

HUBUNGAN PERILAKU ASERTIF PERAWAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Leni Wijaya¹, Tresia Francica²

^{1,2}Program Studi S-I Keperawatan

STIKES Mitra Adiguna Palembang

Jl. Komplek Kenten Permai Blok J 9 - 12 Bukit Sangkal Palembang

Email : ¹leniwijaya1408@gmail.com, ²tresiafrancica5@gmail.com

ABSTRAK

Perilaku asertif perawat merupakan bagian penting dalam komunikasi terapeutik yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku asertif perawat dalam memberikan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dan rawat inap yang telah menerima pelayanan keperawatan sebanyak 99 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner, yaitu kuesioner perilaku asertif dan kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan uji *Chi-Square* untuk melihat hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien ($0,011 < 0,05$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa perilaku asertif perawat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, diharapkan Rumah Sakit sebagai pusat pelayanan dimana pasien yang sedang sakit mendapatkan pelayanan yang penuh dengan rasa empati, rasa aman nyaman, pelayanan yang tidak berbelit-belit dan komunikasi yang baik. Hal tersebut harus dikuasai oleh perawat karena merupakan aspek-aspek dalam perilaku asertif yang harus diterapkan perawat dalam pelayanan.

Kata kunci : Perilaku asertif, kepuasan pasien, perawat, pelayanan keperawatan

ABSTRAKt

Assertive behavior in nurses is a crucial aspect of therapeutic communication that can significantly influence the quality of care and patient satisfaction. This study aims to examine the relationship between nurses' assertive behavior in delivering care and the level of patient satisfaction at the Special Dental and Oral Hospital of South Sumatra Province in 2025. This research employed a quantitative analytic design with a cross-sectional approach. The sample in this study were outpatients and inpatients who had received nursing services as many as 99 respondents using the accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires, namely assertive behavior questionnaires and patient satisfaction. Data analysis was performed using the chi-square test to identify the relationship between the two variables. The results showed a significant relationship between nurses' assertive behavior and patient satisfaction ($0.011 < 0.05$). The study concludes that assertive behavior among nurses plays a vital role in enhancing patient satisfaction. Therefore, it is expected that the Hospital as a service center where sick patients receive services that are full of empathy, a sense of security and comfort, uncomplicated service and good communication. This must be mastered by nurses because they are aspects of assertive behavior that nurses must apply in service.

Keywords: *assertive behavior, patient satisfaction, nurses, nursing care, hospital services*

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia sebagai salah satu unsur dalam pembangunan kesehatan dan diwujudkan dengan penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan yang dibutuhkan dalam pembangunan kesehatan. Rumah sakit merupakan sarana atau unit pelayanan kesehatan terlengkap yang mendukung pelayanan kesehatan masyarakat dengan berbagai pelayanan yang bersifat preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif harus dapat meningkatkan, mempertahankan, memantapkan jangkauan dan pemerataan serta mutu pelayanan dan efisiensi pelayanan kesehatan rujukan menuju proses optimalisasi derajat kesehatan masyarakat (Kemenkes RI, 2018).

Menurut Bustami dalam Handayani (2019), mutu pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu, dalam peningkatan mutu pelayanan faktor-faktor sarana, tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia serta profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat.

Menurut Indarjati dalam Sasmita (2020), semakin baik pelayanan rumah sakit maka semakin dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*), layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah salah satu sasaran dalam konsep dasar upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang mana pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan oleh setiap orang. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga

karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Menurut Pohan dalam Sasmita (2020), pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkannya diantaranya adalah kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, biaya dan kinerja (*performance*). Selain itu banyaknya kelemahan-kelemahan dalam sistem pelayanan rumah sakit, hal ini menjadi perhatian berbagai pihak khususnya pemerintah dengan dikeluarkannya standar pelayanan rumah sakit yang di harapkan dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna pelayanan rumah sakit.

Perawat adalah tenaga profesional yang mempunyai kemampuan baik intelektual, teknikal, interpersonal, moral, bertanggung jawab serta berwenang melaksanakan asuhan keperawatan. Tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan harus direspon secara tepat oleh perawat, karena perawat merupakan bagian dari institusi rumah sakit yang memberikan kontribusi besar terhadap pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan keperawatan. Rumah sakit adalah suatu tempat yang terorganisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, baik yang bersifat dasar, spesialisik, maupun subspecialistik. Selain itu, rumah sakit juga dapat digunakan sebagai lembaga pendidikan bagi tenaga profesi kesehatan (Adisasmito, 2019).

Menurut *World Health Organization* total perawat dunia diperkirakan mencapai 29.000.000 orang pada tahun 2024. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, jumlah perawat di Indonesia mencapai 511.191 orang pada 2021. Jumlah itu meningkat 16,65% dari tahun sebelumnya yang sebesar 438.234 orang. Melihat trennya, jumlah perawat di dalam negeri cenderung meningkat dalam lima tahun terakhir. Pada tahun 2017, jumlah perawat tercatat sebanyak 223.257 orang. Jumlahnya kemudian bertambah 58,67% menjadi 354.218 orang pada 2018. Setahun setelahnya, jumlah perawat turun 2,46%, menjadi 345.508 orang. Jumlah perawat kembali naik 26,84% menjadi 438.234 orang pada 2020. Angkanya kembali tumbuh 16,65% pada tahun lalu.

Berdasarkan provinsinya, perawat paling banyak di Jawa Timur, yakni 66.295 orang. Sementara, Kalimantan Utara menjadi provinsi dengan jumlah perawat paling sedikit, yakni hanya 2.427 orang. Berdasarkan data Sistem Informasi SDM Kesehatan Kemenkes, jumlah perawat yang bekerja di fasilitas layanan kesehatan khususnya rumah sakit (RS) dan puskesmas sekitar 531.000 pada tahun 2021 tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Jumlah kumulatif tenaga perawat yang sudah teregistrasi atau memiliki surat tanda registrasi (STR) mulai 2012 hingga 2021 tercatat sekitar 1.097.000, termasuk yang melakukan registrasi ulang. Sementara per Februari 2022 jumlah perawat dengan STR aktif berjumlah sekitar 633.000 dengan rasio 2,46 per 1.000 penduduk.

Menurut data jumlah perawat di RSK. Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan berjumlah 31 orang terdiri dari kepala ruangan, manajer pelayanan pasien dan perawat pelaksana. Perawat laki-laki berjumlah 10 orang sedangkan perawat perempuan berjumlah 21 orang. Jumlah perawat tersebut masing-masing didapatkan dari beda ruangan antara lain: ruang Instalasi Rawat Inap, ruang

Intensive Care Unit, ruang Instalasi Rawat Jalan, dan ruang Instalasi Gawat Darurat. (HRD RSKGM.,2025).

Komunikasi agar dapat berjalan efektif, maka seorang perawat perlu menampilkan tingkah laku asertif. Perilaku asertif merupakan suatu cara komunikasi yang memberikan kesempatan bagi individu untuk mengekspresikan apa yang diinginkan, dirasakan dan dipikirkan secara langsung, jujur, namun tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan pihak lain (Purnomo, 2022).

Perilaku asertif membuat perawat mampu mengekspresikan pikiran dan perasaan tanpa menyangkal kebenaran dari orang lain (Jufrizal, 2022). Beberapa hal yang melatarbelakangi perilaku asertif yang masih kesulitan dalam mengimplementasikan adalah pendidikan perawat yang masih DIII Keperawatan, lama bekerja <1 tahun yang masih minim dengan pelayanan dalam bidang keperawatan, usia <30 tahun yang tergolong masih muda dan belum mampu menunjukkan kematangan jiwa, belum mampu berpikir rasional dan kurang memiliki rasa tanggung jawab (Sasmita, 2020). Kondisi sulit, jika diimplementasikan dengan baik di RS maka akan meningkatkan kinerja perawat dan terhindar dari konflik (Jufrizal, 2022).

Perilaku asertif dapat dimiliki oleh seorang perawat karena yang pertama, dapat mengungkapkan apa yang dirasakan dan diinginkan secara langsung dan menghindari munculnya konflik. Kedua, bila ada rekan kerja maupun atasan yang bersikap atau berperilaku kurang tepat perawat bisa mengingatkannya dengan komunikasi yang berperilaku asertif. Ketiga, dengan memiliki perilaku asertif maka perawat dapat dengan mudah mencari solusi penyelesaian dari berbagai kesulitan maupun permasalahan secara efektif, dan alasan yang terakhir dengan berperilaku asertif dapat membantu meningkatkan kemampuan kognitif perawat dengan berdiskusi dengan rekan kerja.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Handayani *et al.*, (2019) yang berjudul “Hubungan Komunikasi Asertif Perawat Dengan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit”, dengan hasil penelitian sebagian besar perawat menggunakan komunikasi yang baik (77,77%), mutu pelayanan di rumah sakit sebagian besar adalah baik (53,33%) dan terdapat hubungan signifikan komunikasi dengan mutu pelayanan di rumah sakit (p value 0,000).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Purnomo *et al.*, (2022) yang berjudul “Hubungan Perilaku Asertif Perawat Dengan Mutu Pelayanan Pada Pasien”, dengan hasil penelitian hasil uji *shapiro-wilk* pada perilaku asertif yaitu 0,364 dan mutu pelayanan yaitu 0,145. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji *chi-square*, diperoleh perilaku asertif dan mutu pelayanan dengan p value = 0,031 dimana $<0,05$.

Selanjutnya menurut penelitian yang dilakukan oleh Marseniaty *et al.*, (2022) yang berjudul “Hubungan Sikap Asertif Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan”, dengan hasil penelitian dari analisis hubungan antara sikap asertif perawat dalam memberikan pelayanan dan kualitas pelayanan keperawatan yaitu p value = 0,001. Maka dapat disimpulkan $p < \alpha$ artinya ada hubungan antara sikap asertif perawat dalam memberikan pelayanan dan kualitas pelayanan keperawatan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Perilaku Asertif Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSK. Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025”

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan deskripsi korelatif dengan jenis penelitian kuantitatif dengan cara

pendekatan *cross sectional* yang bersifat analitik. Menurut Selamat *et al.*, (2024) Penelitian *cross-sectional* adalah suatu penelitian dengan pendekatan atau pengumpulan data sekaligus pada individu/subjek pada waktu tertentu.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 9 Mei 2025 sampai dengan 3 Juni 2025 di RSK. Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan tahun 2025.

Target atau Subjek penelitian

Populasi pada penelitian ini berjumlah 131 responden. Dalam Penelitian ini, peneliti melakukan pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling*. Subjek pada penelitian ini berjumlah 99 responden.

Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui 2 jenis pendekatan yakni data primer dan data sekunder. Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber utama. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan lembar kuisioner yang dibagikan kepada responden. Sedangkan Data sekunder adalah data yang didapatkan dari pihak tertentu atau pihak lain, dimana data tersebut umumnya telah diolah oleh pihak tersebut. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data-data responden, buku-buku serta jurnal terkait dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan instrumen berupa kuesioner kepada responden.

Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, langkah pertama dalam pengolahan data dilakukan secara manual, kemudian dilanjutkan dengan bantuan perangkat komputer melalui beberapa tahap, yaitu

penyuntingan (*editing*), pengkodean (*coding*), pengolahan (*processing*) dan pembersihan data (*cleaning*). Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menerapkan metode analisis univariat dan bivariat.

HASIL PENELITIAN

Analisa Univariat

Analisa ini dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase dari hubungan variabel terikat (kepuasan pasien) dan variabel bebas (perilaku asertif).

Tabel 1. Gambaran Perilaku Asertif Perawat dalam Memberikan Pelayanan di RSK. Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025

No	Perilaku	Jumlah	Persentase (%)
1.	Asertif (1-24)	83	83.8
2.	Tidak Asertif (25-48)	16	16.2
	Jumlah	99	100

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai perawat dengan perilaku asertif dalam memberikan pelayanan sebanyak 83 (83.8 %) responden dan tidak asertif sebanyak 16 (16,2%) responden.

Tabel 2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di RSK. Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025

No	Perilaku	Jumlah	Persentase (%)
1.	Puas (75-148)	83	83.8
2.	Tidak Puas (1- 74)	16	16.2
	Jumlah	99	100

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan yang di berikan sebanyak 83 (83,8%) responden dan tidak puas sebanyak 16 (16,2%) responden

Analisa Bivariat

Analisa bivariat adalah suatu prosedur untuk menganalisis hubungan antara dua variabel. Penelitian ini untuk melihat hubungan antara variabel bebas (perilaku asertif) dengan variabel tergantung (kepuasan pasien). Untuk memutuskan

apakah terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung, maka digunakan *value* yang dibandingkan dengan tingkat kemaknaan (*alpha*) yang digunakan yaitu 5% atau 0,05. Apabila *p-value* < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada hubungan antara variabel bebas

dan variabel tergantung, sedangkan bila $p\text{-value} > 0,05$ maka H_0 diterima dan tidak ada hubungan.

Tabel 3. Hubungan Perilaku Asertif Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025

Perilaku	Kepuasan Pasien		Total		$p\text{-value}$ OR	
	Puas	Tidak Puas				
	N	%	N	%	N	%
Asertif	73	87.9	10	12.1	83	100.0
Tidak Asertif	10	62.5	6	37.5	16	100.0
Total	83	83.8	16	16.2	99	100.0

Berdasarkan tabulasi silang antara perilaku asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien diatas menunjukkan dari 83 responden yang menyatakan bahwa perawat yang berperilaku asertif dalam memberikan pelayanan terdapat 73 (87,9%) responden mengatakan puas terhadap pelayanan dan 10 (12,1%) responden mengatakan tidak puas dengan pelayanan. Dari 16 responden menyatakan perawat yang berperilaku tidak asertif terdapat 10 (62,5%) responden mengatakan puas terhadap pelayanan dan 6 (37,5%) responden mengatakan tidak puas dengan pelayanan.

Hasil uji statistik diperoleh $p\text{ value} = 0,011 < 0,05$ jadi signifikan, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan perilaku asertif perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSK. Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025.

Hasil uji *Risk Estimate* didapatkan nilai $OR = 4,380$ artinya responden yang menyatakan perawat yang berperilaku tidak asertif lebih beresiko tidak puas terhadap pelayanan 4,3 kali lebih besar dibandingkan

dengan responden yang menyatakan perawat yang berperilaku asertif.

PEMBAHASAN

Hubungan Perilaku Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 3 diatas tabulasi silang antara perilaku asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien diatas menunjukkan dari 83 responden yang menyatakan bahwa perawat yang berperilaku asertif dalam memberikan pelayanan terdapat sebagian besar 73 (87,9%) responden mengatakan puas terhadap pelayanan dan 10 (12,1%) responden mengatakan tidak puas dengan pelayanan. Dari 16 responden menyatakan perawat yang berperilaku tidak asertif terdapat hampir sebagian besar 10 (62,5%) responden mengatakan puas terhadap pelayanan dan 6 (37,5%) responden mengatakan tidak puas dengan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ismuntania (2020) dengan judul Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten

Pidie menunjukkan bahwa dari 33 responden dengan layanan keperawatan baik, 29 responden merasa puas sedangkan 37 responden dengan layanan keperawatan kurang baik terdapat 27 responden merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang penyakit dalam wanita Rumah Sakit Umum Daerah Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie.

Menurut Ismuntania (2020), jika perawat mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarga maka rasa puas pasien terhadap layanan keperawatan pasti akan tercapai. Seperti memberikan penjelasan setiap tindakan yang akan dilakukan, menanyakan keadaan pasien dan keluhan yang dirasakan membuat pasien merasa nyaman dan diperhatikan sehingga timbul semangat bagi pasien untuk sembuh dan dengan sendirinya rasa puas akan pelayanan keperawatan akan dirasakan.

Begitupun dengan hasil penelitian Mbaloto *et al.*, (2023) dengan judul Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Torue Kabupaten Parigi Moutong didapatkan data bivariat 17 pasien yang merasa pelayanan keperawatan kurang baik, lebih banyak pasien yang kurang puas yaitu 82,3% dan pasien yang merasa sangat puas hanya berjumlah 5,9%. Sedangkan dari 26 orang pasien yang merasa pelayanan keperawatan baik, lebih banyak yang merasa puas yaitu berjumlah 42,3% dan pasien yang merasa kurang puas hanya berjumlah 23,1%.

Menurut asumsinya, adanya hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dikarenakan pasien yang menilai pelayanan keperawatan kurang baik, lebih banyak yang merasa kurang puas. Pasien yang menilai pelayanan keperawatan kurang baik dan kurang puas dikarenakan pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan harapannya. Sedangkan pasien yang menilai pelayanan perawatan kurang baik akan tetapi merasa puas dan bahkan ada yang sangat puas dikarenakan mereka merasa pelayanan yang diberikan perawat

sudah sesuai dengan yang mereka harapkan bahkan ada yang melebihi harapan pasien.

Hal ini peneliti berpendapat bahwa perilaku asertif perawat merupakan faktor yang mempengaruhi dengan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan merupakan bukti nyata dari bentuk kualitas pelayanan dengan memuaskan harapan pelanggan. 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.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan antara perilaku asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSK. Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025 dengan $p\text{-value } 0,011 < 0,05$.

SARAN

Diharapkan Rumah Sakit sebagai pusat pelayanan dimana pasien yang sedang sakit mendapatkan pelayanan yang penuh dengan rasa empati, rasa aman nyaman, pelayanan yang tidak berbelit-belit dan komunikasi yang baik. Hal tersebut harus dikuasai oleh perawat karena merupakan aspek-aspek dalam perilaku asertif, yang harus diterapkan perawat dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito (2019). *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Fatima Nuraini Sasmita, Dian Dwiana & Getha Parera (2020). *Hubungan Perilaku Asertif Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat*

- Kepuasan Pasien di Ruang Seruni RS DR. M. Yunus Bengkulu*. Repotif 4(2), 121 – 130. Jurnal Kesehatan Masyarakat. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v4i2.934>.
- Freny Ravika Mbaloto, Ni Ketut Elmiyanti & I Nyoman Triagus Jatiassa (2023). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di PUSKESMAS Torue Kabupaten Parigi Moutong*. Pustaka Katulistiwa 4(1), 1 – 6. Pustaka Katulistiwa : Karya Tulis Ilmiah Keperawatan. <https://journal.stik-ij.ac.id/index.php/Keperawatan/article/view/180>.
- Imballo S. Pohan (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta: Buku Kedokteran.
- Ismuntania & Kartika (2020). *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Penyakit Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie*. 2020. JRR 2 (2), 88 – 96. JRR. <http://journal.unigha.ac.id/index.php/JRR/article/view/180/214>.
- Jufrizal, Andika Putri & Ardia Putra (2022). *Gambaran Perilaku Asertif Perawat Di Instalasi Rawat Inap RS Ibu dan Anak Banda Aceh*. JIM 6 (4). Jurnal Ilmiah Mahasiswa.
- Luluk Purnomo, Sheli Dela Saputri, Sri Mintarsih & Wijayanti (2022). *Hubungan Perilaku Asertif Perawat Dengan Mutu Pelayanan pada Pasien*. JRIK 2 (2), 83 – 89. Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan. <https://doi.org/10.55606/jrik.v2i2.594>.
- Mutmainah Handayani & Nurman Hidayat (2019). *Hubungan Komunikasi Asertif Perawat Dengan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit*. Babul Ilmi 10(1), 103 – 109. Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan. <https://doi.org/10.36729/bi.v10i1.188>.
- Marseniaty, Yasir Haskas & Erna Kadrianti (2022). *Hubungan Sikap Asertif Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan*. JIMPK 1(5), 690 – 695. Jurnal Ilmiah Mahasiswa dan Penelitian Keperawatan.
- Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan. 2025. *Profil Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan tahun 2025*.