



**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL PERAWAT
DENGAN KUALITAS ASUHAN KEPERAWATAN DI
RUANG RAWAT INAP RS TK. II MOH. RIDWAN
MEURAKSA**

SKRIPSI

ERLIA NURBAYTI ROSIDI

2210711004

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
2026**



**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL PERAWAT
DENGAN KUALITAS ASUHAN KEPERAWATAN DI
RUANG RAWAT INAP RS TK. II MOH. RIDWAN
MEURAKSA**

SKRIPSI

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

ERLIA NURBAYTI ROSIDI

2210711004

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Erlia Nurbayti Rosidi

NIM : 2210711004

Tanggal : 15 Juli 2026

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 15 Juli 2026

Yang Menyatakan,



(Erlia Nurbayti Rosidi)

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN

Saya menyatakan bahwa dalam penyusunan skripsi ini, saya menggunakan teknologi Kecerdasan Buatan (AI) dengan platfrom ChatGPT dan Gemini untuk tujuan memeriksa dan memperbaiki tata bahasa, menyempurnakan struktur kalimat, serta meningkatkan kejelasan narasi. Saya bertanggung jawab penuh atas keakuratan orisinalitas dan integritas seluruh isi skripsi ini.

Nama :Erlia Nurbayti Rosidi

NIM :2210711004

Tanggal : 15 Juli 2026

Jakarta, 15 Juli 2026

Yang menyatakan



(Erlia Nurbayti Rosidi)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erlia Nurbayti Rosidi

NIM : 2210711004

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : Keperawatan Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul: **Hubungan Kecerdasan Emosional Perawat dengan Kualitas Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RS TK. II. Moh Ridwan Meuraksa.** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 15 Juli 2026

Yang Menyatakan,



(Erlia Nurbayti Rosidi)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Erlia Nurbayti Rosidi
NIM : 2210711004
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana
Judul Penelitian : Hubungan Kecerdasan Emosional Perawat dengan
Kualitas Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap
RS TK. II. Moh Ridwan Meuraksa.

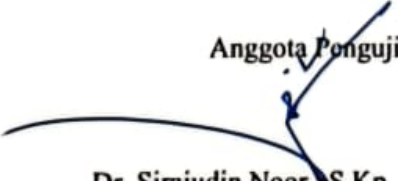
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Jakarta, 15 Juli 2026

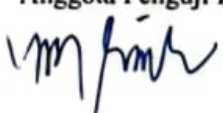
Ketua Penguji


Ns. Tatiana Siregar, S.Kep., MM, M.Kep
NIP. 196908022025212008

Anggota Penguji I


Dr. Sirajudin Noor, S.Kp., M.Kes
NIP. 196803211988031004

Anggota Penguji II


Ns. Nelly Febriani, S.Kep., M.Kep
NIP. 196502052021212001

Mengetahui,



Koordinator Program Studi
Keperawatan Program Sarjana


Ns. Gamya Tri Utami, S.Kep., M.Kep
NIP. 198105102008122003

HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL PERAWAT DENGAN KUALITAS ASUHAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RS TK. II MOH. RIDWAN MEURAKSA

Erlia Nurbayti Rosidi

Abstrak

Kualitas asuhan keperawatan merupakan mutu pelayanan profesional yang diberikan perawat berdasarkan dimensi tangible, reliability, assurance, responsiveness dan empathy. Lingkungan kerja yang dinamis dan tingginya tuntutan pelayanan mengharuskan perawat memiliki kecerdasan emosional yang baik agar mampu memahami emosi orang lain atau emosi diri, mengelola emosi diri, motivasi diri dan membina hubungan dalam memberikan kualitas asuhan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kecerdasan emosional perawat dengan kualitas asuhan keperawatan di ruang rawat inap RS TK. II Moh. Ridwan Meuraksa. Desain penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 116 perawat yang dipilih dengan teknik total sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner kecerdasan emosional dan kuesioner SERVQUAL. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat analisis menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 61 (52,6%) perawat memiliki kecerdasan emosional kategori tinggi dan kualitas asuhan keperawatan 59 (50,9%) perawat kategori baik. Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan positif antara hubungan kecerdasan emosional dengan kualitas asuhan keperawatan ($p\text{-value} < 0,001$) di ruang rawat inap RS TK. II Moh. Ridwan Meuraksa. Disimpulkan bahwa kecerdasan emosional perawat berhubungan dengan kualitas asuhan keperawatan di RS TK. II Moh. Ridwan Meuraksa, manajemen rumah sakit disarankan membuat program pelatihan peningkatan kecerdasan emosional untuk mendukung kualitas asuhan keperawatan.

Kata kunci: Asuhan Keperawatan, Kualitas, Kecerdasan Emosional, Perawat, SERVQUAL

***THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES EMOTIONAL INTELLIGENCE
AND THE QUALITY OF NURSING CARE IN THE INPATIENT WARDS OF
RS TK. II MOH. RIDWAN MEURAKSA***

Erlia Nurbayti Rosidi

Abstract

The quality of nursing care is the quality of professional service provided by nurses based on the dimensions of tangible, reliability, assurance, responsiveness and empathy. A dynamic work environment and high demands for services require nurses to have good emotional intelligence to be able to understand other people's emotions or their own emotions, manage their own emotions, motivate themselves and build relationships in providing quality nursing care. This study aims to analyze the relationship between nurses' emotional intelligence and the quality of nursing care in the inpatient ward of RS TK. II Moh. Ridwan Meuraksa. The study employs a quantitative design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 116 nurses selected using total sampling. The research instruments included the emotional intelligence questionnaire and the SERVQUAL questionnaire. Data analyzed was performed using univariate and bivariate analysis with the Chi-Square test. The results showed that 61 (52.6%) nurses had high emotional intelligence and 59 (50.9%) nurses had good quality nursing care. Bivariate analysis revealed a significant relationship between nurses' emotional intelligence and the quality of nursing care (p -value $< 0,001$). It was concluded that nurses' emotional intelligence is associated with the quality of nursing care of RS TK. II Moh. Ridwan Meuraksa. Hospital management is advised to create a training program to increase nurses' emotional intelligence to support the quality of nursing care.

Keywords: Emotional intelligence, Nursing care, Nurses, Quality, SERVQUAL

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Hubungan Kecerdasan Emosional Perawat dengan Kualitas Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RS TK. II Moh. Ridwan Meuraksa”. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Anter Venus, MA. Comm, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Dr. Sri Yani, SST. FT, Ftr, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan, Ns. Gamy Tri Utami, M. Kep, selaku Ketua Program Studi Keperawatan, Ns. Tatiana Siregar, S. Kep, MM., M. Kep selaku penguji I, Dr. Sirajudin Noor., S.Kp., M.Kes selaku penguji II dan Ns. Nelly Febriani, S.Kep., M.Kep., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, motivasi, dan saran selama penulisan skripsi.

Kepada Bapak Endang Rosidi dan Ibu Julia selaku kedua orang tua yang selalu mendoakan yang terbaik dan selalu memberikan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Teruntuk kakak saya yaitu Alya dan adik saya yaitu gibran serta keluarga besar saya yang tidak henti – hentinya memberikan semangat dan doa. Saya juga sampaikan terima kasih kepada teman-teman turut membantu dan memberikan semangat. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada diri sendiri atas keteguhan, kesabaran, dan komitmen selama proses penyusunan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perkembangan untuk masa depan.

Jakarta, 15 Juli 2026

Peneliti

(Erlia Nurbayti Rosidi)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SKEMA.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 7
II.1. Konsep Kualitas Asuhan Keperawatan.....	7
II.2 Konsep Kecerdasan Emosional.....	10
II.3 Konsep Perawat	16
II.4 Konsep Manajemen Keperawatan	20
II.5 Kerangka Teori	22
II.6 Penelitian Terdahulu	23
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 26
III.1 Kerangka Konsep.....	26
III.2 Hipotesis Penelitian	27
III.3 Definisi Operasional	27
III.4 Desain Penelitian	30
III.5 Populasi dan Sampel Penelitian	30
III.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
III.7 Metode Pengumpulan Data.....	32
III.8 Instrumen Penelitian	33
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
III.10 Analisis data.....	36
III.11 Etika Penelitian	37
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 39
IV.1 Gambaran Lokasi Penelitian	39
IV.2 Hasil Penelitian	39
IV.3 Pembahasan Penelitian.....	46

IV.4	Keterbatasan Penelitian.....	54
------	------------------------------	----

BAB V	PENUTUP.....	56
-------	--------------	----

V.1	Kesimpulan	56
-----	------------------	----

V. 2	Saran	57
------	-------------	----

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2. Definisi Operasional	27
Tabel 3. Jumlah Seluruh Perawat Ruang Rawat Inap	30
Tabel 4. Kisi-kisi Kuesioner Kecerdasan Emosional.....	34
Tabel 5. Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Asuhan Keperawatan.....	34
Tabel 6. Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 8. Analisis Univariat	36
Tabel 9. Analisis Bivariat.....	37
Tabel 10. Uji Normalitas Kecerdasan Emosional dan Kualitas Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS TK.II Moh. Ridwan Meuraksa (n=116).....	40
Tabel 11. Uji Normalitas Dimensi Kecerdasan Emosional Perawat Di Ruang Rawat inap RS TK. II Moh. Ridwan Meuraksa (n= 116).....	40
Tabel 12. Uji Normalitas Dimensi Kualitas Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS TK. II Moh Ridwan Meuraksa (n= 116).....	41
Tabel 13. Gambaran Karakteristik Perawat di Ruang Rawat Inap RS TK. II Moh Ridwan Meuraksa (n=116)	42
Tabel 14. Gambaran Kecerdasan Emosional Perawat di Ruang Rawat Inap RS TK. II Moh. Ridwan Meuraksa (n=116).....	43
Tabel 15. Hasil Distribusi Frekuensi Persentase Dimensi Kecerdasan Emosional Perawat Di Ruang Rawat Inap RS TK. II Moh Ridwan (n=116).....	43
Tabel 16. Gambaran Kualitas Asuhan Keperawatan Perawat di Ruang Rawat Inap RS TK. II Moh Ridwan Meuraksa (n=116).....	44
Tabel 17. Hasil Distribusi Frekuensi Persentase Dimensi Kualitas Asuhan Keperawatan Di RS TK. II Moh Ridwan Meuraksa (n=116).....	44
Tabel 18. Analisis Hubungan Kecerdasan Emosional Perawat dengan Kualitas Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS TK. II Moh. Ridwan Meuraksa (n=1116)	45

DAFTAR SKEMA

Skema 1. Kerangka Teori.....	22
Skema 2. Kerangka Konsep Penelitian	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Informed Consent
Lampiran 2	Lembar Penjelasan Penelitian
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Timeline Penelitian
Lampiran 5	Lembar Persetujuan Judul
Lampiran 6	Lembar Persetujuan Pendaftaran Sidang Proposal
Lampiran 7	Lembar Persetujuan Pendaftaran Sidang Skripsi
Lampiran 8	Lembar Formulir Pendaftaran Sidang Proposal
Lampiran 9	Lembar Formulir Pendaftaran Sidang Skripsi
Lampiran 10	Permohonan Surat Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
Lampiran 11	Persetujuan Studi Pendahuluan dan Penelitian di RS Ridwan
Lampiran 12	Surat Permohonan Ethical Clearance di RS Ridwan
Lampiran 13	Surat Permohonan Ijin Uji Validitas
Lampiran 14	Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data
Lampiran 15	Surat Ethical Clearance di RS Ridwan
Lampiran 16	Hasil Output Uji Validitas Dan Reliabilitas
Lampiran 17	Hasil Output Uji Normalitas
Lampiran 18	Hasil Output Uji Analisis Univariat
Lampiran 19	Hasil Output Uji Analisis Bivariat
Lampiran 20	Monitor Bimbingan
Lampiran 21	Dokumentasi
Lampiran 22	Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 23	Hasil Uji Turnitin atau Plagiarisme