

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional perawat dengan mutu pelayanan perawat di bagian rawat inap RS Bethesda Yogyakarta. Hipotesis yang diajukan adalah adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional perawat dengan mutu pelayanan perawatannya.

Subjek penelitian adalah perawat dengan kriteria : jabatan perawat Pelaksana dengan masa jabatan 1 – 6 tahun dan berpendidikan SPK. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran skala kecerdasan emosional dan pengambilan data dokumentasi mutu pelayanan perawatan dari rumah sakit. Melalui hasil uji coba didapatkan 20 item digugurkan dan dibuang, sehingga jumlah item penelitiannya adalah 60 item. Koefisien reliabilitas dari skala kecerdasan emosional adalah 0,9378.

Metode atau teknik yang digunakan untuk analisis data adalah teknik korelasi product moment Pearson (terdapat dalam program SPSS for Window v. 10.0). Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa skor korelasi yang didapatkan adalah 0,441 dengan taraf signifikansi 0,01. Hal tersebut berarti ada korelasi positif antara kecerdasan emosional perawat dengan mutu pelayanan perawatannya. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional perawat akan semakin tinggi pula mutu pelayanan perawatan.

ABSTRACT

The aim of this research is to find the correlation between the Nurse's Emotional Intelligence and their Service Quality in Bethesda Hospital in Yogyakarta. The hypothesis is that there is a positive correlation between the Nurse's Emotional Intelligence and their Service Quality.

The research subject are nurses with criteria : profession as performer, have been work for 1 – 6 years and SPK educated. Data collection was done through scattered the Emotional Intelligence scale and took the documentation of Nursing Service Quality from the hospital. From the try out result, there are 20 item that was dropped and 60 was used for the research. The reliability coefficient from this scale was 0,9378.

The method or the technique that used to analyze the data is the Pearson Product Moment Correlation technique from SPSS for Window version 10.0. The result show that the correlation score was 0,441 at the level of significant 0,01. That's means there is a positive correlation between the Nurse's Emotional Intelligence and their Service Quality. We can conclude that the higher the Nurse's Emotional Intelligence gets, the higher Nursing Service Quality will gets too.