

Hubungan kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat di ICU dan IGD RSUD kota Kendari

¹La Rangki, ²La Ode Alifariqi

^{1,2} Departement of nursing, faculty of medicine, Halu Oleo University
Email: rangki1979@gmail.com

Abstrak: Perawat yang bekerja di ICU dan IGD sangat rentan terhadap stres. Stres kerja yang dialami perawat akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja perawat di ICU dan IGD RSUD Kota Kendari. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik korelasi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *cross sectional*. Data tingkat kecerdasan emosional dan tingkat stres kerja responden dikumpulkan dengan kuesioner. Subyek penelitian berjumlah 18 orang perawat ICU dan IGD dengan kriteria : tidak sedang dalam masa cuti atau mendapat tugas belajar, bersedia menjadi responden, dan bukan kepala ruang. Penelitian dilakukan pada bulan Februari 2018. Kecerdasan emosional perawat berada pada tingkatan sedang yakni 55,56% responden dan rata-rata tingkat stres kerja perawat dalam kategori sedang yakni 55,56% responden. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi Square pada tingkat kepercayaan 95% ($=0.05$), diperoleh nilai *Contingency Coefficient* 0.486 dan nilai χ^2 hit = 5.580 > $\chi^2 = 3.841$ yang berarti H_0 ditolak sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat di instalasi rawat darurat RSUD Kota Kendari.

Kata Kunci: kecerdasan emosional, stres kerja, perawat, ICU dan IGD

Abstract: Nurses working in ICU and IGD are very susceptible to stress. Work stress experienced by nurses will greatly affect the quality of nursing services provided to patients. The purpose of this study was to determine the relationship between emotional intelligence with work stress nurses in ICU and IGD Kendari Regional Hospital. This research is a descriptive analytic correlation research using a quantitative approach with cross sectional method. Data of emotional intelligence level and work stress level of respondent were collected by questionnaire. The subjects of the study were 18 nurses ICU and IGD with criteria: not in the time of leave or get the task of study, willing to be respondent, and not head of space. The study was conducted in February 2018. Emotional intelligence of nurses was at the moderate level of 55.56% of respondents and the average level of nurses' work stress in the medium category ie 55.56% of respondents. The result of statistical test using Chi Square test at 95% confidence level ($= 0.05$), obtained the value of Contingency Coefficient 0.486 and the value χ^2 hit = 5.580 > $\chi^2 = 3.841$ which means H_0 is rejected so it is concluded that there is a relationship between intelligence emotional with the level of nurses work stress at the emergency hospital installation RSUD Kendari.

Keywords: emotional intelligence, working stress, nurse, ICU and IGD

Pendahuluan

Perawat merupakan profesi yang bersifat kemanusiaan yang dilandasi rasa tanggungjawab dan pengabdian, Perawat harus berinteraksi dengan pasien kapanpun dibutuhkan dan dalam situasi apapun seperti di ICU dan di IGD, situasi yang terjadi kemudian melampaui proporsi pekerjaan yang seharusnya sehingga sangatlah diperlukan kemampuan mengelola emosi dengan baik oleh perawat.

ICU dan IGD membutuhkan perawat yang terampil dan terdidik dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien. perawat ICU dan perawat IGD mereka harus mempunyai

kemahiran dalam melakukan tindakan asuhan keperawatan baik dibidang keperawatan ICU maupun keperawatan rawat darurat²³

Perawat ICU adalah perawat profesional, terlatih dan bersertifikat ICU (Menteri Kesehatan Nomor : 17 7 8 IMenkes/SK/XII/20 1 0). Karakteristik perawat ICU yaitu perawat dituntut harus memiliki tingkat pengetahuan keterampilan dalam menangani pasien yang memiliki kondisi kritis, karena perawat ICU bertanggung jawab mempertahankan homeostatis pasien yang berjuang melewati kondisi kritis atau terminal mendekati kematian¹⁰

Perawat IGD adalah perawat yang bekerja disuatu daerah staf dan <lengkapi untuk penerimaan dan perawatan orang dengan kondisi yang melibatkan perawatan segera termasuk penyakit serius dan trauma.¹⁶ Karakteristik perawat IGD adalah perawat dituntut harus siap baik secara fisik maupun secara mental dalam menangani pasien berkaitan dengan pasien yang banyak datang dengan kondisi berbagai macam, baik korban kecelakaan maupun dengan kondisi lainnya²³

Tuntutan-tuntutan yang harus dipenuhi oleh perawat baik perawat ICU maupun perawat IGD dapat menimbulkan rasa tertekan pada perawat. Ketidakmampuan dalam menjawab tuntutan tersebut sangat mungkin menjadi pemicu timbulnya stres kerja, seperti sebuah pendapat bahwa stres kerja adalah suatu keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya²

Tuntutan-tuntutan pekerjaan atau beban kerja perawat ICU dan perawat IGD, seperti beban merawat pasien, secara kuantitatif adalah tidak jauh berbeda. Hasil Penelitian diperoleh perbedaan stres kerja perawat kritis dan perawat gawat darurat menunjukkan bahwa dari 30 subjek perawat kritis atau ICU terdapat 96,7 % perawat mengalami stres kerja kategori sedang sisanya 3,3 % mengalami stres kerja kategori berat, kemudian perawat gawat darurat atau IGD dari 30 subjek terdapat 13,3% perawat mengalami stres kerja kategori sedang dan sisanya 26,7% mengalami stres kerja kategori berat. Faktor pemicunya antara lain karena bosan dengan pekerjaan, beban kerja berlebih, dan merawat pasien yang terlalu banyak.¹ Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa stres kerja yang dialami oleh perawat ICU dan perawat IGD tidak jauh berbeda, karena mayoritas berada pada kondisi stres kerja yang sama. Hal ini juga menunjukkan bahwa perawat ICU dan perawat IGD rentan mengalami stres kerja.

Penelitian dari *National Institute For Occupational Safety and Health* (NIOSH) menetapkan perawat sebagai profesi yang berisiko sangat tinggi terhadap stress¹. Hasil penelitian lain menunjukkan alasan mengapa profesi perawat mempunyai risiko yang sangat

tinggi terpapar oleh stres adalah karena perawat memiliki tugas dan tanggungjawab yang cukup tinggi terhadap keselamatan nyawa manusia¹. Selain itu ia juga mengungkapkan pekerjaan perawat mempunyai beberapa karakteristik yang dapat menciptakan tuntutan kerja yang tinggi dan menekan. Karakteristik tersebut adalah otoritas bertingkat ganda, heterogenitas personalia, ketergantungan dalam pekerjaan dan spesialisasi, budaya kompetitif di rumah sakit, jadwal kerja yang ketat dan harus siap kerja setiap saat, serta tekanan-tekanan dari teman sejawat. Hasil penelitian lainnya menyatakan bahwa perawat di instalasi perawatan intensif dan unit gawat darurat memiliki tingkat stres lebih tinggi dibanding dengan perawat di unit lain.⁴

Pelayanan keperawatan sangat diperlukan oleh sosok perawat yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi. Kecerdasan emosi sangat dibutuhkan dalam berinteraksi dengan pasien, keluarga, teman sesama perawat, dokter dan tim kesehatan yang lain. Saat perawat berinteraksi sangat dibutuhkan sikap empati, mampu mengenali emosi diri dan emosi orang lain, sehingga akan terjalin hubungan saling percaya dan saling membantu antara perawat dengan pasien, perawat dengan keluarga, perawat dengan dokter, perawat dengan tim kesehatan yang lainnya⁵. Sikap-sikap tersebut di atas merupakan aspek dari kecerdasan emosi.⁸ Penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional perawat terhadap perilaku melayani konsumen dan kinerja perawat, menemukan bahwa adanya pengaruh kecerdasan emosional perawat terhadap perilaku melayani konsumen dan perilaku konsumen berpengaruh terhadap kinerja perawat¹⁷

Stres kerja diartikan sebagai suatu interaksi antara kondisi kerja dengan sifat-sifat pekedaan, yang mengubah fungsi fisik maupun psikis yang normal. Definisi tersebut menunjukkan bahwa stres kerja merupakan tuntutan pekerjaan yang tidak dapat diimbangi oleh kemampuan karyawan⁵

Stres kerja yang dihadapi oleh perawat akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien¹⁷. Sedangkan stres dapat mempengaruhi kesehatan dan efektivitas kerja karyawan karena memiliki efek pada aspek fisik dan psikologis¹³

ICU dan IGD RSUD Kota Kendari sebagai pintu gerbang pelayanan kesehatan kepada masyarakat, serta ruang perawat intensif yang membutuhkan konsentrasi lebih, yang memiliki tenaga perawat lebih dari 23 orang, dengan jumlah perawat tiap shiftnya empat orang (kecuali shift pagi ditambah perawat magang), setiap bulan rata-rata menangani sekitar 1000 kasus pasien atau 35 kasus pasien dalam satu hari mulai dari tingkat tidak gawat sampai sangat gawat (Sumber: Data sekunder RSUD kota Kendari, 2017).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui wawancara kepada dua orang perawat ICU dan IGD, mereka mengatakan bahwa saat ini stres kerja yang dialami perawat Instalasi Rawat Darurat RSUD Kota Kendari sangat tinggi akibat banyaknya pasien yang harus ditangani dan terkadang harus menampung pasien JAMKESMAS/BPJS Kesehatan jika ruang perawatan penuh, dan 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 instalasi rawat darurat membuat perawat sangat rentan mengalami distress dalam bekerja, sehingga perawat perlu memiliki kecerdasan emosional yang tinggi di dalam menghadapi berbagai kondisi kerja. Melihat kondisi diatas, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat di ICU dan IGD RSUD Kota Kendari.

Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan observasional analitik dengan metode pendekatan *cross sectional*.²¹ Populasi penelitian ini adalah semua perawat pelaksana yang bekerja pada ruang ICU dan IGD RSUD Kota Kendari. Sampel penelitian ini semua perawat pelaksana yakni sebanyak 24 orang dengan kriteria: Tidak sedang dalam masa cuti atau mendapat tugas belajar, Bersedia menjadi responden dan Bukan kepala ruangan.

Hasil dan pembahasan

1. Gambaran kecerdasan emosional perawat

Dari hasil penelitian diperoleh data kecerdasan emosional dari 18 responden, menunjukkan bahwa yang memiliki kecerdasan emosional rendah yakni 4 responden (22.22 %), responden yang memiliki kecerdasan emosional sedang yakni 10 responden (55.56 %) dan responden yang memiliki kecerdasan emosional tinggi yakni 4 responden (22.22 %). Jadi dapat disimpulkan bahwa secara umum kecerdasan emosional perawat ICU dan IGD RSUD Kota Kendari berada pada tingkat sedang.

Koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosionalitas yang baik dan akan lebih mudah dalam menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya. Lebih lanjut Goleman mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Dengan kecerdasan emosional tersebut seseorang dapat menempatkan emosinya pada posisi yang tepat, memilih kepuasan dan mengatur suasana hati.⁸

Kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Kecerdasan emosi menuntut penilaian perasaan, untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri dan orang lain serta menanggapinya dengan tepat, menerapkan secara efektif energi emosi dalam kehidupan sehari-hari.¹³

Pada intinya kecerdasan emosional merupakan kemampuan yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosi. Dikatakan juga emosi manusia berada di wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi, dan sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati, kecerdasan emosional menyediakan pemahaman lebih mendalam dan lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain.¹⁵

Dari beberapa pendapat diatas dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain dan untuk menanggapi dengan tepat, menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari. Tiga unsur kecerdasan emosional terdiri dari: kecakapan pribadi (mengelola diri sendiri), kecakapan sosial (menangani suatu hubungan) dan keterampilan sosial (kepandaian menggugah tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain)¹⁵

Kecerdasan intelektual (IQ) dan kecerdasan emosional merupakan dua hal yang saling melengkapi, namun memiliki perbedaan. IQ tak berubah sepanjang waktu, IQ pada saat masuk sekolah dan IQ pada saat lulus tidak akan mengalami perubahan. EQ berubah sejalan dengan pengalaman dan keinginan belajar. Ibaratnya tanpa EQ, IQ hanya merupakan pengetahuan tanpa tenaga dan gairah.⁸

Terdapat lima dimensi EQ yang keseluruhannya diturunkan menjadi 25 kompetensi. Apabila kita menguasai cukup enam atau lebih kompetensi yang menyebar pada kelima dimensi EQ tersebut, akan membuat seseorang mencapai kesuksesan dalam hidup sehari-hari.

Dimensi pertama adalah mengenali emosi diri; Kesadaran diri, yaitu mengetahui keadaan dalam diri, hal yang lebih disukai dan intuisi. Kompetensi dalam dimensi pertama adalah mengenali emosi sendiri, mengetahui kekuatan, keterbatasan diri dan keyakinan akan kemampuan sendiri. Dimensi kedua adalah mengelola emosi, yaitu mengelola keadaan dalam diri dan sumber daya diri sendiri. Kompetensi dimensi kedua ini adalah menahan emosi dan dorongan negatif, menjaga norma kejujuran dan integritas, bertanggungjawab atas kinerja pribadi, luwes terhadap perubahan dan terbuka terhadap ide-ide serta informasi baru. Dimensi ketiga adalah memotivasi diri sendiri, yaitu dorongan yang membimbing atau membantu peralihan sasaran atau tujuan. Kompetensi dimensi ketiga adalah dorongan untuk menjadi lebih baik, menyesuaikan dengan sasaran kelompok atau organisasi, kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan dan kegigihan dalam memperjuangkan kegagalan atau hambatan. Dimensi keempat adalah mengenali emosi orang

lain; Empati, yaitu kesadaran akan perasaan, kepentingan dan keprihatinan orang. Kompetensi dimensi keempat adalah memahami orang lain, pelayanan, pengembangan orang lain, menciptakan kesempatan-kesempatan melalui pergaulan dengan berbagai macam orang, membaca hubungan antara keadaan emosi dan kekuatan hubungan suatu kelompok. Dimensi kelima adalah membina hubungan, yaitu kemahiran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki orang lain. Diantaranya adalah kemampuan persuasi, mendengar dengan terbuka dan memberi kesan yang jelas, kemampuan menyelesaikan pendapat, semangat kepemimpinan, kolaborasi dan kerjasama serta kerja tim⁸

Kekutan berpikir positif sangatlah diperlukan oleh individu. Orang yang memiliki harapan yang tinggi memiliki ciri tertentu yaitu mampu memotivasi diri sendiri⁸ Dari sudut pandang kecerdasan emosional, mempunyai harapan berarti seseorang tidak akan terjebak dalam kecemasan, bersikap pasrah atau depresi dalam menghadapi sulitnya tantangan hidup atau kemunduran. Optimisme seperti harapan, berarti memiliki harapan yang kuat bahwa segala sesuatu dalam kehidupan akan beres, kendati ditimpa kemunduran dan frustrasi⁸

Dari titik pandang kecerdasan emosional, optimisme merupakan sikap yang menyangga agar orang jangan sampai terjatuh dalam kemasabodohan, keputusan atau depresi bila ada kesulitan. Optimisme dapat dijadikan alat prediksi keberhasilan seseorang. Manfaat optimisme adalah untuk memotifasi seseorang. Keberhasilan optimisme menunjukkan sikap cerdas secara emosional⁸

Kecerdasan emosional sendiri dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain: Negara, suku, agama, pandangan politik, Individu (kepribadian, usia, jenis kelamin) dan lain sebagainya.⁹ Selanjutnya ahli lain menyatakan bahwa kaum wanita lebih cenderung kurang berani mengambil risiko. Padahal dalam kecerdasan emosional ada komponen dimana mengambil risiko untuk sesuatu yang lebih baik lebih dianjurkan.²²

Pendapat lain bahwa di masa dewasa kebanyakan orang telah mampu memecahkan masalah-

masalah dengan cukup baik sehingga menjadi stabil dan tenang secara emosional.¹¹ Orang yang telah berstatus sudah menikah cenderung untuk stabil emosinya, dan mampu bertahan dengan pekerjaan yang berat karena mereka dapat mengurangi beban-beban pekerjaannya dengan suami atau istri mereka.¹

2. Gambaran tingkat stres kerja perawat

Dari hasil penelitian pada komponen stres kerja dari 18 responden, menunjukkan bahwa responden yang memiliki stres kerja rendah adalah 3 responden (16.67 %), responden yang mengalami stres kerja sedang adalah 10 responden (55.56 %), dan responden yang mengalami stres kerja tinggi adalah 5 responden (27.77 %). Hal ini dapat dikatakan bahwa secara umum tingkat stres kerja perawat ICU dan IGD RSUD Kota Kendari berada pada tingkat sedang.

Stres kerja adalah suatu kondisi psikologis yang tidak menyenangkan yang ditimbulkan karena karyawan merasa terancam di dalam pekerjaannya, yang menunjukkan ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dengan kemampuan dan sistem kepribadian.³ Pendapat lain dikemukakan yang menjelaskan stres kerja sebagai stres yang terjadi di dalam lingkungan pekerjaan sebagai akibat dari adanya ketidakseimbangan antara karakteristik individu dengan tuntutan pekerjaannya dan lingkungan yang dipersepsikan sebagai hal-hal yang mengancam kesejahteraan individu.¹⁴

Stressor bersifat subyektif (*person spesifik*) yaitu sesuatu dapat menimbulkan stres pada seseorang, tetapi tidak pada orang lain. Jika stressor terus bertambah maka suatu saat stres mencapai derajat patologi disebut distress. Stres tidak dengan sendirinya buruk. Walaupun stres lazim dibahas pada kondisi negatif atau distress, stres juga mempunyai nilai positif atau *eustress*¹²

Faktor yang mempengaruhi stres kerja meliputi faktor eksternal (kondisi lingkungan, beban kerja yang berlebihan, karir, tanggungjawab, konflik peran, dan peran/ status kepegawaian yang tidak pasti). Semakin tinggi usia seseorang, semakin banyak pengalaman hidupnya sehingga hal ini berpengaruh terhadap stres yang dihadapinya. Latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang digelutinya menyebabkan

orang tidak mengalami kesulitan yang berarti dalam menghadapi tugas sehingga tidak mudah mengalami stres. Selebihnya dikatakan bahwa orang yang mempunyai pengalaman kerja yang sudah banyak dan lama akan lebih tahan terhadap stres dan pada umumnya sudah mempunyai bentuk mekanisme untuk menghadapi stres.²⁰

Perawat adalah pekerjaan atau pengabdian sosial yang dilakukan untuk kesejahteraan dan kesembuhan orang lain. Perawat juga merupakan ujung tombak dalam pelayanan di rumah sakit. Perawat juga berperan sebagai pendukung pasien dalam menghadapi perubahan pola hidup karena penyakit yang dideritanya dan resolusi yang muncul karena pengobatan yang dijalani pasien¹⁹

Dalam bekerja perawat selalu berhubungan dengan banyak orang. Dari semua anggota tim yang menangani pasien, perawatlah yang paling banyak dan sering berhubungan dengan pasien maupun keluarganya selama 24 jam. Banyaknya waktu, jam kerja, jadwal shift yang tidak tetap, bermacam-macam jenis tugas dan kesibukan yang harus dilaksanakan oleh perawat, dan juga kewajiban merawat klien dengan bermacam-macam emosi dan perilaku, hal ini semua akan mempengaruhi juga emosi dan tingkat stres perawat. Dalam menjalin hubungan emosional dengan pasien diperlukan kehangatan dan ketulusan, pengertian, sikap empatik dan penerimaan positif tanpa syarat (*unconditional positive regard*). Ini berarti perawat diharapkan memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai masalah kesehatan, dinamika psikologi pasien, kemampuan berkomunikasi secara terapeutik, dan kemampuan mengelola kondisi emosinya dengan baik. Kekurangan kemampuan-kemampuan tersebut dapat menghambat kelancaran tugas, memunculkan konflik baik dengan kolega maupun dengan klien dan keluarganya yang pada akhirnya menimbulkan peningkatan stres dalam melakukan pekerjaan.²⁰

3. Hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja perawat

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi Square pada tingkat kepercayaan 95% ($=0.05$), diperoleh nilai *Contingency Coefficient* 0.486 dan nilai $\chi^2_{hit} = 5.580 > \chi^2 = 3.841$ yang berarti H_0 ditolak, sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan

tingkat stres kerja perawat di instalasi rawat darurat RSUD Kota Kendari. Sedangkan uji keeratan hubungan diperoleh nilai ω^2 0.557 yang menunjukkan hubungan kuat.

Semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka kemungkinan untuk mengalami stres akibat pekerjaannya akan semakin rendah, hal ini sebagaimana yang dikatakan⁸, bahwa kecerdasan emosional seseorang tercermin pada kemampuan dalam menjaga emosional dan menata gejolak jiwanya. Hal ini bila seseorang cerdas secara emosi maka setiap permasalahan yang dihadapi dalam hidup termasuk ketika bekerja sebagai perawat terlebih lagi yang bertugas di perawatan intensif dan instalasi gawat darurat, akan lebih mudah untuk menyesuaikan diri dengan segala perubahan yang dapat terjadi.

Kemampuan seseorang dalam menata hati ini sangat diperlukan bagi perawat intensif dan IGD di setiap fasilitas kesehatan, bahwa bagi seorang perawat, pengaturan emosi yang baik sangat diperlukan dalam bekerja menghadapi kondisi sakit pasien dan juga keluhan yang bermacam-macam.⁸

Stres kerja banyak dialami oleh para pekerja yang bekerja di bidang pelayanan kemanusiaan, seperti halnya perawat, guru, polisi dan pekerja sosial. Hal ini berkenaan dengan besarnya keterlibatan emosional yang dapat menimbulkan tekanan yang cukup besar dalam diri pemberi layanan. Pekerja yang bekerja pada bidang pelayanan sosial membutuhkan energi yang cukup besar untuk selalu bersikap sabar dan memahami orang lain dalam keadaan krisis, frustrasi, ketakutan dan kesakitan. Karena stres bisa terjadi pada siapa saja, dari golongan pekerjaan apapun, maka stres juga bisa terjadi pada perawat yang bekerja di rumah sakit jiwa. Apalagi keperawatan itu sendiri merupakan suatu bagian yang mengambil peranan penting dalam suatu organisasi rumah sakit.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa⁸. *Self control* merupakan kecakapan dasar dalam berempati terhadap orang lain. Stres kerja merupakan kondisi tidak menyenangkan dari interaksi

pekerja dengan pekerjaan yang membuat karyawan menyimpang dari normal. Perawat yang mengalami stres cenderung membuang perasaan tidak menyenangkan yang dirasakannya kepada orang lain yang ada di sekitarnya, sehingga timbul sikap dan perilaku yang negatif¹³

Dengan kecerdasan emosional seseorang dapat menempatkan emosinya pada posisi yang tepat, memilih kepuasan dan mengatur suasana hati.⁸ Dengan demikian sangat dibutuhkan kecerdasan emosional yang tinggi untuk menghadapi berbagai macam stres kerja.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dapat ditarik kesimpulan pada penelitian ini yakni sebagai berikut: Tingkat kecerdasan emosional perawat ICU dan IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari secara umum paling dominan berada pada tingkat kecerdasan emosional sedang, Tingkat stres kerja perawat ICU dan IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari secara umum paling banyak berada pada tingkat sedang, Terdapat hubungan yang bermakna antara kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat ICU dan IGD Rumah Sakit Umum Kota Kendari

Daftar pustaka

1. Adhim, F.M.2003. *Indahnya Pernikahan Dini*. Gema Insani Press. Jakarta.
2. Arisona, A.S.(2008). Hubungan antarpersepsi terhadap kondisi lingkungan kerja dengan tingkat stres kerja pada karyawan bagian tebang angkut di pabrik gula RejoAgung Baru Madiun. Skripsi' (tidak diterbitkan). Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Arsenault, A; Dolan, S.1983. *The Role of Personality, Occupational and Organization In Understanding The Relationship Between Job Stress, Performance and Absteism*. Journal of Occupational Phychology vol 56 No. 3 Hal 227-240.
4. Bery, L.M; Houston, J.P.1993. *Psychology at Work*. WBC Brown and Bechmark. Indianapolis.
5. Diahsari, E'Y.(2001). Kontribusi Stress Pada Produktivitas Kerja . Journal Anima Indonesia psychological Journal No 4 V.16.
6. Ellis, R.B; Gatesi, R.J; Kenworthy, N.1995. *Interpersonal Comunication in Nursing*. Churchill Livingstone. New York.

7. Frasser T.M.1992. *Stres dan Kepuasan Kerja* (terjemahan). Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
8. Goleman, D.2004. *Emotional Intelligence; Kecerdasan Emosional, Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
9. Hariwijaya.2005. *Tes EQ: Tes Kecerdasan Emosional*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
10. Hudak, C.M, Gallo, B.M. (1997). *Keperawatan Kritis. Pendekatan Holistik*.Jilid I. Jakafia: EGL
11. Hurlock, E. 1994. *Psikologi Perkembangan. Edisi lima*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
12. Looker, T; Gregson, O.2005. *Managing Stress: Mengatasi Stres Secara Mandiri*. Baca! baca buku, buku baik. Yogyakarta.
13. Luthans, F.2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi sepuluh. Yogyakarta: Penerbit Andi.
14. Miner, J.B. 1998. *Organizational Behavior: Performance and Productivity*. Random House Inc. America.
15. Mu'tadin, Z.2002. *Mengenal Kecerdasan Emosional Remaja*. akses 27 Januari 2006.
16. Rahardjo, R.(1997). *Psikologi Sosial Untuk Perawat*. Jakarta: EGC
17. Robbin, S.P.1998. *Organizational Behavior Concept, Controversies, and Application*. 8th ed. Prentice Hall Inc. New Jersey.
18. Schultz & Schultz.1994. *Psychology and Work Today; an Introduction To Industrial and Organizational*.
19. Selye, H.1983. *Selye's Guide To Stress Research*. Van Nastrand Company, Inc. USA.
20. Sheridan, C.L; Rachmacher, S.A.1992. *Health Psychology, Challenging The Biomedical Model*. John Wiley and Son Inc. Canada.
21. Stein, Steven J.2002. *Ledakan EQ 15 Prinsip Dasar Kecerdasan Emosional Meraih Sukses*, Alih Bahasa T. Rainy dan Y. Murtanto. Kaifa. Bandung.
22. Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
23. Tjandra, Y.2000. *Manajemen Administrasi RS*. UI Press. Jakarta.
24. Widodo.(2010). *Perbedaan tingkat stres kerja antara perawat kritis dan perawat gawat darurat di RSUD Dr Moewardi Surakarta*. Skripsi. (tidak diterbitkan). Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.