

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN PASIEN : LITERATUR REVIEW

Feybe Susanty Johanis¹⁾, Emiliana Tarigan, S.Kp.,M.Kes.²⁾
Mahasiswa Program Studi Magister Keperawatan STIK Sint Carolus Jakarta¹⁾
Dosen Program Studi Magister Keperawatan STIK Sint Carolus Jakarta²⁾

feybesusanty@stik-sintcarolus.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Kecerdasan Emosional atau Emotional Intelligence (EI) adalah salah satu unsur penting dalam pribadi seseorang. Profesi keperawatan sangat membutuhkan kecerdasan emosional karena profesi ini sering berhubungan dengan orang yang sedang mengalami gangguan kesehatan. Kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh perawat agar dapat menjalani semua aktivitasnya dengan lancar terutama ketika melakukan aktivitas dalam situasi melayani pasien. Kemampuan seperti pengendalian diri, semangat dan ketekunan serta mampu untuk memotivasi diri sendiri sangat diperlukan agar perawat dapat bekerja dengan optimal dan tidak mudah terpengaruh secara emosional, selain juga dapat memberikan ketenangan dan menguatkan diri si pasien dalam menghadapi penyakitnya.

Tujuan: *Literatur review* ini bertujuan untuk memberi gambaran pengaruh kecerdasan emosional perawat terhadap komunikasi interpersonal perawat dengan pasien.

Metode penelitian: Jurnal yang digunakan dalam *literature review* berjumlah 20 jurnal. Penelusuran jurnal dilakukan melalui *Google Scholar, Crossref, ProQuest, Emerald Insight* penyeleksian jurnal menggunakan panduan protokol (PRISMA) mulai dari *identification, screening, eligibility* dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023.

Hasil: Analisis *literature review* menunjukkan kemampuan untuk mengenali emosi diri dan emosi orang lain, kemampuan memotivasi diri, kemampuan mengelola emosi dan membina hubungan melalui komunikasi interpersonal mempunyai peran yang penting dalam hubungan perawat dengan pasiennya.

Kesimpulan: Kecerdasan emosional perawat adalah mengelola emosi dan membina hubungan melalui komunikasi interpersonal yang baik.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Komunikasi Interpersonal, Perawat

ABSTRACT

Background: *Kecerdasan Emosional atau Emotional Intelligence (EI) adalah salah satu unsur penting dalam pribadi seseorang. Profesi keperawatan sangat membutuhkan kecerdasan emosional karena profesi ini sering berhubungan dengan orang yang sedang mengalami gangguan kesehatan. Kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik dan*

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

efektif sangat diperlukan oleh perawat agar dapat menjalani semua aktivitasnya dengan lancar terutama ketika melakukan aktivitas dalam situasi melayani pasien. Kemampuan seperti pengendalian diri, semangat dan ketekunan serta mampu untuk memotivasi diri sendiri sangat diperlukan agar perawat dapat bekerja dengan optimal dan tidak mudah mempengaruhi secara emosional, selain itu juga dapat memberikan ketenangan dan menguatkan diri si pasien dalam menghadapi penyakitnya.

Purpose: *This literature review aims to provide an overview of the influence of nurses' emotional intelligence on nurses' interpersonal communication with patients.*

Methods: *There were 14 journals used in the literature review. Journal searches are carried out through Four databases : Google Scholar, Crossref, ProQuest, Emerald Insight since 2019 until 2023.*

Results: *Analysis of the literature review shows that the ability to recognize one's own emotions and the emotions of others, the ability to motivate oneself, the ability to manage emotions and build relationships through interpersonal communication have an important role in the relationship between nurses and their patients.*

Conclusion: *Nurses emotional intelligence is managing emotions and building relationships through good interpersonal communication.*

Keywords : *Emotional Intelligence, Interpersonal Communication, Nursing*

PENDAHULUAN

Kecerdasan Emosional yang rendah dalam suatu negara berkembang akan menjadi salah satu tolak ukur penyebab kelemahan pada sumber daya manusia. Kecerdasan Emosional merujuk pada keterampilan non kognitif yang mempengaruhi kinerja perawat (Ilustri, 2021). Profesi keperawatan sangat membutuhkan kecerdasan emosional karena profesi ini sering berhubungan dengan orang yang sedang mengalami gangguan kesehatan. Perawat berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas di rumah sakit, pelayanan yang diberikan berbasis pendekatan bio-psiko-sosial spiritual dan diberikan secara berkesinambungan selama 24 jam (Depkes RI, 2015).

Kemampuan regulasi emosi yang baik akan meningkatkan cara pengelolaan stress. Manajemen regulasi emosi akan memberikan efek negatif dan positif. Efek dari kondisi tersebut akan menghasilkan reaksi emosional yang positif, sedangkan kemampuan regulasi emosi yang kurang baik akan cenderung menghasilkan emosi negatif dan kemudian juga diekspresikan melalui perilaku marah atau kesal bahkan perilaku agresif. Manajemen emosional akan berpengaruh pada perilaku keperawatan salah satunya perilaku caring. Kemampuan mengelola emosi diri dan orang lain merupakan kemampuan yang penting dalam menyediakan perawatan yang baik kepada pasien (Kaur et al., 2015).

Seseorang yang cerdas emosional akan mampu mengenali emosi, mengendalikan emosi, memotivasi diri, empati dan hubungan sosial, sehingga akan mampu melakukan komunikasi dengan orang lain. Perawat dituntut untuk melakukan komunikasi terapeutik dalam melakukan tindakan keperawatan, agar pasien atau keluarga pasien tahu tindakan apa saja yang akan dilakukan pada pasien (Khofifah, 2022).

Imogene M. King, EdD, RN, FAAN mengemukakan teorinya bahwa manusia memiliki tiga bagian dalam kehidupannya yaitu interaksi sistem personal,

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

interpersonal, dan sosial yg membentuk hubungan individu dengan individu lain untuk mempertahankan adaptasi positif terhadap lingkungannya (George, 2008; Alligood, 2010). Sistem interpersonal dalam teori King tersebut mencakup sistem personal dan sistem sosial. Sub pokok sistem interpersonal meliputi komunikasi, interaksi yang mana proses ini melibatkan hubungan timbal balik antara individu satu dengan individu yang lain sehingga terbentuk sebuah transaksi. Peran dalam sistem interpersonal disini mencakup sistem personal yang mana individu tersebut menjalankan sesuai apa yang ada didalam dirinya. Stres yang diperoleh dari dalam dirinya maupun dilingkungan individu tersebut dalam berhubungan sosial dengan perorangan maupun kelompok. Proses interaksi tersebut pasti ada sebuah masalah dimana individu tersebut akan menggunakan koping individu dalam dirinya tersebut dalam memecahkan masalah (George, 2008; Alligood, 2010).

A. Kecerdasan Emosi

Emosi berasal dari kata *movere* (Latin : "menggerakkan", "bergerak"), ditambah awalan eberarti "bergerak menjauh". Emosi berarti dorongan perasaan yang kuat dan intens. Kecerdasan berarti kemampuan merespon stimulasi lingkungan secara akurat dan cepat. Dikatakan terdapat asumsi bahwa emosi ditimbulkan oleh stimulus eksternal. Emosi bukan peristiwa sesaat, tetapi pengalaman yang terjadi selama beberapa saat. Pengalaman emosional dapat ditimbulkan oleh masukan eksternal dalam sistem sensoris, kita melihat atau mendengar stimulus yang membangkitkan emosi. Emosi memiliki multidimensi. Emosi bersifat subyektif, biologis, purposif, dan merupakan fenomena sosial. Hal tersebut disebut sebagai empat bagian karakter emosi. (Goleman D, 2013)

Kecerdasan emosional berarti kemampuan seseorang dalam mengelola emosi dalam merespons stimulasi sosial secara akurat dan cepat. Istilah kecerdasan emosi berarti kemampuan untuk mengidentifikasi, memahami, dan mengelola suasana hati (*mood*) dan perasaan baik yang ada pada diri kita maupun orang lain. Kecerdasan emosional mengacu pada suatu kemampuan yang dipelajari untuk menerima, memahami, dan mengungkapkan perasaan secara akurat dan untuk mengendalikan emosi sehingga kemampuan tersebut menjadi bersifat mendukung. (Goleman D, 2014)

Ciri-Ciri Kecerdasan Emosional

Ada 5 (lima) wilayah utama/domain kecerdasan emosional yaitu : (Reeve, 2017)

a. Mengenal emosi diri

Kesadaran diri (mengenal perasaan sewaktu perasaan itu terjadi) merupakan dasar kecerdasan emosional. Socrates mengatakan "kenalilah dirimu".

b. Mengelola emosi

Berbagai macam emosi perlu dikelola dengan wajar, misalnya emosi dengan intensitas tinggi (kecemasan kronis, amarah tak terkendali, depresi). Menarik apa yang dikatakan Donna Tice, bahwa amarah paling menggoda, menimbulkan semangat, bahkan menggerakkan.

c. Memotivasi diri sendiri

Dalam memotivasi diri sendiri perlu adanya optimisme yang mengarah kepada sikap menyangga (tidak terjatuh dalam kemasabodohan, putus asa, atau depresi bila dihadap kesulitan). Optimisme merupakan sikap cerdas

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

secara emosional.

d. Mengenali emosi orang lain

Kemampuan berempati berarti kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain. Emosi banyak terwujud dalam isyarat. Kunci memahami perasaan orang lain yaitu mampu membaca pesan non verbal (nada bicara, gerak-gerik, ekspresi wajah, dan lain-lain). Orang yang cakap berempati akan pandai menyesuaikan diri secara emosional, mudah bergaul, lebih peka, hubungan dengan lawan jenis juga baik, dan dikatakan sangat membantu kehidupan asmara.

e. Membina hubungan

Mampu menangani emosi orang lain merupakan inti seni memelihara hubungan. Kecakapan emosional mencakup penguasaan dalam menangani hubungan sosial.

Kemampuan berempati berarti kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain. Emosi banyak terwujud dalam isyarat. Kunci memahami perasaan orang lain yaitu mampu membaca pesan non verbal (nada bicara, gerak-gerik, ekspresi wajah, dan lain-lain). Orang yang cakap berempati akan pandai menyesuaikan diri secara emosional, mudah bergaul, lebih peka, hubungan dengan lawan jenis juga baik, dan dikatakan sangat membantu kehidupan asmara.

f. Membina hubungan

Mampu menangani emosi orang lain merupakan inti seni memelihara hubungan. Kecakapan emosional mencakup penguasaan dalam menangani hubungan sosial.

Kemampuan berempati berarti kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain. Emosi banyak terwujud dalam isyarat. Kunci memahami perasaan orang lain yaitu mampu membaca pesan non verbal (nada bicara, gerak-gerik, ekspresi wajah, dan lain-lain). Orang yang cakap berempati akan pandai menyesuaikan diri secara emosional, mudah bergaul, lebih peka, hubungan dengan lawan jenis juga baik, dan dikatakan sangat membantu kehidupan asmara.

g. Membina hubungan

Mampu menangani emosi orang lain merupakan inti seni memelihara hubungan. Kecakapan emosional mencakup penguasaan dalam menangani hubungan sosial.

Kemampuan berempati berarti kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain. Emosi banyak terwujud dalam isyarat. Kunci memahami perasaan orang lain yaitu mampu membaca pesan non verbal (nada bicara, gerak-gerik, ekspresi wajah, dan lain-lain). Orang yang cakap berempati akan pandai menyesuaikan diri secara emosional, mudah bergaul, lebih peka, hubungan dengan lawan jenis juga baik, dan dikatakan sangat membantu kehidupan asmara.

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

Kemampuan berempati berarti kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain. Emosi banyak terwujud dalam isyarat. Kunci memahami perasaan orang lain yaitu mampu membaca pesan non verbal (nada bicara, gerak-gerik, ekspresi wajah, dan lain-lain). Orang yang cakap berempati akan pandai menyesuaikan diri secara emosional, mudah bergaul, lebih peka, hubungan dengan lawan jenis juga baik, dan dikatakan sangat membantu kehidupan asmara.

h. Membina hubungan

Mampu menangani emosi orang lain merupakan inti seni memelihara hubungan. Kecakapan emosional mencakup penguasaan dalam menangani hubungan sosial.

Penerapan Kecerdasan Emosional

Terdapat perilaku-perilaku karyawan rumah sakit yang tidak berlandaskan kecerdasan emosional yang bersifat kontraproduktif terhadap mutu layanan rumah sakit. Untuk itu perlu disadari perilaku karyawan rumah sakit yang sering membuat pelanggan lari, antara lain :(Sjahrudin C, 2018)

- a. Berbicara dengan rekan sekerja sementara sedang menghadapi pasien.
- b. Tidak memperhatikan ucapan pasien.
- c. Membiarkan pasien menunggu tanpa penjelasan sementara sedang menyelesaikan pekerjaan sebelumnya.
- d. Senyum yang tidak tulus kepada pasien.
- e. Tidak menyebut nama pasien.
- f. Tidak mengucapkan terima kasih ketika suatu transaksi telah selesai.

Faktor-Faktor Kecerdasan Emosional.

Kecerdasan emosi terdiri dari 5 faktor yaitu faktor kesadaran emosi, pengendalian emosi, motivasi diri, empati dan hubungan sosial.(Sjahrudin C, 2018)

1. Kesadaran Emosi.

Kesadaran emosi merupakan kemampuan untuk mengenali emosi pada waktu emosi itu terjadi. Kesadaran emosi berarti waspada terhadap suasana hati atau pikiran tentang suasana hati atau tidak hanyut dalam emosi. Orang yang dapat mengenali emosi atau kesadaran diri terhadap emosi, tidak buta terhadap emosi- emosinya sendiri, termasuk dapat memberikan label setiap emosi yang dirasakan secara tepat. Mengenali emosi atau kesadaran diri terhadap emosi ini merupakan dasar kecerdasan emosi. Emosi seseorang sangat mengganggu pikiran, emosi merupakan tamu yang tak diundang dalam kehidupan kita, namun emosi memberi informasi yang bila diabaikan akan mengakibatkan masalah- masalah serius. Jika kita menyadari keberadaan emosi ini, maka kita akan memperlakukan emosi ini dengan rasional.

Orang yang mampu mengenali emosinya akan mampu menjawab siapa saya sebenarnya, yang pada umumnya ada beberapa orang yang tidak mampu menjawab siapa saya sebenarnya. Orang yang cerdas emosi, biasanya mempunyai daerah yang terbuka yang berisi hal-hal yang disadari atau diketahui baik oleh orang yang bersangkutan maupun oleh orang lain. Orang yang mempunyai kesadaran emosi menyadari apa yang sedang kita pikirkan dan apa yang akan kita rasakan saat ini. Kesadaran diri terhadap emosi merupakan inti kecerdasan emosi. Apabila kita ingin mengembangkan

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

kecerdasan emosi, kita harus memulai dengan meningkatkan kesadaran diri. Kompetensi kesadaran diri sebagai berikut :

- a. Mengetahui emosi yang sedang mereka rasakan, dapat mengetahui alasan timbulnya emosi-emosi tersebut.
- b. Menyadari rantai emosi dengan tindakan (hubungan antara perasaan-perasaannya dan apa yang sedang dipikirkan, dilakukan dan dikatakan).
- c. Mengenali bagaimana perasaan-perasaan itu mempengaruhi kinerja, kualitas pengalaman di tempat kerja dan dalam hubungan mereka.
- d. Memiliki kesadaran penuntun terhadap nilai-nilai dan tujuan.

2. Pengendalian Emosi.

Seseorang yang dapat mengendalikan diri mereka dapat mengelola dan mengekspresikan emosi yang ditandai dengan adanya :

- a. Dapat menangani emosi, sehingga emosi dapat diekspresikan dengan tepat.
- b. Mempunyai toleransi terhadap frustrasi.
- c. Menangani ketegangan jiwa dengan lebih baik.

Dalam pengendalian diri seseorang perlu memiliki berbagai ketrampilan sebagai berikut :

- a. Mengetahui perbedaan antara diri sendiri dan orang lain.
- b. Menempatkan sikap yang menerima. Beberapa penghalangnya adalah memiliki perasaan tertentu pada orang lain, menggunakan kata-kata yang tidak mendukung atau meremehkan.
- c. Mengirimkan pesan melalui suara, misalnya volume suara, kecepatan berbicara, aksen atau logat yang sesuai, ada waktu diam sejenak.
- d. Menggunakan kalimat pembuka, misalnya bagaimana kabarmu sepertinya ada sesuatu yang anda pikirkan.
- e. Mengembalikan kembali apa yang dibicarakan lawan bicara.
- f. Merefleksikan perasaan dan alasan lawan bicara
- g. Menghindari hal-hal yang tidak menerima orang lain.

Kompetensi pengendalian diri sebagai berikut :

- a. Berhenti menuruti hal-hal yang menghasilkan perilaku-perilaku yang tidak produktif.
- b. Tetap tenang, berfikir positif dan tidak bingung, bahkan pada saat keadaan sangat sulit.
- c. Mengelola emosi yang menyusahkan dan mengurangi kecemasan pada saat mengalami emosi tersebut.
- d. Stabil, berfikir tenang yaitu tetap terfokus meskipun berada dibawah tekanan sekalipun.

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

3. Pengendalian Emosi.

Seseorang yang dapat mengendalikan diri mereka dapat mengelola dan mengekspresikan emosi yang ditandai dengan adanya :

- a. Dapat menangani emosi, sehingga emosi dapat diekspresikan dengan tepat.
- b. Mempunyai toleransi terhadap frustrasi.
- c. Menangani ketegangan jiwa dengan lebih baik.

Dalam pengendalian diri seseorang perlu memiliki berbagai ketrampilan sebagai berikut :

- a. Mengetahui perbedaan antara diri sendiri dan orang lain.
- b. Menempatkan sikap yang menerima. Beberapa penghalangnya adalah memiliki perasaan tertentu pada orang lain, menggunakan kata- kata yang tidak mendukung atau meremehkan.
- c. Mengirimkan pesan melalui suara, misalnya volume suara, kecepatan berbicara, aksen atau logat yang sesuai, ada waktu diam sejenak.
- d. Menggunakan kalimat pembuka, misalnya bagaimana kabarmu sepertinya ada sesuatu yang anda pikirkan.
- e. Mengembalikan kembali apa yang dibicarakan lawan bicara.
- f. Merefleksikan perasaan dan alasan lawan bicara
- g. Menghindari hal-hal yang tidak menerima orang lain.

Kompetensi pengendalian diri sebagai berikut :

- a. Berhenti menuruti hal-hal yang menghasilkan perilaku-perilaku yang tidak produktif.
- b. Tetap tenang, berfikir positif dan tidak bingung, bahkan pada saat keadaan sangat sulit.
- c. Mengelola emosi yang menyusahkan dan mengurangi kecemasan pada saat mengalami emosi tersebut.
- d. Stabil, berfikir tenang yaitu tetap terfokus meskipun berada dibawah tekanan sekalipun.

4. Motivasi Diri

Menata emosi merupakan hal yang sangat erat kaitannya dengan motivasi diri dan untuk berkreasi. Orang yang mampu mengendalikan emosi merupakan landasan keberhasilan dalam segala bidang. Orang yang mempunyai motivasi diricenderung lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan. (Wibowo BS, 2018)

Menurut Goleman ciri-ciri orang yang mempunyai motivasi diri serta dapat memanfaatkan emosi secara produktif adalah sebagai berikut :(Goleman D, 2013)

Ketekunan dalam usaha mencapai tujuan.

- a. Kemampuan untuk menguasai diri
- b. Bertanggung-jawab
- c. Dapat membuat rencana-rencana inovatif-kreatif ke depan dan mampu

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

menyesuaikan diri, mampu menunda pemenuhan kebutuhan sesaat untuk tujuan yang lebih besar, lebih agung dan lebih menguntungkan. Kompetensi seseorang dalam memotivasi diri antara lain :

- a. Memiliki dorongan untuk selalu memperbaiki atau memenuhi standard-standard yang tinggi.
- b. Memperlihatkan komitmen dalam semua hubungan dengan orang lain.
- c. Mencari peluang terlebih dahulu, bukan mencari masalah.
- d. Memperlihatkan keuletan dalam mencapai tujuan dan kemauan memecahkan hambatan atau kemunduran.

5. **Empati (Mengenali Emosi Orang Lain)**

Orang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan hal-hal yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain. Orang-orang seperti ini cocok untuk pekerjaan-pekerjaan keperawatan, mengajar, penjualan dan manajemen. Ciri-ciri orang yang empati adalah sebagai berikut :(Hajarudin., 2014)

- a. Mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan kebutuhan orang lain.
- b. Mampu menerima sudut pandang atau pendapat orang lain.
- c. Peka terhadap perasaan orang lain.
- d. Mampu mendengarkan orang lain.

Empati merupakan kepedulian yang mendalam atau penerimaan yang penuh terhadap orang lain. Empati adalah mampu mendengarkan dengan sepenuhnya pada orang lain. Pemahaman yang empati adalah sebuah dimensi khusus dalam membangun hubungan pengasuhan. Empati bukanlah simpati tetapi merupakan kemampuan untuk merefleksikan secara obyektif perasaan-perasaan dari seorang pasien, yang mungkin tidak diungkapkan dalam kata-kata. Di dalamnya terlibat penerimaan dan penghargaan, tanpa prasangka, terhadap keunikan pribadi. Empati adalah mempersepsikan dunia sebagaimana pasien mempersepsikannya. Scheler mengatakan bahwa empati adalah merasakan perasaan orang lain, tanpa melakukan penilaian terhadap orang lain.(Nursalam, 2015)

6. **Membina Hubungan Antar Manusia (pergaulan)**

Orang yang mampu melakukan hubungan sosial merupakan orang yang cerdas emosi. Orang yang cerdas emosi akan mampu menjalin hubungan dengan orang lain, mereka dapat menikmati persahabatan dengan tulus. Ketulusan memerlukan kesadaran diri dan ungkapan emosional sehingga pada saat berbicara dengan seseorang, kita dapat mengungkapkan perasaan-perasaan secara terbuka termasuk gangguan-gangguan apapun yang merintang kemampuan seseorang untuk mengungkapkan perasaan secara terbuka.(Sandara, 2018)

Dalam melakukan hubungan sosial, hal pertama yang perlu dilakukan adalah membina rasa saling percaya satu sama lain. Menurut Herb Gohen, orang yang memberi kepercayaan pada orang lain maka dia akan dipercaya orang lain. Apabila seseorang menunjukkan

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

kepercayaan pada orang lain dan bersikap jujur, maka orang lain akan lebih terbuka dan percaya dengan kita. Seseorang akan menikmati pembicaraan apabila dia percaya dengan kita.(Sandara, 2018)

Dalam melakukan hubungan sosial, kita perlu menanamkan rasa saling ketergantungan atau rasa saling terikat dengan orang lain. Orang yang mempunyai hubungan sosial yang baik, maka ia mampu membuat dirinya bermanfaat bagi orang lain. Orang yang mampu melakukan hubungan sosial akan disenangi oleh teman-temannya dan berhasil di pekerjaan maupun dalam membina rumah tangga. Orang yang ingin berhasil dalam membina hubungan dengan orang lain harus lebih banyak membuat orang lain bahagia dan tidak merendahkan orang lain. Orang yang mampu berhubungan sosial dengan orang lain maka orang tersebut telah mencapai 85 % dalam mengatasi kesulitan dalam pekerjaan dan 99 % mencapai keberhasilan dalam kehidupan pribadi. (Potter & Perry., 2017)

Kompetensi hubungan sosial seseorang ditunjukkan dengan ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Mudah bergaul dan bersahabat.
- b. Perhatian dan tenggang rasa.
- c. Suka berbagi rasa, bekerja sama dan suka menolong.
- d. Lebih demokratis dalam bergaul dengan orang lain.
- e. Disukai.
- f. Kesetiakawanan.

B. Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima pesan sehingga bahasanya lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih penggunaan bahasa non verbal yang baik. Bentuk dan karakteristik komunikasi meliputi komunikasi verbal efektif dan komunikasi non verbal. Komunikasi verbal efektif mempunyai karakteristik jelas dan ringkas, perbendaharaan kata mudah dimengerti, mempunyai arti denotative dan konotatif, intonasi mampu memengaruhi isi pesan, kecepatan bicara yang memiliki tempo dan jeda yang tepat serta ada unsur humor. (Potter & Perry., 2017)

Unsur Komunikasi Verbal :

- a. Jelas dan ringkas : Komunikasi berlangsung efektif ,sederhana,pendek, dan langsung.makin sedikit kata-kata yang digunakan,makai kecil kemungkinan terjadi kerancuan.kejelasan dapat dicapai dengan berbicara secara lambat dan mengucapkannya dengan jelas.penggunaan contoh membuat penjelasan lebih mudah dipahami.

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

- b. Perbendaharaan kata : penggunaan kata-kata dipilih yang mudah dimengerti oleh klien.komunikasi tidak akan berhasil jika pengirim pesan tidak mampu menerjemahkankata dan ucapan. banyak istilah tehnis yang digunakan dalam keperawatan, kebidanan,kedokteran, dan ini digunakan oleh perawat, klien menjadi bingung dan tidak mampu mengikuti petunjuk atau mempelajari informasi penting.
- c. Arti denotative dan konotatif : dalam berkomunikasi dengan klien dan keluarganya perawat harus mampu memilih kata-kata yang tidak banya disalah tafsirkan terutama sangat penting ketika menjelaskan kondisi pasien. Arti denotative memberi pengertian yang sama tentang kata yang digunakan. Sedangkan arti konotatif merupakan pikiran, perasaan, atau ide yang terdapat dalam suatu kata.
- d. Intonasi : suara komunikator mampu memengaruhi arti pesan.nada suara pembicara mempunyai dampak yang besar terhadap arti pesan yang dikirimkan karena emosi seseorang secara alangsung dapat memengaruhi nada suaranya.
- e. Kecepatan berbicara ; keberhasilan komunikasi verbal dipengaruhi oleh kecepatan bicara dan tempo bicara yang tepat selaan yang lama dan pengalihan yang cepat pada pokok pembicaraan lain mungkin akan menimbulkan kesan bahwa perawat sedang menyembunyikan sesuatu dari klien.
- f. Humor: meningkatkan keberhasilan perawat dalam memberi dukungan,emosional terhadap klien. Tertawa membantu mengurangi ketegangan dan rasa sakit yang disebabkan oleh stres sehingga meningkatkan keberhasilan perawat dalam memberikan dukungan,emosional terhadap klien.

Komunikasi non verbal dapat disampaikan melalui beberapa cara yaitu penampilan fisik, sikap tubuh dan cara berjalan, ekspresi wajah dan sentuhan. (Gultom E, 2020)

Unsur Komunikasi Non Verbal :

- a. Penampilan fisik : penampilan fisik perawat memengaruhi persepsi klien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima penampilan merupakan salah satu hal pertama yang diperhatikan selama komunikasi interpersonal.kesan pertama timbul dalam 20 detik sampai 4 menit pertama 84% dari kesan terhadap seseorang berdasarkan penampilannya.
- b. Sikap tubuh dan cara berjalan : sikap tubuh dan cara berjaan mencerminkan konsep diri,alam perasaan,dan kesehatan perawat dapat menyimpulkan informasi yang bermanfaat dengan mengamati sikap tubuh dan langkah klien.

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

- c. Ekspresi wajah : wajah merupakan bagian tubuh yang paling ekspresif. Hasil penelitian menunjukkan enam keadaan emosi utama yang tampak melalui ekspresi wajah yaitu terkejut, takut, marah, jijik, bahagia, dan sedih. Ekspresi wajah sering digunakan sebagai dasar penting dalam menentukan pendapat interpersonal. Kontak mata juga sangat penting dalam komunikasi interpersonal. Orang yang mempertahankan kontak mata selama pembicaraan dipersepsikan sebagai orang yang dapat dipercaya.
- d. Sentuhan : kasih sayang, dukungan emosi, dan perhatian diberikan melalui sentuhan. Sentuhan merupakan bagian penting dalam hubungan perawat-klien. Namaun harus memperhatikan norma sosial. (Gultom E, 2020)

C. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan interaksi antara perawat dan pihak lain yang sering terjadi saat berhadapan langsung. Ini merupakan tingkat komunikasi yang paling sering digunakan dalam proses keperawatan dan berada pada inti praktek. Komunikasi interpersonal yang berarti akan menghasilkan pertukaran ide, pemecahan masalah, ekspresi perasaan, pengambilan keputusan, pencapaian tujuan, pembentukan tim dan perkembangan pribadi. Kegiatan komunikasi interpersonal merupakan kegiatan sehari-hari yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Kemampuan berkomunikasi merupakan suatu kemampuan yang paling dasar. Akan tetapi dalam kehidupan sehari-hari kita sering mengalami perbedaan pendapat, ketidaknyamanan situasi atau bahkan terjadi konflik yang terbuka yang disebabkan adanya kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Menghadapi situasi seperti ini, manusia baru akan menyadari bahwa diperlukan pengetahuan mengenai bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan efektif yang harus dimiliki seorang manusia. (Ismuhadi, I., & Puteh, 2022)

Efektifitas seorang komunikator dapat dievaluasi dari sudut sejauhmana tujuan-tujuan tersebut dicapai. Persyaratan untuk keberhasilan komunikasi adalah mendapat perhatian. Jika pesan disampaikan tetapi penerima mengabaikannya, maka usaha komunikasi tersebut akan gagal. Keberhasilan komunikasi juga tergantung pada pemahaman pesandan penerima. Jika penerima tidak mengerti pesan tersebut, maka tidaklah mungkin akan berhasil dalam memberikan informasi atau mempengaruhinya. Bahkan jika suatu pesan tidak dimengerti, penerima mungkin tidak meyakini bahwa informasinya benar, sekalipun komunikator benar-benar memberikan arti apa yang dikatakan.

Kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh manusia agar dia dapat menjalani semua aktivitasnya dengan lancar. Terutama ketika seseorang melakukan aktivitas dalam situasi yang formal,

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

misal dalam lingkungan kerja. Lebih penting lagi ketika aktivitas kerja seseorang adalah berhadapan langsung dengan orang lain dimana sebagian besar kegiatannya merupakan kegiatan komunikasi interpersonal. (Ismuhadi, I., & Puteh, 2022)

D. Komunikasi Hubungan Keperawatan Profesional

Hubungan profesional dibentuk oleh penerapan pengetahuan, pemahaman, mengenai perilaku dan komunikasi, serta komitmen pada perilaku etis. Memiliki filosofi yang berdasarkan pada kepedulian dan penghormatan pada orang lain akan membantu perawat untuk berhasil dalam membentuk hubungan ini. (Potter Dkk, 2006)

a. Hubungan Bantuan Perawat-Klien

Hubungan bantuan (*Helping Relationship*) merupakan fondasi dari praktik keperawatan klinis. Di dalam hubungan ini, perawat memiliki peran sebagai penolong profesional dan mengenali klien sebagai individu yang memiliki kebutuhan kesehatan, respons, dan pola hidup yang unik. Hubungan bersifat terapeutik dan mendorong terbentuknya iklim psikologis yang memfasilitasi perubahan positif. Komunikasi terapeutik akan membantu pencapaian tujuan yang berhubungan dengan kesehatan. Tujuan dari hubungan terapeutik berfokus pada pencapaian pertumbuhan pribadi yang optimal. Terdapat batasan waktu eksplisit, pendekatan yang diarahkan oleh tujuan, dan harapan tinggi atas kerahasiaan. Perawat membentuk, mengarahkan, dan mengambil tanggung jawab atas interaksi tersebut, dan kebutuhan klien menempatiprioritas yang lebih tinggi dibandingkan kebutuhan perawat. Hubungan ini memiliki karakteristik adanya penerimaan tanpa prasangka oleh perawat. Penerimaan ini mengandung makna kesediaan untuk mendengar pesan atau mengakui perasaan. Namun, bukan berarti anda harus selalu menyetujui pihak lain atau keputusan klien. Hubungan bantuan antara perawat dan klien tidak terbentuk begitu saja. Kemajuan alamiah dari empat fase arahan tujuan merupakan karakteristik hubungan perawat-klien. Hubungan ini sering dimulai sebelum perawat bertemu dengan klien dan terus berlangsung sampai hubungan pelayanan berakhir. Bahkan interaksi yang singkat juga menggunakan versi singkat dari fase pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi. (Potter Dkk, 2006)

Sosialisasi merupakan komponen awal yang penting dari komunikasi antar-pribadi. Proses ini membangun individu untuk saling mengenal dan lebih santai. Sosialisasi bersifat mudah, superfisial, dan tidak pribadi, sedangkan interaksi terapeutik lebih dalam, berat, dan tidak nyaman. Perawat menggunakan percakapan sosial sebagai dasar bagi terbentuknya hubungan yang lebih dekat. Contohnya "halo, tuan simpson. Anda hari ini berulang tahun, ya? Sudah berapa usia anda?" suatu komunikasi ramah dan nonformal akan membantu terbentuknya kepercayaan, tetapi perawat perawat harus menjangkau di luar percakapan sosial agar dapat membicarakan masalah yang terkait dengan kesehatan klien. Selama percakapan sosial, beberapa klien menanyakan pertanyaan pribadi tentang keluarga perawat, tempat tinggal, dan hal lainnya. Perawat yang terampil akan menggunakan pertimbangan tentang informasi yang dapat diberikan, menghidang dengan menggunakan humor, dan mengembalikan fokus percakapan kepada klien. (Gurning, Y., Syam, B., & Setiawan, 2021)

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

Menciptakan lingkungan terapeutik berganti pada kemampuan anda untuk berkomunikasi, memberi rasa nyaman, dan menolong klien memenuhi kebutuhannya. Kenyamanan merupakan nilai kritis internal dalam praktik keperawatan. Interaksi terapeutik meningkatkan perasaan pengendalian pribadi dengan menolong individu untuk merasa aman, memiliki informasi yang cukup, dan dihargai. Optimalisasi pengendalian diri akan memfasilitasi kenyamanan emosional, meminimalisasi ketidaknyamanan fisik, dan meningkatkan kegiatan pemulihan. Di dalam hubungan terapeutik, perawat sering mendorong klien untuk bercerita tentang kisah pribadinya yang disebut interaksi naratif. Melalui cara ini, perawat dapat memahami konteks kehidupan orang lain dan mengetahui hal yang berharga dalam perspektif mereka. Sebagai contoh, perawat meminta klien untuk menceritakan saat dia mengambil keputusan besar. (Gurning, Y., Syam, B., & Setiawan, 2021)

b. Hubungan Perawat-Keluarga

Beberapa situasi keperawatan, terutama yang berada di lingkungan komunitas dan rumah, membuat perawat harus membentuk hubungan bantuan dengan seluruh keluarga klien. Prinsip yang sama pada hubungan pribadi juga dapat diterapkan jika klien merupakan suatu unit keluarga. Perbedaannya adalah bahwa komunikasi dalam keluarga membutuhkan pemahaman lebih lanjut tentang kompleksitas dinamika keluarga, kebutuhan, dan hubungannya. (Gurning, Y., Syam, B., & Setiawan, 2021)

c. Hubungan Perawat – Tim Pelayanan Kesehatan

Perawat menjalankan peran yang membutuhkan interaksi dengan berbagai anggota tim pelayanan kesehatan. Unsur yang membentuk hubungan perawat klien juga dapat diterapkan dalam hubungan sejawat yang berfokus pada pembentukan lingkungan kerja yang sehat dan mencapai tujuan tatanan klinis. Komunikasi disini berfokus pada pembentukan tim, fasilitasi proses kelompok, kolaborasi, konsultasi, delegasi, supervisi, kepemimpinan, dan manajemen. Dibutuhkan banyak keterampilan komunikasi, termasuk berbicara dalam presentasi, persuasi, pemecahan masalah kelompok, pemberian tinjauan performa, dan penulisan laporan bisnis. Di dalam lingkungan kerja, perawat dan tim kesehatan membutuhkan interaksi sosial dan terapeutik untuk membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan. Semua orang memiliki kebutuhan interpersonal akan penerimaan, keterlibatan, identitas, privasi, kekuatan, dan kontrol, serta perhatian. Perawat membutuhkan persahabatan, dukungan, bimbingan, dan dorongan dari pihak lain untuk mengatasi tekanan akibat stress pekerjaan dan harus dapat menerapkan komunikasi yang baik dengan klien, sejawat, dan rekan kerja. (Gurning, Y., Syam, B., & Setiawan, 2021)

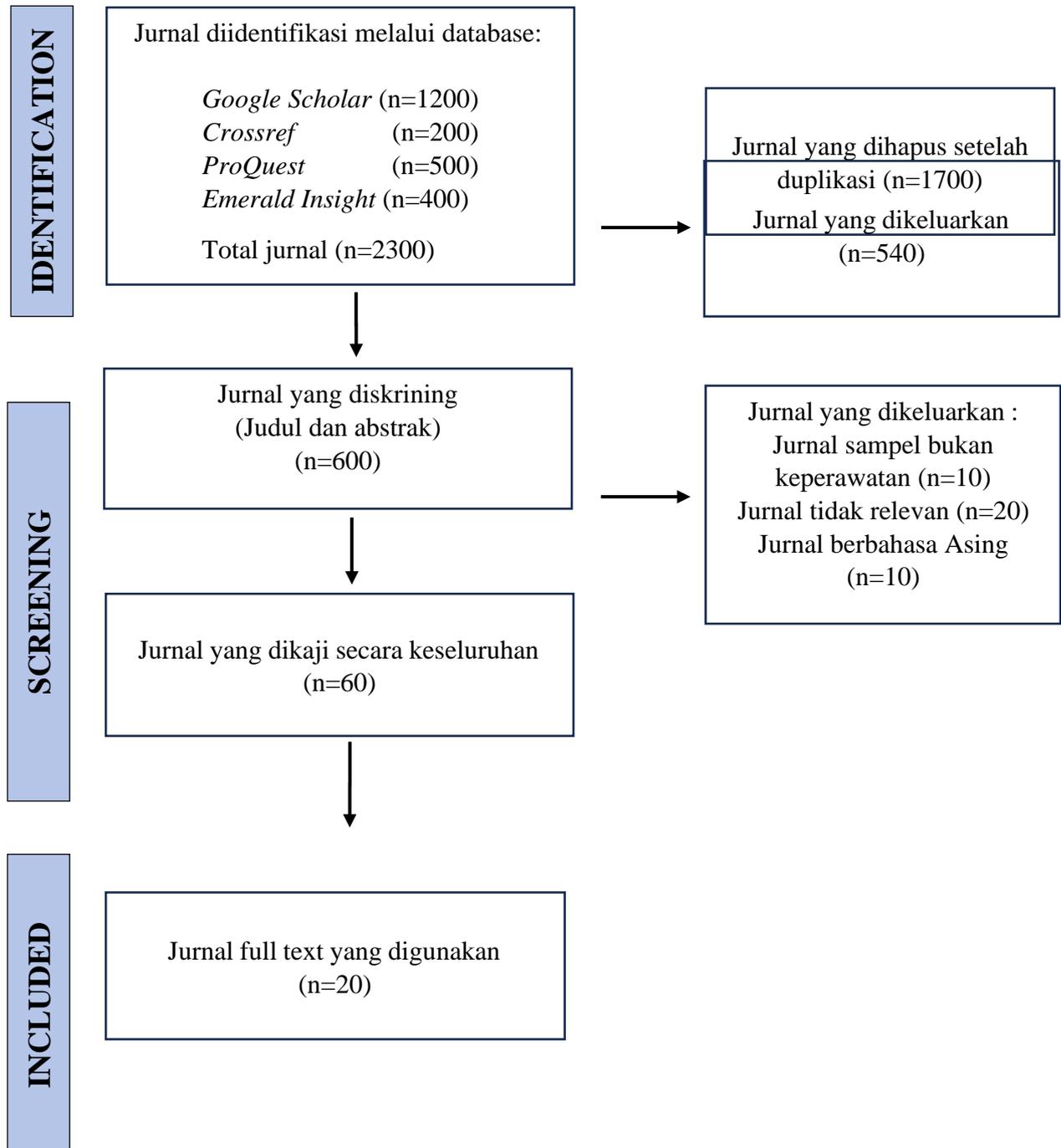
Tinjauan *literatur review* ini bertujuan untuk memberi gambaran pengaruh kecerdasan emosional perawat terhadap komunikasi interpersonal perawat dengan pasien

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah *literature review*. Database yang digunakan sebagai sumber literatur terdiri dari *Google Scholar, Crossref, ProQuest, Emerald Insight*. Kata kunci yang digunakan untuk pencarian Bahasa Indonesia adalah "kecerdasan emosional perawat dan komunikasi interpersonal perawat", "Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan kepustakaan dimana bahan dan materi didapat dari berbagai jurnal menggunakan media internet. Metode yang digunakan adalah studi *Literature Review*. *Literature Review* adalah sebuah rancangan penulisan dengan menelaah beberapa jurnal yang sudah dipublikasikan, pencarian jurnal berhubungan dengan judul yang ditelusuri melalui *google scholar*, *sinta*, *garuda* jurnal keperawatan. Analisa terhadap jurnal menggunakan PICOT (*Population, Intervention, Comparison, Outcome, Time*). Jurnal-jurnal tersebut diseleksi dengan panduan PRISMA, peneliti melakukan seleksi tahap pertama dengan eliminasi jurnal yang sam selanjutnya seleksi kedua dengan judul *abstrak* dan pada proses akhir didapatkan 20 jurnal yang dimasukkan dalam *review*. database online berikut: *Google Scholar, Crossref, ProQuest, Emerald Insight* dengan tahun pencarian yaitu 2019-2023. Kata kunci yang digunakan terdiri dari "kecerdasan emosional / *Emotional Intelligence*" dan "Komunikasi Interpersonal". Proses pencarian menghasilkan total 540 artikel dengan filter yang digunakan adalah *full text* akses, studi meliputi aktivitas profesi perawat sebagai profesional tenaga kesehatan. Langkah berikutnya adalah melakukan penyaringan dengan mengeliminasi artikel yang memiliki kesamaan judul sehingga diperoleh 60 artikel. Selanjutnya dilakukan analisis kesesuaian judul dan abstrak dengan kriteria kelayakan dimana terdapat 40 artikel yang dieliminasi dan tidak mendapatkan *full text*. Sebanyak 20 artikel lengkap menjalani skrining dan diperoleh 20 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi.

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024



Gambar 1.
Skema/Diagram Alur PRISMA

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

HASIL

Didapatkan 20 data hasil pencarian yang sudah sesuai dengan kriteria serta pembahasan yang mendukung *literature review* dengan pokok pembahasan pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal perawat. Perawat yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan mampu melakukan komunikasi interpersonal. Perawat yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan mampu mengenali emosinya, dengan mampu mengenali emosi akan mampu mengendalikan emosi sehingga perawat akan merawat pasien dengan baik. Perawat yang cerdas emosi juga mampu memotivasi diri, mengenali emosi orang lain dan mampu melakukan hubungan dengan orang lain.

kemampuannya dalam memotivasi diri, mengenali orang lain dan mampu melakukan hubungan dengan orang lain maka perawat akan mampu melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien. Sedangkan pada perawat yang mempunyai kecerdasan emosi yang rendah maka mereka tidak mampu mengenali emosi orang lain, kurang mampu memotivasi diri dan mereka kurang mampu melakukan hubungan sosial dengan orang lain, hal ini menimbulkan perawat kurang mampu melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien. Beberapa penelitian yang sudah pernah dilakukan, kecerdasan emosional perawat dalam kaitannya dengan komunikasi interpersonal perawat dalam menjalankan asuhan keperawatan kepada pasien dapat kita lihat pada hasil penelusuran jurnal-jurnal dari database online, didapatkan 20 jurnal, data yang diperoleh ini berasal dari studi yang dilakukan pada berbagai jurnal. Dalam Tabel 1 ini menunjukkan jurnal-jurnal yang dianalisis.

Tabel 1. Hasil Penelusuran Jurnal

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JMPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

No.	Nama Peneliti	Tahun	Nama Jurnal	Judul Penelitian	Ringkasan Hasil Penelitian	Data base
1.	Aditiya Puspandegara	2023	2st N Ational Nursing Confrence : <i>The S Ustainable Innovation In Nursing Education And Practice</i> Vol. 1 N O. 2 (2023)	Hubungan Kecerdasan Emosional Perawat Pelaksana dengan Pelayanan Asuhan Keperawatan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Juanda Kuningan Tahun 2023	Kecerdasan emosional perawat pelaksana dengan kategori tinggi (27,8%) dan kategori rendah (13%), sedangkan pelayanan asuhan keperawatan pasien dengan kategori baik (31,5%) dan kategori kurang (20,4%). Analisis bivariat menunjukkan ada hubungan kecerdasan emosional perawat pelaksana dengan pelayanan asuhan keperawatan pasien dengan didapatkan nilai $p < 0,007 < 0,05$ dan kekuatan korelasi (r) 0,361. Terdapat hubungan antara kecerdasan emosional perawat pelaksana dengan pelayanan asuhan keperawatan. Disarankan pihak Rumah Sakit meningkatkan mutu pelayanan khususnya pelayanan asuhan keperawatan yang sesuai dengan harapan masyarakat.	https://doi.org/10.34305/nnc.v1i2.864
2.	Heny Yuliana Purwaningsih	2020	Proceeding 1st SETIABUDI – CIHAMS 2020 Setia Budi Conference on Innovation in Health, Accounting, and Management Sciences	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Komunikasi Interpersonal <i>The Influence of Emotional Intelligence on Interpersonal Communication</i>	Dari 15 penelitian yang diperoleh 13 penelitian menyatakan terdapat pengaruh signifikan Kecerdasan Emosional dan komunikasi Interpersonal. Penelitian studi literature ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang tinggi terhadap komunikasi interpersonal.	https://cihams.setiabudi.ac.id/index.php/proceeding
3.	Kimon Budi Laksana Putra	2023	54 Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia Vol. 2 No. 11 November 2023	Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dan Koping Perawat Dengan Kelelahan Kerja Perawat Di Klinik Al-Aziz Kota Pasuruan	Kecerdasan emosional Perawat yang terbanyak adalah Kecerdasan emosional sedang yaitu sejumlah 19 responden (50,0%). Koping Perawat yang terbanyak adalah Koping perawat sedang sebanyak 17 responden (44,7%), hasil uji analisis menggunakan Spearman Rank Test Ada Hubungan Kecerdasan emosional dengan kelelahan kerja di Klinik Al-Aziz Kota didapatkan hasil bahwa nilai $p=0,000$ dengan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$ ($p<\alpha=0,05$). dan Ada Hubungan koping perawat dengan kelelahan kerja di Klinik Al-Aziz Kota Pasuruan Didapatkan hasil bahwa nilai $p=0,000$ dengan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$ ($p<\alpha=0,05$). Perawat yang tidak dapat mengelola emosinya akan mudah terpengaruh oleh situasi di luar dirinya, misalnya jika menghadapi pasien yang pemarah, perawat yang kurang dapat mengelola emosinya dengan mudah dapat terpancing emosinya dan menjadi kurang simpatik dalam pelayanannya kepada pasien dan pada akhirnya menjadi berpengaruh buruk. Perawat dituntut untuk sigap, cepat, terampil, dan memiliki kecakapan dalam memberikan asuhan keperawatan.	https://jurnal-mandiracendikia.com/jikmc

No.	Nama Peneliti	Tahun	Nama Jurnal	Judul Penelitian	Ringkasan Hasil Penelitian	Data base
4.	Hanna Ceria Lumbantoruan	2023	Jurnal Maternitas Kebidanan, Vol 8, No. 1, April 2023 ISSN 2599-1841	Implikasi Kolaborasi Interprofesional Terhadap Layanan Keperawatan Berdasarkan Perpektif Holistic Care: Systematic Review	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implikasi kolaborasi interprofesional berdampak positif terhadap layanan keperawatan khususnya outcome yang dirasakan oleh pasien, peningkatan kualitas perawatan, layanan rumah sakit yang semakin komprehensif, dan menghasilkan kerja sama antar tim profesional kesehatan yang lebih baik.	https://doi.org/10.34012/jumkep.v8i1.3504
5.	Blasius Perang	2022	Jurnal Keperawatan Florence Nightingale, Vol. 5, No. 2, Desember 2022: pp. 60-66	Kecerdasan Emosional Perawat di Rumah Sakit Swasta Berdasarkan Pengukuran Baron-On	Kecerdasan emosional responden dalam penelitian ini tergolong tinggi serta tidak terdapat perbedaan kecerdasan emosional perawat jika dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan masa kerja. Selain itu, tidak ada perbedaan yang signifikan kecerdasan emosional perawat jika dikelompokkan berdasarkan area kerja, kecuali perawat yang bekerja di ruang VIP dan ruang perawatan.	https://doi.org/10.52774/jkfn.v5i2.105
6.	Netty Nursanty	2023	Klabat Journal of Nursing, Universitas Klabat ISSN 2579-4426 EISSN 2580-6432	Kecerdasan Emosional Perawat Dan Hubungannya Dengan Kelengkapan Pengisian Asesmen Awal Pasien	Kecerdasan emosional perawat mempunyai hubungan yang signifikan dan kuat dengan kelengkapan pengisian asesmen awal pasien. Hubungannya positif dengan koefisien korelasi $r = 0,896$ ($p = 0,01$). Perawat sebagai partisipan dalam penelitian ini memiliki kecerdasan emosional dengan unsur yang paling kuat yaitu: (1) motivasi diri, (2) kesadaran emosional, (3) empati, (4) hubungan sosial, dan terakhir (5) kontrol emosi. Diantara kelima unsur tersebut, yang paling besar penyumbang pembentukannya adalah kesadaran emosional, disusul unsur empati. Yang paling sedikit menyumbang adalah unsur pengendalian emosi dan unsur hubungan sosial. Hal ini disebabkan karena perawat mempunyai kontrol emosi dan hubungan sosial yang rendah.	https://doi.org/10.37771/nj.v7i2.1012

No	Nama Peneliti	Tahun	Nama Jurnal	Judul Penelitian	Ringkasan Hasil Penelitian	Data base
7.	Leila Karimi	2021	BMC Psychol (2021) 9:93 School of Psychology and Public Health, La Trobe University, Plenty Rd, Bundoora, VIC, Australia	Kecerdasan emosional: prediktor kesejahteraan karyawan, kualitas pelayanan pasien, dan pemberdayaan psikologis	Penelitian saat ini menunjukkan bahwa karyawan dengan EI yang lebih tinggi kemungkinan besar akan menghasilkan kualitas yang lebih baik perawatan pasien. Penelitian saat ini memperluas pengetahuan terkini tentang pemberdayaan dan kesejahteraan psikologis karyawan dengan fokus khusus pada kecerdasan emosional sebagai pendahuluan dalam lingkungan yang kurang diselidiki pengaturan perawatan lansia di Australia.	https://doi.org/10.1186/s40359-021-00593-8
8.	A FAGH AGH AJA NI INCHE K I K A N L O O	2019	Journal of Advances in Medical Education & Professionalism. J Adv Med Educ Prof. July 2019; Vol 7 No 3	Keterampilan kecerdasan emosional: merupakan perawat stres dan profesional kompetensi terkait dengan pelatihan kecerdasan emosional mereka? sebuah kuasi studi eksperimental	Usia rata-rata peserta adalah 20±2,14 tahun. Berdasarkan hasil, perbedaan rata-rata perubahannya dalam kompetensi profesional ($p<0,001$), total stres akademik ($p<0,001$), dan empat bidang stres akademik seperti emosional respon ($p<0,001$), respon fisik ($p<0,001$) dan fisiologis respon ($p<0,001$) signifikan. Kelompok intervensi, sebagai dibandingkan dengan kelompok kontrol, tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan faktor lain dari stres akademik seperti frustrasi, konflik, tekanan akademis, perubahan dan stres yang ditimbulkan oleh diri sendiri.	https://doi.org/10.30476/JAMP.2019.74922
9.	Geun, Hyo Geun	2019	<i>Jeju National University, Korean Academy of Community Health Nursing</i> (지역사회간호학회지)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi, dan Komitmen Organisasi terhadap Produktivitas Keperawatan diantaranya Perawat Korea.	Tingkat produktivitas keperawatan berada pada tingkat sedang (3,3 dari 5). Perawat berusia di atas 36 tahun, menikah, lulus master, bekerja tetap, bertugas sehari-hari, dan berpengalaman sebagai penanggung jawab atau kepala perawat melaporkan pencapaian yang lebih baik dalam produktivitas keperawatan dibandingkan kelompok perawat lainnya.	https://doi.org/10.12799/jkachn.2019.30.2.226
10	Rika Endah Nurhidayah	2020	Jurnal Sains Sosio Humaniora P-ISSN: 2580-1244 Volume 4 Nomor 2 Desember 2020 LPPM Universitas Jambi	Kecerdasan Emosional, Komunikasi Interpersonal, Kerja Tim dan Motivasi Mahasiswa Pendidikan Profesi Ners dalam Implementasi Inter Professional Education Di Rumah Sakit USU	Pemahaman mahasiswa program pendidikan profesi Ners tentang keefektifan tim, komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional, dan motivasi sudah baik dalam Interprofesional Education (IPE). IPE memang dibutuhkan dalam proses pembelajaran di klinik maupun komunitas. IPE yang dilaksanakan sejak program pendidikan akademik dapat memberikan dampak yang positif untuk pelaksanaan Interprofesional Colaboration (IPC).	http://dx.doi.org/10.22437/jssh.v4i2.11545

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPh	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

No	Nama Peneliti	Tahun	Nama Jurnal	Judul Penelitian	Ringkasan Hasil Penelitian	Data base
11	IGAA Sherlyna Prihandhani	2022	Jurnal Keperawatan Silampari 6 (1) 788-793. Volume 6, Nomor 1, Desember 2022	Pelatihan Manajemen Emosional Terhadap Perilaku Caring Perawat	Ada pengaruh pelatihan manajemen emosional terhadap perilaku caring perawat di Rumah Sakit Balimed Denpasar	https://doi.org/10.31539/jks.v6i1.4472
12	Dia Resti Dewi Nanda Demur	2019	Prosiding Seminar Kesehatan Perintis E-ISSN : 2622-2256 Vol. 2 No. 1 Tahun 2019. STIKES Perintis Padang	Kecerdasan Emosional Dengan Perilaku Caring Perawat Pada Praktek Keperawatan	Perawat yang berperilaku caring kurang baik sebanyak (44,9%). Perawat yang memiliki kecerdasn emosional tinggi untuk menerapkan perilaku caring sebanyak (53,7%). Penelitian ini menyimpulkan bahwa keerdasan emosional mempunyai hubungan yang signifikan dengan perilaku caring (p=0,001). Disarankan bagi kepala ruangan melalui fungsi pengarah dan pengawasan hendaknya mengupayakan kemampuan kecerdasan emosi berkembang pada diri para perawat meliputi aspek-aspek kesadaran diri, pengelolaan diri, kesadaran sosial, pengelolaan hubungan, dengan langkah diadakan berrbagai pelatihan, pendidikan tambahan dan training yang berkaitan untuk meningkatkan kecerdasan emosi perawat guna meningkatkan perilaku caring perawat.	https://jurnal.upertis.ac.id/index.php/PSKP/article/view/377
13	Koesmarsono B. Paramita	2020	Jurnal Psikohumanika, Volume 12, No1 Juni 2020. Universitas Setia Budi	Pelatihan Kecerdasan Spiritual Dan Kecerdasan Emosional Untuk Meningkatkan Perilaku Peduli Para Perawat	perawat yang berperilaku caring kurang baik sebanyak (44,9%). Perawat yang memiliki kecerdasn emosional tinggi untuk menerapkan perilaku caring sebanyak (53,7%). Penelitian ini menyimpulkan bahwa keerdasan emosional mempunyai hubungan yang signifikan dengan perilaku caring (p=0,001). Disarankan bagi kepala ruangan melalui fungsi pengarah dan pengawasan hendaknya mengupayakan kemampuan kecerdasan emosi berkembang pada diri para perawat meliputi aspek-aspek kesadaran diri, pengelolaan diri, kesadaran sosial, pengelolaan hubungan, dengan langkah diadakan berrbagai pelatihan, pendidikan tambahan dan training yang berkaitan untuk meningkatkan kecerdasan emosi perawat guna meningkatkan perilaku caring perawat.	http://ejurnal.setiabudi.ac.id/ojs/index.php/psikohumanika

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPh	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

No.	Nama Peneliti	Tahun	Nama Jurnal	Judul Penelitian	Ringkasan Hasil Penelitian	Data base
14	Misto	2022	Viva Medika: Jurnal Kesehatan, Kebidanan, dan Keperawatan, 15 (02), Maret 2022	Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kinerja Perawat di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kecamatan Rembang Kabupaten Purbalinga	90,6% memiliki kecerdasan emosi tinggi, dan 84,4% memiliki kinerja baik. Uji statistik menunjukkan nilai $p= 0,024$ dengan koefisien korelasi 0,397 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan signifikan dengan kekuatan rendah antara kecerdasan emosi dengan kinerja.	http://ejournal.uhb.ac.id/index.php/vm
15	Elida Gultom	2022	Eko dan Bisnis (Tinjauan Ekonomi dan Bisnis Riau) Jilid 13, Nomor 2, 27 Juni 2022	Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Stres Kerja Perawat Pada Pt Nusa Lima Medika Pekanbaru	Kecerdasan emosional perawat di PT. Nusa Lima Medika berada pada tingkat sedang dan stres kerja perawat juga berada pada kategori sedang. Hasil pengujian hipotesis ditemukan adanya hubungan negatif antara kecerdasan emosional dengan stres kerja perawat di PT. Nusa Lima Medika Pekanbaru dengan nilai r sebesar -0,487. Semakin tinggi kecerdasan emosional perawat maka semakin rendah stres kerja perawat dan sebaliknya.	https://ekobis.stieriau-akbar.ac.id/article
16	Turan, N.	2019	Cogent Psychology, Florence Nightingale Nursing Faculty, Department of Fundamentals of Nursing, Istanbul University-Cerrahpasa, Istanbul, Turkey	<i>Intuition and emotional intelligence: A study in nursing students</i> Intuisi dan kecerdasan emosional: Sebuah studi di mahasiswa keperawatan	Terdapat hubungan positif antara penggunaan intuisi dan subskala kecerdasan emosional. Ditentukan bahwa penggunaan intuisi, kesadaran emosional, kesadaran emosi, dan keterampilan empati siswa perempuan lebih tinggi dibandingkan siswa laki-laki, dan skor kecerdasan emosional mereka yang secara sukarela memilih profesi tersebut lebih tinggi.	https://doi.org/10.1080/23311908.2019.1633077
17	Francisca Sri Susilaningih	2020	Jurnal Keperawatan Komprehensif Vol. 6 No.1, Januari 2020: 1-15	Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Sikap Caring Mahasiswa Keperawatan Universitas Padjadjaran	Kecerdasan emosional mahasiswa tinggi (51%) dan sikap caring positif (45,2%). Hasil uji hubungan didapatkan korelasi positif antara kecerdasan emosional dengan sikap caring mahasiswa ($Pvalue = 0.000$; $r = 0,515$) yang berarti terdapat hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan sikap caring mahasiswa. Hampir setengah mahasiswa keperawatan Unpad yang memiliki kecerdasan emosional rendah, 72% memiliki sikap caring dengan kategori negatif. Sehingga saran bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi sikap caring mahasiswa serta upaya untuk meningkatkan sikap caring tersebut.	https://jurnal.stikeppnijabar.ac.id

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMMPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

N o.	Nama Peneliti	Tahun	Nama Jurnal	Judul Penelitian	Ringkasan Hasil Penelitian	Databas e
18	Nurul Assyfa	2023	Jurnal Kesehatan Tambusai Volume 4, Nomor 4, Desember 2023 Issn : 2774-5848	Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat: Literature Review	Perawat dengan tingkat kecerdasan emosional dan spiritual yang tinggi cenderung mencapai performa unggul dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja perawat. Kecerdasan spiritual juga berdampak positif terhadap kinerja perawat, meskipun pengaruhnya sering kali muncul melalui variabel komitmen organisasi. Kedua jenis kecerdasan berkontribusi pada kepuasan kerja perawat, dengan kecerdasan emosional cenderung memiliki pengaruh lebih kuat.	https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.20731
19	Sari Wahyuni -	2023	Universitas Medan Area:repository.uma.ac.id	Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Komunikasi Interpersonal Perawat terhadap Pasien di RSU Muhammadiyah Sumatera Utara	Hasil menunjukkan rxy 0.467: p = 0.000 < 0.010. Dari data ini didapatkan mean kecerdasan emosional lebih tinggi dan 136.000 82 782 lebih tinggi dibandingkan komunikasi interpersonal. Hipotesis diterima yaitu ada hubungan kecerdasan emosional perawat dengan komunikasi interpersonal pasien di RSU Muhammadiyah Sumatera Utara.	https://repository.uma.ac.id/handle/123456789/20521
	Yolanda Citra Utama	2021	Universitas Putera Batam	Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Harapan Bunda	Kecerdasan intelektual memberikan pengaruh sebesar 23,5%. Kecerdasan emosional memberikan pengaruh sebesar 28,3% dan kecerdasan spiritual memberikan pengaruh sebesar 21,9% terhadap kinerja perawat. Hasil penelitian uji t kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja perawat RS Harapan Bunda. Sedangkan uji F Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Perawat secara bersama-sama mempengaruhi kinerja perawat RS Harapan. Kecerdasan Intelektual berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Harapan Bunda di Kota Batam. Kecerdasan Emosional berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Harapan Bunda di Kota Batam. Kecerdasan Spiritual berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Harapan Bunda di Kota Batam. Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh secara positif dan bersama-sama terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Harapan Bunda.	https://forum.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/4252/2203

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

PEMBAHASAN

Komunikasi interpersonal yang baik akan berdampak positif terhadap layanan keperawatan khususnya luaran yang dirasakan oleh pasien secara holistik. Komunikasi interpersonal perawat dengan pasien merupakan hal yang penting dilakukan oleh perawat dan ada tiga faktor kecerdasan emosi yang perlu diperhatikan antara lain kesadaran emosi, empati dan hubungan sosial maka perawat akan mampu melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien psikotik. Pengendalian emosi dan motivasi diri berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal perawat sehingga perlu adanya intervensi untuk pengendalian emosi dan motivasi diri dalam pelayanan keperawatan. Menciptakan lingkungan terapeutik bergantung pada kemampuan berkomunikasi, memberi rasa nyaman, dan menolong klien memenuhi kebutuhannya. Kenyamanan merupakan nilai kritis internal dalam praktik keperawatan. Interaksi terapeutik meningkatkan perasaan pengendalian pribadi dengan menolong individu untuk merasa aman, memiliki informasi yang cukup, dan dihargai. Optimalisasi pengendalian diri akan memfasilitasi kenyamanan emosional, meminimalisasi ketidaknyamanan fisik, dan meningkatkan kegiatan pemulihan. Perilaku spesifik dan perawatan holistik yang dilakukan oleh perawat secara terintegrasi meningkatkan kualitas perawatan. Kualitas keperawatan dapat didefinisikan sebagai *holistic care*, yaitu menangani semua kebutuhan pasien dengan standar kompetensi dan memiliki tujuan untuk mencapai hasil terbaik seperti yang diharapkan pasien.

KESIMPULAN

Komunikasi interpersonal mencakup semua aspek komunikasi seperti mendengarkan, membujuk, menegaskan, komunikasi nonverbal, dan banyak lagi. Sebuah konsep utama komunikasi interpersonal terlihat pada tindakan komunikatif ketika ada individu yang terlibat tidak seperti bidang komunikasi seperti interaksi kelompok, dimana mungkin ada sejumlah besar individu yang terlibat dalam tindak komunikatif. Komunikasi interpersonal antara perawat dengan pasien merupakan hal yang penting dilakukan oleh para perawat yang bekerja di Rumah Sakit. Pengembangan ketrampilan dalam komunikasi merupakan kiat yang sukses bagi seorang perawat. Waktu terbanyak yang digunakan oleh perawat adalah melakukan komunikasi dengan cara mendengar dan berbicara, maka jelas bahwa perawat harus mempunyai ketrampilan komunikasi interpersonal yang baik. Perawat yang mampu melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien akan membantu kesembuhan pasien. Pasien akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik apabila dirawat oleh seorang perawat yang mempunyai kemampuan komunikasi interpersonal yang baik.

SARAN

- a. Diperlukan sosialisasi atau edukasi mengenai perlunya pemahaman dan penerapan kecerdasan emosional dalam pelayanan di rumah sakit.
- b. Diharapkan perawat dapat senantiasa meningkatkan kecerdasan emosionalnya secara mandiri dan dibantu dengan pelatihan rutin yang difasilitasi oleh pihak rumah sakit.
- c. Mengaplikasikan keterampilan komunikasi interpersonal melalui kecerdasan

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

emosional dalam memberikan asuhan keperawatan, terutama dalam interaksi perawat dan pasien.

Jurnal Penelitian Keperawatan Medik	Vol. 7 No. 1	Edition: Januari 2024- April 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received: 19 Agustus 2024	Revised: 28 September 2024	Accepted: 21 Oktober 2024

DAFTAR PUSTAKA

- Goleman D. (2013). *Emotional Intelligence/Kecerdasan Emosional*. Jakarta; Gramedia.
- Goleman D. (2014). *Primal Leadership Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi*. Jakarta; Gramedia.
- Gultom E. (2020). Pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spritual dan kecerdasan intelektual terhadap kinerja perawat pada masa pandemi covid-19 di rumah sakit surya insani pasir pangaraian rokan hulu. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 33–41.
- Gurning, Y., Syam, B., & Setiawan, S. (2021). Kohesivitas dan Kecerdasan Emosional Perawat terhadap Kinerja Perawat Pelaksana. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 3(2), 440–455.
- Hajarudin. (2014). *Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta*. Naskah Publikasi, Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Ismuhadi, I., & Puteh, M. A. (. (2022). ngaruh kecerdasan emosional dan spiritual terhadap kinerja perawat dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 15(4), 600–609.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Potter & Perry. (2017). *Fundamental Of Nursing: Consep, Proses and Praktik Edisi 7*. Vol.3 Jakarta:EGC.
- Potter Dkk. (2006). *BukuAjar Fundamental Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Reeve. (2017). *Reeve J.(1007) Understanding Motivation and Emotion. Second Edition*. Orlando; Harcourt Brace College Publishers.
- Sandara. (2018). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Rawat Inap Non Bedah RSUD Dr.M.Djamil Padang*.
- Sjahruddin C. (2018). *Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit melalui "Customer Relationship Management" yang Berlandaskan Kecerdasan Emosional*. Seminar Sehari Penerapan Kecerdasan Emosional Karyawan di RS sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan; Jakarta.
- Wibowo BS. (2018). *Peranan Kecerdasan Emosional pada Penerapan Etika Manajemen RS dalam Membentuk Sikap Mental Positif*. Seminar Sehari Penerapan Kecerdasan Emosional Karyawan di RS sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Jakarta.