

# HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN KINERJA KARYAWAN YAYASAN AMBULANS GAWAT DARURAT (YAGD) 118

Ani Yunaningsih

Universitas Langlangbuana, Indonesia

Email : aniyunaningsih@gmail.com

---

## ABSTRAK

---

### *Kata kunci:*

Kecerdasan Emosional,  
Kinerja, YAGD 118

Kinerja karyawan adalah hasil upaya, kemampuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Pencapaian kinerja yang baik sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal antara lain; motivasi, kecerdasan emosional dan eksternal meliputi; lingkungan kerja, dukungan organisasi. Capaian tersebut merupakan elemen kunci dalam menentukan kesuksesan organisasi secara keseluruhan. Kinerja mencakup berbagai aspek yang berhubungan dengan pencapaian tujuan, baik secara individual maupun tim, serta seberapa baik karyawan tersebut memenuhi standar yang diharapkan dalam pekerjaannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa erat hubungan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan YAGD 118. Permasalahan diteliti dengan analisis korelasional dengan responden berjumlah 53 karyawan. Variabel dalam penelitian ini yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah korelasi Pearson Product Moment. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan YAGD 118. Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, baik dalam hal pencapaian tugas, kolaborasi tim, maupun pengelolaan stres. Disarankan kepada yayasan tersebut untuk meningkatkan kecerdasan emosional melalui program pelatihan untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja karyawan.

### *Keywords:*

*Emotional Intelligence,  
Performance, YAGD  
118*

Employee performance is the result of the efforts, abilities, and skills possessed by employees in carrying out the tasks given. The achievement of good performance is greatly influenced by internal factors, including; motivation, emotional and external intelligence include; work environment, organizational support. These achievements are a key element in determining the overall success of the organization. Performance includes various aspects related to the achievement of goals, both individually and as a team, as well as how well the employee meets the standards expected of him or her job. The purpose of this study is to analyze how closely emotional intelligence is related to the performance of YAGD 118 employees. The problem was researched by correlational analysis with respondents totaling 53 employees. The variables in this study are emotional intelligence and employee performance. The instrument used is a questionnaire. The data analysis used is Pearson Product Moment correlation. The results of the study showed that there was a strong relationship between emotional intelligence and the performance of YAGD 118 employees. Employees with high emotional intelligence tend to perform better, both in terms of task achievement, team collaboration, and stress management. It is recommended to the foundation to increase

---

emotional intelligence through training programs to increase employee productivity and work effectiveness.

---

*Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](#).*

*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*

---

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Penelitian

Di era perkembangan teknologi informasi, rumah sakit juga menghadapi tantangan baru, seperti perubahan regulasi, kebutuhan untuk mengadopsi teknologi baru, dan peningkatan ekspektasi pasien (Rakhmaniar, 2023). Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan lebih siap untuk menghadapi perubahan ini, beradaptasi dengan cepat, dan tetap fokus pada perawatan pasien yang berkualitas (Famalika et al., 2022).

Kecerdasan emosional (EQ) telah menjadi fokus perhatian dalam berbagai sektor, termasuk bidang kesehatan (Laoh et al., 2022). Dalam lingkungan rumah sakit, di mana tekanan dan emosi seringkali tinggi, kemampuan untuk mengenali dan mengelola emosi sangat penting (Suherman, 2023). Karyawan yang memiliki EQ tinggi mampu berinteraksi dengan pasien, keluarga pasien, dan rekan kerja secara lebih efektif, yang berkontribusi pada kualitas pelayanan kesehatan (Khan, 2019). Sektor kesehatan sering kali melibatkan situasi yang kompleks dan emosional, termasuk berurusan dengan pasien yang sakit parah atau keluarga yang berduka (Ramadhana & Ratnawati, 2022). Oleh karena itu, kemampuan emosional dalam berkomunikasi dan berempati sangat memengaruhi pengalaman pasien serta kinerja tim medis (Acquah-Bailey, 2024).

Penelitian menunjukkan bahwa karyawan dengan EQ yang tinggi memiliki kemampuan lebih baik dalam mengelola stres, berkolaborasi dalam tim, dan menangani konflik semua aspek yang krusial dalam lingkungan yayasan (Nurbayti & Ali, 2024). Meskipun ada beberapa studi tentang EQ di sektor kesehatan, masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami seberapa besar hubungan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, serta bagaimana faktor-faktor lain dapat berkontribusi pada hasil tersebut (Ali et al., 2021).

Lingkungan pekerjaan sering kali sangat dinamis dan penuh tekanan (Robertson, 2021). Karyawan harus menghadapi berbagai tantangan, termasuk beban kerja yang tinggi, interaksi emosional dengan pasien dan keluarga, serta kebutuhan untuk mengambil keputusan cepat dalam situasi yang kritis (Badri, 2020). Dalam konteks ini, kecerdasan emosional dapat menjadi keterampilan penting yang membantu karyawan mengelola stres dan beradaptasi dengan situasi yang menantang. Karyawan yang tidak mampu mengelola emosi mereka dapat mengalami *burnout*, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang mereka berikan. Dengan demikian, pengembangan EQ bukan hanya penting untuk kesejahteraan individu, tetapi juga untuk efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Komunikasi yang efektif adalah salah satu pilar dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas (Rangkuti & Tarigan, 2023). Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih mampu menjalin hubungan yang baik dengan pasien, mendengarkan dengan empati, dan memberikan informasi dengan jelas (Johanis & Tarigan, 2024). Ini berkontribusi pada pengalaman positif bagi pasien dan keluarga, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan untuk pasien. Selain itu, EQ juga memengaruhi interaksi antar karyawan, di mana tim yang memiliki anggota dengan EQ tinggi lebih mampu berkolaborasi dan menyelesaikan konflik dengan baik, menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis.

Permasalahan yang timbul dari petugas penyedia bantuan Kesehatan atau petugas pelayanan Kesehatan untuk masyarakat yang kurang memiliki kecerdasan emosional antara lain mereka melakukan hal-hal yang berdampak negatif baik untuk pasien, keluarga pasien atau untuk rekan kerjanya sendiri apabila mereka tidak memiliki empati atau tidak mampu merasakan atau memahami perasaan pasien dan keluarga, membuat mereka merasa diabaikan. Atau ada juga petugas yang komunikasinya buruk sehingga memberikan informasi yang singkat atau tidak jelas, sehingga pasien dan keluarga merasa bingung dan tidak terdukung. Ada juga petugas yang kurang mempunyai Kerjasama dengan rekan nya dalam tim karena dia bersikap defensif atau menolak masukan dari rekan kerja, sering mengganggu koordinasi sehingga tidak tercipta efektivitas tim. Hal ini lah yang membuat petugas pelayanan untuk masyarakat khususnya dalam hal pelayanan Kesehatan harus memiliki kecerdasan emosional dalam melaksanakan tugasnya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gintings dalam jurnal JPPI (2023) menyatakan bahwa hal yang terpenting dari kinerja pelayanan staf bukan hanya dengan teknologi canggih yang multi fungsi, melainkan dari kompetensi yang dimiliki oleh staf itu sendiri. Dalam kinerja pelayanan, kompetensi komunikasi sangat berperan dan berhubungan dengan kinerja dalam mendukung keberhasilan kegiatan perusahaan termasuk unit ambulans.

Unit ambulans menyediakan layanan transportasi medis yang penting, terutama bagi mereka yang membutuhkan perawatan darurat (Sardjana & Marpaung, 2019). Ini membantu memastikan bahwa pasien dapat mencapai rumah sakit atau fasilitas kesehatan dengan cepat. Dengan respons yang cepat terhadap situasi darurat, Ambulans berperan krusial dalam menyelamatkan nyawa manusia yang mengalami gangguan kesehatan yang mengancam jiwa.

Banyak unit ambulans juga terlibat dalam program pendidikan masyarakat tentang pertolongan pertama, kesehatan masyarakat dan pencegahan penyakit yang dapat meningkatkan kesadaran serta kemampuan masyarakat dalam menangani keadaan darurat (Nabila & Hasibuan, 2024). Ambulans sering kali memberikan layanan gratis atau dengan biaya terjangkau bagi komunitas yang kurang mampu untuk membantu mengurangi kesenjangan dalam akses layanan kesehatan.

Dalam situasi bencana atau krisis, yayasan Ambulans menjadi salah satu garda terdepan dalam memberikan bantuan medis, memastikan bahwa kebutuhan kesehatan masyarakat terpenuhi. Dengan memberikan layanan yang cepat dan profesional, yayasan Ambulans berkontribusi pada peningkatan keseluruhan kualitas layanan kesehatan di wilayah mereka.

Salah satu unit ambulans di Indonesia adalah yayasan Ambulans Gawat Darurat (YAGD) 118. Secara spesifik YAGD 118 adalah pionir pelayanan gawat darurat pra rumah sakit yang terdepan, berorientasi pada pelayanan yang berkualitas dan profesional di Asia. Dengan misi sebagai berikut : (1) Menurunkan angka kematian dan kecacatan pra Rumah Sakit.

(2) Mempermudah akses masyarakat ke YAGD 118. (3) Menciptakan sumber daya yang kompeten, berdaya saing dengan kota-kota di Asia. (4) Membangun sistem pelayanan pra rumah sakit yang berbasis teknologi dengan infrastruktur sama dengannya. (5) Meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuka kerjasama lintas sektoral dan lintas negara. (6) Menciptakan sumber daya manusia yang jujur, santun, sebagai panutan dan penuh empati (Company Profile YAGD 118)

Ambulans merupakan salah satu layanan yang sangat krusial bagi sebuah fasilitas kesehatan atau faskes. Dalam situasi darurat medis, Ambulans memainkan peran penting dalam mengangkut pasien yang membutuhkan penanganan cepat. Tersedianya layanan Ambulans yang sigap dan responsif dapat menyelamatkan pasien yang sedang dalam kondisi kritis. Oleh sebab itu, penting bagi faskes untuk menciptakan sistem administrasi layanan Ambulans yang efisien. Administrasi yang lambat dan berbelit-belit dapat menyebabkan penundaan dalam respon layanan Ambulans. Layanan yang lambat membuat pasien kritis yang membutuhkan penanganan medis segera terpaksa harus menunggu lebih lama. Hal ini dapat meningkatkan resiko yang dapat mengancam keselamatan jiwa pasien.

#### **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Penelitian ini ditujukan untuk secara empirik mengungkap keeratan hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut akan diajukan saran-saran guna meningkatkan kinerja karyawan yang mengacu kepada hubungan tersebut. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada YAGD 118 dalam meningkatkan kinerja karyawannya agar lebih memiliki kesadaran diri dan kesadaran sosial serta empati kepada pasien dan keluarganya.

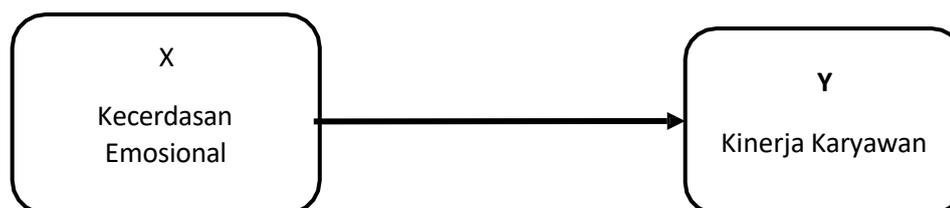
## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif Verifikatif . Jenis penelitian kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menggunakan data numerik dan teknik analisis statistik dengan model korelasi ganda. Juga untuk mengukur hubungan variabel independen terhadap variabel dependen.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini difokuskan pada 2 (dua) variabel yang terdiri dari 1 (satu) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. variabel bebas adalah kecerdasan emosional (X). Sebagai variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y). Hubungan kedua variabel ini ditunjukkan pada gambar berikut ini :



**Gambar 1. Hubungan antar Variabel Penelitian**

### Populasi dan sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah karyawan Yayasan Ambulans Gawat Darurat 118 yang berlokasi di Jl. Pahlawan Raya No. 50 Rempoa Ciputat Tangerang Selatan. Populasi dari penelitian ini sebanyak 53 orang karyawan, karena seluruh populasi dijadikan responden maka penelitian ini adalah penelitian populasi atau sensus

### Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Kuesioner disusun dengan skala Likert poin 1 (tidak mampu) hingga poin 5 (sangat mampu), di mana responden diminta untuk menunjukkan tingkat persetujuan mereka terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian.

**Hipotesis :** Terdapat hubungan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan YAGD 118

### Analisis Data:

Jawaban responden yang diterapkan ke dalam instrumen diolah menggunakan analisis; deskriptif, regresi linier sederhana. Analisis deskriptif: dilakukan untuk mengetahui seberapa kuat masing-masing variabel penelitian. Dalam penelitian ini kekuatan variabel dilihat dari nilai mean atau rerata dari distribusi datanya baik per dimensi maupun totalnya. Nilai Rerata dan rentang kategorinya ditentukan dengan merujuk kepada Tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1.** Rentang Mean dan Kategori

Rentang Rerata (Mean)	Kategori
1,00 – 1,49	Rendah Sekali
1,50 – 2,49	Rendah
2,50 – 3,49	Sedang
3,50 – 4,49	Tinggi
4,50 – 5,00	Tinggi Sekali

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel X terhadap Y. Dalam analisis regresi linier, diberlakukan ketentuan bahwa sebuah variabel berhubungan terhadap variabel lain jika nilai signifikansi atau Sig < 0,05. Besarnya hubungan tersebut dilihat dari nilai R Square dan dinyatakan dalam persentase.

Analisis statistik tersebut dilakukan dengan bantuan perangkat lunak aplikasi SPSS. Hasil analisis kemudian dimaknai dengan menggunakan minimal satu dari tiga sudut pandang; logika atau penalaran, norma atau kaidah dan rujukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Instrumen

Instrumen pengumpulan data sebelum digunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas untuk memastikan bahwa instrument itu benar-benar mengukur variabel yang diukur. Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrument memberikan hasil yang konsisten.

#### a. Validitas Instrumen Variabel X

Untuk meyakinkan bahwa instrument pengumpulan data benar-benar akan menghasilkan data yang berkualitas maka sebelum digunakan instrument harus terlebih dahulu diuji. Ada dua persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap instrument yakni validitas atau keabsahan dan reliabilitas atau keajegannya. Dasar keputusan dalam uji validitas yaitu:

Cara 1: Item pertanyaan dinyatakan valid jika  $r$  hitung >  $r$  tabel. Besarnya  $r$  tabel diambil dari Tabel Korelasi Pearson Product Momen untuk  $N = 53$  (jumlah respomden) pada taraf signifikansi = 5% atau 0,05 dan diperoleh  $r$  tabel = 0,300

Caara 2: Item pertanyaan dinyatakan valid jika nilai sig < 0,05.

Hasil uji validitas instrument X menggunakan SPSS dapat dilihat dalam Tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional

Pertanyaan	Nilai Sig	Validitas
X1.1	0,000	Valid
X1.2	0,000	Valid
X1.3	0,000	Valid
X1.4	0,000	Valid
X1.5	0,000	Valid
X2.1	0,000	Valid
X2.2	0,000	Valid
X2.3	0,000	Valid
X2.4	0,000	Valid
X2.5	0,000	Valid
X3.1	0,000	Valid
X3.2	0,000	Valid
X3.3	0,000	Valid
X3.4	0,000	Valid
X3.5	0,000	Valid

Berdasarkan tabel di atas, seluruh pernyataan pada variabel X nilai Sig  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat diinterpretasikan bahwa seluruh pernyataan sudah **Valid**

#### **b. Validitas Instrumen Variabel Y**

Hasil uji validitas instrument X menggunakan SPSS dapat dilihat dalam Tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja

Pertanyaan	Nilai Sig	Validitas
Y1.1.	0,000	Valid
Y1.2	0,000	Valid
Y1.3	0,000	Valid
Y1.4	0,000	Valid
Y1.5	0,000	Valid
Y2.1	0,000	Valid
Y2.2	0,000	Valid
Y2.3	0,000	Valid
Y2.4	0,000	Valid
Y2.5	0,000	Valid
Y3.1	0,000	Valid

Y3.2	0,000	Valid
Y3.3	0,000	Valid
Y3.4	0,000	Valid
Y3.4	0,000	Valid

Berdasarkan tabel di atas, seluruh pernyataan pada variabel Y nilai Sig  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat diinterpretasikan bahwa seluruh pernyataan sudah **Valid**

#### c. Reliabilitas Instrumen Variabel X

Uji reliabilitas instrumen dilakukan terhadap semua item yang valid dengan melihat nilai Alpha Cronbach. Pengujian dapat dilakukan secara global atau secara item per item. Item instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbach  $> 0,6$ . Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas item secara global untuk masing-masing variabel menggunakan SPSS, seperti diperlihatkan dalam Tabel 4 berikut ini

Nilai Alpha Cronbach	Reliabilitas
0,946	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, nilai Cronbach Alpha variable X  $> 0,6$  sehingga dapat diinterpretasikan variabel kinerja karyawan (Y) sudah **Reliabel**

#### d. Reliabilitas Instrumen Variabel Y

Hasil uji reliabilitas instrument variable Y menggunakan SPSS diperoleh nilai Alpha Cronbach secara global seperti diperlihatkan dalam Tabel 5 berikut ini

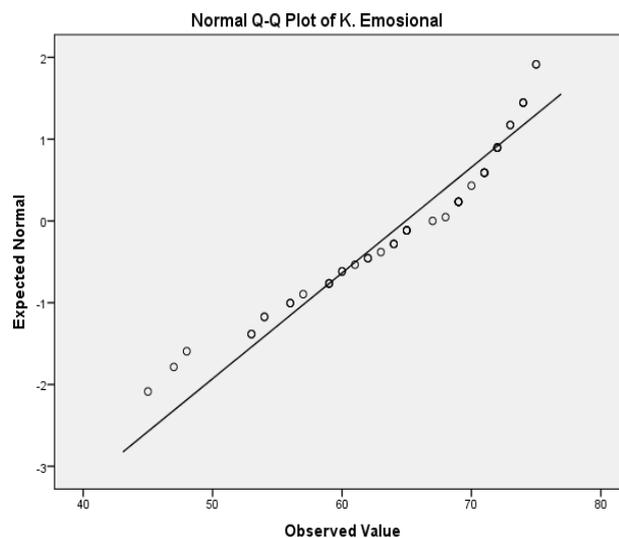
Nilai Alpha Cronbach	Reliabilitas
0,949	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, nilai Cronbach Alpha variable Y  $> 0,6$ , sehingga dapat diinterpretasikan variabel kinerja karyawan (Y) sudah **Reliabel**

### Hasil Uji Normalitas Data

#### a. Normalitas Data Variabel X

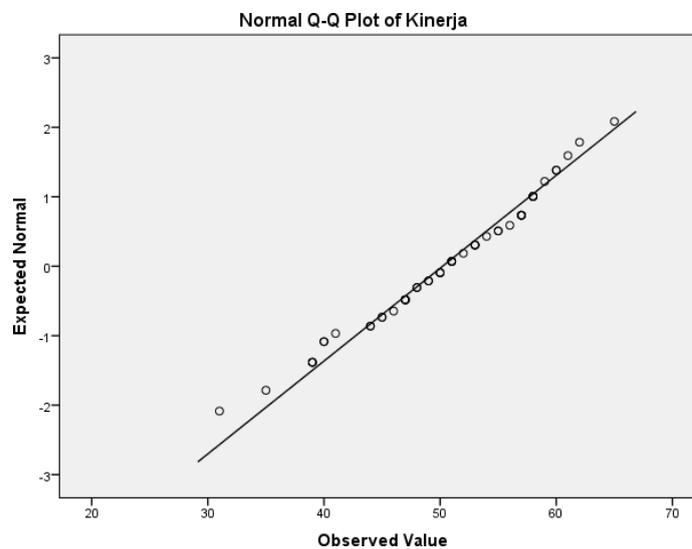
Sugiono berpendapat Jika data terdistribusi normal, titik-titik pada scatter plot seharusnya tersebar secara simetris di sekitar garis rata-rata atau garis regresi. dan penyebarannya akan simetris di kedua sisi. Data yang terdistribusi normal akan memiliki titik-titik yang terkonsentrasi di sekitar rata-rata dan membentuk pola yang simetris, hampir seperti distribusi berbentuk lonceng jika dipetakan. Pola lain Jika titik-titik tidak simetris atau terdistribusi dengan pola tertentu (misalnya ada tren naik atau turun, atau pola melengkung), maka ini bisa menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi normal.



**Gambar 2. Diagram Pancar (Scatter Diagram) Data Variabel X**

Seperti terlihat pada gambar 2 bahwa titik-titik tersebar di sekitar garis maka data variabel Kecerdasan Emosional (X) adalah normal.

#### **b. Normalitas Data Variabel Y**



**Gambar 3. Diagram Pancar (Scatter Diagram) Data Variabel Y**

Sama halnya dengan variabel Kinerja karyawan (Y) terlihat pada gambar 3 bahwa titik-titik tersebar di sekitar garis maka data variabel Kinerja Karyawan juga normal.

### **Hasil Analisis Deskriptif Kondisi Variabel**

#### **a. Deskripsi Kondisi Variabel X**

Analisis deskriptif bertujuan untuk melihat hasil yang telah dikumpulkan atau didapat dari variabel Kecerdasan Emosional dan variabel Kinerja Karyawan pada Yayasan AGD. Sedangkan jika ingin melihat hasil jawaban dari responden pada setiap pernyataan yang telah diajukan pada kuesioner, maka dari itu dilakukannya analisis deskriptif dengan suatu pendekatan mean

**Tabel 6.** Tanggapan Responden mengenai Kecerdasan Emosional

No.	Indikator	Frekuensi					Mean	Kriteria
		5	4	3	2	1		
<b>Dimensi Kesadaran Diri (Self Awareness) Dan Pengelolaan Diri (Self Management)</b>								
1	Mampu mengenali emosi sendiri dan dampaknya	21	25	3	3	1	4.1698	Tinggi
2	Mampu mengendalikan emosi	3	36	10	2	2	3.6792	Tinggi
3	Mampu beradaptasi dengan situasi	23	16	12	2	0	4.1321	Tinggi
4	Mampu tetap tenang dan fokus di bawah tekanan	20	19	12	2	0	4.0755	Tinggi
5	Mampu memahami kekuatan dan kelemahan pribadi	26	22	3	2	0	4.3585	Tinggi
<b>Dimensi Motivasi ( Motivation)</b>								
1	Memiliki tujuan yang jelas dan berusaha keras untuk mencapainya	13	35	4	1	0	4.1321	Tinggi
2	Mampu bertahan dalam menghadapi rintangan atau kegagalan	28	20	5	0	0	4.4340	Tinggi
3	Menjaga sikap positif meskipun menghadapi kesulitan	21	26	6	0	0	4.2830	Tinggi
4	Mampu menginspirasi diri sendiri dan orang	24	22	6	1	0	4.3019	Tinggi

No.	Indikator	Frekuensi					Mean	Kriteria
		5	4	3	2	1		
<b>Dimensi Kesadaran Diri (Self Awareness) Dan Pengelolaan Diri (Self Management)</b>								
	lain untuk bekerja keras							
5	Mampu memotivasi dan memimpin orang lain, serta memahami dinamika kelompok.	24	24	3	2	0	4.3208	Tinggi
<b>Dimensi Kesadaran Sosial (Social Awareness) dan Manajemen Hubungan (Relationship Management)</b>								
1	Mampu memahami kebutuhan orang lain	34	18	1	0	0	4.6226	Sangat Tinggi
2	Mampu membangun dan memelihara hubungan yang baik	34	16	3	0	0	4.5849	Sangat Tinggi
3	Kemampuan untuk menyelesaikan konflik secara konstruktif	38	13	2	0	0	4.6792	Sangat Tinggi
4	Mampu berkomunikasi dengan efektif dan jelas	32	17	4	0	0	4.5283	Sangat Tinggi
5	Mampu bekerja dalam tim, berkolaborasi, dan membangun hubungan profesional yang kuat	35	16	2	0	0	4.6226	Sangat Tinggi
<b>Total Mean</b>							<b>4.3283</b>	
<b>Kriteria</b>								<b>Tinggi</b>

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa dari seluruh pertanyaan mengenai kecerdasan emosional, mean nya berada di kriteria baik, terlihat dari nilai tertinggi ada pada karyawan mampu untuk menyelesaikan konflik secara konstruktif, selain itu nilai tertinggi juga Karyawan mampu bekerja dalam tim, berkolaborasi, dan membangun hubungan profesional yang kuat.

Adapun nilai terendah dari variabel kecerdasan emosional ada pada indikator karyawan mampu mengendalikan emosi, hal ini dikarenakan terkadang dalam keadaan kondisi fisik yang cape dan lelah karyawan harus menghadapi pasien/keluarga pasien yang tidak sabar untuk segera mendapatkan pelayanan yang maksimal. Nilai terendah selanjutnya ada pada indikator mampu tetap tenang dan fokus di bawah tekanan,

hal ini terjadi hampir sama dengan yang diatas dalam keadaan kelelahan dan fisik yang kurang fit tetapi karyawan dituntut tetap tenang dan focus dalam pekerjaannya, serta harus dapat mengatasi tekanan-tekanan dari pasien/keluarga pasien atau dari pihak manapun.

### b. Deskripsi Kondisi Variabel Y

**Tabel 7.** Analisis Deskriptif Kinerja

No.	Indikator	Frekuensi					Mean	Kriteria
		5	4	3	2	1		
<b>Dimensi Kecepatan Respon</b>								
1	Waktu respon, mampu efisiensi dalam merespons permintaan layanan darurat	0	16	24	13	0	3.0566	Sedang
2	Waktu perjalanan, mampu efisiensi rute yang diambil dan kecepatan petugas dalam menghindari hambatan lalu lintas.	0	22	23	8	0	3.2642	Sedang
3	Kecepatan Keputusan, dengan keputusan berdasarkan pasien (misalnya, apakah harus segera dirujuk ke Pengambilan keputusan, mampu mengambil medis awal kondisi rumah sakit atau perlu tindakan medis lainnya di lapangan).	1	17	27	8	0	3.2075	Sedang
<b>Dimensi Kecepatan Respon</b>								
4	Jumlah Panggilan yang Direspons, Banyaknya jumlah panggilan darurat yang dapat ditangani dalam periode tertentu	0	23	21	9	0	3.2642	Sedang
5	Mampu dengan cepat dalam mempersiapkan alat medis yang diperlukan di lokasi kejadian.	0	18	27	8	0	3.1887	Sedang

---

**Dimensi Kualitas Layanan**


---

1	Keakuratan Pertolongan Pertama. Mampu memberikan pertolongan pertama yang tepat kepada pasien, sesuai dengan prosedur medis yang telah ditetapkan.	4	27	20	2	0	3.6226	Tinggi
2	Ketersediaan Peralatan Medis. Mampu menyediakan kelengkapan peralatan medis yang digunakan selama transportasi pasien, seperti oksigen, defibrillator, alat pemantau jantung, dll	4	24	21	4	0	3.5283	Tinggi
3	Keahlian Medis Petugas. Kemampuan petugas medis (paramedis atau dokter) dalam menangani kondisi medis kritis. Ini mencakup keterampilan dalam melakukan tindakan medis darurat.	4	30	18	1	0	3.6981	Tinggi

---

No.	Indikator	Frekuensi					Mean	Kriteria
		5	4	3	2	1		

---

**Dimensi Kecepatan Respon**


---

4	Kondisi Pasien selama Perjalanan. Mampu menjaga stabilitas kondisi pasien selama perjalanan menuju rumah sakit, baik secara fisik maupun emosional.	8	27	16	2	0	3.7736	Tinggi
---	---	---	----	----	---	---	--------	--------

---

---

5	Kepuasan Pasien dan Keluarga. Penilaian dari pasien atau keluarga mengenai keberhasilan pelayanan medis yang diberikan selama perjalanan dengan ambulans.	1	33	15	4	0	3.5849	Tinggi
---	---	---	----	----	---	---	--------	--------

---

**Dimensi Komunikasi dan Koordinasi**

---

1	Komunikasi dengan Pusat Koordinasi: Sejauh mana petugas mampu berkomunikasi dengan pusat layanan darurat (seperti 112 atau 911) secara cepat dan jelas, serta mendapatkan instruksi yang dibutuhkan dengan efektif.	0	21	27	5	0	3.3019	Sedang
---	---	---	----	----	---	---	--------	--------

---

2	Koordinasi dengan Rumah Sakit: Efektivitas komunikasi antara petugas ambulans dengan tim medis di rumah sakit mengenai kondisi pasien yang akan diterima, persiapan rumah sakit, dan tindakan medis yang	2	14	24	13	0	3.0943	Sedang
---	--	---	----	----	----	---	--------	--------

---

No.	Indikator	Frekuensi					Mean	Kriteria
		5	4	3	2	1		
<b>Dimensi Kecepatan Respon</b>								
	diperlukan sesampainya di rumah sakit.							
3	Pemahaman Terhadap Prosedur: Kemampuan petugas dalam mengikuti prosedur yang benar selama komunikasi dan koordinasi, memastikan bahwa seluruh tim memahami peran mereka dan bertindak sesuai dengan protokol yang telah ditetapkan.	0	20	25	8	0	3.2264	Sedang
4	Keterampilan Komunikasi Interpersonal: Kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pasien dan keluarga dengan empati dan menjelaskan keadaan pasien secara jelas dan tenang, yang dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepuasan pelayanan.	0	18	24	11	0	3.1321	Sedang
5	Mampu untuk bekerja sama dengan anggota tim lain dan layanan kesehatan lainnya dalam situasi darurat.	1	20	24	8	0	3.2642	Sedang
<b>Total Mean</b>						<b>3.3472</b>		
<b>Kriteria</b>						<b>Sedang</b>		

Berdasarkan table 7 diatas dapat dilihat bahwa dari seluruh pertanyaan mengenai kecerdasan emosional, mean nya berada di kriteria cukup baik, dapat dilihat nilai tertinggi ada pada indikator kondisi pasien selama perjalanan, artinya karyawan dapat menjaga kondisi pasien aman sampai RS dalam keadaan aman fisik dan mentalnya, nilai tertinggi kedua ada pada indikator keahlian medis petugas, dimana para

karyawan mampu menangani kondisi medis kritis dan karyawan mampu melakukan tindakan medis darurat.

Adapun nilai terendah ada pada indikator waktu respon dimana karyawan kurang efisien dalam merespon permintaan layanan darurat, hal ini terjadi karena banyaknya permintaan terhadap layanan ambulans sehingga ada beberapa permintaan yang kurang diperhatikan. Nilai terendah kedua ada pada indikator koordinasi dengan RS, hal ini terjadi kurang efektifnya komunikasi antara karyawan ambulans dengan tim medis RS baik mengenai kondisi fisik pasien atau mengenai tindakan medis yang diperlukan pasien.

### Hasil Analisis Korelasi X Dengan Y

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel yaitu Kecerdasan emosional dengan Kinerja karyawan Yayasan AGD 118. Hasil analisis korelasi menggunakan SPSS ditemukan bahwa harga Sig dan koefisien korelasi seperti dapat dilihat pada table 8 Correlation berikut ini.

**Table 8. Correlations**

		K. Emosional	Kinerja
K. Emosional	Pearson Correlation	1	.649**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	53	53
Kinerja	Pearson Correlation	.649**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	53	53

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari Tabel 4.7 Correlation diperoleh Nilai Sig = 0.000 < 0,05 yang berarti terdapat hubungan antara Kecerdasan Emosional (X) dengan Kinerja Karyawan (Y). Besarnya Koefisien Korelasi  $r_{XY} = 0,649$  bernilai positif dengan kategori kuat.

Berdasarkan temuan tersebut dapat dinyatakan bahwa kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan YAGD 118 keeratannya kuat. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurbayati, dkk (2024), penelitian yang dilakukan oleh Nurbayati, dalam Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial (JMPIS) disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berhubungan terhadap kinerja auditor. Penelitian yang lain adalah yang dilakukan oleh Gerard Indira dalam jurnal Diponegoro Journal Of Management (2022), disimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT BESS Finance Cabang Semarang. Hal ini didukung dari nilai p-values yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam memaknai dirinya sendiri serta kecenderungan mereka untuk mengendalikan diri yang baik akan memotivasi mereka untuk memberikan kontribusi terbaik melalui peningkatan kinerja demi kemajuan perusahaan. Penelitian lain yang mendukung adalah yang dilakukan oleh M. Arifki Zainaro dalam Jurnal Kesehatan Holistik yang menyimpulkan bahwa ada hubungan kecerdasan emosi dengan kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Alimuddin Umar Kabupaten Lampung Barat.

**Tabel 9. Kriteria Penafsiran Tingkat Hubungan Antar Variabel**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2019

## KESIMPULAN

Memaknai temuan dalam pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan Emosional berada pada kategori tinggi, sedangkan Kinerja Karyawan pada kategori sedang. Terdapat hubungan yang kuat antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan YAGD 118. Berdasarkan pada kesimpulan tersebut disarankan agar karyawan diberikan pelatihan mengenai manajemen stress, agar mereka dapat mengenali dan kemampuan mengelola stres yang dialami. Pelatihan bisa mencakup teknik relaksasi, pernapasan dalam, atau mindfulness yang dapat membantu mereka tetap tenang dalam situasi yang penuh tekanan. Untuk meningkatkan kinerja, disarankan agar karyawan diberikan pelatihan mengenai respon yang cepat terhadap permintaan layanan dan tentang komunikasi yang efektif. Karyawan juga perlu diberikan pembinaan mengenai pentingnya menjalin koordinasi dengan RS rujukan yang akan dituju oleh YAGD 118.

## DAFTAR PUSTAKA

- acquah-Bailey, J. N. K. (2024). Exploring The Relationship Between Emotional Intelligence And Religiosity And The Experience Of Emotional Labor In Working Women.
- Ali, A., Saleem, N., & Rahman, N. (2021). Emotional Intelligence Of University Students: Gender Based Comparison. *Bulletin Of Education And Research*, 43(1), 255–265.
- Badri, I. A. (2020). Hubungan Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dengan Stres Kerja Perawat Ruang Icu Dan Igd. *Human Care Journal*, 5(1), 379–390.
- Famalika, A., Prakarsa, G., Yanto, T. A., Fahreza, I., Savira, D., & Sinungharumi, S. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Pengembangan Karyawan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Escaf*, 281–290.
- Johanis, F. S., & Tarigan, E. (2024). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Pasien: Literatur Review. *Jurnal Penelitian Keperawatan Medik*, 7(2), 43–67.
- Khan, M. A. (2019). The Effects Of Employee Satisfacton And Performance Appraisal On Perceived Job Performance Of Academics In Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *Universiti Tun Hussein Onn Malaysia*.
- Laoh, V. C. E., Kairupan, B. H. R., & Nelwan, J. E. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Iklim Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Hermana Lembean. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 11(2), 366–373.
- Nabila, N., & Hasibuan, A. (2024). Evaluasi Pengetahuan Dan Kesiapsiagaan Tenaga Kesehatan Serta Masyarakat Dalam Penanganan Kegawatdaruratan Medis Di Berbagai Fasilitas Kesehatan Di Indonesia. *Jpm Mocci: Jurnal Pengabdian Masyarakat Ekonomi, Sosial Sains Dan Sosial Humaniora, Koperasi, Dan Kewirausahaan*, 2(2), 82–98.
- Nurbayti, N., & Ali, H. (2024). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kemampuan Komunikasi Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5(3), 574–582.
- Rakhmaniar, A. (2023). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dan Efikasi Komunikasi Pada Pemimpin Organisasi: Studi Kasus Pada Perusahaan Manufactur Dikota Bandung. *Sosial: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ips*, 1(4), 52–63.
- Ramadhana, G. I., & Ratnawati, I. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Afektif Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Pt Bess Finance Cabang Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 11(4).
- Rangkuti, D. S. R., & Tarigan, A. M. (2023). Sosialisasi Pentingnya Komunikasi Antar Petugas Kesehatan Agar Tercapainya Komunikasi Efektif Di Rumah Sakit Umum Delia Kabupaten Langkat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan Indonesia*, 2(1), 188–192.
- Robertson, N. D. (2021). The Role Of Emotional Intelligence In Adolescents Negotiating The Transition To High School: A Critical Review. *North-West University (South-Africa)*.
- Sardjana, N. P., & Marpaung, J. V. (2019). Perancangan Kendaraan Ambulans Unit Gawat Darurat Berukuran Kompak Untuk Segala Medan Di Daerah Tertinggal.
- Suherman, I. (2023). How To Improve Student Understanding In Learning Science By Regulating Strategy In Language Education? Definition, Factors For Enhancing Students Comprehension, And Computational Bibliometric Review Analysis. *International Journal Of Language Education*, 7(3).