

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL PERAWAT DALAM MEMBERI
PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG
SEROJA RSUD UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan Pada Program Studi Ilmu
Keperawatan Stikes Widya Nusantara Palu



**NOVIANA
201601P248**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2018**

NOVIANA. Hubungan Kecerdasan Emosional Perawat Dalam Memberi Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah Dibimbing oleh HASNIDAR dan MAHARANI

ABSTRAK

Kecerdasan emosi merupakan kemampuan seseorang mengelola perasaan antara lain memotivasi dirinya sendiri dan orang lain. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan perilaku petugas kesehatan yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kecerdasan emosional perawat dalam memberi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah". Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah saat penelitian dilakukan. Besar sampel 43 orang. Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional perawat baik yaitu 76,7% dan sebagian besar responden menyatakan bahwa kecerdasan emosional perawat dalam memberi pelayanan keperawatan memuaskan yaitu 74,4%. Hasil uji *Fisher's Exact* didapatkan nilai $p=0,001$ (p Value $<0,05$), ini berarti secara statistik ada hubungan yang bermakna kecerdasan emosional perawat dalam memberi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Simpulan: ada hubungan yang bermakna antara kecerdasan emosional perawat dalam memberi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Bagi RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah agar mempertahankan dan meningkatkan kecerdasan emosional perawat yang sudah baik dalam memberi pelayanan keperawatan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang mereka terima.

Kata kunci : Kecerdasan Emosional, Perawat, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

NOVIANA. Relationship Between Emotional Intelligence Of Nurse Part To Providing Nursing Services With Patient Satisfaction in the Seroja Room of Undata Hospital Central Sulawesi Province. Guided by HASNIDAR and MAHARANI

Emotional intelligence is a person's ability to manage feelings, among others, motivating themselves and others. One complaint that is often heard from the public is related to the behavior of health workers who are sometimes less friendly, and the performance of health workers in providing services in this regard the timeliness of service delivery, the quantity and quality of services that are still very low. This study aims to determine the relationship of nurses' emotional intelligence in providing nursing services with patient satisfaction in the Seroja room of Undata Hospital, Central Sulawesi Province. This type of research is analytic research with cross sectional approach. The population in this study were all patients at Seroja room of Undata Hospital, Central Sulawesi Province when the study was conducted, the sample size of 43 people. The results of the study were analyzed using univariate and bivariate analysis. The results showed that most of the respondents who stated that nurses' emotional intelligence was good was 76.7% and most of the respondents stated that nurses' emotional intelligence in providing nursing services was satisfying, namely 74.4%. Fisher's Exact test results obtained p value = 0.001 (p Value <0.05), this means that there is a statistically significant relationship between nurses' emotional intelligence in providing nursing services with patient satisfaction. Conclusion: there is a significant relationship between nurses' emotional intelligence in providing nursing services and patient satisfaction. For Undata Hospital, Central Sulawesi Province, in order to maintain and improve the emotional intelligence of nurses who are already good in providing nursing services so as to increase patient satisfaction with the nursing services they receive.

Keywords: Emotional Intelligence, Nurses, Patient Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN JUDUL	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRA KATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Teori	6
2.2. Kerangka Konsep	23
2.3. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	24
3.2. Tempat Dan waktu Penelitian	24
3.3. Populasi Dan Sampel Penelitian	24
3.4. Variabel Penelitian	25
3.5. Definisi Operasional	26
3.6. Instrumen Penelitian	27
3.7. Tehnik Pengumpulan Data	27

	3.8. Analisa Data	28
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Hasil Penelitian	29
	4.2 Pembahasan	33
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	5.1 Simpulan	39
	5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden di Ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	29
Tabel 4.2	Distribusi Berdasarkan Pendidikan Responden di Ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	30
Tabel 4.3	Distribusi Berdasarkan Pekerjaan Responden di Ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	30
Tabel 4.4	Distribusi Berdasarkan Kecerdasan Emosional Perawat Dalam Memberi Pelayanan Keperawatan di Ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	31
Tabel 4.5	Distribusi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	32
Tabel 4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Kecerdasan Emosional Perawat Dalam Memberi Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori	22
Gambar 2.2	Kerangka Konsep	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Surat Ijin Pengambilan Data Awal
- Lampiran 3 Surat Balasan Pengambilan Data Awal
- Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 6 Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 7 Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 8 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 Master Tabel
- Lampiran 10 Hasil Olahan Data
- Lampiran 11 Lembar Konsul Pembimbing
- Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 13 Riwayat hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga kelompok dan masyarakat, baik sehat maupun sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Pelayanan keperawatan berupa bantuan yang diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental dan kurangnya kemampuan melaksanakan kegiatan hidup sehari-hari secara mandiri. Pelayanan keperawatan berkontribusi cukup besar dalam menentukan mutu pelayanan rumah sakit (Asmuji 2013).

Peranan perawat sangat penting, baik itu secara individu maupun kelompok. Perawat sebagai asset dan usur utama dalam organisasi memegang peranan sangat menentukan dalam pencapaian tujuan organisasi. Semua unsur sumber daya organisasi tidak akan berfungsi tanpa ditangani manusia yang merupakan penggerak utama jalannya organisasi. Dalam setiap aktivitasnya haruslah tepat waktu dan dapat diterima sesuai dengan rencana kerja yang ditetapkan, atau dengan kata lain mempunyai efektivitas dan kinerja yang tinggi. Loyalitas 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. Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosi. Melalui penelitiannya mengatakan kecerdasan emosi menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20 % yang lain ditentukan oleh *IQ (Intelligence Quotient)*. Orang mulai sadar pada saat ini bahwa tidak hanya keunggulan intelektual saja yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan tetapi diperlukan sejenis keterampilan lain untuk menjadi yang terdepan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kecerdasan (Uha 2013).

Goleman (2015) mengungkapkan kecerdasan emosional juga turut menentukan keberhasilan seseorang. Kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan

memotivasi diri, bertahan terhadap frustrasi, mengatur suasana hati agar beban stress 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. Perawat dengan kecerdasan emosional tinggi dapat berkontribusi untuk kinerja lebih tinggi (Bakr & Safaan 2012).

Perawat dalam pekerjaannya sehari-hari hampir selalu melibatkan perasaan dan emosi, sehingga setiap memberikan perawatan kepada pasien dituntut untuk memiliki kecerdasan emosi yang tinggi. Seorang perawat yang tidak mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi dapat ditandai dengan sikap emosi yang tinggi, cepat bertindak berdasarkan emosinya, dan tidak sensitif dengan perasaan dan kondisi orang lain. Pelayanan keperawatan sangat memerlukan sosok perawat yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan pasien yang mencakup kebutuhan biologis, psikologis, sosiologis dan spiritual. Kecerdasan emosional sangat mempengaruhi kehidupan seseorang secara keseluruhan mulai dari kehidupan dalam keluarga, pekerjaan, sampai interaksi dengan lingkungan sosialnya. Oleh karena itu kecerdasan emosional berpengaruh pada cara seseorang menyelesaikan masalah dalam kehidupan sehari-hari, baik dalam kehidupan keluarga, pekerjaan, maupun interaksi dengan lingkungan sosialnya (Rudyanto 2010).

Yosep (2009) mengatakan bahwa emosi biasanya memicu seseorang untuk berprestasi. Kecerdasan emosional menjadi lebih penting dibandingkan dengan kecerdasan intelektual atau prestasi akademik. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri sendiri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan sosial. Pekerjaan seperti perawat yang harus selalu berinteraksi langsung dengan pasien, diperlukan kemampuan mengenali emosi, kemampuan mengelola emosi, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengenali emosi orang lain dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain, sehingga akan terjalin hubungan saling percaya dan saling membantu antara perawat dengan pasien, perawat dengan keluarga, perawat dengan dokter, perawat dengan tim kesehatan yang lainnya.

Hasil penelitian penelitian Anggri (2011) menunjukkan bahwa pasien rawat inap yang mendapat pelayanan keperawatan baik lebih banyak pada perawat yang memiliki

kecerdasan emosional baik yaitu 96,7%. Artinya perawat yang memiliki kecerdasan emosional baik akan mampu memberikan pelayanan keperawatan dengan baik pula.

Kecerdasan emosional penting dalam peningkatan kinerja, dimana kecerdasan emosional menyumbang 58% keberhasilan kerja semua jenis pekerjaan (Bradberry & Greaves 2009). Goleman (2015) pun menyatakan bahwa kesuksesan seseorang itu hanya ditentukan oleh 20% dari tingkat kecerdasan intelektualnya, sedangkan yang 80% ditentukan oleh faktor lainnya, termasuk kecerdasan emosional. Emosi sangat penting bagi rasionalitas. Kemampuan emosional membimbing keputusan dari waktu ke waktu, bekerja bahu-membahu dengan pikiran rasional, dan mendayagunakan pikiran itu sendiri. Perasaan atau emosi kita saat bekerja akan menentukan produktivitas serta hasil kerja.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas maka dapat ditegaskan bahwa kecerdasan emosional perlu dikembangkan oleh setiap perawat. Perawat adalah sebuah profesi yang menuntut tingkat interaksi sosial tinggi. Prinsip melakukan aktivitas atau pemberian asuhan keperawatan harus dapat bekerja sama dengan pasien, keluarga pasien, teman sejawat dan tenaga kesehatan lainnya. Aktivitas tersebut akan membutuhkan kompetensi emosional, mengingat bahwa kompetensi kecerdasan emosional turut menentukan kinerja yang prima. Banyaknya keluhan dari pasien atau keluarga pasien tentang perawat yang kurang ramah, kurang peduli suka marah-marah, cerewet, serta masih ada kecenderungan perawat bersikap emosional saat memberikan saran tentang kesehatan dan saat mendapat laporan keluhan dari pasiennya. Perawat juga sering bersikap emosional pada pasien jika saran dan anjurannya tidak dilaksanakan oleh pasien. Perawat jarang bahkan cenderung tidak melakukan komunikasi dengan baik terhadap pasiennya, komunikasi hanya dilakukan sekedarnya saja. Pasien juga mengungkapkan bahwa perawat jarang mendatangi pasien, menemui pasien hanya untuk rutinitas saja saat ada tindakan keperawatan serta kurang lama berinteraksi dengan pasien. Perawat yang tidak mampu menguasai emosinya, kemungkinan besar akan berdampak pada pelayanan atau asuhan keperawatan yang diberikannya.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Simorangkir (2011) tentang hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja perawat menurut persepsi pasien di Rindu B2 RSUP Haji Adam Malik. Hasil penelitian membuktikan bahwa ada hubungan yang positif antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat menurut persepsi pasien.

Data yang diperoleh dari RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah tentang jumlah kunjungan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah khususnya di ruang Seroja pada tahun 2016 berjumlah 1896 orang dan mengalami penurunan pada tahun 2017 menjadi 1623 orang. Bertitik tolak dari latar belakang tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan jumlah pasien yang cukup signifikan. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan sikap petugas kesehatan yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan. Hasil wawancara dengan 4 orang pasien mereka mengatakan bahwa kurang puas dengan pelayanan yang mereka terima karena perawat tidak segera datang saat mereka dipanggil dan hal ini sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan dimana perawat tidak segera merespon kebutuhan pasien. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang: “Hubungan Kecerdasan Emosional Perawat Dalam Memberi Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan kecerdasan emosional perawat dalam memberi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Dianalisisnya hubungan kecerdasan emosional perawat dalam memberi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Diidentifikasi kecerdasan emosional perawat dalam memberi pelayanan keperawatan di ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.
- b. Diidentifikasi kepuasan pasien di ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

- c. Dianalisisnya hubungan kecerdasan emosional perawat dalam memberi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan (informasi) yang bermanfaat untuk menjadi bahan pertimbangan dalam perbaikan berkelanjutan terhadap pemberian pelayanan keperawatan di ruang Seroja RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan merupakan salah satu bacaan bagi peneliti berikutnya terutama tentang kecerdasan emosional perawat dalam pemberian pelayanan keperawatan.

1.4.3 Ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan dalam perkembangan ilmu keperawatan pasien dan dapat dijadikan sebagai informasi baru di bidang keperawatan terutama tentang hubungan kecerdasan emosional perawat dalam memberi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani DW. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta (ID): Graha Ilmu.
- Asmuji. 2013. *Manajemen Keperawatan : Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta (ID): Ar ruzz Media
- Bata YW, Arifin MA, Darmansyah. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Soaial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*. [Skripsi]. Makassar (ID): Universitas Hasanuddin.
- Bradberry T. & Greaves J. 2009. *Emotional Intelligence 2.0*. San Diego (ID): Talent Smart.
- Bakr, Safaan. 2012. *Emotional Intelligence: A Key for Nurses' Performance*. Journal of American Science. [Internet] [diunduh 2017 Juni 6]. Tersedia pada <http://www.jofamericanscience.org>.
- Chaplin JP. 2009. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta (ID): PT. Raja Grafindo Persada
- Goleman D. 2015. *Emotional Intelegence-Kecerdasan Emosional*. Jakarta (ID): PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hidayat A.A. 2011. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta (ID): Salemba Medika
- Indriaty, Dewi Retno. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)*. [Skripsi]. Semarang (ID): Fakultas Ekonomi-Universitas Diponegoro.
- Jannah RS. 2014. *Peran Perawat Profesional Dalam Membangun Citra Perawat Ideal Di Mata Masyarakat*. [Internet] [diunduh 2017 Juni 6]. Tersedia pada <http://mhs.blog.ui.ac.id/rani.setiani>.
- Kartono Kartini Dr. 2010. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta (ID): PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Kotler, P, 2012, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid II, Edisi 9, Prehallindo, Jakarta.
- Marthin. 2006. *Smart Emotion*. Jakarta (ID) : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mubarak, Wahit. 2012. *Promosi Kesehatan Untuk Kebidanan*. Jakarta (ID): Salemba Medika
- Muninjaya G, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta (ID): ECG.

- Notoatmodjo. S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta (ID): Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurachmah. 2010. *Buku Saku: Prosedur Keperawatan Medikal Bedah*. Jakarta (ID): EGC
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional*. Edisi 3. Jakarta (ID): Salemba Medi.
- _____. 2014. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta (ID): Salemba Medika.
- Uha. IN. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja*. Jakarta (ID): Prenadamedia Group
- UU RI No. 36 tahun 2009. *Tentang Perawat*, Jakatra.
- Pohan I S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta (ID): EGC
- Purwanto S. 2007. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. [Internet]. [diunduh 2018 Juli 16]. Tersedia pada [http//en.wordpress.com](http://en.wordpress.com).
- Rudyanto E. 2010. *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Dengan Perilaku Prososial Pada Perawat*. Skripsi (tidak diterbitkan). Solo: Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret.
- Rully DS. 2010. *Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas*. Surakarta.
- Saleh AM . 2010 . *Manajemen Pelayanan*. Jakarta (ID): Pustaka Pelajar.
- Saptoto R. 2010. Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kemampuan Coping Adaptif. *Jurnal Psikologi*. Vol. 37. No. 1 (13-22)
- Setiawan A. 2011 *Metodologi Penelitian Kebidanan*. Yogyakarta (ID): Mulia Medika..
- Simorangkir R. 2011. Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Perawat menurut Persepsi Pasien Di Rindu B2 RSUP Haji Adam Malik. Skripsi Sarjana. Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara. [Internet] [diunduh 2017 Juni 6]. Tersedia pada <http://repository.usu.ac.id>.
- Sitorus, R & Panjaitan, R. 2011. *Manajemen Keperawatan: Manajemen Keperawatan di Ruang Rawat*. Jakarta (ID): Sagung Seto.
- Suryani, Wiwik. 2014. Hubungan Pola Asuh Orang Tus Terhadap Kecerdasan. Emosional Anak Usia Dini di PAUD Saymara Kartasura.
- Stevens PJM. 2010. *Ilmu Keperawatan*, Jakarta (ID): EGC.

Trisnantoro, Laksono. 2007. Kebijakan Asuransi Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin Saatnya Untuk melakukan Evaluasi Menyeluruh. *The Indonesian Journal of Health Service Management*. Volume 10/Nomor 02.

Tjiptono, Fandy, 2012. *Pemasaran Jasa*. CV Andi Offset, Yogyakarta