

Pengaruh Beban Kerja dan Pemberdayaan Terhadap Kecerdasan Emosional dan Kelelahan Kerja (*Burnout*) Pada Mahasiswa Profesi Dokter Gigi di RSGMP UNHAS

*Surya Syaputra Sabir¹, Rasjidin Abdullah², Reza Aril Ahri³

¹*Puskesmas Cempae Pare-Pare*

^{2,3}*Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia*

*Email: suryasyaputra701@yahoo.com

ABSTRACT

Background: The purpose of this study was to analyze the effect of workload and empowerment on emotional intelligence through work fatigue (burnout) of dental students at RSGMP UNHAS. **Methods:** This study is a quantitative study using path analysis method. The population in this study were 100 active dentist students at RSGMP UNHAS. Sampling was done by accidental sampling. **Results:** the results of the workload regression test value $\rho = 0.049$ where $\rho < 0.05$, the results of the empowerment regression test $\rho = 0,000$ where $\rho < 0.05$, the results of the regression test work fatigue ρ value = 0,000 where $\rho < 0.05$ so it can be concluded that workload, empowerment and work fatigue have an influence on the emotional intelligence of dental professional students at RSGMP UNHAS. **Conclusion:** This study suggests that innovation is needed in the management of the departmental cycle to improve the quality of service from dentist professional students and to students that need to improve time management and work motivation and skills according to applied competencies.

Keywords: *Workload, empowerment, work fatigue (burnout) and emotional intelligence*

ABSTRAK

Latar belakang: Untuk mencapai kompetensi yang diharapkan dalam pendidikan kedokteran gigi, penilaian merupakan komponen penting atas pengalaman pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan pemberdayaan terhadap kecerdasan emosional melalui kelelahan kerja (*burnout*) mahasiswa profesi dokter gigi RSGMP UNHAS. **Metode:** Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode analisis jalur (*path analysis*). Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa profesi dokter gigi yang aktif RSGMP UNHAS sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*. **Hasil:** hasil uji regresi beban kerja nilai $\rho = 0,049$ dimana $\rho < 0,05$, hasil uji regresi pemberdayaan $\rho = 0,000$ dimana $\rho < 0,05$, hasil uji regresi kelelahan kerja ρ value = $0,000$ dimana $\rho < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa beban kerja, pemberdayaan dan kelelahan kerja mempunyai pengaruh ke kecerdasan emosional mahasiswa profesi dokter gigi RSGMP UNHAS. **Kesimpulan:** penelitian ini menyarankan perlu inovasi dalam pengaturan siklus departemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari mahasiswa profesi dokter gigi dan kepada mahasiswa perlu meningkatkan manajemen waktu dan motivasi kerja serta keterampilan sesuai kompetensi yang diterapkan.

Kata kunci: *Beban kerja, pemberdayaan, kelelahan kerja (burnout) dan kecerdasan emosional*

LATAR BELAKANG

Untuk mencapai kompetensi yang diharapkan dalam pendidikan kedokteran gigi, penilaian merupakan komponen penting atas pengalaman pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Penilaian kemajuan mahasiswa dalam kurikulum kedokteran gigi memastikan bahwa mereka memperoleh pengetahuan yang diperlukan, mampu dalam prosedural/keterampilan teknis, mempunyai kapasitas pemecahan masalah, dan kemampuan berpikir kritis ketika berhadapan langsung dengan pasien. Pemberdayaan mahasiswa kedokteran gigi merupakan hal yang kompleks dan penuh dengan tuntutan kasus yang perlu dikerjakan. Mahasiswa kedokteran gigi tahun keempat sudah harus menjalani masa studi pendidikan profesi dan difokuskan untuk melakukan kerja klinik, mengikuti seminar jurnal serta kepanitiaan demi mencapai

kompetensi dokter gigi yang sesuai dengan standar (1).

Penyesuaian diri berpengaruh terhadap kecerdasan emosional dalam hal yang berhubungan dengan tugas-tugas akademik, mampu mengatasi masalah terhadap tuntutan akademik, belajar dari pengalaman-pengalaman yang berhubungan dengan akademik, dan yakin akan tugas requirements kasus yang diberikan dapat diselesaikan tepat waktu. Hal ini yang harus dilakukan terlebih dahulu sehingga suatu tujuan akademik dapat tercapai, dan setiap mahasiswa profesi memiliki kepuasan pribadi terhadap tuntutan-tuntutan akademik di profesi dokter gigi (2).

Penelitian tentang pengaruh beban kerja terhadap kecerdasan emosional individu telah dilakukan oleh Shahosseini, beban kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kecerdasan emosional (3). Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat yang dikemukakan oleh Kardina yang

mengatakan bahwa seseorang akan tetap bekerja dengan baik meskipun beban kerja yang diterima tinggi atau sedang selama mereka masih termotivasi dalam bekerja (4).

Menurut Roslina alam, hubungan antara variabel pemberdayaan dengan variabel kecerdasan emosional menunjukkan adanya pengaruh positif yang ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi pemberdayaan maka semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang. Artinya semakin tinggi pemahaman terhadap kognisi pemberdayaan khususnya kompetensi akan semakin mendorong peningkatan indikator-indikator dalam kecerdasan emosional, khususnya kesadaran diri. Semakin tinggi kompetensi seseorang semakin tinggi kesadaran akan pentingnya tugas yang di emban dan ketangguhan emosional, sehingga walaupun profesi keperawatan dengan rutinitas yang tinggi cenderung menjadi jenuh, akan tetapi tetap sabar menjalankan tugas mereka (5).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai pengaruh beban kerja dan pemberdayaan terhadap kecerdasan emosional dan kelelahan kerja mahasiswa profesi dokter gigi RSGMP UNHAS.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan dengan terlebih dahulu melaksanakan survey dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan melalui teknik pengukuran yang cermat terhadap variabel-variabel yang diteliti dengan metode analisis jalur (*path analysis*). Penelitian

dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juni 2020 di RSGMP UNHAS.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang dibuat oleh peneliti dengan mengacu kerangka konsep dan variabel-variabel yang akan diteliti kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa profesi dokter gigi di RSGMP UNHAS. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut dengan jumlah populasi 404 orang.

Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu responden yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui atau dalam hal ini bisa mengisi kuesioner online hal itu itu cocok sebagai sumber data. Penetapan besar sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sehingga didapatkan 100 sampel.

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan setelah data dari kuesioner terkumpul yang kemudian diperiksa ulang untuk mengetahui kelengkapan isinya, setelah data lengkap dikumpulkan dan ditabulasi berdasarkan sub variabel yang diteliti, kemudian dilakukan perhitungan menggunakan program SPSS dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung variabel eksogen (bebas) terhadap variabel endogen (terikat) dengan signifikansi ($\sigma F \leq 0,05$ dan signifikansi ($\sigma T \leq 0,05$).

HASIL

Persamaan regresi Tabel 1 mempunyai makna bahwa tidak terdapat

pengaruh positif beban kerja terhadap kecerdasan emosional. Sedangkan pemberdayaan terdapat pengaruh positif yang artinya jika pemberdayaan tinggi maka meningkatkan kelelahan kerja. Ini mengindikasikan bahwa saat beban kerja tinggi mahasiswa profesi dokter gigi tidak mengalami peningkatan kelelahan kerja sedangkan ketika pemberdayaan tinggi maka akan meningkatkan kelelahan kerja.

Berdasarkan tabel 5.10 dapat diperoleh interpretasi model persamaan regresi sebagai berikut: Nilai $b_1 = -0,126$

artinya apabila beban kerja (X1) meningkat, maka kelelahan kerja (Y1) menurun sebesar $-0,126$. Nilai $b_1 = 0,428$ artinya apabila pemberdayaan (X2) meningkat, maka kelelahan kerja (Y1) meningkat sebesar $0,428$. Nilai t hitung $X_1 = t$ hitung $< t$ tabel ($-1,128 < 1,987$) yang bermakna tidak signifikan karena t hitung $< t$ tabel yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Nilai t hitung $X_2 = t$ hitung $> t$ tabel ($3,992 > 1,987$) yang bermakna signifikan karena t hitung $> t$ tabel yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 1. Pengaruh Beban Kerja (X1) dan Pemberdayaan (X2) Terhadap Kelelahan Kerja (Y1) Model 1

Model 1	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	81,176	8,463		9,592	,000	64,382	97,971
BEBAN KERJA (X1)	-,126	,111	-,113	-1,128	,262	-,347	,095
PEMBERDAYAAN (X2)	,428	,107	,374	3,992	,000	,215	,641

a. Dependent Variable: KELELAHAN_KERJA (Y1)

Persamaan regresi Tabel 2 mempunyai makna bahwa pengaruh beban kerja, pemberdayaan dan kelelahan kerja terhadap kecerdasan emosional adalah positif dimana saat beban kerja, pemberdayaan dan kelelahan kerja meningkat maka akan meningkatkan kecerdasan emosional. Ini mengindikasikan bahwa saat beban kerja, pemberdayaan dan kelelahan kerja meningkat maka akan diikuti peningkatan kecerdasan emosional. Nilai $b_1 = 0,148$ artinya apabila beban kerja (X1) meningkat, maka kecerdasan emosional (Y2) meningkat sebesar $0,148$. Nilai $b_2 = 0,165$ artinya apabila pemberdayaan (X2) meningkat, maka Kecerdasan emosional

(Y2) meningkat sebesar $0,165$. Nilai $b_3 = 0,252$ artinya apabila kelelahan kerja (Y1) meningkat, maka Kecerdasan emosional (Y2) meningkat sebesar $0,252$. Nilai t hitung $X_1 = t$ hitung $> t$ tabel ($2,092 > 1,987$) yang bermakna signifikan karena t hitung $> t$ tabel yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai t hitung $X_2 = t$ hitung $> t$ tabel ($2,104 > 1,987$) yang bermakna signifikan karena t hitung $> t$ tabel yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai t hitung $Y_1 = t$ hitung $> t$ tabel ($3,748 > 1,987$) yang bermakna signifikan karena t hitung $> t$ tabel yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 2. Pengaruh Beban Kerja (X1), Pemberdayaan (X2) Dan Kelelahan Kerja (Y1) Terhadap Kecerdasan Emosional (Y2) Model 2

Model 2	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	40,423	7,546		5,357	,000	25,444	55,402
BEBAN KERJA (X1)	,148	,071	,192	2,092	,039	,008	,289
PEMBERDAYAAN (X2)	,165	,078	,207	2,104	,038	,009	,320
KELELAHAN KERJA (Y1)	,252	,067	,361	3,748	,000	,118	,385

a. Dependent Variable: *KECERDASAN_EMOSIONAL (Y2)*

Sumber data primer 2020

DISKUSI

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dengan menggunakan uji statistic, maka setiap variabel akan dibahas dan diuraikan sebagai berikut :

Pengaruh beban kerja terhadap kelelahan kerja

Pernyataan tentang beban kerja dalam penelitian ini terdiri dari 8 pernyataan dan jawaban beban kerja dikategorikan tinggi oleh 97% responden dan kategori rendah oleh responden sebesar 3%. Ini berarti bahwa jika beban kerja meningkat tidak ikut meningkatkan kelelahan kerja. Hal ini diasumsikan bahwa mahasiswa profesi kedokteran gigi tidak merasakan kelelahan karena adanya self efficacy dalam menilai beban kerja yang diberikan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Roro Vasthy dan Ahmad dwiyanto (6) mengenai “Hubungan persepsi terhadap beban kerja dengan burnout syndrome pada perawat”

menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif yang signifikan antara beban kerja yang mempengaruhi sindrom kelelahan kerja dengan koefisien korelasi 0,605 dengan signifikansi $\rho = 0,000 < 0,005$. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan responden bahwa beban kerja yang rendah maka kelelahan kerja juga semakin rendah, sebaliknya beban kerja yang tinggi memicu angka kejadian kelelahan kerja yang tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian Muhammad Ramdhan yang mengatakan bahwa beban kerja mempunyai nilai signifikansi yang dipengaruhi oleh faktor lain seperti kepemimpinan, status kepegawaian, dukungan keluarga dan jenis kelamin (7).

Namun, hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Widodo Haryono yang menyatakan tidak ada hubungan antara kelelahan dengan beban kerja ($\tilde{n} = 0,199 > 0,05$). Faktor –faktor yang berhubungan dengan beban kerja antara lain usia dan lama bekerja Hal itu bisa dilihat dari distribusi responden dalam hal ini yang perawat sebagian besar

perawat memiliki usia yang cukup produktif yakni berkisar antara 20 – 30 tahun. Pada usia produktif ini tentu perawat memiliki kinerja yang lebih optimal dibandingkan dengan yang telah berusia di atas itu (8).

Hal ini sesuai dengan pernyataan yang menyatakan bahwa karyawan muda umumnya mempunyai fisik yang lebih kuat, dinamis dan kreatif, sehingga dalam mengerjakan pekerjaan sehari – hari maka ia akan lebih mudah untuk mencapai kinerja secara maksimal. Demikian juga pernyataan bahwa, seorang karyawan muda yang memiliki sikap kreatif akan memiliki keinginan untuk maju, rasa ingin tahu yang tinggi, energik, terbuka menerima pendapat, memiliki inisiatif tinggi, serta pemikiran yang luas dan terarah yang menunjang pencapaian kinerja yang optimal.

Penelitian yang dilakukan Miqdad didapatkan pada variabel beban kerja dapat dijelaskan bahwa nilai mean tingkat beban kerja yang dimiliki oleh dosen-dosen di universitas X termasuk dalam kategori rendah. Dikatakan rendah karena nilai mean berada pada rentang $1.82 < 2.61$ (9). Schultz (1982) menjelaskan bahwa beban kerja yang rendah dapat terjadi karena pekerja yang merasa bahwa pekerjaannya mudah dan kurang menantang untuk dilakukan. Pekerja beranggapan bahwa dirinya mempunyai kemampuan untuk dapat melakukan pekerjaan tersebut (10). Hasil ini juga dapat dilihat dari masing-masing nilai mean aspek beban kerja dimana pada aspek mental demand, performance, effort, frustration level berada pada kategori rendah. Sehingga rata-rata per item juga didapatkan hasil pada kategori rendah. Dengan kata lain mayoritas dosen beranggapan bahwa pekerjaan mereka tidak terlalu sulit untuk dikerjakan, serta menggambarkan tidak adanya kesulitan dalam mengerjakan usaha untuk mengerjakan pekerjaannya. Namun pada aspek physical demand dan temporal berada pada tingkat sedang.

Menurut Hart & Staveland (1988) menjelaskan bahwa physical demand dan temporal demand adalah banyaknya tekanan dan tenaga yang harus dibutuhkan untuk dapat menyelesaikan tugas. Hal ini berarti sekalipun nilai mean beban kerja berada pada kategori rendah, namun dosen-dosen tetap beranggapan bahwa mereka tetap merasakan adanya beban kerja (11).

Suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan kerja dokter muda adalah *burnout*, mengingat tingginya mobilitas kerja dalam melayani pasien. Mengatasi *burnout* bukanlah hal yang mudah bagi seseorang, terkecuali bagi mereka yang memiliki self efficacy, seperti ungkapan Baron & Byrne (1991) self efficacy atau efikasi diri merupakan evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk dapat melakukan suatu tugas guna mencapai tujuan, dan mengatasi hambatan yang dialaminya (12).

Demikian pula, self efficacy akan dapat memengaruhi usaha dan ketahanan seseorang atau individu dalam menghadapi kesulitan. Individu dengan self efficacy tinggi melihat suatu tugas yang sulit sebagai suatu tantangan untuk dihadapi.

Menurut Bandura ada beberapa faktor yang mempengaruhi self-efficacy. Pertama, pengalaman keberhasilan (*mastery experiences*). Keberhasilan yang sering didapatkan akan meningkatkan efikasi diri yang dimiliki seseorang, sedangkan kegagalan akan menurunkan efikasi dirinya. Apabila keberhasilan yang didapat seseorang lebih banyak karena faktor-faktor di luar dirinya, biasanya tidak akan membawa pengaruh terhadap peningkatan efikasi diri. Akan tetapi, jika keberhasilan tersebut didapatkan dengan melalui hambatan yang besar dan merupakan hasil perjuangannya sendiri, maka hal itu akan membawa pengaruh pada peningkatan efikasi dirinya. Kedua, pengalaman orang lain (*vicarious experiences*) (13).

Pengalaman keberhasilan orang lain yang memiliki kemiripan dengan individu dalam mengerjakan suatu tugas biasanya akan meningkatkan efikasi diri seseorang dalam mengerjakan tugas yang sama. Efikasi diri tersebut didapat melalui social models yang biasanya terjadi pada diri seseorang yang kurang pengetahuan tentang kemampuan dirinya sehingga mendorong seseorang untuk melakukan modeling. Namun, efikasi diri yang didapat tidak akan terlalu berpengaruh bila model yang diamati tidak memiliki kemiripan atau berbeda dengan model. Ketiga, persuasi sosial (social persuasion) Informasi tentang kemampuan yang disampaikan secara verbal oleh seseorang yang berpengaruh biasanya digunakan untuk meyakinkan seseorang bahwa ia cukup mampu melakukan suatu tugas. Keempat, keadaan fisiologis dan emotional (physiological and emotional states). Kecemasan dan stress yang terjadi dalam diri seseorang ketika melakukan tugas sering diartikan sebagai suatu kegagalan. Pada umumnya seseorang cenderung akan mengharapkan keberhasilan dalam kondisi yang tidak diwarnai oleh ketegangan dan tidak merasakan adanya keluhan atau gangguan somatic lainnya

Dalam penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan, pelayanan di Rumah sakit pendidikan gigi dan mulut merupakan bagian pelayanan kesehatan yang cukup holistik. Karena pelayanan kesehatan dilakukan beberapa mahasiswa profesi yang terdiri dari sembilan departemen. Semakin banyak pasien yang dikerjakan selama periode waktu tertentu, maka semakin besar beban kerja mahasiswa profesi tersebut. Tetapi, semakin banyak kasus yang dikerjakan maka semakin cepat pula mahasiswa profesi tersebut dapat menyelesaikan study di profesi dokter gigi. Sehingga, dapat dikatakan bahwa mahasiswa profesi tidak signifikan merasakan kelelahan kerja dikarenakan adanya motivasi dan keinginan yang besar untuk menyelesaikan study. Selain itu, faktor usia yang masih

muda dan produktif yang membuat mahasiswa profesi tidak terlalu merasakan kelelahan kerja selama menjalani profesi dokter gigi di RSGMP UNHAS.

Pengaruh pemberdayaan terhadap kelelahan kerja

Pernyataan tentang pemberdayaan dalam penelitian ini terdiri dari 8 pernyataan dan jawaban pemberdayaan dikategorikan tinggi oleh 97% responden dan kategori rendah oleh responden sebesar 3%. Ini berarti bahwa jika pemberdayaan meningkat akan diikuti dengan peningkatan kelelahan kerja. Hal ini diasumsikan bahwa mahasiswa profesi kedokteran gigi merasakan kelelahan kerja ketika diberikan pemberdayaan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Roslina alam yang menunjukkan bahwa pemberdayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kelelahan kerja (14). Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi pemberdayaan berpengaruh nyata terhadap kelelahan kerja perawat atau tenaga medis di rumah sakit. Artinya ketika perawat dan bidan merasa terberdayakan, maka secara langsung dan tidak akan menambah kelelahan kerja.

Penelitian Yagil pemberdayaan berkorelasi positif terhadap kelelahan kerja (depersonalisasi dan kelelahan emosional kemunduran prestasi personal) dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen dengan variabel moderasi motivasi kekuasaan (15). Greco et al., menemukan bahwa variabel perilaku pemberdayaan pegawai, pemberdayaan structural berpengaruh positif terhadap kelelahan kerja (16). Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketika pemimpin mengembangkan struktur organisasional yang bisa memberdayakan para perawat di dalam memberikan layanan kesehatan yang optimal, maka pemberdayaan itu bisa meningkatkan kecocokan antara pengharapan perawat terhadap kualitas dari kehidupan kerja mereka serta dapat membantu pelaksanaan proses dan

pencapaian tujuan organisasi walaupun berdampak pada kelelahan tetapi dengan self efficacy yang dimiliki karena self-efficacy akan dapat memengaruhi usaha dan ketahanan seseorang atau individu dalam menghadapi kesulitan.

Sementara dalam sumber yang sama, Carver dan Clatter Back (1995) mendefinisikan pemberdayaan sebagai upaya memberi keberanian dan kesempatan pada individu untuk mengambil tanggung jawab perorangan guna meningkatkan dan memberikan kontribusi pada tujuan organisasi (17). Sementara Shardlow (1998) mengatakan pada intinya pemberdayaan membahas bagaimana individu, kelompok ataupun komunitas berusaha mengontrol kehidupan mereka sendiri dan mengusahakan untuk membentuk masa depan sesuai dengan keinginan mereka (18).

Thomas dan Velthouse (1990) dan Spreitzer (1995) menyampaikan bahwa pemberdayaan psikologis dipahami sebagai sebuah konstruk multi-dimensional terdiri atas empat indikator, yaitu kebermaknaan, kompetensi, penentuan sendiri dan dampak. Jika keempat indikator tersebut tergabung, maka akan membentuk keseluruhan konstruk pemberdayaan psikologis, atau dengan kata lain jika salah satu indikator tidak ada, maka tingkat pemberdayaan psikologis yang diperoleh juga tidak optimum (19).

Hal ini sesuai dengan pernyataan responden bahwa semakin tinggi pemberdayaan akan meningkatkan kelelahan kerja, sebaliknya ketika pemberdayaan menurun maka kelelahan kerja juga rendah. Secara ringkas, pemberdayaan mahasiswa profesi adalah bentuk tingkatan sejauh mana seorang mahasiswa profesi tersebut dapat mempengaruhi secara aktif peran kerja dan konteks kerjanya. Namun banyaknya pasien yang harus dikerjakan sesuai tuntutan kasus membuat mahasiswa profesi harus melakukan manajemen waktu dan diri disaat mereka diberdayakan oleh dokter

dan departemen klinik. Salah satu cara untuk mengurangi pemberdayaan yang terlalu tinggi di Rumah sakit adalah menyediakan tenaga kerja tambahan sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta menyeimbangkan jumlah kasus yang dikerjakan dan aturan siklus departemen dan untuk mengatasi kelelahan kerja maka setiap mahasiswa kepaniteraan harus memiliki selfefficacy tinggi dengan melihat suatu tugas yang sulit sebagai suatu tantangan untuk dihadapi

Pengaruh beban kerja terhadap kecerdasan emosional

Pernyataan tentang beban kerja dalam penelitian ini terdiri dari 8 pernyataan dan jawaban beban kerja dikategorikan tinggi oleh 97% responden dan kategori rendah oleh responden sebesar 3%. Ini berarti bahwa jika beban kerja meningkat akan diikuti dengan peningkatan kecerdasan emosional. Hal ini diasumsikan bahwa mahasiswa profesi kedokteran gigi merasakan peningkatan kecerdasan emosional ketika diberikan beban kerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistio (2012) yang menemukan bahwa adanya pengaruh beban kerja terhadap kecerdasan emosional karyawan pada PT Bank Danamon Indonesia, Tbk.Dunia. Bekerja erat kaitannya dengan kecerdasan intelektual yang dimiliki oleh seseorang. Seorang pekerja yang memiliki IQ tinggi diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan mereka yang memiliki IQ lebih rendah. Hal tersebut karena mereka yang memiliki IQ tinggi lebih mudah menyerap ilmu yang diberikan sehingga kemampuannya dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya akan lebih baik. Seseorang yang memiliki kemampuan general cognitive maka kinerjanya dalam melaksanakan suatu pekerjaan juga akan lebih baik, meskipun demikian spesifik ability juga berperan penting dalam

memprediksi bagaimana kinerja seseorang yang dihasilkan (20).

Kecerdasan emosional memiliki hubungan terhadap beban kerja, secara analisis statistik hasil penelitian ini relevan dengan pernyataan Siagian (2008), kecerdasan emosional yang tinggi bagi karyawan sangat bermanfaat karena dapat memecahkan masalah dengan memiliki strategi yang sesuai dan menghilangkan konflik yang ada sehingga stres dapat diatasi dengan baik (21). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Darvish (22), dimana karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi dapat menangani stres kerja namun tidak sejalan dengan penelitian Mayuran (23).

Sejalan dengan itu, Robert dan Cooper (Ginanjar,2001) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, emosi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi. Individu yang mampu memahami emosi individu lain, dapat bersikap dan mengambil keputusan dengan tepat tanpa menimbulkan dampak yang merugikan kedua belah pihak (24). Emosi dapat timbul setiap kali individu mendapatkan rangsangan yang dapat mempengaruhi kondisi jiwa dan menimbulkan gejolak dari dalam.

Emosi yang dikelola dengan baik dapat dimanfaatkan untuk mendukung keberhasilan dalam berbagai bidang karena pada waktu emosi muncul, individu memiliki energi lebih dan mampu mempengaruhi individu lain. Segala sesuatu yang dihasilkan emosi tersebut bila dimanfaatkan dengan benar dapat diterapkan sebagai sumber energy yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas mempengaruhi orang lain dan menciptakan hal-hal baru. Beban kerja mahasiswa profesi dokter gigi sangat berhubungan dengan kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional seseorang semakin tinggi maka tingkat kepuasan semakin tinggi, dan sebaliknya kecerdasan emosional yang

semakin rendah maka kepuasan semakin rendah pula. Terganggunya kecerdasan emosional menyebabkan seseorang tidak mampu mencapai kepuasan yang sesuai. Kecerdasan emosional merujuk pada satu keanekeragaman keterampilan kerja, kapabilitas, kompetensi kognitif, peluang, berinteraksi, penuh pertimbangan untuk menghasilkan yang lebih berharga, lebih siap, lebih cekatan, dan lebih cepat dalam menghadapi tekanan dan tuntutan lingkungan kerja di rumah sakit.

Pengaruh pemberdayaan terhadap kecerdasan emosional

Pernyataan tentang pemberdayaan dalam penelitian ini terdiri dari 8 pernyataan dan jawaban pemberdayaan dikategorikan tinggi oleh 97% responden dan kategori rendah oleh responden sebesar 3%. Ini berarti bahwa jika pemberdayaan meningkat akan diikuti dengan peningkatan kecerdasan emosional. Hal ini diasumsikan bahwa mahasiswa profesi kedokteran gigi merasakan peningkatan kecerdasan emosional ketika diberikan pemberdayaan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Roslina alam (2010) yang menunjukkan bahwa pemberdayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kecerdasan emosional. Ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi pemberdayaan maka semakin tinggi kecerdasan emosional perawat. Artinya semakin tinggi pemahaman terhadap kognisi pemberdayaan khususnya kompetensi akan semakin mendorong peningkatan indikator-indikator dalam kecerdasan emosional, khususnya kesadaran diri. Semakin tinggi kompetensi perawat atau tenaga medis lainnya semakin tinggi kesadaran akan pentingnya tugas yang diemban dan ketangguhan emosional, sehingga walaupun profesi mahasiswa klinik dengan rutinitas yang tinggi cenderung menjadi jenuh, akan tetapi tetap sabar menjalankan tugas mereka.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Vucetic (2012) dalam suatu penelitian lapangan, dengan menggunakan 30 agen perjalanan sebagai sampel yang diambil dari 54 populasi agen perjalanan di Montenegro, menyimpulkan bahwa kualitas suatu pelayanan yang diberikan sumber daya manusia sangat ditentukan oleh keunggulan kompetitif yang ada pada diri manusianya (24). Keunggulan kompetitif seseorang dapat ditentukan dari keyakinannya untuk dapat melaksanakan tugas yang tercermin dari pemberdayaan psikologis yang merupakan refleksi dari suatu tingkatan keberdayaan yang fokus persepsinya ada pada diri dan paling dirasakan olehnya. Demikian juga efikasi diri dan kecerdasan emosional merupakan hal penting yang berkaitan erat dengan terselenggaranya aktifitas pelayanan yang bermutu.

Tastan (2013) pada penelitiannya mengungkapkan bahwa pemberdayaan psikologis memiliki hubungan yang kompleks dengan efikasi diri (25). Sementara itu Alam (2010), telah melakukan uji proposisi antara pengaruh pemberdayaan psikologis terhadap kecerdasan emosional. Hal ini menggambarkan pemberdayaan psikologis memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kecerdasan emosional. Penelitian ini penting dilakukan karena daya saing dari sumber daya manusia akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, sebab urat nadi kepariwisataan terletak pada kualitas pelayanan.

Penelitian-penelitian diatas sesuai dengan beberapa teori-teori yang dikemukakan menjadi rujukan penelitian karena kedekatannya dengan fakta dan realitas di lingkungan kerja. Thomas & Velthouse (1990) dan Spreitzer (1995) menyampaikan bahwa pemberdayaan psikologis dipahami sebagai sebuah konstruk multi-dimensional terdiri atas empat indikator, yaitu kebermaknaan, kompetensi, penentuan sendiri dan dampak. Jika keempat indikator tersebut tergabung, maka akan membentuk

keseluruhan konstruk pemberdayaan psikologis, atau dengan kata lain jika salah satu indikator tidak ada, maka tingkat pemberdayaan psikologis yang diperoleh juga tidak optimum. Selanjutnya Spreitzer (1996), mendeskripsikan pemberdayaan sebagai cara orang memandang diri mereka sendiri di dalam lingkungan kerja dan tingkat sejauh mana orang merasa mampu membentuk peran kerja (26).

Mahasiswa profesi diberdayakan oleh dokter dan departemen klinik untuk menambah soft skill dan keilmuannya dibidang kedokteran gigi yang membuat meningkatnya Emotional Quotion (EQ) yang tinggi yang mampu mengatasi konflik, berinteraksi dengan penuh lebih siap, lebih cekatan, dan lebih cepat. Manfaat-manfaat yang dihasilkan oleh kecerdasan emosional merupakan faktor keberhasilan organisasi kerja yang berkaitan dengan pembuatan keputusan, kepemimpinan, terobosan teknis dan strategis, komunikasi yang terbuka dan jujur, bekerja sama dan saling mempercayai.

Pengaruh kelelahan kerja terhadap kecerdasan emosional

Pernyataan tentang kelelahan kerja dalam penelitian ini terdiri dari 6 pernyataan dan jawaban kelelahan kerja dikategorikan tinggi oleh 89% responden dan kategori rendah oleh responden sebesar 11%. Ini berarti bahwa jika kelelahan kerja meningkat akan diikuti dengan peningkatan kecerdasan emosional. Hal ini diasumsikan bahwa mahasiswa profesi kedokteran gigi merasakan peningkatan kecerdasan emosional ketika terjadi peningkatan kelelahan kerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Raden roro dan Sularso (2016) yang menemukan bahwa pengaruh burnout terhadap kecerdasan emosional signifikan (27). Berdasarkan hasil analisis pada table 5.1, yaitu nilai koefisien jalur sebesar 0,712 dengan

arah positif, dengan p-value 0,000 (signifikan). Hal ini menunjukkan bahwa, jika semakin tinggi tingkat burnout yang dimiliki dokter muda, maka akan semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional dokter muda. Sebaliknya, jika burnout yang dimiliki oleh dokter muda semakin rendah, maka akan dapat mengakibatkan semakin rendah pula kecerdasan emosional dokter muda. Hal ini mengindikasikan bahwa burnout terbukti berpengaruh signifikan secara nyata, karena didukung fakta lapangan, sehingga dapat meningkatkan kecerdasan emosional.

Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan pengujian diperoleh bahwa nilai estimasi koefisien jalur pengaruh langsung self-efficacy terhadap kecerdasan emosional sebesar 0,372 dengan nilai titik kritis (CR) sebesar 4,38 dan probabilitas signifikan pada tingkat kepercayaan 95%. Hasil ini berarti terdapat cukup bukti untuk menerima hipotesis bahwa semakin tinggi self-efficacy, maka semakin baik kecerdasan emosional. Mencermati nilai koefisien jalur bertanda positif dapat diartikan bahwa hubungan antara self-efficacy dan kecerdasan emosional adalah searah. Hubungan searah tersebut menunjukkan self-efficacy yang tinggi mampu meningkatkan kecerdasan emosional. Dengan demikian, semakin tinggi implementasi self-efficacy, maka semakin baik pula kecerdasan emosional. Hasil penelitian ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Pervin dan John (1997) yang mengatakan pegawai dengan self-efficacy tinggi memiliki suasana hati lebih baik, karena ia memiliki kemampuan untuk mengenali emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina pengaruh dengan orang lain yang disebut kecerdasan emosional (28). Teori Mayer dan Salovey (1990) mengatakan kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan individu dalam menggunakan emosinya secara efektif untuk mengelola

diri sendiri dan mempengaruhi orang lain (29).

Dalam menghadapi peristiwa-peristiwa yang menekan, individu membutuhkan dukungan sosial. Individu yang memperoleh dukungan sosial yang tinggi tidak hanya mengalami stres yang rendah, tetapi juga dapat mengatasi stres secara lebih berhasil dibanding dengan mereka yang kurang memperoleh dukungan sosial (Taylor, 1999). Dalam mencapai keberhasilan pekerjaan, faktor kecerdasan (IQ) tidak cukup berperan, sehingga para ahli kemudian beralih ke konsep kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional dianggap lebih penting dibanding kecerdasan kognitif dalam menentukan keberhasilan kerja seseorang. Selain faktor dari dalam diri individu, faktor lingkungan juga penting untuk mengatasi tekanan beban pekerjaan yang tinggi. Faktor lingkungan tersebut bisa berbentuk dukungan sosial yang meliputi penilaian positif, dukungan informasi, dukungan emosi dan dukungan instrumental. Dengan adanya dukungan sosial yang tinggi maka individu dapat lebih baik dalam menyelesaikan tekanan pekerjaan yang berpotensi menimbulkan burnout (30).

Dalam proses pelayanan, termasuk pelayanan kesehatan tidak terlepas dari kemungkinan terjadinya kelelahan atau disebut dengan istilah burnout. Kehidupan mahasiswa profesi dokter gigi yang melaksanakan coass di RSGMP UNHAS mengalami proses belajar dengan mengaplikasikan teori bersama dengan pekerjaan rutin melayani pasien, mencari pasien, dan mengerjakan tugas-tugas dari dosen, sehingga mereka tidak terlepas dari kondisi burnout. Salah satu cara mengatasi burnout adalah self-efficacy yang merupakan kemampuan atau kompetensi yang dimiliki seseorang untuk melakukan pekerjaan dan mengatasi hambatannya dan mengelola emosional.

Dari hipotesis 1 telah dikatakan tidak adanya pengaruh signifikan beban kerja terhadap burnout dikarenakan adanya

motivasi dan semangat untuk menyelesaikan kasus. Tetapi, meningkatnya burnout dapat juga memicu kejenuhan dari mahasiswa selain untuk meningkatkan kecerdasan emosional. Sehingga untuk mengurangi terjadinya burnout, tanpa menurunkan kecerdasan emosional perlu dilakukan inovasi dan pengaturan siklus departemental yang lebih baik sesuai dengan tuntutan jumlah kasus yang dikerjakan untuk mengurangi kejenuhan mahasiswa kepaniteraan dalam bekerja. Dengan begitu kecenderungan terjadinya burnout dapat dikurangi.

Pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap kecerdasan emosional melalui kelelahan kerja

Terdapat pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap kecerdasan emosional melalui kelelahan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kelelahan kerja dapat berperan sebagai variabel intervenning atau perantara yang memediasi beban kerja terhadap kecerdasan emosional. Sehingga apabila melibatkan kelelahan kerja sebagai variabel intervenning dalam bentuk pengaruh tidak langsung maka besarnya beban kerja terhadap kecerdasan emosional akan menurun begitupun sebaliknya.

Hal ini menunjukkan bahwa, jika semakin tinggi beban kerja maka tingkat burnout yang dimiliki dokter muda akan semakin tinggi sehingga kecerdasan emosional dari dokter muda atau mahasiswa profesi dokter gigi juga meningkat begitupun sebaliknya. Hal ini mengindikasikan bahwa burnout terbukti berpengaruh tidak langsung secara nyata. Salah satu cara mengatasi burnout adalah self-efficacy yang merupakan kemampuan atau kompetensi yang dimiliki seseorang untuk melakukan pekerjaan dan mengatasi hambatannya dan mengelola emosional.

Pengaruh tidak langsung pemberdayaan terhadap kecerdasan emosional melalui kelelahan kerja

Mahasiswa profesi diberdayakan oleh dokter dan departemen klinik untuk menambah soft skill dan keilmuannya dibidang kedokteran gigi yang membuat meningkatnya Emotional Quotion (EQ) yang tinggi yang mampu mengatasi konflik, berinteraksi dengan penuh lebih siap, lebih cekatan, dan lebih cepat. Namun, hal itu dipastikan tidak terlepas dari kemungkinan terjadinya kelelahan kerja atau (*burnout*). Hal ini menunjukkan bahwa, jika semakin tinggi pemberdayaan yang diberikan maka tingkat burnout yang dimiliki dokter muda akan semakin tinggi sehingga kecerdasan emosional dari dokter muda atau mahasiswa profesi dokter gigi juga meningkat begitupun sebaliknya.

Keterbatasan Penelitian

Beberapa faktor yang menjadi keterbatasan selama melakukan penelitian ini adalah pengukuran variabel dilakukan satu kali sekaligus pada waktu yang bersamaan dan melalui kuesioner online, sehingga hasil yang diperoleh adalah gambaran keadaan sesaat yang tidak ada tindak lanjut atau follow up. Serta, terdapat perbedaan siklus departemental setiap mahasiswa kepaniteraan sehingga tidak memungkinkan peneliti untuk turun langsung setiap waktu selama pengisian kuesioner online, untuk itu kemungkinan terdapat responden yang berlaku kurang jujur yang bisa mempengaruhi isi pendapat responden yang sebenarnya dalam memberikan informasi kepada peneliti

SARAN

Untuk rumah sakit; disarankan agar adanya inovasi dalam pengaturan siklus departemental untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari mahasiswa profesi dokter gigi, memberikan peningkatan pemberdayaan mahasiswa sehingga dapat meningkatkan kecerdasan emosional mahasiswa profesi dokter gigi serta

pengambil kebijakan dalam hal ini pimpinan RSGMP UNHAS menciptakan lingkungan kerja yang kondusif karena dampak dari lingkungan kerja yang kondusif akan menciptakan kepuasan kerja sehingga tidak berdampak pada kelelahan kerja yang tinggi kepada mahasiswa profesi dokter gigi.

Untuk mahasiswa profesi dokter gigi ; Meningkatkan manajemen waktu dan motivasi kerja serta keterampilan sesuai kompetensi yang diterapkan. Aktif dalam pemberdayaan yang diberikan dari RSGMP UNHAS guna meningkatkan keterampilan. Meningkatkan self efficacy (pengenalan diri) untuk mengatasi kelelahan kerja. Serta, menyelesaikan kasus yang diberikan dalam hal ini beban kerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Peneliti selanjutnya di harapkan mampu memperluas objek penelitian, menggunakan metode dan analisis yang lain dan melakukan penelitian dengan variabel yang lebih luas seperti stress kerja, kepuasan kerja atau motivasi kerja dengan melibatkan responden yang lebih banyak.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan, adanya pengaruh positif dan signifikan dari pemberdayaan, terhadap kelelahan kerja mahasiswa profesi dokter gigi RSGMP UNHAS. Adanya pengaruh positif dan signifikan dari beban kerja, pemberdayaan, kelelahan kerja, terhadap kecerdasan emosional mahasiswa profesi dokter gigi RSGMP UNHAS. Serta, ada pengaruh tidak langsung beban kerja dan pemberdayaan terhadap kecerdasan emosional melalui kelelahan kerja mahasiswa profesi dokter gigi RSGMP UNHAS.

DAFTAR PUSTAKA

1. Panduan Pelaksanaan Program Pendidikan Profesi Kedokteran Gigi. 2018.

2. Irgananda CI, dkk. SCOT (Structured Clinical Operative Test) : Penilaian Kompetensi Mahasiswa Kedokteran Gigi Dalam Melakukan Prosedur Tindakan Invasif. ERUDIO, Vol. 2, No. 1, Desember 2013.
3. Shahhosseini M and Silong AD. The Role of Emotional Intelligence on Job Performance. International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 21. November 2012. 241-45
4. Kardiana.
5. Robiatul Adawiyah RA. Kecerdasan Emosional, Dukungan Sosial dan Kecenderungan *Burnout*. Persona, Jurnal Psikologi Indonesia Mei 2013, Vol. 2, No. 2. 2013. 99-107.
6. Ahmad dwiyanto. Pengaruh kepemimpinan transformasional, keadilan organisasional dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pada karyawan Hotel Soori Bali. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 2, 2018: 730-758.
7. Hariyono W. Hubungan Antara Beban Kerja, Stres Kerja Dan Tingkat Konflik Dengan Kelelahan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta Pdhi Kota Yogyakarta. Vol. 3, No. 3, September 2009. 162-82.
8. Hubungan Antara Beban Kerja Dan self-Efficacy dengan Stres Kerja Pada Dosen Universitas Surabaya. Calypra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.3 No.1 (2014)
9. Okun, D. A., dan C. R. Schultz, (1984). Surface Water Treatment for Communities in Developing Countries, John Willey & Sons Inc, New York.
10. Hart, S.G. dan Staveland, L.E., 1988, Development of NASA Task Load Index (TLX): Results of Empirical and Theoretical Research, NASA-Ames Research, California.
11. Baron, R. A., & Byrne. 1991. Social Psychology: Understanding Human Interaction. 6th edition. USA: Allyn & Bacon.

12. Bandura, A. Self-Efficacy: The Exercise of Control, W.H. Freeman, New York, NY. 1997.
13. Alam R. Pengaruh Pemberdayaan Terhadap Kelelahan Kerja Dan Kecerdasan Emosional Perawat Dan Bidan Pada Rumah Sakit Rujukan Di Sulawesi Selatan. *Ekuitas* Vol. 14 No. 2 Juni 2010. 187-209.
14. Joseph Yagil. 2006. A Multinational Study of Agency Costs of Dividends. *International Research Journal of Finance and Economics*
15. Greco, L. A., Filcheck, H. A., McNeil, C. B., & Bernard, R. S. (2004). Using a coaching of teacher skills in a preschool classroom to manage disruptive behavior. *Psychology in the schools*, 41, 351-361
16. Clatter Back. & Carver, C. S. 1995. The Role of Optimism in Social Network Development, Coping, and Psychological Adjustment During a Life Transition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 102-111
17. Shardlow, Steven. (1998). Values, Ethics and Social Work. Di dalam : Robert Adams, Lena Dominelle, Malcolm Payne, editor. *Social Work : Themes, Issues and Critical Debates*. London : Mac Millan Press Ltd.
18. Thomas, K. W., and B. A. Velthouse. 1990. Cognitive elements of empowerment: An interpretive model of intrinsic task motivation. *Academy of Management Review* 15: 666-681
19. Andarmoyo, Sulisty. 2012. *Kebutuhan Dasar Manusia: Personal and Environment Hygiene*. Ponorogo: Akedemi Keperawatan Universitas Muhamadiyah.
20. Siagian. 2008. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta : Bumi aksara
21. Thalebnia, Ghodratollah dan Darvish, Hadiseh.. "Cash Holding On Income Smoothing : Evidence from Tehran Stock Exchange". Iran : Islamic Azad University. 2012.
22. Shahhosseini Mayuran and Silong AD. The Role of Emotional Intelligence on Job Performance. *International Journal of Business and Social Science* Vol. 3 No. 21. November 2012. 241-45
23. Agustian, Ary Ginanjar, 2001, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual-ESQ*, Jakarta: Penerbit Arga.
24. Vucetic, J. 2012. *Becoming a Successful Techpreneur*. Xilbris Corporation. Indiana, USA
25. Tasthan, S.B. The Relationship between Psychological Empowerment and Psychological Well Being: The Role of SelfEfficacy Perception and Social Support. *Temmuz*. 2013. 139-154.
26. Spreitzer, G. 1995. Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal* 38 (5): 1442-1465.
27. Pengaruh Burnout Terhadap Kecerdasan Emosional, Self Efficacy, Dan Kinerja Dokter Muda Di Rumah Sakit Dr. Soebandi. *Jurnal Maksipreneur*, Vol. V, No. 2, Juni 2016, hal. 46 – 56
28. Pervin, L.A & John, O.P. (1997). *Personality; Theory and Reasearch*. 8th ed. New York: John Wiley & Sons, Inc
29. Mayer, J.D. & Salovey, P. (1993). "The Intelligence of Emotional Intelligence". *Intelligence*. 17. (4). 433-442.
30. Taylor, 1999. *Health Physcology*. Boston : Mc graw hill company.