

“Hubungan Sikap Asertif Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Arofah RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri”

ABSTRAK

Wijayanto, Rizky Ongky, Hubungan sikap asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Arofah RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri, Skripsi Mahasiswa S1 Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan Bpk. Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes Abdul Rokhman, S.Kep, Ns M.Kep

Sikap asertif sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien sebagai suatu tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara sikap asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Arofah RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode survey analitik dengan pendekatan *cross sectional* Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 206 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariate dengan *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji *chi square test* didapatkan *p value* 0,001, *p value* <0,05, sehingga H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti sikap asertif perawat mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Sikap asertif perawat yang baik didalam melaksanakan asuhan keperawatan dalam memberikan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Sikap Asertif, Kepuasan Pasien.

1. PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan secara umum mengacu pada *customer focused quality* yaitu pelayanan yang berfokus terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berdampak pada tuntutan masyarakat pada pelayanan kesehatan. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Pelayanan keperawatan yang bermutu akan menentukan citra baik sebuah rumah sakit. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima akan menceritakan kepada saudara, tetangga, teman dan kerabat lainnya (Nursalam, 2014).

Penelitian Rosenstein (2015), dengan responden sebagian pasien yang sedang menjalani rawat inap disalah satu rumah sakit di AS (Amerika Serikat), sejumlah 150 pasien ditemukan bahwa sekitar 65% pasien memberikan persepsi negatif terhadap pelayanan perawat di rumah sakit dan 53% pasien mengatakan puas dengan pelayanan perawat dan sisanya mengatakan tidak puas. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016).

Sikap positif petugas terhadap pasien akan sangat menentukan interaksi positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat (Morika, 2016). Hasil penelitian (Handayani, Ali, & Mahyudin, 2018), berdasarkan hasil Uji *chisquare* didapatkan nilai signifikan yaitu 0,024 ($p < 0,05$) yaitu terdapat hubungan antara komunikasi asertif pada pelaksanaan orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Ruang Arofah RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri dari hasil observasi awal pada tgl 01 - 10 Oktober 2022 terhadap 10 pasien rawat inap di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri menyatakan sangat puas sebanyak 2 orang (20%), cukup puas sebanyak 6 orang (60%), dan kurang puas sebanyak 2 orang (20%) dengan memberikan pertanyaan tentang kenyamanan pelayanan hubungan pasien dengan petugas kesehatan dan biaya pelayanan kesehatan. Kemudian dari data tersebut masih banyak informasi bahwa keluhan utama terhadap pelayanan perawat yang tidak mau berkomunikasi dengan pasien, kurang perhatian terhadap pasien dan tidak ramah pada pasien. Ketidaksesuaian harapan dan ekspektasi serta realita yang diperoleh ini menunjukkan bahwa rumah sakit sebagai sahabat masyarakat belum maksimal menghadirkan mutu pelayanan yang baik pada pasiennya dan sesuai hasil wawancara yang peneliti lakukan (09 Oktober 2022) dengan pasien Rawat Inap di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri terkait dengan kepuasan pasien, terdapat beberapa hal yang menjadi fenomena pokok yang menarik untuk diteliti, dimana beberapa pasien yang menjalani rawat inap merasa pelayanan yang diterima dari pihak rumah sakit tidak sesuai dengan harapan pasien karena menurut pasien terutama pada pasien dengan asuransi dari pemerintah (BPJS) pelayanan akan berbeda

dengan pasien yang membayar mandiri. Namun, di sisi lain perawat sebagai ujung tombak pelayanan berupaya memberikan yang terbaik bagi pasien dengan komunikasi yang dimiliki. Namun terkadang ada yang tidak bisa menerima secara baik sehingga akan timbul sikap yang berbeda. Meskipun pada dasarnya perawat memiliki kode etik bekerja namun, pemberian pelayanan adalah tugas utama dan melakukannya dengan salah satu sikap asertif karena tuntutan pekerjaan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Hubungan Sikap Asertif Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Arofah RSM Ahmad Dahlan”**.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode survey analitik dengan pendekatan *cross sectional* yaitu untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor dengan efek dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (Notoatmodjo, 2012). Desain studi *cross sectional* diharapkan dapat memberikan gambaran sekilas tentang populasi studi serta keterkaitan antara variabel-variabel yang akan diteliti. yang berhubungan antara sikap asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Arofah RSM Ahmad Dahlan Kediri

Hasil Penelitian

Analisis univariat yaitu suatu analisis yang digunakan dalam melakukan distribusi frekuensi pada setiap variabel penelitian yaitu sikap asertif perawat dan tingkat kepuasan pasien

1. Sikap Asertif

Tabel 4.3

**Distribusi Frekuensi Sikap Asertif
Perawat di Ruang Arofah RS
Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota
Kediri Tahun 2023**

Sikap Asertif	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	N
	Puas		Tidak Puas			
	N	%	N	%		
Baik	95	59,4	65	40,6	100%	160
Tidak Baik	15	32,6	31	67,4	100%	46
Jumlah	110	53,4	96	46,6	100%	206

Variabel	N	%
Sikap Asertif perawat		
Baik (≥ 30)	160	77,7
Tidak Baik (< 30)	46	22,3
Jumlah	206	100

Berdasarkan pada tabel 4.3 penelitian di Ruang Arofah RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri Tahun 2023 menyatakan bahwa dari 206 responden didapatkan sikap asertif baik yaitu 160 responden (77,7 %) dan sikap asertif tidak baik yaitu 46 responden (22,3 %).

Hasil analisis hubungan sikap asertif perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Arofah RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri dapat dilihat pada tabel 4.4

Tabel 4.4
Hubungan Sikap Asertif Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di

**Ruang Arofah Muhammadiyah Ahmad
Dahlan Kota Kediri tahun 2023**

Berdasarkan tabel 4.4 hasil penelitian menunjukkan bahwa di Ruang Arofah RS Muhammadiyah Kota Kediri tahun 2023 didapatkan bahwa dari 160 responden dengan tingkat kepuasan pasien dengan sikap asertif baik yaitu 95 responden (59,4%) dan ketidakpuasan pasien dengan sikap asertif tidak baik yaitu 65 responden (40,6 %). Sedangkan dari 46 responden dengan dengan tingkat kepuasan pasien dengan sikap asertif tidak baik yaitu 15 responden (32,6 %) dan ketidakpuasan pasien dengan sikap asertif tidak baik yaitu 31 responden (67,4 %). Hasil analisis *chi square test* hubungan sikap asertif perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Arofah RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri dapat dilihat pada tabel 4.5

Tabel 4.5
Uji Chi Square Test Hubungan Sikap Asertif Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri Tahun 2023

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	10.286 ^a	1	0.001		
Continuity Correction ^b	9.239	1	0.002		
Likelihood Ratio	10.389	1	0.001		
Fisher's Exact Test				0.001	0.001
Linear by Linear Association	10.236	1	0.001		
Jumlah	206				

Berdasarkan tabel 4.5 Berdasarkan hasil uji *chi square test* didapatkan p Value 0,001, p value $< \alpha$ 0,05, sehingga H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti sikap asertif perawat mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai *p value* = 0,001 ($\leq 0,05$).

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Ruang Arofah RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini 206 orang. Responden akan mengisi kuesioner yang telah dipersiapkan oleh peneliti. Pada saat pelaksanaan penelitian peneliti memberikan lembar penjelasan penelitian dan lembar persetujuan (*informed consent*) yang ditandatangani oleh responden yang menyetujui dan mengerti pelaksanaan penelitian yang disampaikan oleh peneliti dan memberikan kesediaanya untuk menjadi sampel.

Sikap Asertif Perawat di Ruang Arofah RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri

Berdasarkan hasil penelitian di Ruang Arofah RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri Tahun 2023 menyatakan bahwa dari 206 responden didapatkan sikap asertif baik yaitu 160 responden (81,6 %) dan sikap asertif tidak baik yaitu 46 responden (22,3 %). Berdasarkan hasil penelitian ada yang asertif baik dan ada juga yang tidak baik, hal ini dapat disebabkan karena sikap asertif perawat merupakan suatu perilaku yang mempunyai rasa berani dalam menyampaikan kejujuran juga keterbukaan didalam menyampaikan mengenai kebutuhannya, perasaannya, dan juga pikirannya dengan tidak melukai perasaan orang lain dengan disampaikan dengan baik. Sikap asertif didalam menghadapi suatu permasalahan dapat diatasi dengan tetap berpikir objektif juga berpikir secara

keterbukaan dengan mendahulukan apa yang harus dilakukan dan diselesaikan secara baik. Seseorang yang mempunyai sikap asertif dapat mengurangi adanya resiko yang dapat merugikan juga dibutuhkan didalam melakukan interaksi positif kepada pasien. Selanjutnya RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri merupakan salah satu RS swasta yang masih baru dimana hal ini juga berkaitan dengan standar nasional akreditasi rumah sakit (SNARS).

Hasil penelitian (Hernanto & Izza, 2019), menunjukkan bahwa responden mempunyai sikap asertif yang baik yaitu 16 orang (60 %). Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki sikap asertif yang baik didalam melaksanakan asuhan keperawatan dalam memberikan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan teori (Simamora, 2012), sikap asertif merupakan suatu perilaku dalam mengkomunikasikan apa yang diinginkan, dirasakan dan dipikirkan kepada orang lain namun dengan tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan orang lain. Penerapan sikap asertif dapat meningkatkan kinerja perawat dan dapat meningkatkan mutu pelayanan yang ada di rumah sakit. perawat dalam memberikan pelayanan dituntut untuk berperilaku asertif, sikap asertif adalah suatu kemampuan dengan secara menyakinkan dan nyaman mengekspresikan pikiran dan perasaan diri dengan tetap menghargai hak orang lain. Pendidikan dapat mempengaruhi sikap seseorang dalam memberikan pelayanan kesehatan maka makin tinggi pendidikan seorang pelayanan yang di berikan akan semakin baik. Oleh sebab itu peningkatan mutu pendidikan perawat di Rumah Sakit.

Berdasarkan asumsi peneliti, seorang perawat hendaknya didalam pelayanannya harus mempunyai sikap asertif yang baik sebagai suatu perwujudan didalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga pasien merasa puas terhadap

pelayanan di rumah sakit juga perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan tetap menghargai pasien.

Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Arofah RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri

Berdasarkan hasil penelitian di Ruang Arofah RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri tahun 2023 menyatakan bahwa dari 206 responden didapatkan yang mengalami tingkat kepuasan pasien yaitu 110 responden (57,3%) menyatakan puas dan yang tidak kepuasan pasien yaitu 96 responden (46,6 %) menyatakan tidak puas. Hal ini dapat disebabkan karena tingkat kepuasan pasien didalam memberikan pelayanan kepada pasien yang diharapkannya dengan memperoleh yang sesuai dengan pengharapan dan keinginan pasien pada pelayanan yang didapatkannya. Seorang pasien apabila mendapatkan pelayanan dirumah sakit tidak sesuai dengan harapannya sehingga dapat menimbulkan perasaan kecewa pasien sehingga dapat mempengaruhi rasa kepuasan pasien terhadap rumah sakit tersebut dan juga apabila pasien mendapatkan pelayanan yang baik mengenai pelayanan rumah sakit sehingga tingkat kepuasan pasien baik dan juga dapat merekomendasikan hasil dari pelayanan yng diterima.

Berdasarkan teori (Muninjaya, 2012), Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuai tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien akan sangat

menentukan interaksi positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat

Berdasarkan teori (Laksono & Rosyiatul Husna, 2015), Komunikasi yang Asertif dapat mempengaruhi upaya-upaya yang dilakukan oleh Rumah Sakit akan lebih bermakna jika menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Rumah Sakit sebagai lembaga usaha akan berkembang dengan cepat jika menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan, kepuasan dan kesetiaan pasien sebagai pengguna layanan Rumah Sakit adalah adalah unsur pokok atau dasar diantara kepuasan pasien. Kualitas jasa harus berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pasien. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan adalah baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pasien maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Sehingga dibutuhkan sikap perawat yang asertif agar pasien setidaknya merasakan puas.

Berdasarkan hasil penelitian di Ruang Arofah RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri yaitu Kepuasan pasien diterntukan oleh harapan pasien sedangkn ketidakpuasan pasien timbul bila hasil yang diperoleh pelayanan kesehatan tidak memenuhi harapan, ketidakpuasan masyarakat terhadap harapan mendapat pelayanan yang baik dari perawat tidak sesuai dengan kenyataan yang diharapkan oleh pasien.

Hubungan Sikap Asertif Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di

Ruang Arofah RSM Amad Dahlan Kota Kediri

Hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Arofah RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri tahun 2023 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis sikap asertif mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai $p\text{ value} = 0,001 (\leq 0,05)$. Hasil penelitian Laksono (2015), menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi asertif terhadap kepuasan pasien yaitu diperoleh nilai $p\text{ value} 0,018 (< 0,05)$.

Berdasarkan teori (Nasir, 2011), sikap yang baik akan meningkatkan hubungan profesional antara perawat dan tim kesehatan. Selain itu, sikap yang baik juga akan bermanfaat bagi pengembangan model keperawatan professional. Sikap asertif untuk meningkatkan keselamatan pasien, meningkatkan kejelasan *job deskripsi* dan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit maka perlu adanya peningkatan kemampuan sikap asertif oleh perawat dan seluruh tatanan di rumah sakit dengan cara mengikuti pelatihan mengenai sikap asertif guna meningkatkan mutu pelayanan yang ada di rumah sakit.

Berdasarkan teori (Indri T. Handayani et al., 2018), seorang perawat harus bersikap asertif dalam menyampaikan pertanyaan yang tepat dan membuat suara mereka didengar. Kepuasan pasien adalah perasaan pasien setelah menerima pelayanan di rumah sakit dari fasilitas, sarana, prasarana serta yang sesuai dengan keinginan dan harapan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Rendahnya suatu pelayanan rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Ruang Arofah RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri,

sikap asertif dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Peran sikap asertif didalam rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat berkaitan dengan kepuasan pasien yang memperoleh perawatan di suatu rumah sakit tersebut. Hal ini disebabkan dipengaruhi oleh sikap asertif perawat yang mencakup komunikasi perawat, keramahan petugas kesehatan, informasi yang didapatkan, fasilitas atau sarana kesehatan yang didapatkan sebagai hal penting didalam meningkatkan pelayanan pasien dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Arofah RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri tahun 2023 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis sikap asertif mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai $p\text{ value} = 0,001 (\leq 0,05)$. Hasil penelitian Laksono (2015), menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi asertif terhadap kepuasan pasien yaitu diperoleh nilai $p\text{ value} 0,018 (< 0,05)$.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Ruang Arofah RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri, sikap asertif dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Peran sikap asertif didalam rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat berkaitan dengan kepuasan pasien yang memperoleh perawatan di suatu rumah sakit tersebut. Hal ini disebabkan dipengaruhi oleh sikap asertif perawat yang mencakup komunikasi perawat, keramahan petugas kesehatan, informasi yang didapatkan, fasilitas atau sarana kesehatan yang didapatkan sebagai hal penting didalam meningkatkan pelayanan pasien dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Saran

Diharapkan bagi Universitas Muhammadiyah Lamongan dapat menambah referensi mengenai hubungan sikap asertif terhadap tingkat kepuasan pasien sebagai tambahan bacaan pada mahasiswa. Diharapkan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri dapat meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit dan meningkatkan pengetahuan mengenai sikap asertif terhadap pasien yang datang berkunjung ke Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Abidin, Z. (2011). Pengaruh pelatihan resiliensi terhadap perilaku asertif pada remaja. *Jurnal Pamarator, Volume 4*(No 2), 129–136.
- Azwar S. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Budiyono, A. (2012). Sikap Asertif Dan Peran Keluarga Terhadap Anak. *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi, 6*(1), 6–13. <https://doi.org/10.24090/komunika.v6i1.344>
- Dayakisni, N. dan T. (2013). *Perilaku Asertif dan Kecenderungan Menjadi Korban Bullying. 01*(01), 172–178.
- Gunarsa, Y. S. D. & S. D. G. (2012). *Psikologi Untuk Keluarga*. Jakarta: Libri.
- Hafizurrachman, H., Trisnantoro, L., & Bachtiar, A. (2011). Kesehatan dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Tangerang. *Kesmas: National Public Health Journal, 6*(2), 59. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v6i2.107>
- Handayani, indri T., Ali, M., & Mahyudin. (2018). Hubungan Komunikasi Asertif Perawat Pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Soedjarwo Bhyangkara Pontianak. *New England Journal of Medicine, 372*(2), 2499–2508. <https://doi.org/10.1056/nejmoa1407279>
- Handayani, M., & Nurman, H. (2019). Hubungan Komunikasi Asertif Perawat dengan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan, 53*(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Hernanto, F. F., & Izza, E. L. (2019). Hubungan Sikap Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wilayah Sidoarjo. *Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan, 02*(31), 48–54.
- Kemenkes RI. (2018). Profil Kesehatan Indonesia 2017. Jakarta, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Laksono, D. A., & Rosyiatul Husna, A. (2015). Komunikasi Asertif Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal the Sun, 2*(2).
- Lestari, M. M. W. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Indonesia, 4*(1).
- M. Arifki Zainaro, Dewi Kusumaningsih, K. (2019). *Hubungan Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur. 1*(2655–2728).
- Mamik. (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya: Prins Media.
- Morika, H. (2016). Hubungan Sikap Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Lubuk Basung. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika, 8*(2), 1–8.
- Muninjaya. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta, EGC.

Nasir. (2011). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta, Selemba Medika.

Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan Edisi Revisi*. Jakarta,