

Hubungan antara Kecerdasan Emosional Perawat dengan Kepuasan Pasien Geriatri di RSUD I.A. Moeis Samarinda

Nada Ruspitasari^{1*}, Nunung Herlina²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia

*Kontak Email: nadaruspitasarinada@gmail.com

Diterima: 30/07/19

Revisi: 02/08/19

Diterbitkan: 31/08/20

Abstrak

Tujuan studi: untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A. Moeis Samarinda

Metodologi: Penelitian dilaksanakan di RSUD I.A. Moeis Samarinda, desain penelitian menggunakan *deskriptif korelasional* dengan pendekatan *cross sectional*, besar sampel pada penelitian ini 94 responden lansia di seluruh ruang rawat inap, yang dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin*, teknik sampling menggunakan *stratified sampling*, pengumpulan data melalui wawancara dan pengisian kuesioner

Hasil: kecerdasan emosional perawat tinggi sebanyak 48 orang (100%), yang puas sebanyak 38 orang (79.2%) dan tidak puas 10 orang (20.8%), kecerdasan emosional perawat rendah 46 orang (100%), 9 orang (19.6%) responden yang puas, dan yang tidak puas sebanyak 37 orang (80.4%) responden.

Manfaat: dapat memberikan motivasi, kreativitas dan inovasi bagi Rumah sakit untuk mengantisipasi masalah yang mungkin timbul terkait dengan hasil penelitian, serta dapat menjadi bahan perbandingan dan informasi bagi peneliti selanjutnya

Abstract

Purpose of study: To find out the relationship between emotional intelligence of nurses with geriatric patient satisfaction at RSUD IA Moeis

Methodology: The study was conducted in general hospital Inche Abdoel Moeis Samarinda, the study design used descriptive correlational with cross sectional approach, the sample size in this study was 94 elderly respondents in all inpatient rooms, which were calculated using the Slovin formula, the sampling technique used stratified sampling, data collection through interviews and filling out questionnaires

Results: emotional care of high nurses as many as 48 people (100%), satisfied as many as 38 people (79.2%) and dissatisfied 10 people (20.8%), emotional intelligence low nurses 46 people (100%), 9 people (19.6%) respondents who were satisfied, and who were not satisfied were 37 people (80.4%) respondents..

Applications: can provide motivation, creativity an innovation for hospitals to anticipate problems that may arise related to research results, and can be a material for comparison and information for future researchers

Kata kunci: Kecerdasan emosional, Kepuasan pasien, Geriatri

1. PENDAHULUAN

Pasien adalah konsumen dalam suatu instalasi kesehatan baik di Rumah sakit maupun Puskesmas, dan yang memberikan pelayanan adalah tugas dari semua petugas kesehatan yang terkait khususnya perawat yang selalu bersama pasien selama 24 jam (Pohan, 2007 dalam Fitriyana, 2018). Sebagai pemberi pelayanan bagi pasien maka penting bagi seorang perawat untuk memenuhi segala harapan-harapan pasien agar memberikan rasa puas bagi pasien (Fitriyana, 2018). Kepuasan pasien adalah hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan, pasien dikatakan puas jika perlakuan dan perawatan yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan. (Aini, 2016). Di abad ini usia harapan hidup semakin meningkat, usia harapan hidup merupakan indikator keberhasilan pembangunan kesehatan yang diikuti dengan meningkatnya populasi lansia (Endah, 2015). Lansia menurut UU RI nomor 12 tahun 1998 adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas (Padila, 2013).

Lansia merupakan pasien yang berbeda dengan pasien usia produktif pada umumnya, proses menua menyebabkan menurunnya kemampuan fungsi tubuh, dimana semakin tinggi usia seseorang maka akan semakin tinggi keluhan dan permasalahan kesehatan yang dialaminya (Anonymous, 2013). Adapun permasalahan yang sering kita jumpai pada lansia seperti halnya kemunduran fisik, perubahan fisik, bahkan juga kondisi mental pada lansia sering terganggu, lansia rentan sekali terserang penyakit dan mengalami cedera (Padila, 2013). Sehingga perawat akan berbeda dalam memberikan perawatan kepada pasien lansia, pada usia produktif mereka masih bisa mandiri dan aktif ikut berpartisipasi dalam proses perawatan, namun sebaliknya pada lansia akan berbeda, lansia mungkin sangat ingin ikut berpartisipasi dalam proses perawatan tetapi dikarenakan kemunduran fisik membuat lansia sulit untuk bergerak sendiri, atau mungkin karena daya ingat yang mulai menua membuat lansia sulit mengingat waktunya minum obat, perasaan lansia yang sensitif karena merasa dirinya usia tua yang patut untuk dihormati, sehingga perawat harus sangat berhati-hati dalam pemilihan kata-kata yang akan digunakan untuk berkomunikasi dengan lansia, sifat-sifat lansia tersebut menjadikan untuk mencapai kata puas bagi lansia atas perawatan dan pelayanan yang diberikan oleh perawat akan lebih sulit, penyebab ketidakpuasan pasien

lansia biasanya karena lansia merasa tidak percaya dengan perawat yang merawatnya, karena tidak mengerti mengenai pengobatan dan perawatan yang diberikan, terkadang beberapa dari perawat juga melayani dengan kurang sopan dan tidak ramah, perawat tidak menunjukkan rasa empati dan perhatian terhadap lansia (Harnilawati, 2013).

Lansia pun beranggapan bahwa biaya yang dikeluarkan juga tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan perawat dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya, (Ruky, 2011 dalam Sulistyarini, 2017). Adapun salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien lansia yang perlu dimiliki oleh perawat adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional mempengaruhi perilaku dan tindakan seorang perawat, dan menumbuhkan sikap empati yang tinggi sehingga memiliki peluang besar bagi perawat lebih merasa berempati pada orang lain yang diperlukan oleh perawat untuk membina hubungan dengan pasien sehingga memberikan rasa puas dan nyaman akan tindakan yang dilakukan perawat karena pasien merasa ada yang mengerti dan benar-benar memahami apa yang dirasakan dan dibutuhkan pasien lansia saat ini. (Febriyanti 2017). Penelitian (Febriyanti, 2017) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional perawat yang tinggi dengan elemen self awareness memiliki peluang memberikan kepuasan pasien 16 kali lebih banyak dengan nilai OR 19,841 hasil penelitian ini juga menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional perawat dengan kepuasan pasien.

Dari beberapa Rumah sakit di Samarinda, RSUD I.A. Moeis Samarinda dijadikan tempat untuk melakukan penelitian, RSUD I.A. Moeis terletak di Kota Samarinda di jalan H.A.M Riffadin, Harapan Baru. Rumah sakit ini diberi nama Inche Abdoel Moeis yakni diambil dari nama Gubernur pertama Kalimantan Timur. Rumah sakit ini mulai dibangun pada awal 2006 di wilayah samarinda seberang, terletak diatas tanah seluas 12,4 hektar, dimana bangunan ini dibangun dengan gedung dua lantai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kecerdasan emosional perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A. Moeis Samarinda.

2. METODOLOGI

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif korelasional*, populasi dalam penelitian ini adalah pasien geriatri usia 60 tahun keatas di seluruh ruang rawat inap RSUD I.A. Moeis Samarinda sebanyak 124 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *stratified sampling*, sampel dalam penelitian ini berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti, yaitu pasien geriatri di RSUD I.A. Moeis Samarinda yang bersedia menjadi responden. Sampel penelitian ini berjumlah 94 responden berdasarkan perhitungan besar sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan toleransi kesalahan 5%. Data dikumpulkan melalui wawancara kepada responden dan pengisian kuesioner. Teknik analisa data menggunakan analisis univariat yang dianalisis secara statistik *deskriptif*, disajikan dalam bentuk tabel dan distribusi frekuensi untuk mengetahui proporsi masing-masing tabel.

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD I.A. Moeis Samarinda dari bulan Januari-bulan Mei 2019, berdasarkan data yang diperoleh selama penelitian, yang memenuhi kriteria Inklusi berjumlah 94 responden, semua responden tersebut diberikan kuesioner untuk diisi oleh responden.

2.1 Analisa univariat

1. Karakteristik responden

Tabel 4.1 distribusi frekuensi usia

Percent	Frequency
Valid	
usia lanjut awal (60-74) 90.4%	85
usia lanjut menengah (75-90) 8.5%	8
usia lanjut akhir (>91) 1.1%	1
Total 100.0%	94

Berdasarkan dari Tabel 4.1 diketahui bahwa usia responden dengan usia paling banyak adalah pada rentang usia lanjut awal (60-74) tahun sebanyak 85 orang (90.4%), usia lanjut menengah (75-90) tahun sebanyak 8 orang (8.5%) dan usia lanjut akhir berjumlah paling sedikit yaitu 1 orang (1.1%).

4.2 Tabel distribusi frekuensi jenis kelamin

	Frekuensi	Percent
Valid laki laki	50	53.2%
Perempuan	44	46.8%

Total	94	100.0%
-------	----	--------

Berdasarkan dari Tabel 4.2 diketahui bahwa jenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang (46.8%) dan jenis kelamin laki-laki lebih banyak yaitu 50 orang (53.2%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad, 2018), dimana mayoritas responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang (57.5%) dan jenis kelamin perempuan 36 orang (42.5%).

4.3 Tabel distribusi frekuensi pendidikan responden

	Frequency	Percent
Vali SD	18	19.1%
d SMP	35	37.2%
SMA	33	35.1%
Pendidikan tinggi	8	8.5%
Total	94	100.0%

Berdasarkan dari Tabel 4.3 didapatkan hasil bahwa pendidikan responden terbanyak adalah SMP sebanyak 35 orang (37.2%), SMA sebanyak 33 orang (35.1%), SD 18 orang (19.1%), dan pendidikan tinggi sebanyak 8 orang (8.5%)

2. Kecerdasan emosional

Tabel 4.4 kecerdasan_emosional perawat

	Frekuensi	Percent
Tinggi	41	43.6
Rendah	53	56.4
Total	94	100.0

Berdasarkan dari Tabel 4.4 diperoleh hasil bahwa kecerdasan emosional perawat tinggi sebanyak 41 (43.6%) dan kecerdasan emosional rendah sebanyak 53 (56.4%), penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Febriyanti, 2017) dimana penelitian ini menyatakan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan pasien dimana variabel kecerdasan emosional yang paling dominan adalah *self awareness* perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai OR 19,841. Menurut (Febriyanti, 2017) kecerdasan emosional adalah sesuatu yang mampu membentuk seseorang sukses dalam bekerja, karena ketika seseorang memiliki kecerdasan emosional maka mereka memiliki rasa empati lebih terhadap orang lain.

Tabel 4.5 distribusi frekuensi kepuasan pasien

	Frekuensi	Percent
Puas	41	43.6%
tidak puas	53	56.4%
Total	94	100.0%

3. Kepuasan pasien

Berdasarkan dari tabel 4.5 diperoleh hasil bahwa responden lansia puas sebanyak 41 orang (43.6%) dan tidak puas sebanyak 53 orang (56.4%), penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Febriyanti, 2017) dimana peneliti menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan pasien dimana dimensi kecerdasan emosional yang paling berhubungan dengan kepuasan adalah *self awareness* dengan *p value* = 0,002 dan *Exp B* = 19,841 yang artinya perawat yang memiliki kecerdasan emosional memiliki peluang sebanyak 19,841 kali dalam meningkatkan kepuasan pasien. Menurut (Pohan, 2003 dalam Ardia 2013) kepuasan adalah seberapa tinggi tingkat perasaan yang timbul setelah pelayanan yang mereka terima, dimana mereka merasa apa yang mereka terima sesuai dengan yang mereka harapkan, sebaliknya perasaan tidak puas biasa disebabkan karena pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan yang mereka harapkan, salah satu faktor yang bisa meningkatkan kepuasan pasien adalah kecerdasan emosional perawat yang baik. Menurut (McQueen, 2008) perawat yang memiliki kecerdasan emosional mampu mengelola emosi dengan baik, memiliki rasa empati yang tinggi terhadap pasien.

2.2 Analisa bivariat

1. Hasil bivariat hubungan

Tabel 4.6 distribusi frekuensi kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A. Moeis Samarinda

Kecerdasan Emosional Perawat	Kepuasan Pasien Geriatri				Jumlah		P Value	OR (95% CI)
	Puas		Tidak puas		N	%		
	N	%	N	%				
Tinggi	38	79.2	10	20.8	48	100	0,000	15.622 (5.702 – 42.803)
Rendah	9	19.6	37	80.4	46	100		
Jumlah	47	50.0	47	50.0	94	100		

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan hasil statistik menggunakan uji *Chi-square* dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kecerdasan Emosional Perawat Dengan Kepuasan Pasien Geriatri Di RSUD I.A. Moeis Samarinda karena nilai signifikan $p\text{ value} = 0,000$ dimana nilai ini lebih kecil dari nilai yang dipakai dengan artian $p\text{ value} = 0,000 < \alpha 0,05$, sehingga H_0 diterima yaitu terdapat hubungan antara kecerdasan emosional perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A. Moeis Samarinda. Hasil ini senada dengan penelitian yang dilakukan (Febriyanti, 2017) tentang kecerdasan emosional perawat dengan kepuasan pasien di RSUP Dr. M. Djamil Padang, menurut (Goleman, 2015) kecerdasan emosional merupakan sesuatu yang mampu membuat seseorang termotivasi, mampu menghindari frustrasi, dapat mengendalikan suasana hati yang mereka rasakan sehingga tidak berpeluang menyebabkan stress yang dapat melumpuhkan kemampuan berpikir, dan berempati yang tentu nya akan mempengaruhi kepuasan pasien.

3. HASIL DAN DISKUSI

Penelitian ini dilakukan di RSUD I.A. Moeis Samarinda pada bulan Januari – bulan Mei. Berdasarkan data yang diperoleh selama penelitian yang memenuhi kriteria inklusi berjumlah 94 responden. Semua responden tersebut diberikan kuesioner untuk untuk diisi oleh responden.

3.1 Karakteristik Responden

1. Usia

Dari Tabel 4.1 diketahui bahwa usia responden lansia dengan usia paling banyak adalah pada rentang usia lanjut awal (60-74) tahun sebanyak 85 orang (90.4%), Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ibrahim dan Hafizah, 2013) di UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Banda Aceh, dimana jumlah responden berumur 60-74 tahun lebih banyak yaitu sebanyak 44 responden (73,3%) dibandingkan responden dengan umur diatasnya. Pendapat dari (Nugroho, 2008) ketika seseorang memasuki usia lanjut awal akan mulai terdapat tanda atau pun gejala munculnya penyakit seperti kolesterol, diabetes mellitus, nyeri pada sendi, hipertensi dan tanda atau pun gejala penyakit lainnya yang dirasakan setiap orang yang menginjak usia lansia awal, sehingga usia lanjut awal adalah usia yang paling banyak datang ke rumah sakit untuk memeriksakan kondisi kesehatan mereka. Pendapat lain dari (Wijayanti, 2008) dari sudut pandang biologis, seseorang yang memasuki usia lansia semakin lama akan mengalami menurunnya kekuatan fisik, daya tahan tubuh dan semakin mudah terserang penyakit, disebabkan karena perubahan dalam sistem kerja tubuh yang sudah tidak lagi seperti usia belum memasuki lansia.

Asumsi peneliti, bahwa responden yang di rawat inap kebanyakan usia lanjut awal karena pada usia ini lansia mulai merasakan adanya perbedaan dan perubahan pada tubuhnya, sehingga merekalah yang paling banyak merasakan dan menilai mengenai kepuasan atas pelayanan dan perawatan yang mereka terima. Kesimpulan dari data diatas didapatkan bahwa usia lanjut awal merupakan usia yang paling banyak membutuhkan perawatan dan datang ke instalasi kesehatan untuk memeriksakan keadaannya, jadi disarankan bagi perawat agar mampu memahami bahwa semakin seseorang memasuki usia lansia maka mereka semakin memiliki banyak keluhan berhubungan dengan kesehatannya maka perlu bagi perawat untuk memahami untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi pasien lansia atas keluhan-keluhan yang lansia alami, agar memberikan pelayanan dan perawatan yang memuaskan bagi pasien lansia.

2. Jenis Kelamin

Dari Tabel 4.2 diketahui bahwa jenis kelamin lansia perempuan sebanyak 44 orang (46.8%) dan jenis kelamin lansia laki-laki lebih banyak yaitu 50 orang (53.2%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad, 2018) yang berjudul Faktor Pekerjaan Dan Jarak Tempat Tinggal Terhadap Kepuasan Pasien, dimana responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang (57.5%). Penelitian lain yang senada dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh (Suharni, 2013) yang berjudul Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan pasien Di Ruang Flamboyan RSUD A. Wahab Sjahranie Samarinda, dimana mayoritas responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 53 orang (55.8%), jadi dapat disimpulkan bahwa jumlah responden lansia laki-laki adalah yang paling banyak melakukan rawat inap sehingga mereka yang paling banyak merasakan pelayanan yang mereka terima memuaskan atau tidak memuaskan, penelitian ini juga menunjukkan bahwa jenis kelamin merupakan salah satu faktor lain yang dapat

mempengaruhi kepuasan pasien lansia dimana didapatkan $pvalue = 0,000$ yang artinya ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pendapat lain dari (Koentjaraningrat, 2010) bahwa di Indonesia laki-laki merupakan seorang kepala keluarga, kepala keluarga merupakan seseorang yang mengatur dan mengarahkan segala sesuatu didalam keluarganya dan menentukan apa yang baik dan tidak baik bagi keluarganya, begitu pula dengan masalah kesehatan dan memilih tempat pelayanan kesehatan, ketika mereka merasa mendapat pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mampu memenuhi harapan mereka dan dipandang mampu memberikan rasa puas, yang selanjutnya mereka akan cenderung memilih dan membawa keluarga ke pelayanan kesehatan tersebut yang mereka rasa mampu memenuhi harapan dan mampu memberikan rasa puas atas perawatan dan pelayanan yang mereka terima.

Asumsi peneliti lansia laki-laki lebih cenderung mudah merasa puas karena biasanya lansia laki-laki lebih mementingkan kualitas dan fungsi dari suatu produk, dari pada pertimbangan lainnya seperti biaya, penampilan produk dan yang lainnya, sedangkan lansia perempuan berbeda dimana lansia perempuan biasanya lebih memiliki banyak pertimbangan seperti pertimbangan sosial, penampilan luar produk dan masih banyak hal. Kesimpulan dari data diatas dapat diketahui bahwa ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien lansia, disarankan bagi perawat yang bertugas dalam melayani pasien lansia agar mampu profesional dalam bekerja memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan apa yang diharapkan lansia tanpa memandang itu lansia laki-laki maupun lansia perempuan.

3. Pendidikan

Dari Tabel 4.3 didapatkan bahwa pendidikan responden lansia terbanyak adalah SMP sebanyak 35 orang (37.2%), SMA sebanyak 33 orang (35.1%), SD 18 orang (19.1%), dan Pendidikan tinggi sebanyak 8 orang (8.5%), penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ardia, 2013) dimana jumlah responden paling banyak adalah SMP dengan jumlah 37 orang (47.4%). Penelitian lain yang juga sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh (Agus Triyono, 2014) yang berjudul Hubungan Antara Perilaku *Caring* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS PKT Prima Sangatta, dimana karakteristik pendidikan terbanyak adalah SMP sebanyak 38 orang (60%), penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien, pendidikan lansia akan membantu untuk membentuk suatu pengetahuan sikap dan perilaku lansia terhadap sesuatu, menurut (Agus Triyono, 2014) lansia yang memiliki pendidikan dan informasi yang lebih banyak dapat berpengaruh terhadap persepsi lansia terhadap kepuasan pasien.

(Notoatmodjo, 2010) berpendapat bahwa pendidikan lansia menjadi berpengaruh terhadap memilih pelayanan kesehatan, dimana pendidikan dapat mengembangkan kemampuan serta kepribadian dan memberikan kemudahan bagi lansia untuk menerima informasi. Asumsi peneliti pada penelitian mayoritas responden lansia terbanyak berpendidikan menengah dan sebagian besar lansia merasa puas, dikarenakan perawat mampu menghargai hak-hak pasien lansia, menunjukkan rasa empati terhadap pasien lansia yang membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Kesimpulan dari tabel diatas didapatkan bahwa terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan lansia, lansia yang memiliki pendidikan yang baik akan mudah dalam menerima informasi yang diberikan oleh perawat, peneliti menyarankan untuk perawat dalam memberikan informasi selama proses perawatan kepada lansia juga harus memperhatikan pendidikan dari lansia itu sendiri karena, setiap lansia dengan pendidikan yang berbeda akan berbeda pula dalam hal ketanggapan dalam menerima informasi

3.2 Analisa Univariat

1. Kecerdasan Emosional

Dari Tabel 4.4 diperoleh bahwa perawat dengan kecerdasan emosional yang tinggi sebanyak 41 orang (43.6%) dan kecerdasan emosional rendah sebanyak 53 orang (56.4%), penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah perawat dengan kecerdasan emosional rendah masih terbilang banyak dimana hanya memiliki selisih dua orang dengan perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi, faktor yang mungkin menyebabkan masih banyaknya perawat dengan kecerdasan emosional rendah bisa disebabkan karna usia lama kerja perawat, yang dapat menimbulkan rasa bosan dengan aktivitas di rumah sakit yang terus diulang-ulang untuk dilakukan sehingga perawat dalam melayani pasien terbilang datar-datar saja, ketika waktunya memberi obat perawat datang memberikan obat, ketika waktunya memberikan tindakan perawat datang memberikan tindakan, mereka bekerja dengan seperlunya, menjawab pertanyaan pasien lansia seperlunya dan memberikan informasi seadanya dikarenakan tidak ada semangat untuk belajar dan mengulang-ulang tentang informasi terkini dalam dunia kesehatan yang merupakan lingkup pekerjaannya (Jenita, 2017). Mungkin perawat memberikan tindakan perawatan dengan senyum dan sapa, tetapi perawat tidak menunjukkan rasa empati, dan sikap benar-benar peduli dengan keadaan lansia yang tentunya ini akan mempengaruhi penilaian lansia dalam pelayanan dan perawat yang mereka terima dari perawat yang seperti ini yang juga tentunya akan mempengaruhi rasa puas pada pasien lansia. Perawat baru atau perawat dengan usia kerja yang masih terbilang singkat juga dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yang mana mereka memang masih perlu banyak waktu untuk benar-benar mendapatkan banyak pengalaman dalam bekerja, dan mampu mengidentifikasi apa-apa yang benar-benar dibutuhkan dan dirasakan oleh pasien yang mereka rawat (Nursalam, 2012)

Terlebih pada pasien lansia yang memang memiliki kebutuhan yang lebih akan perawatan dibandingkan usia produktif yang masih memiliki fisik yang kuat, daya tahan tubuh yang baik, lansia juga cenderung merasa dirinya berumur lebih tua dan memiliki lebih banyak pengalaman, sehingga mereka memiliki rasa ingin dihormati dan lebih didahulukan dari pada usia yang lebih muda, sehingga perawat perlu memahami sikap-sikap lansia tersebut, perawat harus mampu memahami dan mengidentifikasi apa-apa yang benar-benar dibutuhkan dan dirasakan oleh pasien lansia tersebut. Hal lain yang mungkin menjadi faktor rendahnya kecerdasan emosional perawat adalah faktor dari luar seperti masalah-masalah yang dihadapi oleh perawat diluar tempat kerja bisa jadi seperti masalah keluarga, konflik dengan saudara yang mungkin mempengaruhi suasana hati perawat, sehingga saat bekerja perawat jadi kurang tersenyum, menunjukkan wajah yang tidak bersemangat, dan menjadi mudah emosi, ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional perawat rendah sebaliknya jika seseorang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mereka memiliki kontrol emosi yang baik dan mampu mengendalikan suasana hati yang mereka rasakan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Febriyanti, 2017) dimana penelitian ini menyatakan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan pasien dimana variabel kecerdasan emosional yang paling dominan adalah *self awareness* perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai OR 19,841. Menurut (Febriyanti, 2017) kecerdasan emosional adalah sesuatu yang mampu membentuk seorang perawat untuk sukses dalam bekerja, karena ketika seorang perawat memiliki kecerdasan emosional maka perawat tersebut memiliki rasa empati lebih terhadap orang lain, dimana sikap empati merupakan hal yang dibutuhkan dan perlu untuk membina hubungan yang baik antar setiap orang, seperti kita ketahui seorang perawat harus mampu membina hubungan baik dengan pasien. Asumsi peneliti bahwa kecerdasan emosional merupakan hal penting yang harus dimiliki perawat dalam merawat pasien lansia dimana perawat mampu memahami bahwa setiap tindakan yang mereka lakukan akan sangat mempengaruhi lansia dalam hal kepuasan, perawat juga harus mampu mengontrol emosi diri, mengontrol suasana hati perawat untuk tidak mempengaruhi pekerjaan perawat saat bertugas, selain itu kecerdasan emosional berfungsi agar perawat benar-benar mampu berdedikasi dalam memberikan asuhan keperawatan tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan tetapi juga berusaha memahami apa yang dibutuhkan pasien lansia, apa yang mungkin menjadi kekhawatiran lansia selama dalam perawatan di Rumah sakit, serta apa-apa yang pasien lansia rasakan dimana pasien lansia memiliki banyak konflik dalam kesehariannya seperti merasa kesepian karna kehilangan pasangan dan bisa karna kondisinya yang membuat lansia tidak dapat melakukan aktivitas sosial seperti dahulu lagi. Kesimpulan dari tabel diatas didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional perawat dengan kepuasan pasien, maka disarankan bagi perawat untuk perlu memahami apa-apa saja faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dimana jika perawat memiliki kecerdasan emosional yang tinggi tapi tidak mampu menunjukkan kesan yang terlihat kasat mata oleh pasien dengan baik dan sesuai dengan harapan mereka sebelum datang ke Rumah sakit juga akan mempengaruhi kepuasan pasien lansia tersebut.

2. Kepuasan Pasien

Dari Tabel 4.5 diperoleh hasil bahwa responden lansia yang puas sebanyak 41 orang (43.6%) dan responden lansia yang tidak puas sebanyak 53 orang (56.4%), dari hasil tersebut terlihat bahwa responden lansia yang puas dan lansia yang tidak puas memiliki hasil nilai yang seimbang, hal ini dapat disebabkan oleh faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien lansia, dimana menurut (Daulay, 2015) ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti *tangible* (bukti fisik) lansia menilai kepuasan berdasarkan sesuatu yang dapat dinilai oleh lansia secara kasat mata, misalnya perawat yang berpakaian kurang rapi dan bersih, atau perawat yang berpakaian bersih tetapi tercium aroma yang tidak sedap, ruangan yang mungkin sebelum datang ke Rumah sakit dibayangkan oleh lansia ruangan tersebut sangat bersih dengan seprei dan kasur yang bersih dan rapi, udara ruangan yang sejuk dan nyaman, tetapi realita yang mereka rasakan tidak sesuai dengan yang mereka bayangkan dan harapkan, mungkin ruangan justru terasa panas dan tidak sejuk, selain itu dirasa begitu ribut, atau mungkin seprai yang jarang diganti dan hal lainnya yang tidak sesuai dengan harapan pasien lansia sebelum ke Rumah sakit. Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti daya tanggap (*Responsiveness*), dimana pasien lansia merasa kurang mendapatkan informasi mengenai kondisi yang mereka alami saat ini dari perawat, menurut lansia perawat kurang mampu membangun komunikasi yang baik dengan pasien lansia, dan kurang memberikan informasi mengenai kondisinya dan apa-apa tindakan yang diperlukan selama pasien lansia mendapatkan perawatan, sehingga menimbulkan rasa kekhawatiran dalam hati pasien lansia yang tentunya menimbulkan ketidakpuasan pasien lansia atas pelayanan yang mereka terima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Febriyanti, 2017) yang berjudul Hubungan Kecerdasan Emosional Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUP Dr. M. Djamil Padang, dimana peneliti menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan pasien dimana dimensi kecerdasan emosional yang paling berhubungan dengan kepuasan adalah *self awareness* dengan *pvalue* = 0,002 dan *Exp B* = 19,841 yang artinya perawat yang memiliki kecerdasan emosional dengan dimensi *self awareness* memiliki peluang sebanyak 19,841 kali dalam meningkatkan kepuasan pasien. Menurut (Pohan, 2003 dalam Ardia 2013) kepuasan adalah seberapa tinggi tingkat perasaan yang timbul setelah atau akibat dari pelayanan yang lansia terima, dimana lansia merasa apa yang mereka terima sesuai atau bahkan melebihi dari apa yang mereka harapkan, sebaliknya perasaan tidak puas atau kecewa biasa terjadi disebabkan karena pelayanan yang lansia terima tidak sesuai atau jauh dari apa yang mereka harapkan. Salah satu faktor yang bisa meningkatkan kepuasan pasien lansia adalah kecerdasan emosional perawat yang baik dimana menurut

(McQueen, 2008) perawat yang memiliki kecerdasan emosional mampu mengelola emosi dengan baik, akan memiliki rasa empati yang tinggi, memiliki rasa kasihan dan bijaksana didalam dirinya sehingga tingkat pekerjaan yang dilakukan oleh perawat akan lebih berarti dan berkualitas bagi pasien lansia, dimana kepuasan pasien lansia terhadap pelayanan dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasien.

Asumsi peneliti bahwa kecerdasan emosional merupakan hal penting yang harus dimiliki perawat dalam merawat pasien lansia dimana perawat mampu memahami bahwa lansia merupakan pasien yang berbeda dari pasien usia produktif lansia dengan segala keterbatasannya, memiliki harapan yang besar akan perawatan yang mereka terima selama dalam perawatan. Sebelum datang ke Rumah sakit tentunya pasien lansia memiliki pemikiran dan harapan bahwa saat mereka dirawat oleh perawat yang merawat mereka dengan senyum, segala kebutuhan mereka diperhatikan dengan sangat baik, setiap keluhan mereka didengarkan, rasa sakit yang mereka rasakan bisa berkurang, mereka berada diruang perawatan yang bersih, tidak ribut dan berudara sejuk serta bertemu dengan perawat yang beraroma wangi. Kesimpulan dari tabel diatas pun didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan pasien, maka disarankan bagi perawat untuk perlu memahami apa-apa saja faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dimana jika perawat memiliki kecerdasan emosional yang tinggi tapi tidak mampu menunjukkan kesan yang terlihat kasat mata oleh pasien dengan baik dan sesuai dengan harapan mereka sebelum datang ke Rumah sakit juga akan mempengaruhi kepuasan pasien lansia tersebut.

3.3 Analisa Bivariat

Berdasarkan Tabel 4.6 diperoleh hasil dimana yang mengatakan kecerdasan emosional perawat tinggi sebanyak 41 orang (100%), tetapi masih ada 7 orang lansia (17.1%) yang mengatakan tidak puas, hal yang membuat lansia mengatakan tidak puas walaupun kecerdasan emosional perawat tinggi bisa disebabkan karna faktor lain atau bisa karena lansia memiliki beberapa tipe salah satu tipe lansia adalah tipe tidak puas. Tipe tidak puas yang meliputi lahir dan batinnya karena tidak menerima proses penuaan, yang membuat lansia merasa tidak cantik lagi, kehilangan daya tarik jasmaniah, tidak lagi memiliki kekuasaan atau pun status, teman yang disayangi, menjadi pemarah, tidak sabar, mudah tersinggung, suka menuntut, sulit untuk dilayani, dan biasanya suka mengkritik, sehingga perawat menghadapi tantangan yang lebih dalam memberikan perawatan kepada lansia dimana jika kecerdasan emosional perawat rendah mereka akan kurang memiliki sikap empati di dalam diri mereka sehingga tidak begitu memahami perasaan lansia yang penuh konflik tersebut, dimana sebenarnya lansia benar-benar membutuhkan seseorang yang mampu memotivasi dan mereka juga membutuhkan seseorang yang bisa diajak bicara dan mau mendengarkan masalah-masalah yang mereka hadapi, karena itu perawat harus benar-benar memiliki sikap empati yang tinggi agar mampu berempati dan menyesuaikan diri dengan lansia, serta menjadi pendengar dan penasehat yang baik (Goleman, 2015).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien lansia adalah seperti Reliability (keandalan) dan assurance (jaminan) (Daulay, 2015) berpendapat kedua hal ini mampu mempengaruhi kepuasan pasien lansia, dimana perawat memiliki kecepatan dalam melayani pasien, kemudian tidak hanya bersikap ramah terhadap pasien tetapi juga dengan keluarga pasien, sehingga lansia merasa benar-benar dihargai dan dihormati oleh perawat yang merawatnya. Pendapat lain dari (Astuti, 2014) mengenai jaminan adalah merupakan kemampuan untuk meyakinkan pasien bahwa pelayanan yang diberikan dapat dipercaya atau terjamin dimana meliputi dimensi keramahan kompetensi, kredibilitas dan keamanan yang mampu membuat pasien merasa puas akan aspek tersebut. Hasil statistik menggunakan uji *Chi-square* dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kecerdasan Emosional Perawat Dengan Kepuasan Pasien Geriatri Di RSUD I.A. Moeis Samarinda karena signifikan $p\text{ value} = 0,000$ dengan artian $p\text{value} < \alpha 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu terdapat hubungan antara kecerdasan emosional perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A. Moeis Samarinda. Dari hasil analisis data diatas diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) = 31.918 (95% tingkat kepercayaan CI 10.233-99.559) artinya perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi berpeluang 31 kali lebih banyak untuk memberikan kepuasan kepada pasien lansia dari pada perawat dengan kecerdasan emosional rendah.

Hasil ini senada dengan penelitian yang dilakukan (Febriyanti, 2017) tentang kecerdasan emosional perawat dengan kepuasan pasien di RSUP Dr. M. Djamil Padang, menurut (Goleman, 2015) kecerdasan emosional merupakan sesuatu yang mampu membuat seseorang termotivasi, mampu menghindari frustrasi, dapat mengendalikan suasana hati yang mereka rasakan sehingga tidak berpeluang menyebabkan stress yang dapat melumpuhkan kemampuan berpikir, dan berempati yang tentu nya akan mempengaruhi kepuasan pasien. Dilain sisi, penyebab sumber ketidakpuasan lansia sering disebabkan karena kurangnya sikap empati perawat terhadap pasien, menurut (Goleman, 2015) salah satu upaya memperbaiki pelayanan tenaga kesehatan yang dapat mencapai kepuasan pasien adalah dengan meningkatkan kecerdasan emosional perawat, seseorang yang memiliki kemampuan mengenali emosi diri yang baik akan mampu mengetahui dan mengantisipasi bagaimana tindakan mereka akan mempengaruhi orang lain (McShanes & Glinow, 2003 dalam Ardiana 2010). Penelitian lain yang hampir senada dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh (Somayeh Rezaei, 2018) yang berjudul A Study of the Relationship between Emotional Intelligence and Patient Safety Culture among Emergency Nurses in Selected Hospitals in Shiraz in 2017, dimana penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa elemen dalam kecerdasan emosional seperti kesadaran diri, manajemen diri, kesadaran sosial, dan hubungan manajemen yang merupakan elemen dalam kecerdasan emosional dapat menumbuhkan kepribadian yang professional dalam budaya

keselamatan pasien dimana hal ini mampu meningkatkan produktivitas perawat dan kepuasan pasien secara keseluruhan. Menurut (Rudiyanto, 2010) tenaga kesehatan dengan kecerdasan emosional tinggi mampu berkontribusi untuk kinerja lebih tinggi sehingga peluang untuk mencapai kepuasan pasien akan lebih mudah dan mereka berpeluang memiliki sikap empati sehingga lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang sebenarnya dibutuhkan orang lain. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan kecerdasan emosional yang tinggi merupakan hal yang dapat menunjang tingkat kepuasan pasien lansia, perawat dengan penerapan kecerdasan emosional tinggi dan terlebih lagi jika didukung oleh usia lama bekerja (Nursalam, 2012)

Sehingga hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berhubungan dengan kepuasan pasien geriatri (Febriyanti, 2017) adanya kecerdasan emosional yang tinggi, maka kecerdasan tersebut akan menjadi faktor pemicu untuk terciptanya kepuasan pada pasien geriatri di RSUD I.A. Moeis Samarinda. Kepuasan pasien lansia sangat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional perawat walaupun hasil penelitian mendapatkan hasil ada beberapa pasien lansia yang mengatakan belum puas walaupun kecerdasan emosional perawat tinggi disebabkan karena ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien lansia, dimana lansia memiliki tipe-tipe yang beragam seperti tipe tidak puas, tipe pasrah, tipe bingung dan tipe lainnya, dimana jika perawat tidak benar-benar memahami tipe-tipe dari lansia ini perawat akan kesulitan untuk memahami pasien dan menyesuaikan diri dengan pasien lansia. Asumsi peneliti bahwa kepuasan pasien lansia sangat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional perawat walaupun hasil penelitian mendapatkan hasil ada beberapa pasien lansia yang mengatakan belum puas walaupun kecerdasan emosional perawat tinggi, hal tersebut bisa disebabkan karena ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien lansia, dimana lansia memiliki tipe-tipe yang beragam seperti tipe tidak puas, tipe pasrah, tipe bingung dan tipe lainnya, dimana jika perawat tidak benar-benar memahami tipe-tipe dari lansia ini perawat akan kesulitan untuk memahami pasien dan menyesuaikan diri dengan pasien lansia, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa selain kecerdasan emosional ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien lansia, maka disarankan bagi perawat agar mampu mengidentifikasi apa-apa saja hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien selain memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, dimana kepuasan pasien merupakan sumber untuk meninjau kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat, pasien yang puas menandakan mutu pelayanan yang baik (Yulfita, 2016)

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kesimpulan yang dapat diambil oleh peneliti adalah sebagai berikut, Responden di RSUD I.A. Moeis Samarinda adalah sebanyak 94 responden dengan mayoritas usia responden berada dalam rentang usia lanjut awal (60-74) tahun yaitu sebanyak 85 orang (90.4%), berdasarkan jenis kelamin rata-rata lansia berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang (53.2%) berdasarkan pendidikan kebanyakan lansia berpendidikan SMP sebanyak 35 orang (37.2%), Variabel kecerdasan emosional perawat diperoleh hasil mayoritas lansia menyatakan bahwa perawat memiliki kecerdasan emosional tinggi sebanyak 41 orang (43.6%), dan perawat dengan kecerdasan emosional rendah yaitu sebanyak 53 orang (56.4%), Variabel kepuasan pasien diperoleh hasil bahwa mayoritas responden puas sebanyak 41 orang (43.6%) dan responden tidak puas sebanyak 53 orang (56.4%), Uji bivariat diperoleh $p\text{ value} = 0,000$ yang berarti $p\text{ value} < \alpha (0,05)$ dan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosional perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A. Moeis Samarinda

REFERENSI

- Agus, T. 2014. Hubungan Antara Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS PKT Prima Sangatta. Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
- Aini, Yulfita. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama*. Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos Vol. 5 No. 1 januari
- Anonymous. (2013). *Panduan Penulisan Tugas Akhir Proposal dan Skripsi*. PSIK FK UNSRAT.
- Ardiana. A. 2010. Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Perilaku caring Perawat Pelaksana Menurut Persepsi Pasien Diruangan Rawat Inap RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso. Tesis. Depok: FIK IU. Tidak dipublikasikan
- Astuti, Eny. 2014. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*. Gema, Th.XXVI/48/Februari 2014 – Juli 2014
- Daulay, M.A. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Dua Puskesmas Di Kota Medan*. Fakultas Farmasi Universitas Sumatra Utara.
- Endah. (2015). *Hubungan Pelayanan Posyandu X Dengan Tingkat Kepuasan Lansia*. Jurnal Wiyata P-ISSN-2355-6498/E-ISSN 2441-6555.
- Febriyanti dan Mitayani. 2013. *Kecerdasan Emosional Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUP Dr. M. Djamil Padang*. Vol. XI Jilid 1 No. 75 April. Menara Ilmu. ISSN 1693-2617 E-ISSN 2528-7613.
- Fitriyana, Rika. 2018. *Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tuminting Manado*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sam Ratulangi.
- Goleman. 2015. *Emotional Intelligence*. Kecerdasan Emosional Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Harnilawati. 2013. *Konsep Dan Proses Keperawatan Keluarga*. Sulawesi Selatan: Pustaka As-Salam.
- Ibrahim dan Hafizah. 2013. *Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan Di UPTD Rumoh Seujahtera Geunaseh Sayang Banda Aceh*. Idea Nursing Journal Vol. IV No. 2 2013. ISSN: 2087-2879.

- Jenita. 2017. *Psikologi Keperawatan*. Yogyakarta: Pustaka baru Press. Koentjaraningrat. 2010. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- McShanes. Dan Glinow. 2003. *Organizational Behavior*. 2nd editon. Emergin Realities For The Workplace Revolution, McGraw-Hill Irwin.
- McQueen. 2008. *Nurse Patient Relationship And Partnership In Hospital Care*. Journal Of Clinical Nursing.
- Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitan Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Nugroho. 2008. *Keperawatan Gerontik Dan Geriatri*. Edisi 3. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Nursalam. 2012. *Management Keperawatan Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika
- Padila. 2013. *Buku Ajar Keperawatan Gerontik*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta EGC.
- , 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bekasi: Kesaint Blane. (Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin, 2013). *Jurnal Ilmu Keperawatan* Vol. 1 No. 1 ISSN: 2338-6371.
- Putra, Ardia. 2013. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Zainoel Abidin Tahun 2013*. *Jurnal Ilmu Keperawatan* Vol.1 No. 1 ISSN: 2338-6371.
- Rizal, Achmad, dan Juliansyah. 2018. *Faktor Pekerjaan Dan Jarak Tempat Tinggal Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kota Banjarmasin*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan: Wawasan Kesehatan*, p-ISSN 2087-4995, e-ISSN 2598-4004. Volume 4. Nomor 2 Januari 2018.
- Rudiyanto. 2010. *Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dan Kecerdasan Spiritual Dengan Perilaku Proporsial Pada Perawat*. Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Ruky. 2011. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Suharni. 2013. *Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Flamboyan RSUD A. Wahab Syahrani Samarinda*. Naskah Publikasi (Tidak Dipublikasikan)
- Sulistiyarini dan Wahyu. 2017. *Gambaran Tingkat Motivasi Lansia Untuk Kontrol Dan Kepuasan Pelayanan Poliklinik RS Baptis Kediri*. *Jurnal Penelitian Kep* Vol. 3 ISSN 3407-7235.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia*. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 190).
- Wijayanti. 2008. *Hubungan Kondisi Fisik RTT Lansia Terhadap Kondisi Sosial Di RW 03 RT 05 Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari*. *Jurnal Ilmiah Perancangan Kota Dan Permukiman*, 7 (1). pp. 38-49. ISSN 1412-7768.