

## PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL MELALUI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RSUD HAJI MAKASSAR

ALFIAN<sup>1</sup>, MASRIADI<sup>2</sup>, IKHRAM HARDI<sup>3</sup>

Pascasarjana, Prodi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
email: phyanalfian0037@gmail.com<sup>1</sup>, arimasriadi@gmail.com<sup>2</sup>, Ikhram.hardi@umi.ac.id<sup>3</sup>  
Correspondence Author: phyanalfian0037@gmail.com<sup>1</sup>

**Abstract:** *This study focuses on a comprehensive exploration of the impact of emotional intelligence on nurses' performance, with service quality functioning as a mediating variable at the Regional General Hospital (RSUD) Haji. The background of this research is grounded in the critical role of nurses as the frontline providers in medical services, where emotional elements and interpersonal relationships significantly influence both the quality of care and work effectiveness. Emotional intelligence in this study is examined through five core dimensions: self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, and social skills. A quantitative approach was employed using a cross-sectional design. Data were collected through the distribution of closed-ended questionnaires using a Likert scale to 143 nurses working at RSUD Haji. The research instruments underwent validation and reliability testing prior to deployment. Data analysis was conducted using path analysis to explore both direct and indirect relationships among variables, and to understand the mediating role of service quality in the relationship between emotional intelligence and nurses' performance. The findings reveal that the dimensions of self-regulation and social skills have a significant impact on service quality. Furthermore, social skills also exert a direct influence on nurses' performance. Service quality clearly serves as a significant mediator in the relationship between emotional intelligence and performance, particularly in the dimensions of self-regulation and social skills. These results suggest that enhancing emotional intelligence—especially in terms of self-control and social interaction—can contribute to improved service delivery by nurses, thereby positively affecting their overall performance. This study offers both theoretical and practical contributions to the development of human resources in the healthcare sector and serves as a reference for hospital management in designing training programs and interventions focused on strengthening the emotional intelligence of healthcare professionals.*

**Keywords:** *emotional intelligence, service quality and nurse performance*

**Abstrak:** Tujuan Penelitian ini berfokus pada pengekplorasian secara komprehensif dampak kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat, dengan kualitas pelayanan berfungsi sebagai variabel perantara, di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji. Latar belakang dari studi ini didasari oleh signifikansi peran perawat sebagai ujung tombak dalam pelayanan medis, di mana elemen emosional dan hubungan antarpersonal sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dan efektivitas kerja. Dalam penelitian ini, kecerdasan emosional dieksplorasi melalui lima aspek utama: kesadaran diri, pengelolaan diri, motivasi, empati, dan kemampuan sosial. Pendekatan yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner tertutup yang menggunakan skala Likert kepada 143 perawat yang bertugas di RSUD Haji. Instrumen penelitian telah melalui proses validasi dan pengujian reliabilitas sebelum digunakan. Pengolahan data dilakukan melalui analisis jalur untuk mengeksplorasi hubungan langsung dan tak langsung antar variabel, serta untuk memahami peran mediasi kualitas pelayanan dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja perawat. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi pengelolaan diri dan kemampuan sosial memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, kemampuan sosial juga memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja perawat. Kualitas pelayanan jelas berfungsi sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja, khususnya

pada aspek pengelolaan diri dan kemampuan sosial. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan elemen kecerdasan emosional, terutama dalam aspek pengendalian diri dan kemampuan bersosialisasi, dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat, sehingga memberikan dampak positif pada kinerja mereka secara keseluruhan. Studi ini memberikan kontribusi baik secara teori maupun praktik dalam pengembangan sumber daya manusia di sektor kesehatan, dan menjadi acuan bagi manajemen rumah sakit dalam merancang program pelatihan serta intervensi yang fokus pada peningkatan kecerdasan emosional tenaga kesehatan.

**Kata kunci :** Kecerdasan Emosional, kualitas pelayanan dan kinerja perawat

### A. Pendahuluan

Banyak orang di sekitar kita memiliki kecerdasan otak saja, memiliki gelar tinggi, belum tentu sukses berkiprah dalam dunia pekerjaan. Seringkali justru yang berpendidikan formal rendah banyak yang ternyata lebih berhasil. Program pendidikan biasanya menyuguhkan hanya berpusat pada kecerdasan akal atau intelektual, padahal diperlukan pula bagaimana mengembangkan kecerdasan emosi seperti ketangguhan, inisiatif dan optimisme dan kemampuan beradaptasi. Selain itu, begitu banyak orang berpendidikan yang tampak begitu menjanjikan mengalami kemacetan dalam karirnya, bahkan lebih buruk lagi mereka tersingkir akibat rendahnya kecerdasan emosional. (Sri Langgeng Ratnasari 2022).

Kecerdasan emosional pada dasarnya merupakan cara seorang individu untuk mengontrol emosinya, dimana hal tersebut sangat dibutuhkan dalam dunia kerja. Dengan kontrol emosi yang baik maka pekerjaan yang dilakukan pun menjadi lancar tanpa adanya masalah psikologi karyawan (Pratiwi et al., 2023). Kinerja organisasi sangat erat hubungannya dengan kecerdasan dari sumber daya manusia di dalamnya. Kecerdasan akan menjawab masalah atau pertanyaan-pertanyaan yang penting untuk perusahaan yang merupakan tantangan untuk pencapaian tujuan perusahaan (Rahmawati, 2022)

Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai kemampuan untuk mengelola perasaannya antara lain dapat memotivasi dirinya sendiri dan orang lain, tegar menghadapi frustrasi, sanggup mengatasi dorongan-dorongan primitif dan menunda kepuasan sesaat, mengatur suasana hati yang aktif dan mampu berempati dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. (Subagio, 2017)

Kecerdasan emosional menurut Goleman merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan diri sendiri serta perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan dalam hubungan dengan orang lain. Dengan kemampuan mengelola diri sendiri yang baik maka karyawan akan mampu mengelola emosi yang terjadi di tempat kerja, karena emosi yang dikelola dengan baik dapat dijadikan motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja (Diah Putri Anggraini, and Bahtiar Efendi 2024). Kinerja karyawan akhir-akhir ini tidak hanya dilihat oleh faktor intelektualnya saja tetapi juga ditentukan oleh faktor emosinya. Seseorang yang dapat mengontrol emosinya dengan baik maka akan dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. (Firmansah et al., 2020)

Perawat perlu memiliki kemampuan untuk mengelola ego mereka dan membangun relasi yang positif dengan sesama, terutama dengan rekan kerja. Hal ini bertujuan untuk menciptakan suasana kerja yang penuh semangat dan memungkinkan setiap individu untuk menyelesaikan tugas mereka dengan efektif. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk memotivasi diri sendiri, mengelola emosi, dan mengatur suasana hati. Kalau kecerdasan emosional tinggi, maka pikiran akan jernih dan mampu mengendalikan emosi sehingga dapat meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan (Elkhori & Budianto, 2024)

Beberapa penelitian yang relevan diantaranya yaitu Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai sebesar 0,584 dengan nilai  $p = 0,000 < 0,05$ . Ini

menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan survei awal diperoleh informasi bahwa data yang diperoleh dari RSUD HAJI MAKASSAR dimana pada jajaran Struktural pelaksana terdapat 70 orang. Dan jabatan fungsional sebanyak 464 orang dengan dokter terdapat 33 orang, , dokter gigi sebanyak 5 orang, , perawat sebanyak 223 orang, terapis gigi dan mulut sebanyak 11 orang, bidan sebanyak 27 orang, apoteker sebanyak 15 orang, tenaga penunjang sebanyak 150 orang.

Berdasarkan analisa peneliti menanyakan pada pasien yang berkunjung, ada beberapa pasien yang merasa pelayanannya baik dan juga perawatnya ramah namun tidak sedikit juga mengatakan pelayanan lambat dan terlihat jutek . Pernyataan di atas, peneliti merasa tertarik mengangkat judul dengan harapan peneliti mengetahui sejauh mana “Pengaruh Kecerdasan Emosional Melalui kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kinerja Perawat di RSUD HAJI MAKASSAR”.

### B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan rancangan penelitian *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD HAJI Makassar Tahun 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah semua tenaga perawat di rumah sakit sebesar 223 orang dengan jumlah sampel sebanyak 143 orang. Teknik pengambilan sampel adalah total sampling. Sumber data berasal dari data primer yang diperoleh dari lembar kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari RSUD HAJI Makassar. Analisis yang digunakan adalah *analisis univariat dan bivariat dan multivariat dilakukan dengan SPSS*.

### C. Hasil Penelitian

#### Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Di RSUD Haji Makassar Tahun 2025

Karakteristik Responden	f	(%)
<b>Umur</b>		
>35	119	83,2
20-35	24	16,8
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	128	89,5
Laki-Laki	15	10,5
<b>Status Perkawinan</b>		
Kawin	138	96,5
Belum Kawin	5	3,5
<b>Pendidikan</b>		
D4/S1-S2	116	81,1
D1-D3	27	18,9
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100,0</b>

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 143 orang yang dijadikan sebagai sampel, dominan berumur >35 tahun sebanyak (83,21%) dan terendah umur 20-35 tahun sebanyak (16,8%). Dominan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak (89,5%) Dan dominan responden berstatus sudah kawin sebanyak (96,5%) Dominan responden dengan pendidikan

D4/S1-S2 sebanyak (81,1%) dibanding responden dengan pendidikan D1-D3 sebanyak (18,9%).

**Analisis univariat**

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kecerdasan Emosional dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perawat di RSUD HAJI Makassar Tahun 2025

<b>Kecerdasan Emosional</b>	<b>f</b>	<b>(%)</b>
<b>Kesadaran diri</b>		
Baik	135	94,4
Kurang baik	8	5,6
<b>Pengaturan Diri</b>		
Baik	137	95,8
Kurang Baik	6	4,2
<b>Motivasi</b>		
Baik	135	94,4
Kurang Baik	8	5,6
<b>Empati</b>		
Baik	138	96,5
Kuarang Baik	5	3,5
<b>Keterampilan Sosial</b>		
Baik	134	93,7
Kurang Baik	9	6,3
<b>Kualitas Pelayanan</b>		
Baik	140	97,9
Kurang Baik	3	2,1
<b>Kinerja Perawat</b>		
Baik	137	95,8
Kurang Baik	6	4,2
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100,0</b>

Tabel 2 menunjukkan dari 143 orang yang dijadikan sebagai sampel, memiliki kesadaran diri sebanyak (94,4%) Pengaturan diri baik sebanyak (95,8%), Motivasi baik sebanyak (94,4%). Empati baik sebanyak (96,5%), Keterampilan sosial baik sebanyak 134 orang (93,7%), Kualitas Pelayanan baik sabanyak (97,9%) dan Kinerja perawat baik sebanyak (95,8%).

**Analisis Bivariat**  
**Kecerdasan Emosional Dengan Kualitas Pelayanan**

Tabel 3 Pengaruh Kecerdasan Emosional dengan Kualitas Pelayanan di RSUD HAJI Makassar Tahun 2025

Kecerdasan Emosional	Kualitas Pelayanan				Jumlah		P Value
	Baik		Kurang baik		f	%	
	F	(%)	f	(%)			
<b>Kesadaran Diri</b>							
Baik	134	93,7	1	0,7	135	94,4	<b>0,008</b>
Kurang baik	6	4,2	2	1,4	8	5,6	
<b>Total</b>	140	97,9	3	2,1	143	100	
<b>Pengaturan diri</b>							
Baik	136	95,1	1	0,7	137	95,8	<b>0,004</b>
Kurang baik	4	2,8	2	1,4	6	4,2	
<b>Total</b>	140	97,9	3	2,1	143	100	
<b>Motivasi</b>							
Baik	134	95,1	1	0,7	135	94,4	<b>0,008</b>
Kurang baik	6	2,8	2	1,4	8	5,6	
<b>Total</b>	140	97,9	4	4,2	143	100	
<b>Empati</b>							
Baik	136	95,1	2	1,4	138	96,5	<b>0,102</b>
Kurang baik	4	2,8	1	0,7	5	3,5	
<b>Total</b>	140	97,9	3	4,2	143	100	
<b>Ketrampilan Sosial</b>							
Baik	133	93,0	1	0,7	134	93,7	<b>0,010</b>
Kurang baik	7	4,9	2	1,4	9	6,3	
<b>Total</b>	140	97,9	3	4,2	143	100	

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 143 orang dijadikan sebagai sampel, kecerdasan emosional dengan variabel kesadaran diri, Motivasi, empati dan ketrampilan sosial tidak berpengaruh dengan kualitas pelayanan dimana berdasarkan analisis *Chi Square* diperoleh  $p=0,008$ ,  $p=0,008$ , dan  $p=0,102$ ,  $p=0,010$ . Sementara pengaturan diri berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dimana analisis *chi square* di peroleh  $P=0,004$

**Kecerdasan emosional Terhadap Kinerja Perawat**

Tabel 4 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Haji Makassar Tahun 2025

Kecerdasan Emosional	Kinerja Perawat				Jumlah		P Value
	Berkualiatas		Tidak Berkualiatas		f	(%)	
	f	(%)	f	(%)			
<b>Kesadaran diri</b>							
Baik	134	93,7	1	0,7	135	94,4	0,001
Kurang baik	3	2,1	5	3,5	8	5,6	
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>95,8</b>	<b>6</b>	<b>4,2</b>	<b>143</b>	<b>100</b>	
<b>Pengaturan diri</b>							
Baik	134	93,7	3	2,1	137	95,8	0,001
Kurang baik	3	2,1	3	2,1	6	4,2	
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>95,8</b>	<b>6</b>	<b>4,2</b>	<b>143</b>	<b>100</b>	
<b>Motivasi</b>							
Baik	132	92,3	3	2,1	135	94,4	0,002
Kurang baik	5	3,5	3	2,1	8	5,6	
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>95,8</b>	<b>6</b>	<b>4,2</b>	<b>143</b>	<b>100</b>	
<b>Empati</b>							
Baik	135	94,4	3	2,1	138	96,5	0,001
Kurang baik	2	1,4	3	2,1	5	3,5	
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>95,8</b>	<b>6</b>	<b>4,2</b>	<b>143</b>	<b>100</b>	
<b>Keterampilan social</b>							
Baik	131	91,6	3	2,1	134	93,7	0,003
Kurang baik	6	4,2	3	2,1	9	6,3	
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>95,8</b>	<b>6</b>	<b>4,2</b>	<b>143</b>	<b>100,0</b>	

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 143 orang dijadikan sebagai sampel, kecerdasan emosional dengan variabel kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial berpengaruh terhadap kinerja perawat dimana berdasarkan analisis Chi Square diperoleh  $p=0,001$ ,  $p=0,001$ ,  $p=0,002$ ,  $p=0,001$ ,  $p=0,003 < 0,005$  berarti  $H_0$  di terima. Dengan demikian terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat.

**Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perawat**

Tabel 5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perawat di RSUD HAJI Makassar Tahun 2025

Kualitas Pelayanan	Kinerja Perawat				Jumlah		P Value
	Baik		Kurang baik		f	(%)	
	f	(%)	f	(%)			
Baik	133	93,0	1	0,7	134	93,7	0,001
Kurang baik	4	2,8	5	3,5	9	6,3	
<b>Total</b>	137	95,8	6	4,2	143	100	

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 143 orang dijadikan sebagai sampel, responden dengan kualitas pelayanan baik dan memiliki kinerja baik sebanyak (93,0%) dan (2,8%) yang memiliki kualitas pelayanan kurang baik namun kerjanya baik. Sedangkan responden dengan kualitas baik dan memiliki kinerja kurang baik sebanyak (0,7%). Berdasarkan analisis

**Analisis Multivariat**

**Uji raelibitas**

Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui kehandalan variable sebagai alat ukur. Nilai realibilitas ditunjukkan dari composite Realibility. Hasil analisis realibilitas sebagai berikut:

Table 6 Nilai *Composite Realibility*

Variabel	Composite Realibility	Keterangan
Kesadaran diri	0,960	Realibel
Pengaturan diri	0,962	Realibel
Motivasi	0,985	Realibel
Empati	0,984	Realibel
Keterampilan Sosial	0,901	Realibel
Kualitas Pelayanan	0,972	Realibel
Kinerja Perawat	0,988	Realibel

Ket: CR>0,7= Realibel

- (X1) Kesadaran Diri
- (X2) Pengaturan Diri
- (X3) Motivasi
- (X4) Empati
- (X5) Keterampilan Sosial
- ( Y ) Kualitas Pelayanan
- ( Z ) Kinerja perawat

Pada tabel (6) dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2, X3, X5, Y dan Z memenuhi kriteria reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Composite Reliability* pada setiap variabel pada table 5.27 >0,7. Ini menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki *Composite Reliability* dalam kategori valid sebagaimana kriteria yang direkomendasikan. Selain itu, dilakukan pengujian reliabilitas menggunakan taraf nilai *Cronbach's Alpha* sebagai berikut :

Table 7 Nilai *Cronbach's Alpha*

Variabel	Composite Realibility	Keterangan
Kesadaran diri	0,952	Realibel

Pengaturan diri	0,960	Realibel
Motivasi	0,983	Realibel
Empati	0,982	Realibel
Keterampilan sosial	0,921	Realibel
Kualitas Pelayanan	0,969	Realibel
Kinerja Perawat	0,987	Realibel

Ket: CR>0,7= Realibel

- (X1) Kesadaran Diri
- (X2) Pengaturan Diri
- (X3) Motivasi
- (X4) Empati
- (X5) Keterampilan Sosial
- ( Y ) Kualitas Pelayanan
- ( Z ) Kinerja perawat

Pada tabel 7 dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2, X3, X4, X5, Y dan Z memenuhi kriteria reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari pada 0,7. Disimpulkan bahwa seluruh variabel reliabel sesuai dengan kriteria yang direkomendasikan.

### Koefisien Determinasi (R-square)

Proses penilaian model penelitian yang diperoleh menggunakan PLS dilakukan dengan melihat nilai R square untuk setiap variabel laten dependen (endogen). Berikut tabel yang merupakan hasil estimasi R-square dengan menggunakan SmartPL

Table 8 Nilai Koefisien Determinasi

Variabel	R-(Square)
Kualitas Pelayanan	0,753
Kinerja Perawat	0,775

Ket : (Y) Kualitas Pelayanan  
 (Z) Kinerja Perawat

Pada tabel 8 menunjukkan nilai R-Square untuk variabel (Y) dengan nilai 0,753 dan variable (Z) dengan nilai 0,775 dimana nilai tersebut >0,7 sehingga dapat dinyatakan bahwa hasil untuk nilai koefisien determinasi realibe

Tabel 9 Pengaruh Kecerdasan Emosional Melalui Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perawat RSUD Haji Makassar.

Pengaruh	Estimate	T-Statistic	Standar Error	PValue
(Kesadaran diri) =>(kualitas Pelayanan)	0,265	1,923	0,138	0,055
(Pengaturan diri) =>(kualitas Pelayanan)	0,295	3,153	0,076	0,002
(Motivasi) =>(kualitas Pelayanan)	0,110	0,108	0,108	0,309
(Empati) =>(kualitas Pelayanan)	0,158	0,098	0,098	0,107
(Sosial skil) =>(kualitas Pelayanan)	0,214	0,138	0,095	0,024
(Kesadaran diri) =>(Kinerja Perawat)	0,060	0,784	0,076	0,433

(Pengaturan diri) =>(Kinerja Perawat)	0,140	0,929	0,150	0,353
(Motivasi) =>(Kinerja Perawat)	0,085	0,875	0,097	0,381
(Empati) =>(Kinerja Perawat)	0,137	1,331	0,103	0,183
(Sosial skil) =>(Kinerja Perawat)	0,288	0,132	0,132	0,029
(Kualitas Pelayanan) =>(Kinerja Perawat)	0,309	1,651	0,187	0,099
(kesadaran diri) = >(Kualitas pelayanan) =>(Kinerja perawat)	0,278	2,179	0,124	0,024
(Pengaturan diri) = >(Kualitas pelayanan) =>(Kinerja perawat)	0,295	2,518	0,117	0,012
(Motivasi) =>(Kualitas pelayanan) =>(Kinerja perawat)	0,315	3,132	0,236	0,002
(Empati ) = >(Kualitas pelayanan) =>(Kinerja perawat)	0,049	1,296	0,038	0,195
(Sosial Skil) = >(Kualitas pelayanan) =>(Kinerja Perawat)	0,410	2,533	0,162	0,011

**KET: P Value < 0,5 = Sigifikan**

#### D.Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diperoleh kesimpulan tentang Pengaruh Kecerdasan emosional Melalui Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan RSUD Haji Makassar: 1) Tidak berpengaruh sigifikan antara Kecerdasan Emosional berdasarkan Kesadaran diri dengan kualitas pelayanan di RSUD Haji Makassar. 2) Ada pengaruh Kecerdasan Emosional berdasarkan pengaturan diri dengan kualitas pelayanan di RSUD Haji Makassar. 3)Tidak berpengaruh sigifikan antara Kecerdasan Emosional berdasarkan motivasi dengan kualitas pelayanan di RSUD Haji Makassar. 4).Tidak berpengaruh sigifikan antara Kecerdasan Emosional berdasarkan empati dengan kualitas pelayanan di RSUD Haji Makassar. 5) Ada pengaruh kecerdasan emosional berdasarkan Sosial skil dengan kualitas pelayanan di RSUD Haji Makassar 6)T idak berpengaruh sigifikan antara Kecerdasan Emosional berdasarkan Kesadaran diri terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Makassar. 7) Tidak berpengaruh sigifikan antara Kecerdasan Emosional berdasarkan pengaturan diri Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Haji Makassar.8)Tidak berpengaruh sigifikan antara pengaruh Kecerdasan Emosional berdasarkan motivasi Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Haji Makassar.9) Tidak berpengaruh sigifikan antara pengaruh Kecerdasan Emosional berdasarkan empati Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Haji Makassar 10) Ada pengaruh Kecerdasan Emosional berdasarkan Sosial skil Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Haji Makassar 11) Ada pengaruh Kinerja Perawat melalui kualitas pelayanan di RSUD Haji Makassar 12) Ada pengaruh Kecerdasan Emosional berdasarkan kesadaran diri Terhadap Kinerja Perawat melalu kualitas pelayanan di RSUD Haji Makassar. 13) Ada pengaruh Kecerdasan Emosional berdasarkan pengaturan diri Terhadap Kinerja Perawat melalu kualitas pelayanan di RSUD Haji Makassar.14) Ada pengaruh Kecerdasan Emosional berdasarkan motuvasi Terhadap Kinerja Perawat melalu kualitas pelayanan di RSUD Haji Makassar. 15)Tidak berpengaruh sigifikan antara pengaruh Kecerdasan Emosional berdasarkan empati Terhadap Kinerja Perawat melalu kualitas pelayanan di RSUD Haji Makassar. 16)Ada

pengaruh Kecerdasan Emosional berdasarkan sosial skil Terhadap Kinerja Perawat melalui kualitas pelayanan di RSUD Haji Makassar

#### Daftar Pustaka

- Akuntansi, J., & Syariah, P. (2024). *Jamasy : Jamasy : 4*, 108–118.
- Digital, P. P., Kualitas, P., Citra, D. A. N., Terhadap, M., Pembelian, K., & Lokal, S. (2022). *Journal of Applied Business Administration. September*, 90–100.
- Elkhori, N. E. M., & Budianto, E. W. H. (2024). Dampak Kecerdasan Emosional, Self-Efficacy, dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan: Analisis pada Bank BTN KCS Malang dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Dimensi*, 13(2), 468–478.
- Firmansah, D. A., Rohman, R. S., & Ermawati, E. (2020). *PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA MENUJU RUMAH SAKIT SYARI ' AH MELALUI APLIKASI " SIAPA . " 2(2)*, 168–175.
- Pratiwi, D., Fauzi, A., Febrianti, B., Noviyanti, D., Permatasari, E., & Rahmah, N. (2023). Pengaruh Pelatihan, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(3), 561–570.
- Rahmawati, A. (2022). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Utd Pmi Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 58–72. <https://doi.org/10.32815/jubis.v3i1.1088>
- Subagio, M. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja, Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Ithaca Resources. *Jurnal Manajemen*, 19(1), 101. <https://doi.org/10.24912/jm.v19i1.108>