

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Dasar Teori

1. Kecerdasan Emosi

a. Pengertian Emosi

Emosi adalah dorongan untuk bertindak, rencana seketika untuk mengatasi masalah yang ditanamkan secara berangsur-angsur oleh evolusi. Akar kata *emosi* adalah *movere*, kata kerja bahasa latin yang berarti “menggerakkan, bergerak” kemudian ditambah dengan awalan “e”, untuk memberi arti “bergerak menjauh”, menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal yang mutlak dalam emosi (Martin, 2003). Emosi adalah suatu gejala psiko-fisiologis yang menimbulkan efek pada persepsi, sikap dan tingkah laku, serta mengejawantah dalam bentuk ekspresi tertentu (Djohan, 2009).

Jadi dapat disimpulkan bahwa emosi adalah reaksi terhadap suatu perubahan pada situasi yang terjadi dilingkungan kita.

Golongan-golongan emosi secara garis besar, yaitu :

- 1) Amarah : beringas, mengamuk, benci, marah besar, jengkel, kesal hati, terganggu, rasa pahit, berang, tersinggung, bermusuhan, dan barangkali yang paling hebat, tindak kekerasan dan kebencian patologis.

- 2) Kesedihan : pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihani diri, kesepian, ditolak, putus asa, dan kalau menjadi patologis, depresi berat.
 - 3) Rasa takut : cemas, takut, gugup, khawatir, waswas, perasaan takut sekali, waspada, sedih, tidak tenang, ngeri, sebagai patologi, fobia dan panik.
 - 4) Kenikmatan : bahagia, gembira, ringan, puas, riang, senang, terhibur, bangga, kenikmatan indrawi, takjub, terpesona, rasa terpenuhi, kegirangan luar biasa, senang sekali, dan batas ujungnya, mania.
 - 5) Cinta : penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasmaran, kasih.
 - 6) Terkejut : terkejut, terkesiap, takjub, terpana.
 - 7) Jengkel : hina, jijik, muak, mual, benci, tidak suka, mau muntah.
- b. Pengertian Kecerdasan Emosi

Kecerdasan emosi mencakup pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Kecerdasan emosi bertumpu pada hubungan antara perasaan, watak dan naluri moral. Kecerdasan emosi adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak

melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa. (Goleman, 2002)

Kecerdasan emosi dapat diartikan dengan kemampuan untuk “menjinakkan” emosi dan mengarahkannya kepada hal-hal yang lebih positif. (Hude, 2006)

Peter Salovey dan John Meyer (1990, dalam martin 2003) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai “kemampuan untuk memahami perasaan diri sendiri, untuk berempati terhadap perasaan orang lain dan untuk mengatur emosi, yang secara bersamaan berperan dalam peningkatan taraf hidup seseorang.”

Kecerdasan emosi atau *Emotional Intelligence* adalah kemampuan seseorang mengelola emosi dalam kaitannya dengan orang lain atau rangsangan dari luar. Kecerdasan emosi mencakup pengendalian diri terutama berkaitan dengan relasi, berempati kepada orang lain, mengelola rasa gembira dan sedih, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri. (Sumardi, 2007)

Kecerdasan Emosi menuntut manusia agar dapat mengembangkan kemampuan emosional dan kemampuan sosialnya. Kemampuan emosional sendiri meliputi sadar akan keadaan emosi diri sendiri, kemampuan mengelola emosi, kemampuan memotivasi diri dan kemampuan menyatakan perasaan kepada orang lain. (Tridhonanto, 2009)

Tiga unsur pokok mengenai kecerdasan emosi yakni kecakapan pribadi (mengelola diri sendiri), kecakapan sosial (menangani suatu hubungan), dan ketrampilan sosial (kepandaian menggugah tanggapan yang dikehendaki orang lain. (Tridhonanto, 2009)

Jadi dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan mengelola emosi dalam menghadapi situasi dan orang lain. Kecerdasan emosi mencakup pengendalian diri terutama berkaitan dengan relasi, berempati kepada orang lain, mengelola rasa gembira dan sedih, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri.

c. Aspek-aspek Kecerdasan Emosi

Salovey dan Mayer (1990, dalam martin 2003) merangkum kecerdasan emosi menjadi lima aspek. Yaitu :

- 1) Kesadaran diri (*self awareness*) : kemampuan mengobservasi dan mengenali perasaan yang dimiliki diri sendiri.
- 2) Mengelola emosi (*managing emotions*) : kemampuan mengelola emosi termasuk yang tidak menyenangkan secara akurat, berikut memahami alasan dibaliknya.
- 3) Memotivasi diri sendiri (*motivating oneself*) : kemampuan mengendalikan emosi guna mendukung pencapaian tujuan pribadi.

- 4) Empati (*empathy*) : kemampuan untuk mengelola sensitifitas, menempatkan diri pada sudut pandang orang lain sekaligus menghargainya.
- 5) Menjaga relasi (*handling relationship*) : kemampuan berinteraksi dan menjaga hubungan yang sehat dengan orang lain, disebut juga kemampuan sosial atau interpersonal.

Goleman menyederhanakan framework kompetensi kecerdasan emosi menjadi sebagai berikut :

Tabel 2.1 Kecerdasan Emosi Daniel Goleman

Self Awareness	Social Awareness
1. Penyadaran emosi diri	1. Empathy
2. Self assessment	2. Orientasi service
3. Percaya diri	3. Penyadaran organisasi
Self Management	Social Skill
1. Kontrol diri	1. Membangun orang lain
2. Mempercayai dan dipercayai	2. Mempengaruhi
3. Disiplin dan tanggung jawab (conscientiousness)	(influence)
4. Kemampuan adaptasi	3. Komunikasi
5. Dorongan berprestasi	4. Manajemen konflik
6. Inisiatif	5. Kepemimpinan
	6. Katalis perubahan
	7. Membangun ikatan
	8. Kerjasama

(dalam Goleman, 2002)

d. Komponen Kecerdasan Emosi

Salovey (dalam Martin 2003) menempatkan kecerdasan pribadi Gardner dalam definisi dasar tentang kecerdasan emosi yang dicetuskannya, seraya memperluas kemampuan ini menjadi lima wilayah utama, yaitu :

1) Mengenali emosi diri

Kesadaran diri (mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi) merupakan dasar kecerdasan emosi. Kemampuan untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu merupakan hal penting bagi wawasan psikologi dan pemahaman diri. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan kita yang sesungguhnya membuat kita berada dalam kekuasaan perasaan. Orang yang memiliki keyakinan yang lebih tentang perasaannya adalah pilot yang andal bagi kehidupan mereka, karena mereka mempunyai kepekaan lebih tinggi akan perasaan mereka yang sesungguhnya atas pengambilan keputusan-keputusan masalah pribadi.

2) Mengelola emosi

Menangani perasaan dapat terungkap dengan pas adalah kecakapan yang tergantung pada kesadaran diri. Orang-orang yang buruk kemampuannya dalam keterampilan ini akan terus menerus bertarung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar dapat bangkit kembali dengan jauh lebih cepat dari kemerosotan dan kejatuhan dalam kehidupan.

3) Memotivasi diri sendiri

Menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan adalah hal yang sangat penting dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk memotivasi diri sendiri dan menguasai diri sendiri, dan untuk berkreasi. Kendali diri (menahan diri terhadap kepuasan dan

mengendalikan dorongan hati) adalah landasan keberhasilan dalam berbagai bidang.

4) Mengenal emosi orang lain

Empati, kemampuan yang juga bergantung pada kesadaran diri emosional, merupakan “keterampilan bergaul” dasar. Orang yang lebih empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal social yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

5) Membina hubungan

Seni membina hubungan, sebagian besar merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain. Ini merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi.

Kecerdasan emosi atau *Emotional Intelligence* adalah kemampuan seseorang mengelola emosi dalam kaitannya dengan orang lain atau rangsangan dari luar. Komponen kecerdasan emosi yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan. Komponen kecerdasan emosi ini akan digunakan dalam menyusun instrumen penelitian (Goleman, 2002).

2. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Stres kerja yang diungkapkan oleh para ahli diantaranya French, Rogers, dan Cobb (1974, dalam Wijono, 2010) telah mendefinisikan stres kerja sebagai berikut :

“a misfit between a person’s skill and abilities and demands of the job misfit in term of person’s needs supplied by the job environment.”

“Ketidakcocokan antara ketrampilan dan kemampuan seseorang serta tuntutan dari ketidakcocokan pekerjaan pada waktu seseorang membutuhkan dukungan oleh lingkungan pekerjaan.” kemudian bersama Van Harrison dan Pinneau (1975) mereka mengubah definisi itu menjadi *“any characteristic of the job environment which process a threat to the individual.”* “Karakteristik lingkungan pekerjaan yang memproses ancaman kepada individu.”

Beerh dan Newman (1978) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu keadaan yang timbul dalam interaksi antara manusia dengan pekerjaan. Stres kerja dapat disimpulkan sebagai suatu kondisi dari hasil penghayatan subjektif individu yang dapat berupa interaksi antara individu dan lingkungan kerja yang dapat mengancam dan memberi tekanan secara psikologis, fisiologis, dan sikap individu. (Wijono, 2010)

Gibson mengemukakan bahwa stres kerja merupakan hasil interaksi unik antara kondisi stimulus lingkungan kerja dan

kecenderungan individu untuk memberikan tanggapan. (Rivai dan Mulyadi, 2010)

Dari beberapa uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu bentuk tanggapan seseorang, baik secara fisik maupun mental terhadap perubahan di lingkungan kerja yang dirasakan mengganggu.

b. Gejala-gejala Stres Kerja

Ada beberapa gejala stres kerja yang dapat dilihat dari beberapa faktor yang menunjukkan adanya perubahan baik secara fisiologis, psikologis, dan sikap. Perubahan fisiologis ditandai oleh adanya gejala-gejala seperti merasa letih/lelah, kehabisan tenaga, pusing, gangguan pencernaan, sedangkan perubahan psikologis ditandai oleh adanya kecemasan berlarut-larut, sulit tidur, napas tersengal-sengal, dan berikutnya perubahan sikap seperti keras kepala, mudah marah, tidak puas terhadap apa yang dicapainya, dan sebagainya. (Wijono, 2010)

Terry Beehr dan John Newman (dalam, Rivai dan Mulyadi, 2010) mengkaji ulang beberapa kasus stres pekerjaan dan menyimpulkan tiga gejala dari stres pada individu, yaitu :

1) Gejala psikologis

- a) Kecemasan, ketegangan, kebingungan, dan mudah tersinggung.
- b) Perasaan frustrasi, rasa marah, dan dendam (kebencian)
- c) Sensitif dan *hyperreactivity*

- d) Memendam perasaan, penarikan diri, dan depresi.
 - e) Komunikasi yang tidak efektif.
 - f) Perasaan terkucil dan terasing.
 - g) Kebosanan dan ketidakpuasan kerja
 - h) Kelelahan mental, fungsi intelektual, dan kehilangan konsentrasi.
 - i) Kehilangan spontanitas dan kreativitas.
 - j) Menurunnya rasa percaya diri.
- 2) Gejala fisiologis
- Gejala-gejala fisiologis yang utama dari stres kerja adalah :
- a) Meningkatnya denyut jantung, tekanan darah, dan kecenderungan mengalami penyakit kardiovaskuler.
 - b) Meningkatnya sekresi dari hormon stres(contoh: adrenalin dan nonadrenalin).
 - c) Gangguan gastrointestinal (misalnya gangguan lambung).
 - d) Meningkatnya frekuensi dari luka fisik dan kecelakaan.
 - e) Kelelahan secara fisik dan kemungkinan mengalami sindrom kelelahan yang kronis (*chronic fatigue syndrome*).
 - f) Gangguan pernapasan, termasuk gangguan dari kondisi yang ada.
 - g) Gangguan pada kulit.
 - h) Sakit kepala, sakit pada punggung bagian bawah, ketegangan otot.

- i) Gangguan tidur.
- j) Rusaknya fungsi imun tubuh, termasuk resiko tinggi kemungkinan terkena kanker.

3) Gejala perilaku

Gejala-gejala perilaku yang utama dari stres kerja adalah :

- a) Menunda, menghindari pekerjaan, dan absen dari pekerjaan.
- b) Menurunnya prestasi (*performance*) dan produktivitas.
- c) Meningkatnya penggunaan minuman keras dan obat-obatan
- d) Perilaku sabotase dalam pekerjaan.
- e) Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan) sebagai pelampiasan, mengarah ke obesitas.
- f) Perilaku makan yang tidak normal (kekurangan) sebagai bentuk penarikan diri dan kehilangan berat badan secara tiba-tiba, kemungkinan berkombinasi dengan depresi.
- g) Meningkatnya kecenderungan berperilaku beresiko tinggi, seperti menyetir dengan tidak hati-hati dan berjudi.
- h) Meningkatnya agresivitas, vitalisme dan kriminalitas.
- i) Menurunnya kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman.
- j) Kecenderungan untuk melakukan bunuh diri.

c. Sumber Stres

Sumber stres (*stressors*) adalah suatu kondisi, situasi atau peristiwa yang dapat menyebabkan stres. Sumber stres merupakan

hasil interaksi dan transaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya. Tosi et al (1990, dalam Wijono, 2010) membagi sumber stres menjadi dua faktor yaitu :

1) Faktor-faktor pekerjaan

a) Faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang individu

Ada beberapa tugas yang cenderung menunjukkan lebih banyak berhubungan dengan stres daripada tugas-tugas lain. Orang yang bekerja pada pekerjaan rutin mengalami tingkat keengganan, kebosanan dan bekerja dengan kecepatan gerakan mempunyai hubungan signifikan dengan ketegangan, kecemasan, kemarahan dan tugas yang ada dalam pekerjaan tersebut.

b) Stres peran

Individu-individu lebih efektif dalam memainkan perannya ketika ia memahami tentang peran yang dimainkannya, sehingga mereka tidak mengalami stres/tekanan-tekanan peran yang menimbulkan konflik peran yang tinggi.

c) Peluang partisipasi

Partisipasi adalah penting untuk dua alasan, yaitu : partisipasi dihubungkan dengan konflik peran yang rendah dan ketidakjelasan peran yang rendah, dan partisipasi yang tinggi

(keputusan-keputusannya lebih berpengaruh) dapat membuat seseorang merasa dapat mengendalikan lingkungan sekitarnya.

d) Tanggung jawab

Tanggung jawab yang lain mungkin dapat mempengaruhi stres individu yang sedang bekerja.

e) Faktor-faktor organisasi

Organisasi itu sendiri dapat menyebabkan stres. Ciri-ciri organisasi yang dapat menyebabkan stres yaitu: tingkat organisasi, keadaan yang sulit dalam organisasi, taraf perubahan organisasi, dan batas peran.

2) Faktor-faktor di luar pekerjaan

Ada beberapa faktor diluar pekerjaan yang dapat menjadi sumber stres, terutama yang berhubungan dengan faktor-faktor lingkungan di luar pekerjaan, seperti:

a) Perubahan-perubahan struktur kehidupan

Penyesuaian pribadi merupakan cara untuk melihat hubungan antara pengembangan diri dan perbedaan pandangan dari kehidupan pribadi yang dapat digambarkan melalui perubahan-perubahan kehidupan. Ada tiga dimensi struktur kehidupan yang dapat menyebabkan stres, yaitu:

- (1) budaya sosial yang dilakukan bersama keluarga, religius, keturunan, struktur pekerjaan, dan faktor-faktor sosial yang luas lainnya.

- (2) Hubungan dengan orang-orang lain dalam dunia budaya sosial, seperti seorang pribadi berperan sebagai suami/istri, rekan kerja, orang tua, dan sebagainya.
- (3) Aspek dari individu sendiri. Individu mempunyai kecenderungan ciri-ciri yang tidak tahan terhadap ancaman, dan mudah cemas.

b) Dukungan sosial

Dukungan sosial merupakan salah satu cara komunikasi yang positif karena berisi tentang perasaan suka, keyakinan, penghargaan, penerimaan diri dan kepercayaan diri seseorang terhadap kepentingan orang lain.

c) *Locus of control*

Beberapa individu mempunyai keyakinan bahwa mereka dapat memengaruhi lingkungan kerja sekitar melalui apa yang mereka lakukan dan bagaimana mereka melakukannya. Ketika individu yang ber-*locus of control* internal menghadapi stres potensial, mereka sebelumnya akan mempelajari terlebih dahulu peristiwa-peristiwa yang dianggap mengancam dirinya, kemudian ia bersikap tertentu secara rasional dalam menghadapi stres kerja tersebut. Sebaliknya, individu yang ber-*locus of control* eksternal menganggap bahwa segala peristiwa yang ada dalam lingkungan kerja amat mempengaruhi dirinya.

- d) Ciri *Kepribadian* tertentu yang dimiliki oleh individu akan ikut berpengaruh dalam caranya menyelesaikan suatu pekerjaan.
- e) Harga diri yang tinggi akan menyebabkan individu mengalami kesulitan untuk menerima masukan.
- f) Fleksibilitas/kaku

Orang yang mempunyai kecenderungan yang fleksibel adalah orang yang dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan atau tekanan-tekanan karena lebih baik dalam melakukan kerja sama dengan orang lain dibandingkan dengan orang yang kaku.

- g) Kemampuan

Kemampuan merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi respon-respon individu terhadap kondisi, situasi, atau peristiwa yang menimbulkan stres. Individu yang mempunyai kemampuan tinggi cenderung mempunyai pengendalian lebih terhadap kondisi, situasi atau peristiwa yang menimbulkan stres daripada individu yang mempunyai kemampuan rendah dalam menghadapi stres.

Luthans (1992, dalam Rivai & Mulyadi, 2010) menyebutkan bahwa penyebab stres terdiri atas empat hal utama, yaitu:

- 1) *Extra organisasional stresors*, yang terdiri dari perubahan sosial teknologi, keluarga, relokasi, keadaan ekonomi dari keuangan, ras dan kelas, dan keadaan komunitas/tempat tinggal.

- 2) *Organizational stresor*, yang terdiri dari kebijakan organisasi, struktur organisasi, keadaan fisik dalam organisasi, dan proses terjadi dalam organisasi.
- 3) *Group stresors*, yang terdiri dari kurangnya kebersamaan dalam grup, kurangnya dukungan sosial, serta adanya konflik intraindividu, interpersonal, dan intergrup.
- 4) *Individual stresor*, yang terdiri dari terjadinya konflik dan ketidakjelasan peran, serta disposisi individu seperti pola kepribadian tipe A dll.

Tabel 2.2 Penyebab Stres Kerja Menurut Cooper

Stresor dari stres kerja	Faktor yang mempengaruhi (hal-hal yang mungkin terjadi di lapangan)	Konsekuensi kondisi yang mungkin muncul
Kondisi pekerjaan	1) Beban kerja berlebihan secara kuantitatif 2) Beban kerja berlebihan secara kualitatif 3) <i>Assembly-line hysteria</i> 4) Keputusan yang dibuat oleh seseorang 5) Bahaya fisik 6) Jadwal pekerjaan 7) <i>Technostres</i>	1) Kelelahan mental dan/atau fisik 2) Kelelahan yang amat sangat dalam bekerja (<i>burnout</i>) 3) Meningkatkan kesensitivan dan ketegangan
Stres karena peran	1) Ketidakjelasan peran 2) Adanya bias dalam membedakan gender dan <i>stereotype</i> peran gender 3) Pelecehan seksual	1) Meningkatnya kecemasan dan ketegangan 2) Menurunnya prestasi bekerja
Faktor interpersonal	1) Hasil kerja dan sistem dukungan sosial yang buruk 2) Persaingan politik, kecemburuan dan kemarahan 3) Kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan	1) Meningkatnya ketegangan 2) Meningkatnya tekanan darah 3) Ketidakpuasan kerja
Perkembangan karier	1) Promosi jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya 2) Promosi ke jabatan yang	1) Menurunnya produktivitas 2) Kehilangan rasa percaya

	lebih tinggi dari diri kemampuannya	3) Meningkatkan kesensitifan dan ketegangan
	3) Keamanan pekerjaannya	4) Ketidakpuasan kerja
	4) Ambisi yang berlebihan sehingga mengakibatkan frustrasi	
Struktur organisasi	1) Struktur yang kaku dan tidak bersahabat 2) Pertempuran politik 3) Pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang 4) Ketidakterlibatan dalam membuat keputusan	1) Menurunnya motivasi dan produktivitas 2) Ketidakpuasan kerja
Tampilan rumah-pekerjaan	1) Mencampurkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi 2) Kurangnya dukungan dari pasangan hidup 3) Konflik pernikahan 4) Stres karena memiliki dua pekerjaan	1) Meningkatnya konflik dan kelelahan mental 2) Menurunnya motivasi dan produktivitas 3) Meningkatnya konflik pernikahan

Cooper (1999, dalam Rivai & Mulyadi 2010)

3. Puskesmas

a. Pengertian

Pusat Kesehatan Masyarakat atau lebih dikenal dengan Puskesmas merupakan UPTD kesehatan Kabupaten atau Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pemberian kesehatan kepada masyarakat di suatu wilayah kerja (Kepmenkes RI No. 128/Menkes/SK/II/2004). Puskesmas dalam pengertian lain adalah organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Dinas Kesehatan RI, 1991).

Keperawatan adalah proses pelayanan profesional yang merupakan bagian dari pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bi-psiko-sosial-spiritual yang menyeluruh yang ditujukan kepada individu, kelompok, masyarakat, baik sehat maupun sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (Yulihastin, 2009).

b. Ketrampilan yang Harus Dimiliki Perawat

1) Kompetensi inti

Praktek keperawatan membutuhkan perawat-perawat yang terampil dalam pengkajian, setting prioritas dan *critical thinking*, *multiasking*, dan komunikasi.

2) Ketrampilan tehnikal

Perawat juga harus cakap dalam bekerja dengan aneka keterampilan tehnikal (*multitasking*), kadang dalam situasi stres, lingkungan dengan tekanan tinggi seperti resusitasi jantung atau trauma. Pengetahuan dan kerampilan berhubungan dengan penanganan prosedur, persiapan klien, teaching, dan perawatan post prosedur adalah Hal yang esensial dalam praktek keperawatan gawat darurat (Yulihastin, 2009).

c. Stres Perawat di Puskesmas

Perawat sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan yang sering bertemu dengan pasien akan memungkinkan terjadinya stres. Semakin banyak jumlah pasien yang dirawat dan semakin beragamnya

penyakit dan tingkat kebutuhan yang memicu terjadinya stres. Stres merupakan ketegangan mental yang mengganggu kondisi emosional, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap individu untuk berhubungan dengan lingkungan secara normal. Perawat yang bertugas di Puskesmas menghadapi berbagai aspek dalam lingkungan kerja antara lain lingkungan fisik dan psikososial. Lingkungan fisik berupa terdapatnya berbagai jenis pasien dan penyakit, area kerja yang luas, dan kebisingan dari penunggu pasien karena jam Besuch relatif tidak dibatasi menjadikan beban kerja yang meningkat, tanggung jawab yang kurang. Hubungan interpersonal yang kurang baik antar karyawan, tuntutan yang tinggi dari pasien, serta pembuatan keputusan yang harus cepat dan tepat untuk menolong yang merupakan sumber stres psikososial (Febrianti, 2011).

4. Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Stres Kerja pada Perawat

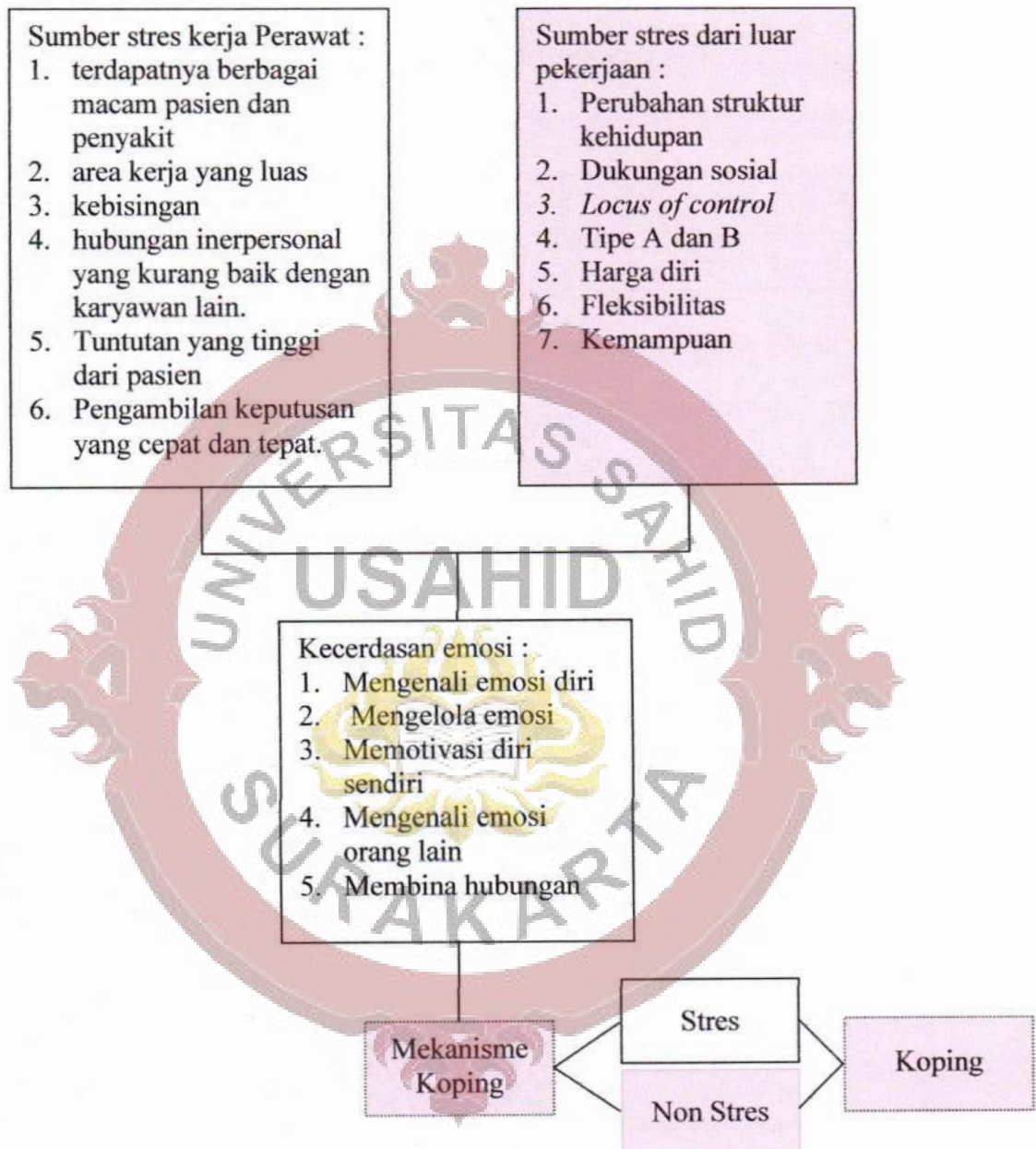
Perawat merupakan sebuah profesi yang berhubungan dengan pelayanan jasa. Pelayanan diberikan kepada klien yang mencakup biologis, psikologis, sosial dan spiritual. Keterampilan tersebut lebih dikenal dengan istilah kecerdasan emosional. Goleman (2002) melalui penelitiannya, setidaknya 75% kesuksesan manusia lebih ditentukan oleh kecerdasan emosionalnya (EQ) dan hanya 25% yang ditentukan oleh kecerdasan intelektualnya (IQ).

Hartono (2002) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional penting dalam dunia kerja, Bagi seorang perawat, kecerdasan emosional merupakan syarat mutlak. Para perawat dalam pekerjaan sehari-hari hampir selalu melibatkan perasaan dan emosi, sehingga setiap memberikan perawatan dituntut untuk memiliki kecerdasan emosi yang tinggi.

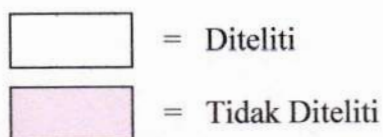
Puskesmas merupakan tempat yang penuh dengan tuntutan dan memiliki tingkat stres yang tinggi, memerlukan perawat dengan kesehatan fisik serta emosional yang sangat prima. Tuntutan yang terus menerus timbul dalam lingkungan kedaruratan dapat memicu stres yang tidak sehat jika perawat tidak dapat menangani stres tersebut dengan cara yang positif dan proaktif (Hartono, 2002).

Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui apakah semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin rendah stres kerja begitupun sebaliknya.

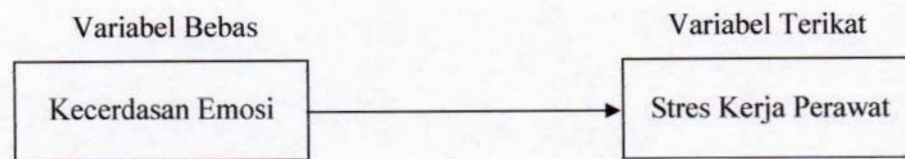
B. Kerangka Teori



Gambar 2.1 Skema Kerangka Teori



C. Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka konsep di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ho: tidak ada hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat di Puskesmas Polokarto Kabupaten Sukoharjo

Ha: ada hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat di Puskesmas Polokarto Kabupaten Sukoharjo