

RINGKASAN

Kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan hal yang sangat esensial untuk kemajuan sebuah rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan. Adanya stres kerja yang dialami perawat yang disebabkan oleh beban kerja yang berat akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kecerdasan emosional menjadikan seseorang mampu untuk mengenali diri, berempati, mencintai, memotivasi diri dan orang lain serta peduli (*caring*) terhadap kebutuhan orang lain yang merupakan aspek penting dalam pelayanan keperawatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara stres kerja dan kecerdasan emosi dengan kualitas pelayanan keperawatan di *Hospital National Guido Valadares (HNGV) Dili*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bekerja di *Hospital National Guido Valadares (HNGV) Dili – Timor Leste* sebanyak 66 orang. Metode penarikan sampel menggunakan sampel jenuh atau sensus. Teknik analisis korelasi *product moment* dari Person.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja dengan kualitas pelayanan. Dari hasil analisis yang dilakukan bahwa antara stres kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan memiliki arah hubungan negatif yaitu koefisien korelasi sebesar $-0,057$, namun nilai signifikansi yang didapatkan sebesar $0,647$ lebih besar dari $0,05$ ($0,647 > 0,05$). Semakin tinggi stress kerja, belum tentu menurunkan tingkat kualitas pelayanan, dan sebaliknya semakin rendah stres kerja, belum tentu akan meningkatkan tingkat kualitas pelayanan keperawatan. Terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan kualitas pelayanan keperawatan yang memiliki arah hubungan positif yaitu koefisien korelasi sebesar $0,624$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000$ lebih kecil dari $0,05$ ($0,000 < 0,05$), yang artinya semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi kualitas pelayanan, dan sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosi maka semakin rendah pula kualitas pelayanan. Hendaknya pihak manajemen rumah sakit atau pemerintah memperhatikan kapasitas kecerdasan emosional para perawat serta hal-hal yang mempengaruhi meningkatnya kecerdasan emosional seperti melalui pelatihan-pelatihan atau variabel lainnya.

Kata kunci : Stres Kerja, Kecerdasan Emosi, Kualitas pelayanan Keperawatan

