,424 dan VIF 2,375, sedangkan variabel lingkungan kerja (X3) memiliki nilai tolerance 0,375 dan VIF 2,667. Melihat output uji multikolinearitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya multikolinearitas.

**Tabel.4 Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	,409	2,445	Bebas multikolinearitas
X2	,424	2,375	Bebas multikolinearitas
X3	,375	2,667	Bebas multikolinearitas

Sumber : Data diolah SPSS 25, 2024

**Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan uji glejser diketahui seluruh variabel penelitian ini memiliki nilai sig > 0,05 dengan nilai sig pada variabel kecerdasan emosional 0,678, nilai sig kecerdasan spritual sebesar 0,934, dan nilai sig lingkungan kerja sebesar 0,941. Jika nilai sig > 0,05 maka dinyatakan bebas heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian ini dinyatakan bebas heteroskedastisitas.

**Tabel.5 Uji Heteroskedastisitas**

	Sig	Keterangan
Kecerdasan Emosional X1	,678	Bebas Heteroskedastisitas
Kecerdasan Spritual X2	,934	Bebas Heteroskedastisitas
Lingkungan Kerja X3	,941	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah SPSS 25, 2024

**Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Berdasarkan hasil analisis maka model regresi pada penelitian ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Koefisien regresi X1 sebesar 0,287 mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel kecerdasan emosional, dengan anggapan variabel lainnya tetap, akan diikuti oleh peningkatan pada variabel kinerja pelayanan kesehatan.

- Koefisien regresi X2 sebesar 0,143 mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel kecerdasan emosional, dengan anggapan variabel lainnya tetap, akan diikuti oleh peningkatan pada variabel kinerja pelayanan kesehatan.
- Koefisien regresi X3 sebesar 0,428 menunjukkan bahwa peningkatan pada variabel lingkungan kerja, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap, berkorelasi positif dengan peningkatan variabel kinerja pelayanan kesehatan. Koefisien regresi X3 = 0,428 yang berarti apabila lingkungan kerja meningkat sementara variabel lain dianggap konstan, maka kinerja pelayanan kesehatan akan mengalami peningkatan.

**Tabel.6 Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficientsa					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	5,429	2,215		2,451	,018
X1	,287	,153	,367	1,871	,067
X2	,143	,172	,124	,830	,410
X3	,428	,177	,385	2,420	,019

Sumber : Data diolah SPSS 25, 2024

**Uji t**

Berdasarkan tabel.6 hasil uji t dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai t hitung variabel kecerdasan emosional (X1) = 1.871 atau  $> t_{table} = 1.673$ . Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan kesehatan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 (H1) terbukti, yaitu kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelayanan kesehatan.
- Nilai t hitung variabel kecerdasan spritual (X2) sebesar = 0.830 atau  $< t_{table} = 1.673$ . Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan spritual berpengaruh negatif signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan kesehatan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 (H2) terbukti, yaitu kecerdasan emosional berpengaruh negative signifikan terhadap kinerja pelayanan kesehatan.
- Nilai t hitung variabel lingkungan kerja (X3) = 2.420 atau  $> t_{table} = 1.673$ . Hal ini menunjukkan bahwa perilaku inovatif berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan kesehatan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 (H3) terbukti, yaitu lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pelayanan kesehatan.

**Tabel.7 Uji t**

Coefficientsa					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	5,429	2,215		2,451	,018
X1	,287	,153	,367	1,871	,067
X2	,143	,172	,124	,830	,410
X3	,428	,177	,385	2,420	,019

**Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)**

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi R<sup>2</sup> pada penelitian ini, diperoleh nilai *adjusted R square* sebesar 0,496. Hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan variabel independen, yaitu kecerdasan emosional, kecerdasan spritual, dan lingkungan kerja, memberikan kontribusi pengaruh secara bersama-sama sebesar 49,6% terhadap variabel dependen yaitu kinerja pelayanan kesehatan. Sisanya sebesar 50,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model regresi penelitian ini. Dengan demikian, ketiga variabel independen secara simultan cukup berpengaruh signifikan dan mendominasi variabel dependen kinerja pelayanan kesehatan.

**Tabel.8 Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,724 <sup>a</sup>	,525	,496	1,84341
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				

Sumber : Data diolah SPSS 25, 2024

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan**

Penelitian di RSI Unisma mengungkapkan hubungan positif yang menarik antara kemampuan mengelola emosi dengan kinerja pelayanan kesehatan. Semakin baik pengendalian emosi yang ditunjukkan oleh para tenaga medis, semakin tinggi kinerja mereka dalam melayani pasien dengan profesional dan penuh empati. Meski rutinitas pemantauan oleh pimpinan terbukti efektif memotivasi tenaga kesehatan menyelesaikan tugas tepat waktu, namun pengawasan yang teratur saja tidak cukup untuk membantu para tenaga medis meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola emosi secara efektif. Hasil ini menegaskan pentingnya pelatihan dan dukungan lebih lanjut bagi para profesional kesehatan dalam mengelola emosi mereka, demi memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi pasien.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Goleman, (2001) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional ini sangat penting untuk memastikan kinerja yang efektif. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian terdahulu oleh Ratnasari, (2020) menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional perawat terhadap kinerja perawat pelaksana. Kecerdasan emosional yang tinggi ditandai dengan kemampuan perawat mengendalikan emosi, memotivasi diri, dan berempati terhadap pasien.

### **Pengaruh Kecerdasan Spritual Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, ditemukan adanya korelasi negatif yang signifikan secara statistik antara variabel kecerdasan spritual dengan kinerja tenaga kesehatan di RSI Unisma. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kecerdasan spritual yang dimiliki oleh para tenaga medis, justru cenderung diikuti dengan penurunan kinerja dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Hasil yang diperoleh tampak bertolak belakang dengan ekspektasi awal yang menyatakan bahwa kecerdasan spritual seharusnya berkontribusi positif dalam meningkatkan kualitas kinerja tenaga kesehatan. Kondisi ini mengindikasikan adanya faktor-faktor lain yang perlu dikaji lebih mendalam untuk memahami penyebab terjadinya korelasi negatif tersebut.

Dengan demikian, peningkatan kecerdasan spritual akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan etos kerja dan kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan yang optimal di RSI Unisma. Pelatihan spritualitas di tempat kerja perlu digalakkan.

### **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan**

Penelitian di RSI Unisma mengungkapkan hubungan positif yang menarik antara lingkungan kerja dengan kinerja pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin kondusif lingkungan kerja di RSI Unisma, semakin tinggi kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dijelaskan karena lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung memotivasi tenaga kesehatan untuk bekerja lebih baik. Misalnya, ruang kerja yang bersih dan rapi, fasilitas kerja yang memadai, serta hubungan kerja yang harmonis antar rekan kerja dan atasan. Lingkungan kerja yang kondusif juga mengurangi stres kerja. Tenaga kesehatan bisa berkonsentrasi memberikan pelayanan terbaik kepada pasien tanpa gangguan stres akibat lingkungan kerja yang buruk.

Penelitian ini sejalan dengan Teori Dua Faktor/*Two-Factor Theory* (Herzberg, 1987). Menjelaskan bahwa faktor-faktor lingkungan kerja seperti gaji yang memadai, kondisi tempat kerja yang aman dan nyaman, serta supervisi yang baik merupakan faktor pendorong (motivator) yang dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan.

Oleh karena itu, pihak manajemen RSI Unisma perlu terus berupaya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi tenaga kesehatan. Misalnya dengan menyediakan fasilitas pendukung yang

dibutuhkan, senantiasa menjaga kebersihan dan kerapihan lingkungan kerja, serta membina hubungan kerja yang harmonis di antara tenaga kesehatan. Hal ini akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan.

## **Kesimpulan, Dan Saran**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel emosional bahwa kemampuan mengelola emosi secara positif dan cerdas (kecerdasan emosional) berkorelasi positif signifikan dengan kinerja pelayanan kesehatan. Semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional yang ditunjukkan tenaga medis, ditandai dengan kemampuan mereka mengenali dan mengendalikan emosi dengan baik, maka semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Dengan kata lain, kecerdasan emosional yang baik pada tenaga medis terbukti meningkatkan kinerja mereka dalam melayani dan merawat pasien. Meningkatkan kecerdasan emosional penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.
2. Variabel kecerdasan spiritual berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pelayanan kesehatan. Semakin tinggi kesadaran spiritual pada tenaga medis, semakin tinggi kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Namun, jika spiritualitas diekspresikan dengan terlalu detail memberi perhatian berlebihan pada setiap masalah pasien, dapat mengganggu privasi dan profesionalitas, yang justru menurunkan kinerja pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kecerdasan spiritual penting untuk memastikan tenaga medis memberi perhatian pada pasien secara bijaksana dan sesuai batasan professional demi menjaga kualitas layanan kesehatan.
3. Variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan kesehatan. Semakin kondusif lingkungan kerja, semakin tinggi kualitas layanan kesehatan yang diberikan tenaga medis. Namun, jika tenaga kesehatan terlalu terfokus pada setiap detail masalah di lingkungan kerja hingga mengabaikan tugas utamanya, justru dapat menurunkan kinerja pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang menunjang produktivitas tenaga medis agar mereka dapat memberi perhatian yang semestinya pada pasien dan menjaga kualitas layanan kesehatan.

### **Saran**

Merujuk pada hasil penelitian yang diperoleh, peneliti ingin memberikan beberapa rekomendasi sebagai tindak lanjut dari temuan-temuan penting dalam penelitian ini. Rekomendasi tersebut antara lain adalah :

#### **A. Bagi Akademis**

1. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel bebas lain seperti kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan lingkungan kerja atau variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan kesehatan.
2. Peneliti selanjutnya dapat memperbanyak indikator yang digunakan pada setiap variabel.
3. Penelitian serupa dapat dilakukan di rumah sakit lain agar mendapatkan temuan dan kesimpulan yang lebih komprehensif.

#### **B. Bagi RSI Unisma**

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan di RSI Unisma.
2. RSI Unisma dapat melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan kesehatan serta mengukur efektivitas kecerdasan emosional, spiritual dan lingkungan kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

**Referensi**

- Mukti, A. G. (2017). Kebijakan Publik dan Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Goleman, D. (2016). Emotional Intelligence. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Herzberg, F. (1987). One more time: How do you motivate employees?. Harvard Business Review, 65(5), 109-120.
- Ihsan, F. (2012). Dasar-Dasar Kependidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nitisemito, A. S. (2013). Manajemen Personalialia (Edisi Revisi). Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ratnasari, D. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di RSUD Kota Depok. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo, 6(2), 147-156.
- Ratna Et al., (2020)., Apa Dimensi Kualitas Pelayanan yang Dapat Meningkatkan Jumlah Pasien Peristi RSI Unisma Malang.
- Sugiyono. (2015). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Arbin Takimpo\*) Adalah Mahasiswa FEB Unisma

Nurhidayah \*\*) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

Ratna Trihardaningtyas \*\*\*) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma