

Hubungan Sikap Asertif Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan

Marseniaty*¹, Yasir Haskas², Erna Kadrianti³

¹STIKES Nani Hasanuddin Makassar, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII, Kota Makassar, Indonesia, 90245

²STIKES Nani Hasanuddin Makassar, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII, Kota Makassar, Indonesia, 90245

³STIKES Nani Hasanuddin Makassar, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII, Kota Makassar, Indonesia, 90245

Email: penulis-korespondensi: marcheniaty.madika@gmail.com/085340846795

(Received: 13.08.2021; Reviewed: 22.01.2022 ; Accepted: 28.02.2022)

Abstract

In hospital services, the role of nurses in realizing patient satisfaction is very important. This is because the nurse arena is the largest component of human resources in the hospital, providing the foremost service and the longest interaction with patients, which is 24 hours a day. The type of research used is descriptive analytic. This research will measure the independent and dependent variables, then will analyze the collected data to find the relationship between variables in this study using a cross-sectional approach. This research was conducted at the Puskesmas in Kec. Nosu, West Sulawesi. This study is a patient who has or is currently undergoing treatment in one of the inpatient rooms of the Nosu Public Health Center. With a population of 105 people, the sample in this study amounted to 40 respondents. The study used a questionnaire using the Google Form method, with the instrument used in this study was to collect a series of data from both journals and articles. The scale used is the ordinal scale. The results of the study which began in June 2020 involving 40 respondents using the Chi Square test with a 2 x 2 table and based on the calculation of SPSS version 20, the results obtained from the analysis the relationship between the assertive attitude of nurses in providing services and the quality of nursing services is $p \text{ value} = 0.001$. then it can be concluded that $p < \alpha$ means that there is a relationship between Assertive attitude of nurses in providing services and quality of nursing services.

Keywords: Assertive Nurse; Quality of Service.

Abstrak

Dalam pelayanan rumah sakit, peran perawat dalam mewujudkan kepuasan pasien sangat penting. Hal ini dikarenakan arena perawat merupakan komponen SDM terbesar di rumah sakit, memberikan layanan terdepan dan terlama interaksinya dengan pasien yaitu 24 jam dalam sehari. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik penelitian ini akan melakukan pengukuran variabel independen dan dependen, kemudian akan menganalisa data yang terkumpul untuk mencari hubungan antar variabel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan cross-sectional. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas di Kec. Nosu, Sulawesi barat. Penelitian ini adalah pasien yang pernah atau sedang melakukan perawatan disalah satu ruang inap puskesmas nosu. Dengan sebagian jumlah populasi sebanyak 105 orang, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 responden. Penelitian menggunakan kuesioner dengan menggunakan metode Google Form, dengan instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah mengumpulkan serangkaian data baik jurnal maupun artikel. Skala digunakan yaitu skala ordinal. Hasil penelitian yang dimulai pada bulan Juni 2020 yang melibatkan 40 responden menggunakan uji *Chi Square* dengan tabel 2 x 2 dan berdasarkan perhitungan SPSS versi 20 diperoleh hasil dari analisis hubungan antara sikap asertif perawat dalam memberikan pelayanan dan kualitas pelayanan keperawatan yaitu $p \text{ value} = 0,001$. maka dapat disimpulkan $p < \alpha$ artinya ada hubungan antara sikap asertif perawat dalam memberikan pelayanan dan kualitas pelayanan keperawatan.

Kata Kunci : Asertif Perawat; Kualitas Pelayanan

Pendahuluan

Dalam pelayanan rumah sakit, peran perawat dalam mewujudkan kepuasan pasien sangat penting. Hal ini dikarenakan arena perawat merupakan komponen SDM terbesar di rumah sakit, memberikan layanan terdepan dan terlama interaksinya dengan pasien yaitu 24 jam dalam sehari (Nusalam, 2011). Menurut Undang-Undang RI No. 38 tahun 2014 tentang keperawatan, perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Ery Wardanengsih, 2021). Mutu kualitas pelayanan keperawatan di Indonesia masih dianggap kurang memuaskan, dikarenakan oleh beberapa alasan seperti, perawat yang kurang perhatian kepada pasien, perawat kurang memberikan caring kepada pasien, perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien, perawat kurang dalam pemberian motivasi kepada pasien dan perawat kurang memperhatikan sikap terapeutik kepada pasien Hal ini menyebabkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien serta kenyamanan pasien pada perawat kurang maksimal (Setianingsih dan Khayati, 2016).

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) yang tertera dalam hasil Convention on the Rights of Person with Disabilities (CRPD), kemampuan seorang perawat dalam berlaku asertif juga merupakan salah satu cara dalam mendukung hak-hak pasien. Keperawatan menurut lokakarya Nasional keperawatan tahun 1983 adalah suatu bentuk pelayanan keperawatan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu keperawatan berbentuk bio-psikososio-spiritual yang komprehensif, ditunjukkan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Perawat adalah tenaga profesional yang mempunyai kemampuan baik intelektual, teknikal, interpersonal, moral, bertanggung jawab, serta berwenang melaksanakan asuhan keperawatan (Tribowo, 2013).

Perilaku asertif mengekspresikan pikiran dan perasaan tanpa menyangkal kebenaran dari orang lain. Orang yang berperilaku memberitahukan orang lain apa yang mereka butuhkan dan rasakan, dan mengkomunikasikan pesan secara efektif tanpa menyebabkan orang lain tersinggung. Ketika perawat berperilaku asertif, mereka lebih cenderung memberikan pasien perawatan yang tepat, Sehingga meningkatkan kepuasan pasien yg berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan dengan berbuat demikian standar kerja mencerminkan kepala ruangan tidak merencanakan dengan baik suatu asuhan keperawatan berdampak pada kinerja perawat (Okuyama, 2014). Berdasarkan penelitian yang dilakukan yang mengidentifikasi komunikasi asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh data berdasarkan observasi yang dilakukan perawat dalam komunikasi asertif terhadap sikap pemberi pelayanan sebagai berikut : responden menyatakan puas (40%) pasien yang menyatakan puas disebabkan oleh factor ketegangan dari perawat, responden menyatakan kurang puas (60%) dikarenakan sebagian perawat ruangan tidak membiasakan berkomunikasi secara asertif pada pasien (Laksono, 2015)

Puskesmas Nosu merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan satu-satunya Puskesmas di wilayah Kabupaten Nosu yang terletak di Jl. Kesehatan No. 1 Desa Nosu, Kecamatan Nosu, Kabupaten Mamasa, Provinsi Sulawesi Barat Ada beberapa jenis pelayanan Puskesmas Nosu yang meliputi Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) terdiri dari pelayanan poliklinik umum, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan penyuluhan gizi, pelayanan KIA & KB, pelayanan imunisasi, pelayanan unit gawat darurat, pelayanan farmasi, pelayanan laboratorium, pelayanan rawat inap, pelayanan persalinan & PONE. Puskesmas ini juga memiliki Usaha Kesehatan Masyarakat (UKM) yang terdiri dari UKM esensial dan UKM Pembinaan, dimana UKM esensial meliputi layanan promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, layanan gizi, pencegahan dan pengendalian penyakit (P2P) serta UKM peduli dan pengembangan masyarakat termasuk pelayanan kesehatan untuk lansia. Keperawatan Kesehatan Masyarakat, Unit Kesehatan Sekolah (UKS), Unit Kesehatan Gigi Sekolah (UKGS), Imunisasi, Kesehatan Kerja, Kesehatan Olah Raga, Kesehatan Mental dan Kesehatan Tradisional. Puskesmas Nosu sendiri telah meraih akreditasi paripurna pada tahun 2019 yang berlaku hingga tahun 2022. Berdasarkan studi literatur diatas, diambil kesimpulan bahwa perilaku asertif adalah perilaku yang sangat dianjurkan dalam membina hubungan interpersonal, bermanfaat dalam manajemen konflik saat bekerja sehingga terhindar dari stress. Mengingat pentingnya perilaku asertif dalam dunia kerja, untuk dapat bersikap asertif yang sejatinya akan dapat bermanfaat dan diaplikasikan pada dunia kerja dan kualitas dalam pelayanan rumah sakit dan peran perawat dalam mewujudkan kepuasan pasien sangat penting.

Metode

Desain, Waktu, Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini adalah sebuah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Penelitian ini telah dilaksanakan di Puskesmas di Kec. Nosu, Sulawesi barat pada tanggal 27 juni s/p tanggal 6 juli 2020. Populasi merupakan keseluruhan jumlah subjek yang ingin di teliti yang telah memenuhi syarat penelitian, Dengan sebagian jumlah populasi sebanyak 105 orang. Sampel merupakan syarat yang menentukan subjek penelitian mewakili populasi yang memenuhi syarat sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah di rawat atau sedang melakukan perawatan di salah satu ruang inap puskesmas nosu dimana memberikan

kesempatan atau peluang yang sama kepada setiap individu dalam populasi tersebut untuk menjadi sampel penelitian. Besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, sehingga di dapatkan jumlah sampel yaitu 40 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan “*Probability sampling*” *proportional stratified random sampling*.

- a. Semua pasien yang bersedia menjadi responden
 - b. Pasien yang berusia 17-60 tahun
 - c. Pasien yang bisa membaca dan menulis
 - d. Pasien yang mempunyai atau bisa menggunakan gadget
1. Kriteria eksklusi
 - a. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden
 - b. Pasien yang tidak bisa membaca dan menulis
 - c. Pasien yang tidak bisa menggunakan gadget

Pengumpulan data

1. *Data Primer*

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Data penelitian ini di peroleh langsung menggunakan kuesioner kepada pasien

2. *Data Sekunder*

Data sekunder adalah data yang di peroleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari data di ruang rawat inap Puskesmas Nosu.

Pengolahan Data

1) *Editing*

Secara umum *editing* merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isi formulir atau kuesioner tersebut

2) *Coding*

Setah semua kuesioner di edit atau sisunting, selanjutnya dilakukan peng “kodean” atau “coding,” yakni mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan

3) *Memasukkan data (data entry) atau processing*

Salah satu paket program yang paling sering digunakan untuk “entri data” penelitian adalah paket program SPSS for windows

4) *Pembersihan data (cleaning)*

Apabila semua data dari setiap sumber data atau responden selesai dimasukkan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan sebagainya, kemudian dilakukan pembentukan atau koreksi (Notoatmodjo, 2014).

Analisa Data

1. *Analisa Univariat*

Analisa ini dilakukan pada setiap variabel dan hasil penelitian, analisa ini kemudian menghasilkan nilai distribusi dan presentase dari tiap variabel yang diteliti.

2. *Analisis Bivariat*

Analisa ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji statistic Chi-Square dengan menggunakan program komputer. Analisa ini dilakukan untuk melihat hubungan variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji statistic Chi-Square (X^2) dengan tingkat kemaknaan $X < 0,005$.

Hasil

1. Analisis Univariat

Tabel. 1 Distribusi Frekuensi berdasarkan karakteristik responden di Ruang Rawat Inap di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa (n=40)

Karakteristik	n	%
Umur		
18-25 Tahun	10	22,2
26-33 Tahun	8	17,8
34-41 Tahun	4	8,9
42-49 Tahun	9	20,0
50-57 Tahun	14	31,1

Jenis Kelamin		
Laki-Laki	15	37.5
Perempuan	25	62.5
Pendidikan		
Diploma-S1	11	27.5
SMA	23	57.5
SMP	4	10.0
SD	2	5.0
Pekerjaan		
PNS	6	15.0
Wiraswasta	5	12.5
Supir	2	5.0
IRT	20	50.0
Mahasiswa	4	10.0
Tidak Bekerja	3	7.5

Berdasarkan tabel 2 diatas terlihat bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 40 responden pasien rawat inap di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa diperoleh distribusi responden tertinggi berdasarkan umur berada pada rentang umur 50-57 tahun yaitu 14 responden (31.1%) responden dan usia responden terendah pada rentang usia 34-41 tahun yaitu 4 responden (8.9%). Distribusi responden. Jenis kelamin terbanyak adalah perempuan sebanyak 25 responden (55.6%), sedangkan jumlah terendah adalah laki-laki yakni 15 responden (37.5%). Distribusi berdasarkan pendidikan responden tertinggi adalah SMA yaitu 23 responden (57.5%) dan pendidikan responden terendah adalah Sekolah Dasar yaitu 2responden (5.0%). Sedangkan pekerjaan responden tertinggi adalah IRT yaitu 20 responden (50.0%) dan pekerjaan responden terendah adalah supir yaitu 2 responden (5.0%).

2. Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan Sikap Asertif Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa

Sikap Asertif Perawat	Kualitas Pelayanan				Total		Nilai P
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	29	72.5	4	10.0	33	82.5	0,001
Kurang Baik	2	5.0	5	12.5	7	17.5	
Total	31	77.5	9	22.5	40	100,0	

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa sebagian besar responden yang memiliki tanggapan baik terhadap sikap asertif perawat dan merasa puas sebanyak 29 responden (72.5%) dan merasa kurang puas sebanyak 4 responden (10.0%). Sedangkan berpendapat sikap asertif yang dilakukan perawat kurang baik dan merasa puas sebanyak 2 responden (5.0%) dan merasa kurang puas sebanyak 9 responden (22.5%). Dari hasil uji statistik menggunakan Chi Square dengan tabel 2x2 dengan nilai signifikansi $\alpha = 0,05$ diperoleh $p = 0,001$ hal ini menunjukkan $p < \alpha$, artinya ada hubungan antara sikap asertif perawat dalam memberikan pelayanan terhadap kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa.

Pembahasan

Dari hasil penelitian yang dimulai pada bulan juni 2020 yang melibatkan 40 responden menggunakan uji *Chi Square* dengan tabel 2 x 2 dan berdasarkan perhitungan SPSS versi 20 diperoleh hasil dari analisis hubungan antara sikap asertif perawat dalam memberikan pelayanan dan kualitas pelayanan keperawatan yaitu $p\ value = 0,001$ dimana hasil penelitian di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa responden yang memiliki tanggapan baik terhadap sikap asertif perawat dan merasa puas sebanyak 29 responden (72.5%) dan merasa kurang puas sebanyak 4responden (10.0%). Sedangkan berpendapat sikap asertif yang dilakukan perawat kurang baik dan merasa puas sebanyak 2 responden (5.0%) dan merasa kurang puas sebanyak 9 responden (22.5%). maka dapat disimpulkan $p < \alpha$ artinya ada hubungan antara sikap asertif perawat dalam memberikan pelayanan dan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa.

Hal ini sejalan dengan beberapa peneliti sebelumnya yaitu penelitian Hernanto & Izza (2019) tentang hubungan sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wilayah Sidoarjo dengan menggunakan metode penelitian pendekatan *crosssectional*, dengan uji *korelasi spearman* $p=0.001$ didapatkan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan yang signifikan. Maka dapat disimpulkan sikap perawat dalam

memberikan pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut penelitian lain yang dikemukakan Laksono et al., (2015) mengenai hubungan komunikasi asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Hasil uji *korelasi spearman* $p=0.001$ yang artinya ada hubungan yang signifikan antara komunikasi asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan menjadi isu dunia saat ini. Hal tersebut terjadi sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi yang tidak terpisahkan dari standar, karena kinerja diukur berdasarkan standar. Perawat diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu keperawatan, yang berdampak terhadap pelayanan kesehatan secara umum pada organisasi tempatnya bekerja, dan dampak akhir bermuara pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat (Stevi Samuel Kumajas, 2020).

Kemampuan asertif seorang perawat bukanlah bawaan dari lahir atau suatu kemampuan secara kebetulan melainkan sikap asertif adalah suatu kemampuan yang dapat dipelajari dan dipengaruhi oleh faktor dari luar diri seorang perawat sehingga terbentuklah sikap asertif. Perilaku asertif suatu individu tidak akan terbentuk dengan sendirinya tetapi disebabkan oleh berbagai faktor yang berpengaruh pada terbentuknya perilaku asertif yang berbeda-beda (Widianingrum, 2016). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat. Dengan adanya kualitas akan mendorong pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa (Parwati Niken & Nugroho, 2013). Menurut Indrayani & Welia (2018) kualitas pelayanan adalah senjata ampuh dalam keunggulan suatu perusahaan/penyedia jasa untuk menciptakan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan bukti nyata dari bentuk kualitas pelayanan dengan memuaskan harapan pelanggan secara eksplisit dan implisit. Menurut asumsi peneliti, sikap asertif oleh perawat berbanding lurus dengan kepuasan atas kualitas layanan yang dirasakan pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan. Implikasi dari sikap asertif yang dapat membuat pasien merasa puas adalah ketika perawat sebagai penyedia layanan keperawatan profesional mampu melayani dengan sikap terbuka kepada pasien yang menunjukkan rasa hormat dan pasien mendapat gambaran perasaan kita dengan jelas terkait perasaan dan keinginan kita, cepat dan tanggap terhadap keluhan, sopan dan ramah kepada pasien. Ada juga faktor-faktor lain yang dapat menyebabkan pasien merasa kurang puas seperti dari segi fasilitas air di toilet di Puskesmas Nosu yang biasanya tidak mengalir selama beberapa hari.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 40 responden pada bulan Juni 2020 di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa dapat disimpulkan yaitu sikap asertif di Puskesmas Nosu sebagian dalam kategori baik, sebagian besar pasien merasa puas dengan sikap asertif perawat di Puskesmas Nosu dan ada hubungan sikap asertif perawat dengan kualitas pelayanan di ruang rawat inap di Puskesmas Nosu.

Saran

1. Puskesmas Nosu perlu meningkatkan kualitas pelayanannya di semua dimensi, sehingga dapat memuaskan pasien yang mengakses layanan kesehatan pada Puskesmas Nosu. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan cara petugas Puskesmas harus memperhatikan kebersihan Puskesmas, melayani pasien dengan sepenuh hati, melayani pasien dengan cepat tanggap, serta petugas Puskesmas berpakaian rapi dan profesional. Puskesmas melengkapi persediaan obat, serta dokter memberikan diagnose dan resep obat yang tepat.
2. Penelitian ini diharapkan menjadi acuan pustaka sebagai bahan pembelajaran terhadap sikap dan perilaku dalam memberikan keperawatan Sehingga meningkatkan kepuasan pasien yg berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. diharapkan menjadi bahan masukan terkait dalam pengembangan kurikulum yang memperhatikan perilaku pada mahasiswa calon perawat.
3. Berdasarkan keterbatasan penelitian, maka saran untuk peneliti selanjutnya adalah agar peneliti dapat menambahkan item pernyataan pada kuesioner dengan cara mengembangkan indicator variable yang ada. Peneliti juga perlu menggali lebih dalam tentang item-item yang kurang memuaskan menurut persepsi pasien, sehingga akan lebih baik jika penelitian ini menggunakan teknik wawancara dalam pengambilan data menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dalam pengambilan data, peneliti juga harus meyakinkan kepada calon responden tentang pentingnya penelitian dan manfaat penelitian sehingga akan meminimalisir ketidaksetujuan calon responden menjadi sample penelitian. Disamping itu, pendekatan dan komunikasi yang baik kepada responden akan mempengaruhi bagaimana responden berpartisipasi dengan baik pada penelitian.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak / ibu dosen dan seluruh staff di STIKES Nani Hasanuddin Makassar atas bimbingan dan arahnya, Kepada orang tua, rekan, sahabat, saudara serta berbagai pihak khususnya partisipan dalam penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih atas setiap doa dan bantuan yang diberikan.

Referensi

- Hernanto & Izza (2019) *Tentang Hubungan Sikap Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wilayah Sidoarjo*
- Laksono .(2015). *Komunikasi Asertif Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya Tahun 2015*, 2 (2)
- Marquis, B.L, Dan C.J.Houston.(2012). *Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, Teori & Aplikasi Edisi 4, Egc, Jakarta
- Muhith, A. 2018. *Aplikasi Komunikasi Teraupetik Nursing & Telehealth*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.
- Nursalam M .(2011) *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional.*, Edisi 3, Salemba Medika, Jakarta.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (Edisi 4; Peni Puji Lestasi, Ed.)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Stevi Semuel Kumajas. (2020). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Hana, Ekster Dan Lukas Di Rsu Pancaran Kasih Gmim Kota Manado*. [Http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/nic/article/view/416/396](http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/nic/article/view/416/396)
- Okuyama A, Wagner, Bijnen 2014. *Speaking Up For Patient Safety By Hospital-Based Health Care Professionals*, BMC Health Serv Res.
- Setianingsih., Khayati, F. (2016). *Kepuasan Pasien Kesehatan Di Rumah Sakit X*.
- Stevi Semuel Kumajas. (2020). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Hana, Ekster Dan Lukas Di Rsu Pancaran Kasih Gmim Kota Manado*. [Http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/nic/article/view/416/396](http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/nic/article/view/416/396)
- Stuart, Gail Wiscarz. 2013. *Principles And Practice Of Psychiatric Nursing*. South Carolina: Department Of Psychiatry And Behavioral Sciences Medical University Of South Carolina Charleston.
- Sulistiyana. 2016. Upaya Meningkatkan Komunikasi Interpersonal Menggunakan Latihan Asertif Di Smp Negeri 1 Banjarbaru. *Jurnal Konseling Gusjigang*. Volume 2 No 1.
- Tribowo, Cecep. 2013. *Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit*.
- Widyastuti, T. 2017. *Pengaruh Komunikasi Asertif Terhadap Pengelolaan Konflik*. *Jurnal Sekretaris Dan Manajemen*. 1 (1): 1-7.
- Wardaningsih Ery. (2021) . *Hubungan Sikap Asektif Perawat Dengan Penerapan Prinsip Autraumatic Care Pada Anak*. [Http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/469/441](http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/469/441)