

HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN KOMUNIKASITERAPEUTIK PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RSUD KUDUNGGGA SANGATTA

Siti Kholifah¹, Seplin Desi Pasingki², Linda Dwi Novial Fitri³

^{1,2}Program Studi Ilmu Keperawatan ITKES Wiyata Husada Samarinda, ³RSJD Atma Husada Mahakam Samarinda

e-mail : sitikholfah@itkeswhs.ac.id, seplindesi14@gmail.com, linda_dnf@yahoo.com

Abstrak

Latar Belakang : Seseorang yang cerdas emosional akan mampu mengenali emosi, mengendalikan emosi, memotivasi diri, empati dan hubungan sosial, sehingga akan mampu melakukan komunikasi dengan orang lain. Perawat dituntut untuk melakukan komunikasi terapeutik dalam melakukan tindakan keperawatan, agar pasien atau keluarga pasien tahu tindakan apa saja yang akan dilakukan pada pasien. Studi pendahuluan di RSUD Kudungga Sangatta masih ditemukan banyak keluhan dari pasien atau keluarga pasien tentang perawat yang kurang ramah saat berkomunikasi serta masih ada kecenderungan perawat bersikap emosional saat memberikan saran tentang kesehatan dan saat mendapat laporan keluhan dari pasiennya. **Tujuan** : Diketahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kudungga Sangatta. **Metode** : Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif analitik melalui pendekatan *cross sectional*. Melibatkan 57 responden yang dipilih dengan *stratified random sampling*. Kemudian instrumen menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan korelasi *pearson product moment*. **Hasil Penelitian** : Terdapat skor rata-rata kecerdasan emosional perawat sebesar 50,56 dan skor rata-rata komunikasi terapeutik perawat sebesar 48,53. Terdapat hubungan secara signifikan antara kecerdasan emosional dengan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kudungga Sangatta dengan nilai signifikansi = 0,012 kurang dari $\alpha = 0,05$, dimana keeratan hubungan yang terjadi positif dengan nilai *pearson correlation* sebesar 0,927 artinya korelasi yang terjadi sangat kuat. **Kesimpulan** : Terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan komunikasi terapeutik perawat.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Komunikasi Terapeutik.

PENDAHULUAN

Perawat memiliki peran yang besar dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit karena memiliki jumlah profesi yang paling dominan, peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak hanya melalui keterampilan praktek saja, tetapi juga melalui keterampilan dalam berkomunikasi. Keterampilan dalam berkomunikasi akan meningkatkan hubungan interpersonal antara perawat dengan pasien, sehingga membantu perawat dalam memperoleh informasi tentang kondisi kesehatan pasien. (Krisyanti, 2015). Wijaya (2016) mengemukakan

komunikasi interpersonal meliputi komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan secara sadar, bertujuan untuk meningkatkan kesehatan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien.

Hasil survey dari *Citizen Report Card* (CRC) yang mengambil sampel pasien 738 pasien di 23 Rumah Sakit, hasilnya bahwa 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum. Pemerintah dan Departemen Kesehatan memberikan rekomendasi kepada Rumah Sakit untuk berbenah diri dan berusaha memberikan

pelayanan yang berkualitas dan bertanggung jawab. Hal tersebut menunjukkan bahwa

Data kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di ruang rawat inap RSUD Kudungga tahun 2019 yaitu sangat tidak puas sebesar 1%, tidak puas sebesar 3%, puas sebesar 69% dan sangat puas sebesar 26%. (Data RSUD Kudungga Sangatta, 2019). Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan perawat yang jarang bahkan cenderung tidak melakukan komunikasi terapeutik dengan baik terhadap pasiennya, komunikasi hanya dilakukan sekedarnya saja tanpa menerapkan sikap dan tahap-tahap sebelum melakukan komunikasi terapeutik (Suwardi, 2012).

Komunikasi terapeutik perawat yang kurang terjalin tersebut kemungkinan disebabkan karena kecerdasan emosional perawat yang kurang baik, yang mana perawat yang sikapnya tidak memahami apa yang dirasakan pasiennya (empati), perawat cenderung bersikap emosional saat pasien membutuhkan pertolongan, seperti saat menanggapi keluhan dari pasien dan menanggapi komplain dari pasien (Suwardi, 2012).

Pasien yang menerima pelayanan

tenaga kesehatan dengan keterampilan sempurna, namun tidak disertai dengan sikap emosi yang baik dalam pelayanannya, maka pelayanan tersebut dinilai pasien sebagai pelayanan yang tidak adekuat (Handayani, 2018). Hal ini didukung oleh penelitian Ahdan (2014) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Unit I Yogyakarta.

Berdasarkan wawancara awal dengan 5 pasien pada tanggal 06 Januari 2020 di RSUD Kudungga Sangatta diketahui masih ditemukan banyak keluhan dari pasien atau keluarga pasien tentang perawat yang kurang ramah saat berkomunikasi serta masih ada kecenderungan perawat bersikap emosional saat memberikan saran tentang kesehatan dan saat mendapat laporan keluhan dari pasiennya. Perawat juga sering bersikap emosional bahkan marah pada pasien kalau saran dan anjurannya tidak dilaksanakan oleh pasien.

Studi pendahuluan dengan 20 orang perawat pada tanggal 06 Januari 2020 di RSUD Kudungga Sangatta melalui observasi terhadap perawat di ruang rawat inap dalam memberikan pelayanan, menemukan perawat

jarang bahkan cenderung tidak melakukan komunikasi terapeutik dengan baik terhadap pasiennya, komunikasi hanya dilakukan sekedar saja tanpa menerapkan sikap dan tahap-tahap sebelum melakukan komunikasi terapeutik. Perawat hanya duduk-duduk di ruang perawatan serta perawat juga cenderung tidak tahu tentang kondisi pasien, program pengobatan yang sudah diberikan dan yang akan diberikan. Saat ditanya oleh keluarga atau pengunjung yang ingin mengetahui keadaan pasien, tidak jarang perawat harus membuka status pasien untuk menjelaskan kondisinya. Hal tersebut dapat terjadi akibat dari kurangnya komunikasi terapeutik perawat sehingga perawat tidak mengetahui kondisi pasiennya.

Pada hal ini RSUD Kudungga Sangatta untuk meningkatkan pelayanan sudah memberikan pelatihan dan seminar kepada perawat. Perawat diharapkan dapat meningkatkan kecerdasan emosi agar tercipta komunikasi terapeutik yang baik. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang “Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Komunikasi Terapeutik

Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Kudungga Sangatta”.

METODE

Jenis penelitian ini kuantitatif dengan rancangan deskriptif analitik melalui pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kudungga Sangatta berjumlah

130 orang. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *consecutive sampling* dengan jumlah sampel berdasarkan perhitungan Slovin yaitu perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kudungga Sangatta berjumlah 57 orang. Analisa data menggunakan korelasi pearson dikarenakan data berdistribusi normal.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Skor Rata-Rata Kecerdasan Emosional Perawat

Variabel	Mean	Median	Modus	SD	Min-Mak	95% CI
Kecerdasan Emosional	50,56	50	50	3,630	43-64	49,63-51,51

Tabel 2. Skor Rata-Rata Komunikasi Terapeutik Perawat

Variabel	Mean	Median	Modus	SD	Min-Mak	95% CI
Komunikasi Terapeutik	48,53	49	53	6,265	31-60	46,90-50,09

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Komunikasi Terapeutik Perawat

		Kecerdasan Emosional	Komunikasi Terapeutik
Kecerdasan Emosional	Pearson Correlation	1	0,927
	Sig. (2-tailed)		0,012
	N	57	57
Komunikasi Terapeutik	Pearson Correlation	0,927	1
	Sig. (2-tailed)	0,012	
	N	57	57

Kecerdasan emosional perawat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui skor rata-rata kecerdasan emosional perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kudungga Sangatta sebesar 50,56 artinya kecerdasan emosional dikatakan cukup baik karena skor rata-rata antara 56-75% (44,8-60,8). Kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan mengenal makna emosi dan hubungan emosi, serta mampu memberikan alasan dan penyelesaian. Kecerdasan emosional itu sendiri meliputi kesadaran emosi, pengendalian emosi, motivasi diri, empati dan membina hubungan. Kecerdasan emosional ini sangat dibutuhkan oleh perawat sebab perawat selalu berhubungan dengan pasien yang latar belakang budaya

dan sifatnya berbeda.

Didukung penelitian Retnosari (2014) menunjukkan perawat di RSUD Dr. Moewardi memiliki kecerdasan emosi yang tinggi dapat dilihat dari hasil analisis yang sebagian besar berada lebih tinggi dari rerata hipotetik (MH) = 72,5 dan rerata empirik (ME) = 89,87 yang berada dalam kategori tinggi.

Perawat merupakan seseorang yang telah lulus pendidikan perawat dan memiliki kemampuan serta kewenangan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan bidang keilmuan yang dimiliki dan memberikan pelayanan kesehatan secara holistik dan profesional untuk individu sehat maupun sakit. Perawat dituntut untuk mampu memberikan penanganan yang terbaik bagi masyarakat. Seorang perawat tidak hanya dapat menjaga dan merawat pasien saja, tetapi perawat juga dituntut agar mampu memberikan pertolongan kesehatan terhadap pasien dan keluarganya di rumah sakit secara menyeluruh baik dari aspek sosial, biologis, psikologis, dan spiritual. Pengetahuan perawat tentang kode etik perawat untuk selalu memberikan pertolongan tanpa memandang perbedaan status pasiennya diharapkan perawat

akan mampu bersikap positif terhadap tugasnya tersebut. Sikap positif perawat terhadap tugas tersebut akan mempengaruhi intensi untuk ikut serta memberikan pertolongan kepada pasiennya (Asmadi, 2015).

Emotional Quotient (EQ) atau kecerdasan emosional adalah serangkaian kecakapan yang memungkinkan kita membu-ka hati baik aspek pribadi, sosial dan per- tahanan dari seluruh kecerdasan, akal sehat yang penuh misteri dan kepekaan yang penting untuk berfungsi secara efektif. Ada lima dasar kecerdasan emosional yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, keterampilan sosial. Keterampilan penguasaan emosi sangat berpengaruh terhadap kinerja. Oleh karena itu *EQ* memberikan kontribusi yang bermakna dalam membantu meningkatkan hasil kerja. Hari-hari kerja yang dilalui tanpa menerapkan *EQ* dapat menimbulkan kebosanan, kurangnya motivasi dan berbagai emosi lain yang berdampak buruk bagi kinerja dalam hal ini asuhan keperawatan yang diberikan kepada klien.

Uraian di atas menegaskan bahwa seorang perawat yang dalam pekerjaannya

selalu berinteraksi langsung dengan pasien perlu untuk mengembangkan kecerdasan emosional. Diharapkan bagi manajer keperawatan untuk mengupayakan agar kompetensi kecerdasan emosional berkembang pada diri perawat. Dengan berkembangnya kemampuan kecerdasan emosional dalam diri perawat diharapkan perawat mampu untuk memenuhi kebutuhan psikologis dari pasien seiring dengan terpenuhinya kebutuhan murni medisnya.

Komunikasi terapeutik perawat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui skor rata-rata komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kudungga Sangatta dengan mean yaitu 48,53 artinya komunikasi terapeutik dikatakan baik karena skor rata-rata lebih 76% (lebih 45,6). Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan oleh perawat yang direncanakan dan berfokus pada kesembuhan pasien. Perawat dalam berkomunikasi dengan pasien menjadikan dirinya secara terapeutik dengan berbagai teknik komunikasi seoptimal mungkin dengan tujuan mengubah perilaku pasien kearah yang positif.

Didukung penelitian Liestriana (2012) menunjukkan bahwa pelayanan komunikasi

terapeutik menunjukkan nilai rata-rata sebesar 56,06 dan nilai median sebesar 54,50. Jawaban responden terendah mendapatkan nilai 46 dan tertinggi 71 dengan responden terbanyak mendapatkan skor jawaban sebesar 49.

Komunikasi penting ketika perawatan dengan masalah komunikasi, jika klien tidak dapat berinteraksi dengan orang lain karena penyakit, keterlambatan, perkembangan, keterbatasan fisik, gangguan karena terapi atau alasan emosi, perawat harus mendorong komunikasi. Perawat menggunakan proses keperawatan untuk menjamin bahwa klien berkomunikasi dengan cara yang baik dan efektif. Ketidakmampuan untuk berkomunikasi dengan efektif mempengaruhi kemampuan klien untuk mengekspresikan kebutuhan atau bereaksi pada lingkungan (Potter, 2015).

Suryani (2015) mengemukakan bahwa komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan atau dirancang untuk tujuan terapi. Seorang penolong atau perawat dapat membantu klien mengatasi masalah yang dihadapinya melalui komunikasi. Mundakir (2016), komunikasi

terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan yaitu penyembuhan pasien.

Komunikasi terapeutik yang baik pada penelitian ini kemungkinan disebabkan perawat telah memahami cara melakukan komunikasi terapeutik dengan baik. Kemampuan ini dapat diperoleh oleh perawat melalui pendidikan yang ditempuh oleh perawat atau pelatihan-pelatihan tentang komunikasi terapeutik, sehingga perawat

memiliki keterampilan yang baik tentang komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar perawat dengan pasien. Persoalan mendasar dan komunikasi ini adalah adanya saling membutuhkan antara perawat dan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke alam komunikasi pribadi diantara perawat dan pasien, perawat membantu dan pasien menerima bantuan.

Komunikasi terapeutik yang kurang kemungkinan disebabkan perawat kurang

memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan cara membangun komunikasi terapeutik yang baik dengan pasien. Komunikasi terapeutik sangat bermanfaat bagi perawat karena dapat memperoleh informasi tentang kondisi pasien dan bagi pasien komunikasi ini dapat membantu dalam menyampaikan keluhan pasien sehingga dapat dilakukan diagnosa yang tepat dan asuhan keperawatan yang tepat sesuai dengan penyakit yang diderita pasien sehingga pasien dapat memperoleh kesembuhan. Selama komunikasi terapeutik berlangsung, perawat menggunakan diri mereka sebagai alat terapeutik untuk membangun hubungan terapeutik dengan klien, membantu klien tumbuh, berubah dan sembuh.

Hubungan kecerdasan emosional dengan komunikasi terapeutik perawat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui nilai signifikansi = $0,012 < \alpha = 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kudungga Sangatta. Diperoleh nilai

Pearson Correlation yaitu 0,927 yang berarti keeratatan hubungan yang terjadi positif yaitu korelasi mendekati +1 maka setiap kenaikan skor kecerdasan emosional akan diikuti dengan kenaikan skor komunikasi terapeutik. Sebaliknya, jika skor kecerdasan emosional mengalami penurunan, maka akan diikuti dengan penurunan skor komunikasi terapeutik. Dengan korelasi yang terjadi sangat kuat yaitu *Pearson Correlation* yaitu 0,927 antara 0,800 s/d 1,000.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ahdan (2014) yang menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terdiri dari dimensi kesadaran emosi, pengendalian emosi, motivasi diri, empati dan hubungan sosial terhadap komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Unit I Yogyakarta.

Ditinjau dari karakteristik responden diketahui usia responden di Ruang Rawat Inap RSUD Kudungga Sangatta sebagian besar antara 31-40 tahun berjumlah 29 orang (50,9%). Hal ini dikarenakan sebagian besar tenaga kesehatan masih usia produktif. Usia produktif yang cukup tinggi merupakan satu potensi besar untuk pengembangan pemberian

pelayanan kesehatan. Semakin berumur atau dewasa seseorang maka pengalaman dan pengetahuan yang didapat semakin banyak sehingga semakin terampil atau memiliki kemampuan yang baik dalam kinerja.

Jenis kelamin responden di Ruang Rawat Inap RSUD Kudungga Sangatta sebagian besar perempuan berjumlah 54 orang (94,7%). Sebagian besar perawat perempuan dikarenakan perawat cenderung ditekuni oleh perempuan. Perempuan cenderung memiliki sifat yang lembut, yang sangat dibutuhkan bagi seorang perawat dan diharapkan dapat melaksanakan asuhan keperawatan dengan baik.

Pendidikan responden di Ruang Rawat Inap RSUD Kudungga Sangatta sebagian besar D3 berjumlah 39 orang (68,4%). Hal ini dikarenakan sebagian besar perawat mulai masuk bekerja pada saat lulus D3 keperawatan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan semakin mudah untuk menerima serta mengembangkan pengetahuan dan teknologi, sehingga akan mempengaruhi kinerjanya dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.

Masa kerja responden di Ruang

Rawat Inap RSUD Kudungga Sangatta sebagian besar > 5 tahun berjumlah 34 orang (59,6%). Masa kerja dapat mempengaruhi pengalaman kerja seseorang, dimana semakin lama bekerja diharapkan seseorang memiliki pengalaman kerja yang semakin banyak.

Goleman (2015) mengatakan emosi sangat penting bagi rasionalitas. Kemampuan emosional membimbing keputusan dari waktu ke waktu, bekerja bahu-membahu dengan pikiran rasional, dan mendayagunakan pikiran itu sendiri.

Komunikasi terapeutik perawat yang kurang terjalin tersebut kemungkinan disebabkan karena kecerdasan emosional perawat yang kurang baik, yang mana perawat yang sikapnya tidak memahami apa yang dirasakan pasiennya (empati), perawat cenderung bersikap emosional saat pasien membutuhkan pertolongan, seperti saat menanggapi keluhan dari pasien dan menanggapi komplain dari pasien (Suwardi, 2012). Salovey dan Mayer dalam Goleman (2015) mendefinisikan kecerdasan emosi adalah kemampuan memantau dan

mengendalikan perasaan sendiri dan oranglain serta menggunakan perasaan-perasaan untuk memadu pikiran dan tindakan. Kecerdasan

emosional mengacu pada kemampuan dasar seseorang untuk mengenali dan menggunakan emosi. Cherniss (2016) menyatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk melihat dan mengekspresikan emosi, memahami dan bernalar dengan emosi, dan mengatur emosi dalam diri dan orang lain.

Kecerdasan emosi seseorang berpengaruh besar terhadap komunikasi interpersonalnya. Orang yang cerdas emosi akan mampu mengenali emosi, mengendalikan emosi, memotivasi diri, empati dan hubungan sosial, dengan adanya kemampuan tersebut maka akan mampu melakukan komunikasi dengan orang lain. Perawat yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan mampu melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien. Pasien yang menerima pelayanan tenaga kesehatan dengan keterampilan sempurna, namun tidak disertai dengan sikap emosi yang baik dalam pelayanannya, maka pelayanan tersebut dinilai pasien sebagai pelayanan yang tidak adekuat.

KESIMPULAN

1. Skor rata-rata kecerdasan emosional perawat di Ruang Rawat Inap RSUD

Kudungga Sangatta dengan mean yaitu 50,56.

2. Skor rata-rata komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kudungga Sangatta dengan mean yaitu 48,53.
3. Terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kudungga Sangatta dengan nilai signifikansi = $0,012 < \alpha = 0,05$, dimana keeratan hubungan yang terjadi positif dengan nilai *pearson correlation* sebesar 0,927 artinya korelasi yang terjadi sangat kuat.

REFERENSI

- Ahdan. (2014). *Pengaruh kecerdasan emosional terhadap komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Unit I Yogyakarta*. Jurnal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. <http://thesis.umy.ac.id/index.php?opo=bibliography&id=36910>
- Asmadi. (2015). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Cherniss, C. (2016). *Working With Emotional Intelligence, The Consortium For Research On Emotional Intelligence in*

- Organizations. Rutgers University, New Jersey.*
- Data RSUD Kudungga Sangatta. (2019). *Data kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di ruang rawat inap.* Sangatta.
- Goleman. D. (2015). *Kecerdasan emosional.* Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Handayani. (2018). *Gambaran kecerdasan emosional perawat dalam berkomunikasi interpersonal pada pasien di ruang rawat inap Interne RSUP Dr M. Djamil Padang.* Jurnal SMART Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Karya Husada Semarang.
- Krisyanti. (2015). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RS Panti Waluyo Surakarta.* Jurnal SMART Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Karya Husada Semarang.
- Liestriana, Dian. (2012). *Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien pasca operasi di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan.* Jurnal Keperawatan Universitas Muhammadiyah Semarang Volume 5 Nomor 1.
- Mundakir. (2016). *Komunikasi Keperawatan, Aplikasi dalam Pelayanan.* Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Potter, P.A, Perry, A.G. (2015). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik. Edisi 4. Volume 2. Alih Bahasa : Renata Komalasari,dkk.* EGC. Jakarta.
- Retnosari. (2014). *Hubungan antara kecerdasan emosi dengan intensi prososial pada perawat di RSUD Dr. Moewardi.* Naskah Publikasi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Suryani. (2015). *Komunikasi Terapeutik : teori dan praktik.* EGC. Jakarta.
- Suwardi. (2012). *Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Kemampuan Komunikasi Terapeutik di RSU Pandan Arang Boyolali.* Skripsi. UMS. Surakarta.
- Wijaya. (2016). *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi.* Jakarta: Bina Aksara.