

EFEKTIVITAS PELATIHAN TERHADAP PENINGKATAN KECERDASAN EMOSIONAL PERAWAT DI RSU ROYAL PRIMA MEDAN

Sri Lestari Ramadhani Nasution^{1*}, Dessy Angraeni Siregar², Chrismis
Novalinda Ginting³, Ermi Girsang⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Kedokteran, Universitas Prima Indonesia

Email: srilestariramadhaninasution@unprimdn.ac.id

ABSTRACT

Emotional intelligence determines a person's success. Emotional intelligence is an ability such as self-motivating ability, enduring to frustration, regulating mood so that stress loads don't paralyze thinking, and empathize. The purpose of this research is to analyze the effectiveness of emotional intelligence training on the enhancement of nurse emotional intelligence at Royal Prima Medan Hospital. This research is a quasi-experimental research with a pretest-posttest design. The population in the study was the nurse of Royal Prima Medan Hospital and sampled as many as 38 respondents with provisions 19 for the experimental group and 19 for the control group. The data analysis methods used in this study are descriptive statistics and inferential statistics. The statistical results showed both data of control and experimental groups are normally distributed ($p > 0.05$). The descriptive staticitical analysis showed the "good" interval increased as 26.3%. The inferential statistic with t-test showed a significant difference of the evaluation of behavioral and learning in experimental groups ($p < 0.005$). This study conclude that the training has effectively improved the emotional intelligence of nurses in Royal Prima Hospital. This improvement is important for the best quality care in health services in north Sumatra.

Key words : Training; Nurse; Emotional intelligence.

LATAR BELAKANG

Pada Periode belakangan ini kecerdasan emosional sering diperbincangkan khususnya para peneliti, karena kecerdasan emosional merupakan elemen terpenting pada diri seseorang khususnya dalam hal kinerja. Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja karyawan meliputi kualitas dan kuantitas output serta keandalan dalam bekerja. Karyawan dapat

bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik pula. Dengan adanya kinerja yang tinggi yang dimiliki karyawan, diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai (Aghajani Inche Kikanloo et al., 2019).

Departemen Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2015 melaporkan bahwa pelayanan keperawatan berkontribusi cukup besar dalam menentukan mutu pelayanan rumah sakit. Interaksi antara perawat dengan pasien berlangsung selama 24 jam penuh. Jumlahnya mencapai 40-60% dari seluruh

tenaga kesehatan rumah sakit. Oleh karena itu keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas bagi pasien (Kemenkes RI, 2018).

Kualitas pelayanan di Indonesia masih menjadi masalah yang perlu diselesaikan. 80% dari penyebab pelayanan kesehatan menurun karena buruknya kinerja petugas kesehatan di rumah sakit. Salah satu bentuk penurunan layanan yang paling berpengaruh adalah penurunan kinerja perawat dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien. Penyebab penurunan layanan rumah sakit adalah karena kurangnya kinerja optimal dari perawat pelaksana (Ikbal, & Arif, 2019).

Kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan seperti kemampuan memotivasi diri, bertahan terhadap frustrasi, mengatur suasana hati agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir dan berempati. Pelayanan keperawatan memerlukan sosok perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi untuk memenuhi kebutuhan pasien yang mencakup kebutuhan biologis, psikologis, sosiologis dan spiritual (Ketut, 2017)

Sebagian besar SDM di negara berkembang termasuk Indonesia masih memiliki kecerdasan emosional yang

kurang baik. Hal inilah yang menjadi salah satu penyebab lemahnya kualitas SDM di Indonesia. Kecerdasan emosional memainkan sebuah peranan penting dalam kinerja pekerjaan. Untuk itu diperlukan suatu pelatihan yang dapat meningkatkan kecerdasan emosional. Pelatihan kecerdasan emosi sendiri merupakan program pelatihan yang mencakup keterampilan menghadapi tekanan, mengenali dan mengekspresikan emosi, memotivasi diri, empati serta keterampilan berhubungan dengan orang lain. Tujuan utama program pelatihan diantaranya memperbaiki kinerja dan memecahkan permasalahan (Foji et al, 2020).

Pelatihan merupakan proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini (Ezzatabadi et al., 2012).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mencoba mengungkapkan hal tersebut ke dalam suatu penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelatihan Terhadap Peningkatan Kecerdasan Emosional Perawat Di Rumah Sakit Royal Prima Medan”.

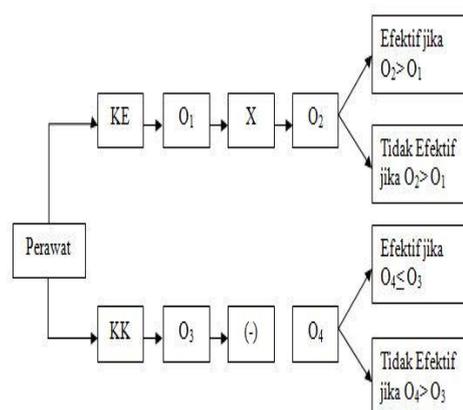
METODE

Penelitian ini merupakan penelitian eksperimen quasi (*Quasi experiment*) dengan *desain one group pretest-posttest*. Pada penelitian ini dilakukan dua kali pengukuran yaitu satu kali sebelum intervensi (*pretest*) dan sekali setelah intervensi (*posttest*). Penelitian dilakukan di RSUD Royal Prima Medan yang pada tanggal 24 Agustus 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat RS Royal Prima Medan dan menggunakan sampel dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 38 responden dengan ketentuan 19 orang untuk kelompok eksperimen dan 19 orang untuk kelompok kontrol. Teknik pengumpulan data adalah menggunakan instrument yaitu tes hasil belajar bentuk objektif. Analisa data menggunakan 2 (dua) metode statistik, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial untuk menguji hipotesis dengan uji *statistic Paired sample t test* atau uji *Wilcoxon* dengan ketentuan menggunakan uji *paired sample t test* bila data berdistribusi normal ($p > 0,05$) dan uji *Wilcoxon* bila data berdistribusi tidak normal ($p < 0,05$).

Gambar 1. Desain Penelitian Eksperimen Pelatihan Kecerdasan Emosional pada perawat di RSUD Royal Prima

Keterangan :

Kelompok Eksperimen (KE)



O_1 : *Pre-test* Kecerdasan Emosional

O_2 : *Post-test* kecerdasan Emosional

X : Pelatihan

Kelompok Kontrol (KK)

O_3 : *Pre-test* Kecerdasan Emosional

O_4 : *Post-test* Kecerdasan Emosional

(-) : Tanpa Perlakuan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas sebaran. Berdasarkan hasil uji normalitas dapat diketahui bahwa instrumen evaluasi belajar dan evaluasi perilaku pada kelompok kontrol dan kelompok eksperimen menunjukkan nilai $p > \alpha = 0,05$ sehingga dapat dinyatakan data berdistribusi normal (Tabel 1)

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

Kelompok	Pre Test	Post Test	Keterangan
Kontrol			
Evaluasi Belajar	0,515	0,81	Berdistribusi Normal
Evaluasi Perilaku	0,457	0,62	Berdistribusi Normal
Eksperimen			
Evaluasi Belajar	0,353	0,12	Berdistribusi Normal
Evaluasi Perilaku	0,656	0,98	Berdistribusi Normal

Hasil Statistik Deskriptif Kecerdasan Emosional

Berdasarkan hasil statistik deskriptif dapat diketahui bahwa kecerdasan emosional perawat sebelum diberikan pelatihan untuk kriteria baik sebanyak 13 responden (68,4%), cukup sebanyak 5 responden (26,3%), kurang ditemukan 1 responden (5,3%). Setelah diberikan pelatihan kecerdasan emosional, diperoleh hasil untuk kriteria baik sebanyak 18 responden (94,7%) dan 1 responden (5,3%) dengan kriteria baik sekali. (tabel.2)

Tabel 2. Statistik Deskriptif Kecerdasan Emosional

Interval	Kriteria	Sebelum Pelatihan		Sesudah Pelatihan	
		F	%	F	%
211 – 250	Baik Sekali	0	0	1	5,3
171 – 210	Baik	13	68,4	18	94,7
131 – 170	Cukup	5	26,3	0	0
91 – 130	Kurang	1	5,3	0	0
50 – 90	Kurang Sekali	0	0	0	0
Jumlah		19	100	19	100

Hasil Uji Hipotesis

Uji Hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji T yang bertujuan untuk

membuktikan efektivitas pelatihan kecerdasan emosional terhadap peningkatan kecerdasan emosional perawat di RSUD Royal Prima Medan.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Uji T

Kelompok	T test	Mean Value Pre Test	Mean Value Post Test	P Value
Kontrol				
Evaluasi Belajar	1,045	7,21	7,47	0,310
Evaluasi Perilaku	0,727	174,00	174,42	0,476
Eksperimen				
Evaluasi Belajar	10,00	9,84	13,58	0,000
Evaluasi Perilaku	4,921	175,894	198,736	0,000

Pada kelompok kontrol diketahui bahwa berdasarkan hasil uji t untuk evaluasi belajar diperoleh nilai $t_{hitung} = 1,045 < t_{tabel} = 2,1098$ dan nilai $p = 0,310$ yang menunjukkan tidak ada perbedaan kecerdasan emosional dalam bentuk evaluasi belajar pada perawat tanpa pelatihan kecerdasan emosional. Nilai *mean* pada *pre test* = 7,21 dan setelah *post test* = 7,47 yang menunjukkan tidak adanya peningkatan evaluasi belajar secara signifikan tanpa diberikan pelatihan kecerdasan emosional. Sedangkan hasil uji t untuk evaluasi perilaku diperoleh nilai $t_{hitung} = 0,727 < t_{tabel} = 2,1098$ dan nilai $p = 0,476$ yang menunjukkan tidak ada perbedaan kecerdasan emosional dalam bentuk evaluasi perilaku pada perawat tanpa pelatihan kecerdasan emosional. Nilai *mean* pada *pre test* = 174,00 dan

setelah *post test* = 174,42 yang menunjukkan tidak adanya peningkatan evaluasi perilaku tanpa diberikan pelatihan kecerdasan emosional.

Pada kelompok eksperimen diketahui bahwa berdasarkan hasil uji t untuk evaluasi belajar diperoleh nilai $t_{hitung} = 10,008 < t_{tabel} = 2,1098$ dan nilai $p = 0,000$ yang menunjukkan ada perbedaan kecerdasan emosional dalam bentuk evaluasi belajar pada perawat setelah diberikan pelatihan kecerdasan emosional. Nilai *mean* pada *pre test* = 9,84 dan setelah *post test* = 13,58 yang menunjukkan adanya peningkatan evaluasi belajar setelah diberikan pelatihan kecerdasan emosional dibandingkan sebelum diberikan pelatihan. Sedangkan hasil uji t untuk evaluasi perilaku diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,921 > t_{tabel} = 2,1098$ dan nilai $p = 0,000$ yang menunjukkan ada perbedaan kecerdasan emosional dalam bentuk evaluasi perilaku pada perawat setelah diberikan pelatihan kecerdasan emosional. Nilai *mean* pada *pre test* = 175,8947 dan setelah *post test* = 198,7368 yang menunjukkan adanya peningkatan evaluasi perilaku setelah diberikan pelatihan kecerdasan emosional dibandingkan sebelum diberikan pelatihan.

Secara keseluruhan dari evaluasi belajar dan evaluasi perilaku pada kelompok eksperimen dapat dinyatakan bahwa adanya peningkatan kecerdasan

emosional pada perawat setelah diberikan pelatihan kecerdasan emosional.

PEMBAHASAN

Kecerdasan Emosional Sebelum Diberikan Pelatihan Kecerdasan Emosional

Berdasarkan hasil uji statistik diketahui bahwa tidak adanya peningkatan atau tidak adanya perbedaan tanpa pelatihan kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional di dalam penelitian ini terdiri dari aspek mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan. Berdasarkan data yang diperoleh pada aspek mengenali emosi diri perawat sebelum diberikan pelatihan kecerdasan emosional diketahui bahwa yang paling menonjol adalah ada beberapa perawat yang setuju karena perasaan perawat yang kurang menyenangkan mempengaruhi semangat kerja serta perawat sulit mengontrol kemarahan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika perawat menjalankan tugasnya dalam keadaan atau suasana hati yang kurang baik atau kurang bahagia bahkan ada kemungkinan menunjukkan keadaan emosi yang tidak terkontrol atau dengan kata lain bahwa perawat dalam kondisi kinerja yang rendah sehingga dapat berdampak negatif pada pasien yang dirawat.

Kesadaran diri mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar kecerdasan emosional.

Ketidakmampuan mencermati perasaan kita yang sesungguhnya membuat kita berada dalam kekuasaan perasaan. Mengenali emosi yang terjadi membantu perawat untuk mendapatkan kebahagiaan hidup. Kebahagiaan hidup akan tercapai jika seseorang mengetahui perasaan-perasaan positif yang dialami. Untuk dapat membedakan perasaan-perasaan positif dan negatif yang dialami seseorang harus memiliki kecermatan dalam mengenal emosinya (Ketut, 2017).

Perawat yang memiliki kemampuan mengenali emosi dengan cermat akan dapat memberi nama pada masing-masing emosi yang dirasakan dan dapat memprediksi emosi yang akan muncul atau dengan cara menyebutkan nama emosi tersebut. Perawat yang tidak dapat mengenali emosi yang sedang dialami dapat dikatakan orang yang buta emosi dan hal ini akan mempengaruhi kebahagiaan hidupnya. Jika seseorang tidak dapat mengakui perasaan yang dialami terutama perasaan-perasaan negatif, maka orang tersebut akan merasa tidak nyaman dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Kemampuan untuk mengakui perasaan yang sedang dialami akan membantu merubah perasaan tidak nyaman menjadi nyaman, karena dapat diketahui penyebab perasaan tidak nyaman tersebut (Aghajani Inche Kikanloo et al, 2019).

Selanjutnya berdasarkan data yang diperoleh pada aspek mengelola emosi

yang paling menonjol adalah ada beberapa perawat yang setuju karena kesal melihat pasien yang rewel dan tidak mematuhi peraturan. Hal ini menunjukkan bahwa perawat tidak memiliki kesabaran dalam menghadapi berbagai permasalahan yang timbul pada pasien yang dirawat. Menurut pendapat (Foji et al., 2020) diketahui bahwa mengelola emosi merupakan kemampuan perawat untuk dapat menghibur diri di saat emosi muncul, tanpa berusaha untuk menekan emosi yang dirasakan dan juga tidak terlarut dalam emosi tersebut tetapi berusaha untuk mencari keseimbangan dari emosi yang dialami (Foji et al., 2020)

Selanjutnya berdasarkan data yang diperoleh pada aspek memotivasi diri sendiri yang paling menonjol pada perawat diketahui ada beberapa perawat yang kurang setuju jika menghadapi masalah, hal pertama kali yang lakukan adalah berdiam diri dan berpikir. Menurut (Foji et al., 2020), menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan merupakan hal yang sangat penting dalam kaitan memberikan perhatian untuk memotivasi diri sendiri dan menguasai diri sendiri dan untuk berkreasi. Kendali diri emosional menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati merupakan landasan keberhasilan dalam berbagai bidang dan mampu menyesuaikan diri memungkinkan terwujudnya kinerja yang tinggi dalam segala bidang, orang-orang yang memiliki

keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan. Memotivasi diri diwujudkan dalam sikap antusias, penuh gairah, optimis dan yakin akan diri sendiri, bersosialisasi dengan mantap, tidak mudah gelisah dan takut, simpatik dan hangat dalam berhubungan serta nyaman dengan diri sendiri dan orang lain. Optimisme perawat diwujudkan dalam etos kerja aktif yang sangat menghargai proses, dimana proses menentukan hasil dalam kategori maksimal atau standar. Membiasakan diri optimis terhadap segala hal yang ada berarti memiliki kepercayaan diri, tidak ragu dalam membuat keputusan serta jauh dari rasa cemas (Foji et al, 2020).

Kemudian berdasarkan data yang diperoleh pada aspek membina hubungan yang paling menonjol pada perawat diketahui ada beberapa perawat yang setuju karena tidak mampu memperlihatkan rasa kasih sayang yang dimiliki. Ini menunjukkan bahwa adanya perawat yang sulit membina hubungan dengan orang lain termasuk di dalamnya para pasien. Menurut (Foji et al, 2020), seni membina hubungan sebagian besar merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain. Keterampilan dan ketidakterampilan sosial dan keterampilan-keterampilan tertentu yang berkaitan. Ini merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan

keberhasilan antar pribadi. Orang-orang yang hebat dalam keterampilan ini akan sukses dalam bidang apapun yang mengendalikan pergaulan yang mulus dengan orang lain (Foji et al, 2020).

Kecerdasan Emosional Setelah Diberikan Pelatihan Kecerdasan Emosional

Berdasarkan hasil uji statistik diketahui bahwa setelah diberikan pelatihan kecerdasan emosional menunjukkan adanya peningkatan atau adanya perbedaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ikbal et al, 2019) yang mengemukakan bahwa pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional dibidangnya. Pelatihan merupakan proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar. Tujuan dari pelatihan tersebut adalah untuk meningkatkan produktivitas, meningkatkan kualitas, mendukung perencanaan SDM, meningkatkan moral anggota, memberikan kompensasi yang tidak langsung, meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja, mencegah kedaluarsa kemampuan dan pengetahuan personel, meningkatkan perkembangan kemampuan dan keahlian personel.

Demikian pula (Ezzatabadi et al., 2012) dalam penelitiannya juga

mengemukakan bahwa tujuan dari pelatihan diantaranya adalah memperbaiki kinerja dan meningkatkan keterampilan karyawan.

Pelatihan yang dilakukan di dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional perawat. Menurut (Foji et al., 2020), kecerdasan emosional merupakan kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan serta mengatur keadaan jiwa. Dengan kecerdasan emosional tersebut, seseorang dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Kecerdasan emosional tersebut terdiri dari aspek mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan.

Dari kedua pendapat di atas dapat diketahui bahwa pelatihan kecerdasan emosional merupakan serangkaian aktivitas perawat dalam meningkatkan kecerdasan emosional berupa kemampuan memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan serta mengatur keadaan jiwa secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional dibidang keperawatan.

Kecerdasan emosional perlu dikembangkan oleh setiap perawat. Perawat merupakan suatu profesi yang

menuntut tingkat interaksi sosial tinggi. Prinsip melakukan aktivitas atau pemberian asuhan keperawatan adalah harus dapat bekerja sama dengan pasien, keluarga pasien, teman sejawat dan tenaga kesehatan lainnya. Aktivitas tersebut akan membutuhkan kompetensi emosional yang baik, mengingat kompetensi kecerdasan emosional turut menentukan kinerja yang prima. Kecerdasan emosional perawat memiliki efek langsung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan. Ini berarti bahwa perawat yang cerdas secara emosional memberikan layanan yang lebih berkualitas dan melakukan di luar harapan pasien dari kualitas layanan yang pada akhirnya mengarah pada loyalitas pasien pada rumah sakit yang memiliki perawat yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi. (Paomey et al, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan (Ketut, 2017) menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *pretest* dan *posttest* kemampuan kognitif manajemen konflik kepala ruangan pada saat diberikan pelatihan kecerdasan emosional dengan kata lain bahwa pelatihan kecerdasan emosional dapat meningkatkan kemampuan kognitif kepala ruangan dalam manajemen konflik. Untuk membentuk kemampuan kecerdasan emosional yang baik diperlukan penambahan pengetahuan dan keterampilan perawat dalam mengelola emosinyadengan cara pelatihan.

Kecerdasan emosional akan berdampak positif terhadap kemampuan pengelolaan ruangan, mampu berkomunikasi dan menjalin interaksi dengan orang lain dan berdampak pada kepuasan kerja. (Ketut, 2017).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan bahwa Hasil statistik menunjukkan data kelompok kontrol dan kelompok eksperimen berdistribusi normal ($p > 0,05$). Analisis statistik deskriptif menunjukkan interval “baik” meningkat sebesar 26,3%. Statistik inferensial dengan uji-t menunjukkan perbedaan yang signifikan antara evaluasi perilaku dan pembelajaran pada kelompok eksperimen ($p < 0,005$). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelatihan efektif meningkatkan kecerdasan emosional perawat di Rumah Sakit Royal Prima. Peningkatan ini penting untuk kualitas perawatan terbaik dalam layanan kesehatan di Sumatera Utara.

DAFTAR PUSTAKA

Aghajani Inche Kikanloo, A., Jalali, K., Asadi, Z., Shokrpour, N., Amiri, M., & Bazrafkan, L. (2019). Emotional Intelligence Skills: Is Nurses' Stress and Professional Competence Related to their Emotional Intelligence Training? A quasi experimental study. *Journal of Advances in Medical Education &*

Professionalism.

<https://doi.org/10.30476/JAMP.2019.74922>

Ezzatabadi, M. R., Bahrami, M. A., Hadizadeh, F., Arab, M., Nasiri, S., Amiresmaili, M., & Tehrani, G. A. (2012). Nurses' emotional intelligence impact on the quality of hospital services. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 14(12). <https://doi.org/10.5812/ircmj.926>

Foji, S., Vejdani, M., Salehiniya, H., & Khosrorad, R. (2020). The effect of emotional intelligence training on general health promotion among nurse. *Journal of Education and Health Promotion.* https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_134_19

Ikbal, R. N., . S., & Arif, Y. (2019). the Influence of Implementation of the Clinical Supervision Team To Monitor the Performance of the Employees in the Hospital Room of “X” Padang 2015. *The Malaysian Journal of Nursing*, 10(03), 9–15. <https://doi.org/10.31674/mjn.2019.v10i03.002>

Kemenkes RI. (2018). Laporan Kinerja Dinas Kesehatan Tahun 2018. *Laporan Kinerja Dinas Kesehatan Tahun 2018*, 2–245.

Ketut, elmiyanti ni. (2017). Elmiyanti, Ni Ketut, 2017. Pengaruh Pelatihan Kecerdasan Emosional Terhadap

Kemampuan Kognitif Manajemen
Konflik Kepala Ruangan Di RSUD
Undata Palu. Makassar Tesis
Magister Ilmu Keperawatan
Universitas Hasanuddin.pdf.
Elmiyanti, Niketut, 4, 9–15.

Paomey, C., Mulyadi, N., & Hamel, R.
(2016). HUBUNGAN
KECERDASAN EMOSIONAL
DENGAN KINERJA PERAWAT
DALAM MENERAPKAN
ASUHAN KEPERAWATAN DI
IRINA A RSUP PROF. DR. R. D.
KANDOU MANADO. *Jurnal
Keperawatan UNSRAT.*