



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KECERDASAN SPRITUAL,
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PELAYANAN
KESEHATAN (Studi Kasus Pada Tenaga Kesehatan RSI UNISMA)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh

ARBIN TAKIMPO

NPM. 22001081023



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2023**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan kesehatan pada tenaga kesehatan RSI Unisma. Penelitian dilakukan dengan metode survei terhadap 54 responden dengan menggunakan Teknik sampling jenuh metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengujian data yang digunakan adalah pengujian hipotesis parsial (Uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelayanan kesehatan, sedangkan kecerdasan spiritual tidak berpengaruh signifikan. Kesimpulannya, peningkatan kecerdasan emosional dan perbaikan lingkungan kerja dapat meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan tenaga kesehatan RSI Unisma, namun peningkatan kecerdasan spiritual tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja pelayanan kesehatan.

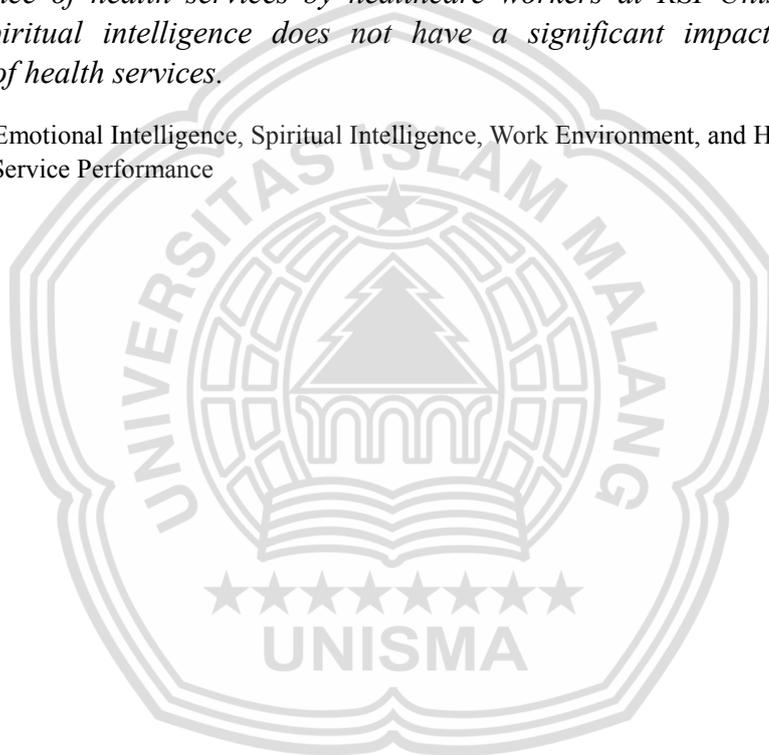
Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spritual, Lingkungan Kerja, dan kinerja Pelayanan Kesehatan



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





University of Islam Malang
REPOSITORY



© Hak Cipta Milik UNISMA

repository.unisma.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014, rumah sakit di Indonesia harus memenuhi standar pelayanan minimum, salah satunya terkait sumber daya manusia. Standar SDM rumah sakit mencakup staf medis, staf non-medis seperti manajemen dan tenaga pendukung lainnya. Secara khusus, rumah sakit harus memiliki Direktur, staf medis spesialis, dokter umum, dokter gigi, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga gizi, psikolog, fisioterapis, okupasi terapis, perekam medis, tenaga sanitasi, dan staf lain sesuai

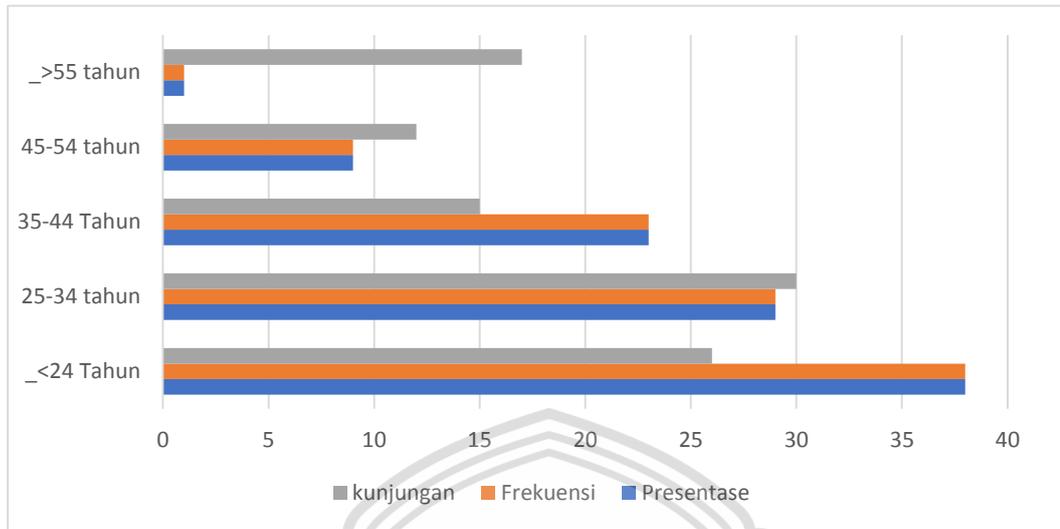
klasifikasinya (RS kelas A, B, C, D). Rumah sakit juga harus melakukan pendidikan dan pelatihan berkelanjutan bagi stafnya (Kemenkes RI, 2014).

Selain itu, berdasarkan akreditasi KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) edisi 1 tahun 2012, rumah sakit juga harus memiliki program peningkatan mutu SDM, standar rekrutmen SDM, retensi SDM, memiliki program induksi karyawan, dan melakukan evaluasi berkala untuk memastikan kompetensi stafnya (KARS, 2012). Dengan demikian, standar rumah sakit menurut peraturan di Indonesia telah mengatur secara rinci terkait kuantitas, kualifikasi, dan pengembangan SDM rumah sakit untuk menjamin mutu pelayanan kepada pasien.

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.

Tabel 1.1 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 ≤ 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.

Rumah Sakit Islam Universitas Islam Malang (RSI Unisma) memiliki peran strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas di bidang pelayanan kesehatan. Dalam menghadapi tantangan dinamis di dunia bisnis dan tenaga Kesehatan perusahaan pelayanan dan jasa, kinerja pelayanan kesehatan karyawan RSI Unisma menjadi faktor kritis dalam mencapai tujuan dan visi tersebut. Sebagai bagian integral dari Perusahaan jasa yang membrikan pelayanan, kinerja tenaga RSI Unisma tidak hanya diharapkan untuk memiliki kecerdasan emosional *Emotional Intelligence* (EQ) yang tinggi, tetapi juga kecerdasan spritual *Spiritual Intelligence* (SQ) dan lingkungan kerja (Wk) yang mampu mendukung kolaborasi, inovasi, dan pencapaian tujuan bersama.

Sebagai salah satu penyedia jasa, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dan bermutu dalam melayani konsumen. Rumah sakit akan semakin maju apabila kinerjanya dapat dipertahankan. Dengan demikian pelayanan

rumah sakit harus berubah sesuai dengan kekuatan pasar, sehingga orientasi rumah sakit bergeser dari organisasi sosial ke organisasi sosial ekonomi, dengan demikian menjaga kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama yang ingin dicapai (Ratnawati, 2013).

Pada dasarnya sistem pelayanan rumah sakit mengacu pada pelayanan sosial kemanusiaan, sehingga sampai saat ini masih banyak masyarakat yang menganggap kegiatan pemasaran atau promosi di suatu rumah sakit adalah hal yang negatif, karena promosi bersifat membujuk dan mengarahkan seseorang untuk mengunjungi rumah sakit tertentu. Padahal, jika disampaikan secara jujur dan edukatif maka promosi tersebut akan menjadi hal yang positif (Ulfah et al., 2013).

Rumah Sakit Islam Unisma Malang (RSI Unisma) adalah salah satu pelayanan kesehatan di kota Malang. RSI Unisma Malang merupakan rumah sakit swasta tipe C yang didirikan oleh Yayasan Universitas Islam Malang pada tanggal 28 Agustus 1994. Saat ini fasilitas rawat inapnya menyediakan 102 tempat tidur; dan sejak tahun 2014 menjadi jaringan atau penyedia Asuransi BPJS Kesehatan. Rumah Sakit Islam Universitas Islam Malang (RSI Unisma) memiliki peran strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas di bidang kinerja pelayanan kesehatan. Dalam menghadapi tantangan dinamis di dunia bisnis dan pelayanan Kesehatan perusahaan pelayanan dan jasa, kinerja pelayanan kesehatan karyawan RSI Unisma menjadi faktor kritis dalam mencapai tujuan dan visi tersebut. Sebagai bagian integral dari Perusahaan jasa yang memberikan pelayanan, kinerja pelayanan RSI Unisma tidak hanya diharapkan untuk memiliki kecerdasan emosional *Emotional Intelligence* (EQ) yang tinggi, tetapi juga

kecerdasan spritual *Spiritual Intelligence* (SQ) yang mampu mendukung kolaborasi, inovasi, dan pencapaian tujuan bersama.

Hasil penelitian Goleman (2003) menunjukkan bahwa kemampuan terbesar yang mempengaruhi kesuksesan seseorang dalam bekerja adalah empati, disiplin diri dan inisiatif yang dikenal dengan nama kecerdasan emosional *Emotional Intelligence* (EQ). Bahwa keberhasilan hidup seseorang ditentukan pendidikan formalnya 15%, sedangkan 85% lagi ditentukan oleh sikap mentalnya/kepribadiannya (Mangkunegara, 2010).

Reza (2012:109) mengatakan bahwa kecerdasan spritual *Spiritual Intelligence* (SQ) adalah kecerdasan yang sudah ada dalam setiap manusia sejak lahir yang membuat manusia menjalani hidup penuh makna, tak pernah merasa sia-sia, semua yang dijalannya selalu bernilai. Sedangkan menurut Zohar, Marshall (2012:14) kecerdasan spritual dengan indikator berikut : (1) Kemampuan bersikap fleksibel, (2) Kesadaran diri yang tinggi, (3) Kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan, (4) Kemampuan untuk menghadapi dan melampaui rasa sakit, (5) Keengganan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu, (5) Unsur-unsur keengganan untuk menyebabkan kerugian tidak menunda pekerjaan dan berpikir sebelum bertindak, (6) Kualitas hidup, (7) Berpandangan holistik, (8) Kecenderungan bertanya, (9) Bidang mandiri.

Sedarmayanti (2011), mendefinisikan lingkungan kerja *Work Environment* (WK) sebagai keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengatur kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja (WK)

merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan. Faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja (WK) antara lain seperti penerangan ditempat kerja, suhu udara, keamanan kerja, dan hubungan dengan karyawan. Nitisemito (2008) mengatakan bahwa lingkungan kerja juga merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan dan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Lingkungan kerja (WK) mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan oleh Asmundson, Taylor (2020), dikemukakan bahwa keadaan Covid 19 telah mengubah manusia maupun tenaga kesehatan di Indonesia dalam banyak hal diantaranya yaitu menurunnya stabilitas emosi serta efikasi diri sehingga berdampak pada penurunan kualitas hidup (Huang et al., 2020) (Asmundson, Taylor, 2020). Penurunan stabilitas emosi dan efikasi diri apabila tidak segera diatasi akan menyebabkan stress dan menurunkan kualitas hidup (Rosyan et al, 2021). Para pegawai di rumah sakit banyak yang terdampak gangguan, mengacu pada hasil studi di Singapura dan studi (Huang et al, 2020), menunjukkan bahwa COVID-19 berdampak psikologis pada pekerja di rumah sakit, seperti kecemasan, stres, *Post Traumatic Stress Disorder* (PTSD) dan depresi (Hanggoro et al, 2021), (Nasional et al, 2021).

Berdasarkan penelitian terdahulu kinerja pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kecerdasan emosional (EQ), kecerdasan spiritual (SQ), dan lingkungan kerja (WK) dapat memengaruhi produktivitas dan kontribusi karyawan di lingkungan kerja. Namun, hingga saat ini, penelitian yang secara khusus mengkaji kaitan antara kecerdasan emosional (EQ), kecerdasan

spiritual (SQ), lingkungan kerja (WK), dan kinerja tenaga kesehatan di konteks RSI UNISMA masih terbatas. Oleh karena itu, ada kebutuhan mendesak untuk menyelidiki faktor-faktor ini guna memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana karyawan RSI Unisma dapat mengoptimalkan kontribusi mereka dalam mencapai tujuan Perusahaan secara keseluruhan. Meskipun terdapat banyak penelitian tentang pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap tenaga kerja kesehatan, masih ada banyak aspek yang perlu dijelaskan dan diinvestigasi lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan lebih lanjut hubungan antara kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan lingkungan kerja dengan kinerja tenaga kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan ini dengan menjelajahi hubungan antara kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, lingkungan kerja dan kinerja pelayanan kesehatan di RSI Unisma. Dengan memahami dinamika ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi manajemen Perusahaan jasa dan pelayanan untuk meningkatkan kondisi kerja, mendukung pengembangan karyawan, dan merancang kebijakan yang memotivasi karyawan untuk mencapai prestasi yang lebih tinggi. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia di RSI Unisma dan memberikan pandangan baru dalam mengoptimalkan kinerja tenaga medis dalam perusahaan jasa dan pelayanan.

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)”.
UNIVERSITAS ISLAM MALANG
UNISMA

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang terurai diatas maka terumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pelayanan kesehatan RSI Unisma?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pelayanan kesehatan RSI Unisma.?
3. Baimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan kesehatan RSI Unisma.?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah diatas maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pelayanan kesehatan RSI Unisma
2. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pelayanan kesehatan RSI Unisma
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan kesehatan RSI Unisma

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan yang telah diuraikan diatas, dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan masalah kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, lingkungan kerja, dan kinerja pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Islam Universitas Islam Malang lebih tepatnya tenaga kesehatan RSI Unisma.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan informasi dan masukan bagi tenaga kesehatan RSI UNISMA dalam pelayanan terhadap masalah kinerja pelayanan yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, lingkungan kerja, dan kinerja pelayanan kesehatan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 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.

5.2 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.



DAFTAR PUSTAKA

- Antonioni, D. 1996. Designing an Effective 360-Degree Appraisal Feedback Process. *Organizational Dynamics*, Autumn: 24-38.
- David D, et al., (2019)., “ Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Mubune Kecamatan Likupang Barat Minahasa Utara”., Unuversitas Sam Ratulangi Manado., *Jurnal KESMAS*, Vol. 8, No. 6, Oktober 2019.
- Darmadi, H. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan*. Jakarta., Deepublish.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2013). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Dinas Kesehatan Kota Malang., 2019-2021.
<https://malangkota.bps.go.id/indicator/30/359/1/jumlah-rumah-sakit-menurut-kecamatan-di-kota-malang.html>.
- Drigas, A.S., & Papoutsis, C. (2018). A New Layered Model on Emotional Intelligence. *Behavioral Sciences*, 8(5), 45.
<https://doi.org/10.3390/bs8050045>
- Emyanti, Et al., (2022)., Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kediri., *Universitas Islam Kadiri.*, Vol.1, No.1, 2022.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goleman, D. (2001). *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, D.N., & Porter, D.C. (2020). *Basic econometrics (6th ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Herzberg, F. (1987). One more time: How do you motivate employees?. *Harvard Business Review*, 65(5), 109-120.
- Hari Wahyuni, (2019) Analisis Pengaruh Emotional Quotient (EQ) terhadap Kualitas Pelayanan Perawat di Puskesmas Sekota Pasuruan., *Prodi Manajemen, Universitas Merdeka Pasuruan.*, Volume 4 Issue 2 (2021) Pages 315 – 326.
- Ihsan, F. (2012). *Dasar-Dasar Kependidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Kurniawati, D.A. and Yunanto, M., (2020)., Pengaruh Net Profit Margin (NPM), Earning Per Share (EPS) dan Price Earning Ratio (PER) terhadap Harga Saham. *Owner*, 4(1), pp.177-190.
- Lestari, I. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosi, Kecerdasan Spiritual dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 10(1).
- Mukarom, Z. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mukti, A. G. (2017). *Kebijakan Publik dan Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nitisemito, A. S. (2013). *Manajemen Personalia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Pratama, A. M. I., & Mukhidin. (2018)., *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method, dan Research & Development*. *Jurnal Ilmu Sosial*, 2(2), 94-100.
- Pratama, I.M.S dan Wiksuana, I G.B., (2020). Pengaruh Keputusan Investasi, Keputusan Pendanaan, dan Kebijakan Dividen terhadap Nilai Perusahaan. *E-Jurnal Manajemen*, 9(9).
- Putri, D.M et al., (2018). Analisis Validitas dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SIQACA (Sistem Informasi Quality Control Akademik). *Jurnal Ilmiah Betrik*, Vol. 08, No.03.
- Ratna Et al., (2020)., Apa Dimensi Kualitas Pelayanan yang Dapat Meningkatkan Jumlah Pasien Peristi RSI Unisma Malang.
- 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.
- Sari Et al., (2020)., Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bni Syariah Bengkulu., Universitas Muhammadiyah Bengkulu., Volume 1 No. 1 Juli 2020.
- Setiadi, A.P. (2013). *Konsep, Pendekatan dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Tindakan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Halaman 42.
- Safaria, T. (2007). *Interpersonal Intelligence: A Book Review*. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 13(3), 200-204.
- Sedarmayanti, Hidayat., (2011)., *Metodologi Penelitian.*, Bandung., Mandar Maju.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta.Bandung
- Sugiyono.2019.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.

- Sitompul., (2023). " Memahami Uji F (Uji Simultan) Dalam Regresi Linear". BINUS University School of Accounting, <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-t-dalam-regresi-linear/> 17 Mei 2023.
- Sitompul., (2023). " Memahami Uji F (Uji Simultan) Dalam Regresi Linear". BINUS University School of Accounting. [https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-koefisien-determinasi-dalam-regresi-linear/#:~:text=Uji%20koefisien%20determinasi%20\(R2,bersama%20%E2%80%93%20sama%20terhadap%20variabel%20dependen](https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-koefisien-determinasi-dalam-regresi-linear/#:~:text=Uji%20koefisien%20determinasi%20(R2,bersama%20%E2%80%93%20sama%20terhadap%20variabel%20dependen), 17 Mei 2023.
- Sugiyono., (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. hlm. 93-95)
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono., (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jurnal Pendidikan, 20(2), 143-152. <https://doi.org/10.1234/pendidikan.v20i2.1234>
- Tia Aulia Lubis, (2023) *Teknik Analisis Data: Pengertian, Jenis dan Cara Memilihnya*, <https://uptjurnal.umsu.ac.id/teknik-analisis-data-pengertian-jenis-dan-cara-memilihnya/> 13 April 2023 in Artikel.
- Tokan, M. (2016). Kecerdasan Emosional: Makna, dan Aplikasinya dalam Pendidikan. *Jurnal Psikoislamedia*, 1(1), 20-30.
- Ulfah, M., Ririanty, M., Burhanuddin, B. (2013). Analisis Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Landak Kalimantan Barat. *Jurnal Kesehatan*, 6(2), 214-221.
- Universitas Brawijaya Malang., *urnal Kedokteran Brawijaya: Article in Press.*, 2020.
- Usman. (2016). "Analisis Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Lapadde Kota Parepare". Vol. 12 No. 1, Maret 2016
- Utami, D.A.P., Darmawan, N.A.S., & Kurniawan, P.S. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Sanjiwani Gianyar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(2), 188-199.
- Wardani., (2019)., PENGARUH KINERJA PELAYANAN DAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS GUNUNG SUGIH., Universitas Muhammadiyah Metro., Vol. 2 No. 3 .
- Winarno, W.W. (2020). *Analisis Ekonometrika dan Statistika dengan Eviews*. UPP STIM YKPN.