

GAMBARAN KECERDASAN EMOSIONAL PERAWAT DALAM BERKOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA PASIEN DI RUANG RAWAT INAP INTERNE RSUP DR M. DJAMIL PADANG

Reska Handayani¹, Irayani²

- 1. Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan YPAK Padang**
- 2. Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan YPAK Padang**

Email : mynameisreska@gmail.com

ABSTRAK

Kecerdasan emosi seseorang menyumbang pengaruh besar terhadap komunikasi interpersonal seseorang. Orang yang cerdas emosi akan mampu mengenali emosi, mengendalikan emosi, memotivasi diri, empati dan hubungan sosial. Penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kecerdasan emosional perawat dalam berkomunikasi interpersonal pada pasien. Penelitian dilaksanakan di ruangan Interne RSUP Dr M. Djamil Padang. Pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner yang disebarakan kepada seluruh perawat di ruang rawat inap Interne dengan jumlah responden 70 orang perawat. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus 2018. Hasil penelitian didapatkan karakteristik responden bahwa rerata umur perawat pelaksana 34 tahun dengan umur terendah 25 tahun dan umur tertinggi 56 tahun, rerata masa kerja perawat pelaksana 8 tahun jenis kelamin perempuan sebanyak 92,9% sedangkan tingkat pendidikan perawat pelaksana sebanyak 77,1% D III Keperawatan. Sebanyak 65,7% perawat memiliki komunikasi interpersonal yang tinggi kepada pasien. Hasil penelitian Kecerdasan emosional yang meliputi kesadaran emosi yang tinggi sebanyak 68,6%, pengendalian emosi yang tinggi sebanyak 65,7% , motivasi diri yang rendah sebanyak 57,1%, empati yang tinggi 75,7% dan perawat yang membina hubungan yang rendah sebanyak 52,9%. Diharapkan manajemen RSUP Dr M. Djamil Padang untuk meningkatkan sosialisasi standar prosedur komunikasi interpersonal kepada pasien agar dapat meningkatkan pelayanan keperawatan yang optimal.

Kata kunci : Kecerdasan Emosional; Komunikasi Interpersonal; Perawat

AN OVERVIEW OF NURSE'S EMOTIONAL INTELLIGENCE IN INTERPERSONAL COMMUNICATION TO PATIEN AT THE INTERNE WARD OF RSUP DR M. DJAMIL PADANG

Abstract

A person emotional intelligence contributes greatly to one's interspersonal communication. People who are have emotionally intelligent will be able to recognizing emotions, controlling emotions, self motivating, empathy and social relations. This is descriptive research which aim's to describe the nurse's emotional intelligence in interpersonal communication with patients. The research was conducted in the internal room with total of 70 nurses.the research was conducted in March to August 2018. The result of research obtained the characterstics of respondent that the average age of 34 years old implementing nurses with the lowest age 25 years old and the highest age 56 years old. The average of work period of 8 years female nurse's 92,9%. While the level of educator nurses as many as 77,1% diploma. As many as 65,7% of nurses have high interpersonal communicationto patients. The result of emptional intelligence which included high emotional awareness were 68,8%. High emotional control of 65,7%. Loe self motivation as much as 57,1%, High empathy 75,7% and nurses who is maintain low relationships as much as 52,9%. RSUP M. Djamil Padang management is expected to improve the socialization of standard interpersonal communication proceures to patient in order to improve optimal nursing service.

Keyword : Emotional Intelligence; Interpersonal Communication; Nurses

Pendahuluan

Kinerja tenaga kesehatan khususnya perawat sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di Rumah Sakit merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah perawat yang mempunyai kompetensi dan kinerja yang tinggi (Nursalam, 2012). Kinerja perawat sangat ditentukan oleh faktor psikologis perawat yaitu kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional sangat penting bagi perawat karena dalam memberikan pelayanan dalam dunia kerja perawat memiliki beragam masalah dan tantangan yang harus dihadapi, seperti beban kerja, tuntutan kerja, lingkungan atau suasana kerja dan masalah yang lain (Al-Assaf, 2009).

Daniel Goleman mengatakan bahwa kecerdasan emosi seseorang menyumbang pengaruh besar terhadap komunikasi interpersonal seseorang. Orang yang cerdas emosi akan mampu mengenali emosi, mengendalikan emosi, memotivasi diri, empati dan hubungan sosial, dengan adanya kemampuan untuk mengenali emosi, mengendalikan emosi, memotivasi diri, empati dan hubungan sosial maka akan mampu melakukan komunikasi dengan orang lain (Goleman, 2005).

Berdasarkan penelitian Mulyani didapatkan adanya ada hubungan yang signifikan antara kesadaran emosi, empati dan hubungan sosial terhadap komunikasi interpersonal. Perawat yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan mampu melakukan komunikasi interpersonal, mengenali emosinya sehingga mampu mengendalikan emosi sehingga perawat akan merawat pasien dengan baik, serta memotivasi diri, mengenali emosi orang lain dan mampu melakukan hubungan dengan orang lain. Dengan kemampuannya maka perawat akan mampu melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien (Goleman, 2005).

Komunikasi interpersonal antara perawat dengan pasien merupakan hal yang penting dilakukan oleh para perawat yang bekerja di Rumah Sakit Jiwa. Berdasarkan penelitian Swanburg bahwa lebih dari 80 % waktu yang digunakan untuk berkomunikasi, 16% untuk membaca dan 4 % untuk menulis. 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 (Swansburg, 2001).

RSUP M. Djamil Padang merupakan rumah sakit dengan tipe A Salah Satu ruang rawat inap yang memiliki BOR (*Bed Occupation Rate*) yang tertinggi di RSUP M. Djamil Padang yaitu ruang rawat inap Interne yaitu 80 % dengan jumlah perawat sebanyak 80 orang. Berdasarkan hal tersebut sangat penting sekali kecerdasan emosi bagi seorang perawat karna akan mempengaruhi komunikasi kepada pasien yang berguna bagi pelayanan keperawatan yang optimal karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang setiap saat akan melakukan interaksi dengan pasien.

Tinjauan Teoritis

Kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang untuk mengelola perasaan antara lain memotivasi dirinya sendiri dan orang lain, tegar menghadapi frustrasi, sanggup mengatasi dorongan-dorongan primitif dan kepuasan-kepuasan sesaat, mengatur suasana hati yang reaktif, mampu berempati pada orang lain. Kemampuan pengelolaan emosi berdampak pada pengambilan keputusan dengan tepat dan tidak merugikan pihak manapun yang sedang terlibat (Goleman, 2005)

Kecerdasan emosional meliputi Kecerdasan emosi terdiri dari 5 faktor yaitu faktor kesadaran emosi, pengendalian emosi, motivasi diri, empati dan hubungan sosial (Goleman, 2005). 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. (Shapiro, 2003). Mengelola emosi berarti memahami kondisi diri dan mengkaitkannya dengan apa yang dihadapi saat ini dan berupaya berpikir positif (Mangkunegara, 2009). Orang yang mempunyai motivasi diri cenderung lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan (Cooper, 2001).

Mampu mengenali diri sendiri, mengenali emosi orang lain akan memberikan manfaat yang sangat besar dalam hubungan sosial. Menurut Goleman menagani emosi orang lain adalah suatu seni yang saling berhubungan yang membutuhkan dua keterampilan emosi manajemen diri dan empati sehingga dapat melakukan komunikasi interpersonal yang baik (Yanuarita, 2014).

Dalam kehidupan sehari-hari kita tidak lepas dari kegiatan komunikasi. Pada kenyataannya komunikasi secara mutlak merupakan bagian yang integral dari kehidupan kita, terlebih pada seorang perawat yang setiap hari berhubungan dengan pasien di Rumah Sakit. Komunikasi

merupakan sarana yang sangat efektif dalam memudahkan perawat melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik. (Kariyoso, 2005).

Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kecerdasan emosional perawat dalam berkomunikasi interpersonal pada pasien. Penelitian dilaksanakan diruangan Interne RSUP Dr M. Djamil Padang meliputi 4 ruangan yaitu ruangan Interne wanita, Interne Pria, HCU Interne dan Ruang Penyakit Infeksi dan Tropis (PETRI). Pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner yang disebarakan kepada seluruh perawat di ruang rawat inap Interne dengan jumlah responden 70 orang perawat sesuai dengan kriteria inklusi sampel penelitian. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus 2018.

Hasil Penelitian

1. Karakteristik Perawat Pelaksana

Tabel 1
Distribusi Responden Berdasarkan Umur Dan Masa Kerja
Di Ruang Interne RSUP Dr M. Djamil Padang Tahun 2018 (n=70)

No	Variabel	Mean	Median	Min	Max	SD
1	Umur	33,90	33,00	25	56	5,73
2	Lama bekerja	8,40	8,00	1	30	5,50

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa rerata umur perawat pelaksana 33,90 tahun dengan umur terendah 25 tahun dan umur tertinggi 56 tahun dengan standar deviasi 5,73 tahun, sedangkan rerata masa kerja perawat pelaksana 8,40 tahun dengan masa kerja terendah adalah 1 tahun dan masa kerja tertinggi adalah 30 tahun dengan standar deviasi 5.50 tahun.

Tabel 2
Distribusi Responden Menurut Pendidikan dan Jenis Kelamin
Di Ruang Interne RSUP Dr M. Djamil Padang Tahun 2018 (n=70)

No	Karakteristik Perawat	Frekuensi	%	
1	Pendidikan	S1	16	22,9
		DIII	54	77,1
2	Jenis Kelamin	Perempuan	65	92,9
		Laki – laki	5	7,1

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar perawat pelaksana dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 65 responden (92,9%) sedangkan tingkat pendidikan perawat pelaksana lebih dari separuh D III Kep 54 responden (77,1 %).

2. Komunikasi Interpersonal

Tabel 3
Distribusi Responden Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Perawat terhadap Pasien Di Ruang
Interne RSUP Dr M. Djamil Padang Tahun 2018 (n=70)

No	Komunikasi Interpersonal	Frekuensi	%
1	Tinggi	46	65,7
2	Rendah	24	34,3
	Jumlah	70	100,0

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa lebih dari separuh 46 responden (65,7%) perawat pelaksana memiliki komunikasi Interpersonal yang tinggi kepada pasien

3. Kecerdasan Emosional

Tabel 4.4
Distribusi Responden Kecerdasan Emosional meliputi Kesadaran Emosi, Pengendalian Emosi,
Motivasi Diri, Empati dan Membina Hubungan Di Ruang Interne RSUP Dr M. Djamil Padang
Tahun 2018 (n=70)

No	Kecerdasan Emosional	Kriteria	Frekuensi	%
1	Kesadaran Emosi	Tinggi	48	68,6
		Rendah	22	31,4
2	Pengendalian Emosi	Tinggi	46	65,7
		Rendah	24	34,3
3	Motivasi Diri	Tinggi	30	42,9
		Rendah	40	57,1
4	Empati	Tinggi	53	75,7
		Rendah	17	24,3
5	Membina Hubungan	Tinggi	33	47,1
		Rendah	37	52,9

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa separuh perawat memiliki kesadaran emosi yang tinggi sebanyak 48 responden (68,6%), sebagian perawat yang memiliki pengendalian emosi yang tinggi sebanyak 46 responden (65,7%) , sebagian perawat memiliki motivasi diri yang rendah sebanyak 40 responden (57,1%), sebagian besar perawat yang memiliki empati yang tinggi sebanyak 53 responden (75,7%) dan perawat yang membina hubungan yang rendah sebanyak 37 responden (52,9%).

Pembahasan

1. Komunikasi Interpersonal

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa lebih dari separuh 46 responden (65,7%) perawat pelaksana memiliki komunikasi Interpersonal yang tinggi kepada pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mulyani di RS Dr. Amino Gondohutomo Semarang didapatkan hasil penelitian perawat yang mempunyai komunikasi interpersonal tinggi sebanyak 56%, sedangkan perawat yang mempunyai komunikasi interpersonal rendah sebanyak 44 %.

Komunikasi merupakan faktor yang paling mendukung untuk kesuksesan seseorang. Begitupun didalam profesi keperawatan sangat dibutuhkan untuk membangun dalam pelayanan kesehatan demi mengekspresikan peran dan fungsinya. Diantara banyak kompetensi yang harus dimiliki seorang perawat adalah kepandaian dalam berkomunikasi dengan efektif dan mudah di pahami dalam keperawatan. Kemampuan dalam berkomunikasi akan menjadi dasar upaya dalam membantu pemecahan masalah pasien, sehingga memudahkan dalam memberi bantuan baik dalam pelayanan secara medis maupun psikologis (Suryani , 2005).

Berdasarkan penyebaran kuisioner tersebut perawat pelaksana di Intalasi ruangan Interne RSUP M. Djamil padang sangat memperhatikan komunikasi Interpersonal kepada pasien hal ini erat kaitannya dengan kinerja pada perawat dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat adalah sebuah kompetensi yang harus dimiliki oleh semua staff di tiap unit di rumah sakit. Termasuk didalamnya adalah perawat. Hasil karakteristik responden bahwa rata- rata lama bekerja yaitu 8 tahun semakin lama seseorang yang bekerja maka akan lebih memperhatikan komunikasinya kepada pasien. Perawat dituntut memiliki kemampuan ini karena dalam kenyataan dilapangan, perawatlah ujung tombak pelayanan rumah sakit. Perawatlah yang lebih banyak bersentuhan dengan pasien dan keluarganya. Perawatlah yang lebih banyak berkomunikasi dan memberikan pelayanan dengan asuhan keperawatannya (Gilles, DA.,2005).

2. Kecerdasan Emosional meliputi Kesadaran Emosi, Pengendalian Emosi, Motivasi Diri, Empati, Membina Hubungan

Hasil penelitian didapatkan sebanyak 68,8 % perawat memiliki kesadaran emosi yang tinggi, sebanyak 65,7% perawat memiliki pengendalian emosi yang tinggi, sebanyak 75,7% perawat memiliki empati yang tinggi, sebanyak 42,9 % perawat memiliki motivasi yang tinggi dan sebanyak 47,1 % perawat membina hubungan yang tinggi dengan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hakim di RSUD Salewangang Maros didapatkan hasil penelitian sebanyak 94,4% perawat memiliki hubungan interpersonal yang baik.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilaksanakan Pama di RSUD Prof. Dr. Wz Johannes Kupang didapatkan hasil sebanyak 86,1% perawat mengenali emosi diri dengan baik, sebanyak 44,% perawat mengelola emosi diri dengan baik, sebanyak 58,3 % motivasi diri perawat dengan baik, sebanyak 69,4% perawat memiliki empati yang baik dan sebanyak 75% perawat membina hubungan sosial dengan orang lain secara baik.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali emosi diri merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaannya sendiri sewaktu perasaan atau emosi itu muncul dan ia mampu mengenali emosinya sendiri apabila ia memiliki kepekaan yang tinggi atas perasaan mereka yang sesungguhnya dan kemudian mengambil keputusan mengambil keputusan-keputusan secara mantap. Contohnya sikap yang diambil dalam menentukan berbagai pilihan seperti memilih sekolah, sahabat, profesi, sampai kepada pemilihan pasangan hidup (Goleman, 2003)

Perawat yang memiliki kinerja yang baik dan mempunyai kemampuan dalam menyikapi segala kondisi yang dihadapi rumah sakit sehingga dapat memberikan yang terbaik untuk rumah sakit dan mampu membuat rumahsakit mempertahankan eksistensinya. Baik buruknya kinerja perawat tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain.

Seseorang yang dapat mengendalikan diri mereka dapat mengelola dan mengekspresikan emosi yang ditandai dengan adanya dapat menangani emosi, sehingga emosi dapat diekspresikan dengan tepat, mempunyai toleransi terhadap frustrasi, menangani ketegangan jiwa dengan lebih baik (Goleman,2002). Dari hasil penelitian didapatkan 65,7 % perawat pelaksana memiliki pengendalian diri yang tinggi hal ini terlihat dari hasil penyebaran kuisioner 64,3 % responden dalam keadaan sedih tidak dapat menangis,

Motivasi merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif, serta bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustasi. Orang yang mempunyai motivasi diri cenderung lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan (Cooper RK & Ayman Sawaf, 2001)

Empathy merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan (Ardiana,2010).Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan (Ginanjari, 2007).Penyebaran kuisioner didapatkan hasil sebanyak 75,7 % perawat pelaksana memiliki empati yang tinggi hal ini terlihat dari penyebaran kuisioner, sebanyak 71,4% perawat pelaksana berbagi kasih sayang dan perhatian terhadap teman kerja, pasien dan keluarga pasien, sebanyak 72,9 % perawat mampu menumbuhkan hubungan saling percaya dengan teman kerja, pasien, keluarga pasien.

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini didapatkan hasil bahwa rerata umur perawat pelaksana 34 tahun dengan umur terendah 25 tahun dan umur tertinggi 56 tahun, rerata masa kerja perawat pelaksana 8 tahun jenis kelamin perempuan sebanyak 92,9% sedangkan tingkat pendidikan perawat pelaksana sebanyak 77,1% D III Kep.Sebanyak 65,7% perawat memiliki komunikasi interpersonal yang tinggi kepada pasien. separuh Perawat memiliki kesadaran emosi yang tinggi sebanyak (68,6%), sebagian perawat yang memiliki pengendalian emosi yang tinggi sebanyak (65,7%), sebagian perawat memiliki motivasi diri yang rendah sebanyak (57,1%), sebagian besar perawat yang memiliki empati yang tinggi (75,7%) dan perawat yang membina hubungan yang rendah sebanyak (52,9%).

Saran

Saran dalam penelitian ini adalah pada proses rekrutman perawat pelaksana diharapkan memperhatikan faktor kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal kepada pasien.Diharapkan adanya peningkatan sosialisasi Standard Operating Prosedur dalam memberikan pelayanan pasien di Unit Rawat Inap khususnya dalam melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien. Diaadakannya program pelatihan kecerdasan emosional yang berkesinambungan dalam upaya peningkatan mutu sumber daya manusia.

Daftar Pustaka

Al-Assaf. (2009).*Mutu Pelayanan Kesehatan: Perspektif Internasional*. Jakarta : EGC

- Ardiana, A. (2010). Hubungan kecerdasan emosional perawat dengan perilaku caring perawat pelaksana menurut persepsi pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Koesnadi Bondowoso. Tesis. Diakses pada tanggal 10 Januari 2017 dari <http://lontar.ui.ac.id/file?File=digital/20282484-T%20Anisah%20Ardiana.pdf>
- Bowell, R.A, (2004) *The Sevent Steps of Spiritual Quotient* : Jalur Praktis Mencapai Tujuan, Kesuksesan dan Kebahagiaan. London,
- Cooper RK & Ayman Sawaf. Executive EQ (2001) : *Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Goleman. D. (2005). *Kecerdasan emosional*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2002). *Emotional Intelligence* . Jakarta: PT. Gramedia.
- Gilles, DA. (2005). *Manajemen Keperawatan Suatu Pendekatan System*. Edisi ke dua. Jakarta: Salemba Medika.
- Ginanjar, A. (2007). *Emotional spiritual quotien*. Jakarta: ARGA.
- Hakim, Abdul, Muhammad Yassir, and Muhammad Nur.(2014). *Pengaruh Hubungan Interpersonal dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Ruangn UGD RSUD Salewangang Maros*.Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis
- Kariyoso.(2005).*Pengantar Komunikasi bagi Siswa perawat*. Jakarta : EGC
- Mangkunegara, P.A.A. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Cetakan kesembilan.Bandung : Remaja Rodakarya
- Mulyani, S. (2008). *Analisis Pengaruh Faktor- faktor Kecerdasan Emosi Terhadap Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Passien di Uit Rawat Inap RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang Tahun 2008*.Diakses pada tanggal 26 Maret 2015 dari http://eprints.undip.ac.id/18295/Sri_Mulyani.pdf
- Notoadmodjo. S. (2007) . *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam. (2012). *Managemen Keperawatan Aplikasi Dalam Keperawatan Edisi 3*. Jakarta :Salemba Medika
- Pama, y. (2016). *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III (Ruang Cempaka dan Kelimutu) RSUD Prof. Dr. Wz Johannes Kupang*. Chmk health journal,
- Shapiro, LE. (2003)*Mengajarkan Emotional Intelligence Pada Anak*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka utama.
- Suryani (2005). *Komunikasi terapeutik: teori dan praktik*. Jakarta : EGC

Swansburg RC & Swansburg LC (2001). *Pengembangan Staf Keperawatan :Suatu Komponen Pengembangan SDM*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.