

Hubungan Perilaku Asertif Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit TK III Dr Sindhu Trisno

Mutia Ahsun Raokang¹, Arniawan^{2*}, Elifa Ihda Rahmayanti³

¹⁻³ Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Widya Nusantara, Palu, Indonesia

*Corresponding author: arniawan@uwn.ac.id

Abstract

Nurses' assertive behavior is an important aspect of nursing services because it plays a crucial role in establishing effective communication. Suboptimal assertive behavior may lead to a decline in the quality of nursing care. This study aimed to examine the relationship between nurses' assertive behavior in providing care and the quality of nursing services at TK III Dr. Sindhu Trisno Hospital. A quantitative study with a cross-sectional design was conducted from April 17 to April 27, 2025. The study population consisted of 711 patients from the June 2024 period, with a sample of 42 respondents selected using proportionate stratified random sampling. Data were collected using questionnaires on nurses' assertive behavior and the quality of nursing services. Data analysis included univariate and bivariate analyses using the chi-square test with a significance level of $p < 0.05$. The results showed that most respondents rated nurses' assertive behavior and the quality of nursing services as good (76.2%). Bivariate analysis indicated a significant relationship between nurses' assertive behavior and the quality of nursing services ($p = 0.001$). It was concluded that there is a significant relationship between nurses' assertive behavior and the quality of nursing services at TK III Dr. Sindhu Trisno Hospital; therefore, enhancing nurses' assertive behavior is expected to improve service quality and patient satisfaction.

Keywords: Nursing services quality; Nurses; Assertive behavior.

Abstrak

Perilaku asertif perawat merupakan aspek penting dalam pelayanan keperawatan karena berperan dalam membangun komunikasi yang efektif. Perilaku asertif yang kurang optimal dapat berdampak pada penurunan kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku asertif perawat dalam memberikan pelayanan terhadap kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit TK III Dr. Sindhu Trisno. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, dilaksanakan pada 17–27 April 2025. Populasi penelitian berjumlah 711 pasien periode Juni 2024, dengan sampel sebanyak 42 responden yang dipilih menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner perilaku asertif perawat dan kualitas pelayanan keperawatan. Analisis data meliputi analisis univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai perilaku asertif perawat dan kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik (76,2%). Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku asertif perawat dan kualitas pelayanan keperawatan ($p = 0,001$). Disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku asertif perawat dan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit TK III Dr. Sindhu Trisno, sehingga peningkatan perilaku asertif perawat diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Perawat; Perilaku Asertif.

PENDAHULUAN

Perkembangan pelayanan kesehatan yang semakin meningkat menuntut tenaga kesehatan untuk merespons secara tepat. Perawat,

sebagai tenaga kesehatan yang berinteraksi dengan pasien selama 24 jam, dituntut untuk memiliki perilaku asertif agar pelayanan keperawatan dapat berlangsung secara optimal. Sebaliknya, ketidakmampuan perawat dalam menerapkan perilaku asertif dapat berdampak pada terganggunya hubungan perawat dengan pasien, (Marseniaty et al., 2022).

Data *World Health Organization* (WHO) menunjukkan bahwa setiap tahun sebanyak 5,7 hingga 8,4 juta kematian di negara berpenghasilan rendah dan menengah disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan, yang setara dengan sekitar 15% dari total kematian di negara-negara tersebut. Selain itu, pada pasien yang membutuhkan perawatan, sekitar 60% kematian terjadi akibat buruknya kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan 40% kematian lainnya disebabkan oleh kurang optimalnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan, terutama di negara berpenghasilan rendah dan menengah, (WHO, 2025).

Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI) menetapkan bahwa standar kualitas pelayanan keperawatan harus mencapai $\geq 90\%$. Namun, berdasarkan hasil survei kualitas pelayanan keperawatan yang dilakukan pada beberapa rumah sakit, ditemukan adanya penurunan kualitas pelayanan sebesar 60,7% di rumah sakit swasta. Selain itu, di rumah sakit pemerintah tercatat sebanyak 84,96% pasien menyatakan tidak puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit belum sepenuhnya memenuhi standar yang telah ditetapkan, (Widiasari et al., 2020).

Pelayanan rumah sakit di Indonesia, khususnya di Sulawesi Tengah, masih menghadapi keterbatasan dalam memberikan kualitas pelayanan yang optimal, baik dari aspek fasilitas, pelayanan, maupun asuhan keperawatan. Oleh karena itu, rumah sakit terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien, (Wardanengsih et al., 2021). Penurunan kualitas pelayanan keperawatan berdampak pada rendahnya kepuasan pasien akibat tidak terpenuhinya kebutuhan, komunikasi yang kurang efektif, dan perawatan yang tidak optimal. Kondisi ini juga mencerminkan permasalahan lingkungan kerja yang menurunkan motivasi dan produktivitas perawat, sehingga memperburuk mutu pelayanan, (Sipatu et al., 2021).

Perilaku asertif perawat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan karena memungkinkan komunikasi yang jelas, tegas, dan efektif, sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi secara tepat waktu dan sesuai standar pelayanan (Tribowo, 2024). Perilaku asertif juga mendorong pemberian pelayanan yang tepat, meningkatkan kepuasan pasien, serta

berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan keperawatan, (Purnomo et al., 2022).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada Rabu, 12 Juni 2024, di Rumah Sakit TK III Dr. Sindhu Trisno, menunjukkan bahwa perilaku asertif perawat belum diterapkan secara optimal. Hal ini ditandai dengan komunikasi yang cenderung terburu-buru, ekspresi wajah yang kurang ramah, serta minimnya kontak mata saat berinteraksi dengan pasien, sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku asertif perawat dalam memberikan pelayanan terhadap kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit TK III Dr. Sindhu Trisno.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit TK III Dr. Sindhu Trisno pada tanggal 17–27 April 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien pada bulan Juni 2024 yang berjumlah 711 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling*, yaitu dengan membagi populasi ke dalam beberapa strata secara proporsional dan melakukan pemilihan sampel secara acak. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah perilaku asertif perawat dalam memberikan pelayanan, sedangkan variabel terikat adalah kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik penelitian.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Kuesioner untuk mengukur perilaku asertif perawat diadopsi dari penelitian Rini (2016), kemudian diuji validitas serta reliabilitasnya dengan jumlah sampel uji sebanyak 30 responden. Hasil uji validitas menunjukkan nilai *r-hitung* sebesar 0,714 dengan *r-tabel* 0,257, serta nilai reliabilitas (*Cronbach's alpha*) sebesar 0,822. Kuesioner ini terdiri atas 12 pernyataan dengan skala *Likert*, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju, yang meliputi 7 pernyataan positif (nomor 1, 2, 3, 6, 9, 11, dan 12) serta 5 pernyataan negatif (nomor 4, 5, 7, 8, dan 10).

Kuesioner kualitas pelayanan keperawatan juga diadopsi dari Rini (2016) kemudian diuji validitas serta reliabilitasnya dengan jumlah sampel uji sebanyak 30 responden. Hasil uji validitas menunjukkan nilai *r-hitung* sebesar 0,713 dengan *r-tabel* 0,259, serta nilai reliabilitas (*Cronbach's alpha*) sebesar 0,866. Kuesioner terdiri atas 15 pernyataan dengan skala *Likert* yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju, meliputi 13 pernyataan positif (nomor 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, dan 15) serta 2 pernyataan negatif (nomor 6 dan 12).

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
16-25 Tahun	18	42,9
26-35 Tahun	14	33,3
36-45 Tahun	4	9,5
46-55 Tahun	3	7,1
56-65 Tahun	3	7,1
Jenis Kelamin		
Laki- laki	24	57,1
Perempuan	18	42,9
Pendidikan		
SD	7	16,7
SMP	11	26,2
SMA	13	31
D3	3	7,1
S1	8	19
Pekerjaan		
Pelajar	7	16,7
Mahasiswa	6	14,3
Guru	3	7,1
PNS	2	4,8
TNI	2	4,8
IRT	6	14,3
Wiraswasta	16	38,1

*Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 16–25 tahun, yaitu sebanyak 18 responden (42,9%). Berdasarkan jenis kelamin, responden terbanyak adalah laki-laki, yaitu 24 responden (57,1%). Tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan SMA sebanyak 13 responden (31%). Selain itu, mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, yaitu sebanyak 16 responden (38,1%).

2. Analisa Univariat

Analisis univariat merupakan analisis yang dilakukan terhadap setiap variabel penelitian dengan tujuan untuk mendeskripsikan karakteristik data dalam bentuk distribusi frekuensi. Hasil analisis univariat pada penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi frekuensi perilaku asertif perawat di Rumah Sakit TK III Dr. Sindhu Trisno

Perilaku Asertif	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	32	76,2
Kurang	10	23,8
Total	42	100

*Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 2, dari total 42 responden, sebagian besar perawat memiliki perilaku asertif dalam kategori baik, yaitu sebanyak 32 responden (76,2%). Sementara itu, perawat dengan perilaku asertif dalam kategori kurang berjumlah 10 responden (23,8%).

Tabel 3. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan di Rumah Sakit TK III Dr. Sindhu Trisno

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Positif	32	76,2
Negatif	10	23,8
Total	42	100

*Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 3, dari total 42 responden, sebagian besar menunjukkan kualitas pelayanan yang positif, yaitu sebanyak 32 responden (76,2%). Sementara itu, responden dengan kualitas pelayanan yang negatif berjumlah 10 responden (23,8%).

3. Analisa Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Pada penelitian ini, analisis bivariat menggunakan uji *Chi-square* dengan tingkat signifikansi sebesar $p \leq 0,05$. Hasil analisis bivariat dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. Hubungan perilaku asertif perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit TK III Dr. Sindhu Trisno

Perilaku Asertif	Kualitas Pelayanan						P-Value
	Positif		Negatif		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Baik	23	24,4	9	7,6	32	23	0,001
Kurang	9	7,6	1	2,4	10	10	
Total	32	32	10	10	42	42	

*Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 4, dari total 42 responden, terdapat 32 responden yang memiliki perilaku asertif perawat dalam kategori baik. Dari kelompok

tersebut, sebanyak 23 responden (24,4%) menunjukkan kualitas pelayanan yang positif, sedangkan 9 responden (7,6%) menunjukkan kualitas pelayanan yang negatif. Selain itu, perawat dengan perilaku asertif dalam kategori kurang terhadap kualitas pelayanan yang positif berjumlah 9 responden (7,6%), dan perawat dengan perilaku asertif kategori kurang terhadap kualitas pelayanan yang negatif juga sebanyak 9 responden (7,6%).

Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku asertif perawat dan kualitas pelayanan keperawatan, dengan nilai *p-value* sebesar 0,001 ($p < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku asertif perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit TK III Dr. Shindu Trisno.

PEMBAHASAN

1. Perilaku Asertif Perawat

Hasil analisis univariat mengenai perilaku asertif perawat yang diukur menggunakan kuesioner terhadap 42 responden menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki perilaku asertif dalam kategori baik, yaitu sebanyak 32 responden (76,2%). Sementara itu, perawat dengan perilaku asertif dalam kategori kurang berjumlah 10 responden (23,8%).

Peneliti berasumsi berdasarkan dari temuan penelitian menunjukkan bahwa responden yang memiliki perilaku asertif kategori kurang disebabkan oleh ketidakmampuan perawat dalam menerapkan komunikasi asertif secara optimal saat berinteraksi dengan pasien. Perawat yang kurang asertif cenderung belum mampu menyampaikan informasi maupun tindakan keperawatan secara tegas, jelas, dan konsisten, namun tetap disertai dengan sikap ramah, empatik, dan menghormati perasaan pasien. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan persepsi negatif pada pasien, sehingga pasien merasa diabaikan atau kurang dihargai secara emosional selama proses pelayanan keperawatan.

Menurut teori yang dikemukakan oleh (Al-hawaiti et al., 2025) asertivitas dalam pelayanan kesehatan merupakan kemampuan tenaga kesehatan untuk bersikap tegas sekaligus menghormati pasien. Perilaku asertif yang tidak disertai dengan sikap ramah dan komunikasi nonverbal yang positif, seperti senyuman, kontak mata, dan nada bicara yang lembut, dapat membuat pasien merasa diabaikan secara emosional. Oleh karena itu, komunikasi verbal dan nonverbal yang efektif sangat penting dalam menciptakan hubungan pelayanan yang positif dan meningkatkan kenyamanan pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Marseniaty et al., 2022) mengenai hubungan perilaku asertif perawat dengan kepuasan pasien, ditemukan bahwa pasien mengeluhkan tingkat kepuasan yang rendah akibat perilaku perawat yang kurang menunjukkan sikap asertif, seperti kurang ramah, kurang berkomunikasi, serta minimnya ekspresi senyum saat melakukan tindakan keperawatan. Penelitian tersebut juga mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi perilaku asertif perawat, antara lain kurangnya pelatihan, kelelahan, dan stres dalam bekerja.

Selain itu, temuan ini didukung oleh penelitian (Sasmita et al., 2020) mengenai perilaku asertif perawat di tempat kerja, yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai perilaku asertif perawat masih tergolong kurang. Hal ini tercermin dari pernyataan sebagian pasien yang menyebutkan bahwa perawat tidak selalu menunjukkan sikap empatik, seperti menjaga ekspresi wajah ketika menghadapi kondisi pasien yang kurang nyaman. Pasien menyatakan bahwa perawat jarang mengungkapkan ketidaksukaan secara langsung kepada pasien, namun sering memberikan pujian ketika pasien berhasil melakukan tindakan yang mendukung peningkatan kesehatannya, (Elasari et al., 2023).

2. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa sebagian besar memiliki kualitas pelayanan yang positif dengan jumlah 42 responden menunjukkan bahwa sebagian besar menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori positif, yaitu sebanyak 32 responden (76,2%). Sementara itu, perawat dengan kualitas pelayanan dalam kategori negatif berjumlah 10 responden (23,8%).

Peneliti berasumsi berdasarkan dari temuan penelitian menunjukkan bahwa responden yang memiliki perawat dengan kualitas pelayanan dalam kategori negatif disebabkan oleh kurang optimalnya kemampuan komunikasi perawat, rendahnya empati, serta sikap keramahan yang belum konsisten dalam memberikan pelayanan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pasien merasa kurang didengarkan, tidak nyaman, dan pada akhirnya merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan keperawatan seharusnya tercermin dari kemampuan perawat dalam melakukan komunikasi yang efektif, menunjukkan sikap peduli, serta mengembangkan keterampilan interpersonal yang berorientasi pada pasien, termasuk penerapan empati dalam setiap interaksi.

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Wardanengsih et al., 2021) perawat yang mampu memberikan pelayanan dengan penuh perhatian serta membangun kepercayaan dan rasa aman pada pasien akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien. Selain itu, kondisi

tersebut juga dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja perawat. Sebaliknya, kurangnya perhatian dalam pelayanan keperawatan dapat menyebabkan pasien merasa tidak diperhatikan, menurunkan tingkat kepercayaan terhadap perawat, serta berdampak pada penurunan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan keperawatan perlu terus dilakukan melalui pengawasan, evaluasi, dan pelatihan yang berkelanjutan agar seluruh dimensi kualitas pelayanan dapat terpenuhi secara optimal.

Selain itu, temuan ini didukung oleh penelitian (Hidayah & Ashar, 2020) menyatakan bahwa pengalaman kerja perawat dalam menghadapi pasien maupun berinteraksi dengan rekan sejawat berpengaruh terhadap perilaku asertif dalam pelayanan keperawatan. Pengalaman yang dimiliki individu dapat membentuk cara perawat berperilaku dan berkomunikasi secara asertif. Perilaku asertif merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien, di mana perilaku asertif yang kurang baik dapat mendorong pasien untuk mencari alternatif pelayanan kesehatan lainnya (Pane et al., 2022). Selain itu, perilaku asertif yang ditunjukkan oleh perawat dapat menciptakan suasana komunikasi yang terbuka dan efektif, sehingga pasien merasa lebih mampu menyampaikan keinginan, pikiran, perasaan, serta emosi secara jujur, jelas, dan sopan (Purnomo et al., 2022).

Perilaku asertif merupakan kemampuan yang harus dimiliki perawat dalam pelayanan keperawatan untuk mengekspresikan perasaan dan pendapat secara jujur, tepat, serta bertanggung jawab tanpa melanggar hak orang lain. Perilaku asertif mencakup aspek verbal, seperti kemampuan berkomunikasi secara sopan, menerima kritik, dan mengungkapkan perasaan, serta aspek nonverbal, yang meliputi kontak mata, mimik wajah, gerakan tubuh, dan sikap tubuh saat berinteraksi dengan pasien, (Pane et al., 2022).

3. Hubungan Perilaku Asertif Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan

Hasil analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* antara variabel perilaku asertif perawat dan kualitas pelayanan keperawatan didapatkan *p-value* = 0,001 dimana *p-value* < 0,05. Maka hipotesis alternatif (H_a) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku asertif perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit TK III Dr. Shindu Trisno.

Peneliti berasumsi berdasarkan dari temuan penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara perilaku asertif perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa perilaku asertif merupakan faktor penting dalam menentukan mutu pelayanan yang

diberikan kepada pasien. Perawat yang mampu menerapkan perilaku asertif secara optimal cenderung lebih efektif dalam berkomunikasi, menyampaikan informasi secara jelas dan tegas, serta tetap menunjukkan sikap empatik dan menghargai pasien. Kondisi ini dapat meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan keperawatan. Sebaliknya, perilaku asertif yang kurang dapat menyebabkan terjadinya miskomunikasi, rendahnya keterlibatan pasien dalam proses perawatan, serta menurunnya persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Sejalan dengan oleh penelitian (Mutakin et al., 2025) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi asertif perawat dan tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan saat ini menjadi isu global seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang prima dan bermutu tinggi, yang harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam konteks tersebut, perawat diharapkan mampu menunjukkan kontribusi profesional secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Peningkatan mutu keperawatan tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan di organisasi tempat perawat bekerja, tetapi juga bermuara pada peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Perilaku asertif diperlukan karena memungkinkan terjadinya komunikasi yang terbuka, dewasa, dan langsung, sehingga perasaan dapat disampaikan dengan jelas serta meningkatkan harga diri. Perilaku ini juga lebih efektif dalam membangun hubungan interpersonal dibandingkan perilaku pasif atau agresif, (Larasati, 2019). Hubungan perawat dan pasien yang terlalu berorientasi pada aspek teknis tanpa komunikasi yang memadai dapat menimbulkan kesenjangan antara harapan pasien dan persepsi perawat terhadap kebutuhan pasien. Kurangnya pemberian informasi, seperti mengenai obat, tujuan, dan tindakan keperawatan, dapat meningkatkan kecemasan pasien dan berdampak pada penurunan kepuasan selama masa perawatan, (Hasjum et al., 2023).

Selain itu, temuan ini didukung oleh penelitian (Marseniaty et al., 2022) mengenai hubungan sikap asertif perawat dalam memberikan pelayanan terhadap kualitas pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik terhadap sikap asertif perawat dan menyatakan merasa puas, meskipun masih terdapat responden yang menyatakan kurang puas. Selain itu, sebagian responden menilai sikap asertif perawat masih kurang baik, namun tetap menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Temuan tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sikap asertif perawat dalam

memberikan pelayanan dan kualitas pelayanan keperawatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku asertif perawat dan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit TK III Dr. Sindhu Trisno.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-hawaiti, M. R., Sharif, L., & Elsayes, H. (2025). Assertiveness in Nursing : A Systematic Review of Its Role and Impact in Healthcare Settings. *Nursing Reports*, 15(102), 1–20. <https://doi.org/10.3390/nursrep15030102>
- Elasari, Y., Brinka, B., Agustriyani, F., & Wahyudi1, D. A. (2023). Hubungan Psychosocial Care Perawat dengan Kecemasan Pasien di Ruang Rawat Inap Dewasa RSUD Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung. *Journal of Nursing Invention*, 4(2), 70–79. <https://doi.org/10.33859/jni.v4i2>
- Hasjum, H. J. P., Haskas, Y., & Sabil, F. A. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien. *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 3(6), 176–183. doi.org/10.34305/6cwys863
- Hidayah, N., & Ashar, M. U. (2020). Manajemen Konflik Pelayanan Kesehatan. In Makassar: Alauddin University Press. <http://ebooks.uin-alauddin.ac.id/>
- Larasati, R. I. (2019). Latihan “ Pesan Aku (I Message) ”: Sebuah Praktek Baik untuk Meningkatkan Keterampilan Berkomunikasi Asertif dan Etis Peserta Didik. *Jurnal of Counseling and Personal Development*, 1(2), 1–8.
- Marseniaty, Haskas, Y., & Kadrianti, E. (2022). Hubungan Sikap Asertif Perawat dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 1(5), 690–695.
- Mutakin, I. A., Basri, B., & Makiyah, A. (2025). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap rumah sakit. *Journal of Nursing Practice and Education*, 6(01), 52–59. doi.org/10.34305/6cwys863
- Pane, J. P., Derang, I., & Telaumbanua, N. (2022). Gambaran Perilaku Asertif Perawat dalam Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 4(4), 1193–1198.
- Purnomo, L., Saputri, S. Dela, Mintarsih, S., & Wijayanti. (2022). Hubungan Perilaku Asertif Perawat Dengan Mutu Pelayanan Pada Pasien. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(2), 83–89.
- Sasmita, F. N., Dwiana, D., & Parera, G. (2020). Hubungan Perilaku Asertif Perawat dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 121–130.
- Sipatu, L., Dg.Patompom, M. F., & Supetran, I. W. (2021). Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Anutapura Palu. *Lentora Nursing Journal*, 2(1), 20–24.

- Tribowo. (2024). Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Adiluwih. *Universitas Muhammadiyah Semarang*. <http://repository.unimus.ac.id/id/eprint/4646%0A>
- Wardanengsih, E., Hasnidar, & Lisna. (2021). Hubungan Sikap Asertif Perawat dengan Penerapan Prinsip Autraumatic Care pada Anak. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 16(2), 67–72.
- WHO. (2025). *Quality health services*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Widiasari, Handiyani, H., & Novieastari, E. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. doi: 10.7454/jki.v22i1.615