

DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/2trik8hkn15>

## Hubungan Perilaku Asertif Perawat Dalam Membina Hubungan Intrapersonal di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi

Romauli Pakpahan

Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Efarina

### ABSTRAK

Asertivitas adalah suatu kemampuan untuk mengkomunikasikan apa yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan kepada orang lain namun dengan tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan pihak lain. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan pengetahuan dengan perilaku asertif perawat dalam membina hubungan interpersonal. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasiPopulasi dalam penelitian adalah seluruh perawat ruang rawat inap yang berjumlah 41 orang di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan populasi atau total sampling. Penelitian ini dilakukan dari bulan Mei s/d Juni 2014, di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. Pengolahan data, dengan tahap kegiatan sebagai berikut: *Editing, Tabulating, Processing, Cleaning*, Analisa Data. Hasil penelitian menunjukkan uji korelasi melalui analisa Pearson didapat hasil bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan perilaku asertif perawat dalam membina hubungan interpersonal di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi.

**Kata kunci:** perawat; perilaku asertif; hubungan interpersonal

### PENDAHULUAN

Asertivitas adalah suatu kemampuan untuk mengkomunikasikan apa yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan kepada orang lain namun dengan tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan pihak lain. Dalam bersikap asertif, seseorang dituntut untuk jujur terhadap dirinya dan jujur pula dalam mengekspresikan perasaan, pendapat dan kebutuhan secara proporsional, tanpa ada maksud untuk memanipulasi, memanfaatkan ataupun merugikan pihak lain (Rini, 2001). Jadi, perilaku asertif sendiri adalah kemampuan berkomunikasi, khususnya saat terjadi konflik interpersonal.

Pada penelitian ini, yang bertujuan mengidentifikasi *Hubungan antara Persepsi Perawat tentang Hubungan Interpersonal Perawat Dokter dengan Stress Kerja Perawat* yang dilakukan Hartono, dkk, (2005), diperoleh hasil bahwa hubungan interpersonal yang baik, akan menurunkan stress kerja pada seorang perawat. Oleh karena itu, perlunya dibina hubungan interpersonal yang baik oleh profesi perawat karena sangat bermanfaat bagi perawat itu sendiri dalam menghindari stress dan demi keberlangsungan hubungan interpersonal.

Berdasarkan studi literatur di atas, diambil kesimpulan bahwa perilaku asertif adalah perilaku yang sangat dianjurkan dalam membina hubungan interpersonal, bermanfaat dalam manajemen konflik saat bekerja sehingga terhindar dari stress. Belum pernahnya dilakukan penelitian mengenai perilaku asertif di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi, menjadi alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengidentifikasi seberapa pengetahuan perawat tentang perilaku asertif, dan apakah pengetahuan tentang perilaku asertif tersebut akan berpengaruh pada perawat untuk berperilaku asertif saat membina hubungan interpersonal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pengetahuan dengan perilaku asertif perawat dalam membina hubungan interpersonal di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi.

### METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasiPopulasi dalam penelitian adalah seluruh perawat ruang rawat inap yang berjumlah 41 orang di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan populasi atau total sampling. Penelitian ini dilakukan dari bulan Mei s/d Juni 2014, di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. Pengolahan data, dengan tahap kegiatan sebagai berikut: *editing, tabulating, processing, cleaning*, analisis data. Data dianalisis dengan uji korelasi Pearson.

### HASIL

Pada tabel 1 berikut disajikan karakteristik demografi. Karakteristik demografi hanya untuk melengkapi data responden perawat. Pada data demografi tidak dilakukan analisis pengaruhnya terhadap pengetahuan maupun perilaku asertif yang menjadi masalah penelitian. Mayoritas karakteristik perawat ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi yang diperoleh adalah sebagai berikut: berdasarkan tediensi sentral, sebaran usia memiliki modus pada usia 32 tahun ( $n = 5$ ; 12,2%), median = 30 tahun, mayoritas perempuan ( $n = 37$ ; 90,2%), dengan pengalaman kerja < 5 tahun ( $n = 23$ ; 56,1%), berlatar belakang pendidikan DIII ( $n = 36$ ; 87,8%) dan sebanyak 30 orang (73,2%) belum pernah mengikuti seminar yang membahas masalah komunikasi.

Tabel 1. Distribusi karakteristik perawat ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi

Karakteristik	Frekuensi	Persen (%)
Umur	Max = 49	1 2,4
	Min = 22	2 4,9
	Mode = 32	5 12,2
	Tidak bersedia menjawab	12 29,3
Jenis Kelamin	Laki-laki	4 9,8
	Perempuan	37 90,2
Pengalaman Kerja	< 5 tahun	23 56,1
	≥ 5 tahun	18 43,9
Pendidikan	SPK	2 4,9
	DIII	36 87,8
	S1 Keperawatan	3 7,3
Mengikuti Seminar Komunikasi	Pernah	11 26,8
	Tidak pernah	30 73,2

Tabel 2. Distribusi pengetahuan tentang perilaku asertif di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi

No	Pernyataan	Perawat mengetahui tentang ....	Perawat tidak mengetahui tentang ...
1	Perilaku asertif hanya dapat dilihat dari komunikasi verbal	10 (24%)	31 (76%)
2	Berbicara dengan nada berbisik adalah bentuk komunikasi asertif	17 (41%)	24 (59%)
3	Perilaku asertif terlihat ketika seseorang berbicara dengan cepat	24 (58%)	17 (42%)
4	Memandang selain lawan bicara adalah perilaku asertif	18 (44%)	23 (56%)
5	Asertif merupakan kejujuran yaitu ekspresi wajah sesuai dengan apa yang diucapkan	33 (80%)	8 (20%)
6	Bahasa tubuh berupa kedua tangan di pinggang saat memberi perintah adalah perilaku asertif	22 (54)	19 (46%)
7	Berbicara dengan jarak sangat dekat dan membuat orang lain "risih" adalah perilaku asertif	15 (37%)	26 (63%)
8	Asertif berarti dapat mengatakan "tidak" kepada keinginan orang lain	26 (63%)	15 (37%)
9	Menunjukkan sikap bahwa kita "tidak menyukai sesuatu" adalah perilaku asertif	23 (56%)	15 (37%)
10	Menghindari diri dari meminta pertolongan orang lain adalah hal yang asertif	25 (61%)	16 (39%)
11	Contoh yang nyata dari perilaku asertif adalah menagih janji orang lain kepada anda	18 (44%)	23 (56%)
12	Mengatakan "saya kecewa pada anda" adalah bentuk komunikasi asertif	27 (66%)	14 (34%)
13	Mengutamakan hak orang lain dengan mengabaikan hak pribadi adalah bentuk perilaku asertif	15 (37%)	26 (63%)
14	Asertif berarti mengabaikan apa yang menjadi hak anda	23 (56%)	18 (44%)
15	Melakukan kebiasaan yang selalu mengabaikan hak pribadi adalah bentuk perilaku asertif	17 (41%)	24 (59%)
16	Asertif suatu cara komunikasi yang bertujuan untuk membuat orang lain senang	11 (27%)	30 (73%)
17	Asertif cara komunikasi yang dapat memuaskan perasaan si komunikasi (si pembicara)	28 (68%)	13 (32%)
18	Orang yang asertif dapat menerima kritikan orang lain	32 (78%)	9 (22%)
19	Asertif cara diri untuk memuaskan keinginan orang lain	18 (44%)	23 (56%)
20	Mencari solusi dari permasalahan yang ada adalah asertif	29 (71%)	12 (29%)
21	Asertif merupakan komunikasi yang tujuannya membuat orang lain menyukai kita dengan mengabaikan hak kita	25 (61%)	16 (39%)
22	Asertif merupakan bentuk pengabaian perasaan diri pribadi	19 (46%)	22 (54%)
23	Asertif berarti menerima konsekuensi dari apa yang telah diungkapkan	32 (78%)	9 (22%)

Pengetahuan mengenai perilaku asertif pada 41 perawat, mayoritas dalam kategori cukup yaitu sebanyak 28 perawat (68,3%). Pada tabel 2 ditunjukkan distribusi antara perawat yang mengetahui unsur-unsur asertif maupun prinsip asertif, dengan perawat yang tidak mengetahui dari 23 daftar pertanyaan di kolom paling kiri.

Pada pertanyaan nomor 5 adalah pertanyaan yang mayoritas perawat ( $n = 33$ ) mengetahui bahwa perilaku asertif adalah perilaku yang jujur, yaitu ekspresi wajah sesuai dengan apa yang diucapkan, yaitu sebanyak 33 perawat (80,5%), mengetahui hal ini dengan baik. Begitu juga nomor 23, mayoritas perawat juga memahami dengan baik bahwa perilaku asertif berarti siap menerima konsekuensi dari apa yang telah diucapkan, yaitu sebanyak 32 atau 78% perawat. Sedangkan pada nomor 1, mayoritas perawat lebih banyak yang tidak mengetahui (31 perawat atau 75,6%), bahwa asertif dapat dilihat dari komunikasi verbal dan nonverbal. Pada nomor 16, mayoritas perawat 30 orang (73,2%) juga tidak memahami bahwa asertif tujuannya bukan untuk

membuat orang lain senang. Ini semua adalah beberapa item penting mengenai asertif, dan perawat yang memahami maupun yang belum memahami sama-sama cukup besar jumlahnya.

Distribusi pengetahuan perawat pada tabel 2 disederhanakan menjadi data kategorikal dalam bentuk data ordinal dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase seperti tabel 3.

Tabel 3. Distribusi pengetahuan perawat tentang perilaku asertif di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi

Kategori Pengetahuan	Frekuensi	Persen (%)
Baik	6	14,6
Cukup	28	68,3
Kurang	7	17,1

Perilaku asertif perawat dalam membina hubungan interpersonal akan dijelaskan pada tabel berikut. Pada nomor 6 tabel berikut ini, diidentifikasi sebanyak 26 orang dapat berperilaku asertif, yaitu tersebar pada perawat yang menjawab sangat sesuai dengan Anda sebanyak ( $n = 2$  orang; 4,9%) dan yang menjawab sesuai dengan Anda ( $n = 24$  orang; 58,5%). Selanjutnya pada nomor 14 terlihat sebanyak 34 responden juga dapat berperilaku asertif yaitu tersebar pada perawat yang menjawab Sangat Sesuai dengan Anda ( $n = 21$ ; 51,2%) dan sesuai dengan Anda ( $n = 13$ ; 31,7%). Pada nomor 16 dan 14 sudah terlihat mayoritas perawat dapat berperilaku asertif. Tetapi, ada juga item yang menunjukkan beberapa perawat yang tidak berperilaku asertif cukup banyak, sebagai contoh pada nomor 5 sebanyak 24 perawat memperhatikan gerak-gerik tangan dan gerakan badan lawan bicara dengan seksama, mulai dari awal hingga akhir percakapan. Hal ini mengindikasikan, perawat tidak mampu menjaga kontak mata secukupnya saat berinteraksi karena hanya sibuk memperhatikan gerakan tubuh lawan bicaranya selama percakapan berlangsung daripada gerakan atau mimik wajah lawan bicaranya.

Tabel 4. Distribusi perilaku asertif perawat dalam membina hubungan interpersonal di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi

No	Kondisi saat membina hubungan interpersonal	SS	S	TS	STS
1	Saya akan melakukan penekanan suara (mengeraskan suara) pada hal-hal yang penting	10 (24%)	10 (24%)	10 (24%)	11 (28%)
2	Saya akan berbicara dengan pelan-pelan saja jika perlu berbisik pada siapapun	3 (7%)	8 (20%)	19 (46%)	11 (27%)
3	Saya berbicara dengan menggunakan jeda / penghentian	8 (19%)	13 (52%)	9 (22%)	11 (27%)
4	Saya akan menjaga kontak mata seperlunya dengan lawan bicara saya	5 (12%)	20 (49%)	12 (29%)	4 (10%)
5	Saya memperhatikan gerak-gerik tangan dan gerakan badan lawan bicara saya dengan seksama mulai dari awal – akhir percakapan	9 (22%)	15 (37%)	10 (24%)	7 (17%)
6	Saya akan berminim wayah biasa saja (tidak senyum dan tidak marah), jika saya tidak berminat dengan suatu isi percakapan	2 (5%)	24 (58%)	11 (27%)	4 (10%)
7	Saya menggunakan tangan untuk menekankan pembicaraan	4 (10%)	15 (37%)	17 (41%)	5 (12%)
8	Saya keberatan jika harus berbicara dengan jarak lebih dari setengah meter	8 (20%)	8 (20%)	19 (46%)	6 (14%)
9	Saya dapat menolak keinginan pasien yang bersifat pribadi	12 (29%)	16 (39%)	9 (22%)	4 (10%)
10	Saya dapat menolak permintaan dokter, jika bertentangan dengan fungsi advokat saya dalam kode etik keperawatan	15 (37%)	13 (32%)	8 (19%)	5 (12%)
11	Saya akan mengambil keputusan yang menurut saya benar meskipun beresiko	11 (27%)	16 (39%)	9 (22%)	5 (12%)
12	Saya menghargai orang lain dengan cara melakukan sesuatu sesuai pendapatnya (baik negatif maupun positif)	15 (37%)	15 (37%)	6 (14%)	5 (12%)
13	Saya takut membebani orang lain jika meminta pertolongan kepadanya	7 (17%)	14 (34%)	14 (34%)	6 (15%)
14	Saya meminta bantuan karu maupun rekan perawat untuk hal-hal yang kurang mampu saya lakukan sendiri di ruangan	21 (51%)	13 (32%)	5 (12%)	2 (5%)
15	Saya segan menanyakan hal yang masih tidak saya pahami, terkait instruksi/hasil kolaborasi dengan dokter yang kurang jelas	7 (17%)	7 (17%)	17 (42%)	10 (24%)
16	Saya membangunkan rekan yang ketiduran yang satu shif malam dengan saya, saat akan memantau pasien	18 (44%)	13 (32%)	6 (14%)	2 (5%)
17	Saya mengatakan “kekesalan saya” pada rekan yang selalu terlambat datang saat pergantian shift	13 (32%)	17 (41%)	9 (22%)	2 (5%)
18	Jika teman-teman menjauhi saya, saya membiarkan mereka tanpa menanyakan apa kesalahan saya pada mereka	6 (15%)	5 (12%)	20 (49%)	10 (24%)

Keterangan: SS = Sangat Sesuai dengan Anda; TS = Tidak Sesuai dengan Anda; STS = Sangat Tidak Sesuai dengan Anda; S = Sesuai dengan Anda

Distribusi perilaku asertif perawat di atas akan disederhanakan ke dalam data kategorikal berbentuk ordinal dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase pada tabel 5 berikut ini.

Tabel 5. Distribusi perilaku asertif perawat dalam membina hubungan interpersonal di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi 2014 (n = 41)

Kategori Perilaku Asertif	Frekuensi	Persen (%)
Baik	4	9,8
Cukup	35	85,4
Kurang	2	4,9

Uji korelasi *Pearson* dilakukan secara komputerisasi, dan memberikan hasil nilai p sebesar 0,350. Angka ini lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Hal ini diinterpretasikan bahwa  $H_0$  gagal ditolak, yang artinya tidak ada hubungan antara pengetahuan dengan perilaku asertif perawat dalam membina hubungan interpersonal di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. Tetapi, ini bukan berarti tidak ada hubungan sama sekali, karena angka koefisien korelasi yang diperoleh adalah 0,062 yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi sangat tidak signifikan. Artinya, hubungan yang ada sangat lemah, hubungan tersebut bertanda positif artinya semakin besar pengetahuan seseorang tentang perilaku asertif maka semakin baik perilaku asertifnya. Hasil uji korelasi *Pearson* yang telah dilakukan disajikan pada tabel 6.

Tabel 7. Hubungan pengetahuan dan perilaku asertif perawat dalam membina hubungan interpersonal di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi

Hasil Korelasi		Pengetahuan Asertif	Perilaku Asertif
Pengetahuan Asertif	Koefisien Korelasi Sig. (1-arah) N	1.000 .41	.062 .350 .41
Perilaku Asertif	Koefisien Korelasi Sig. (1-arah) N	.062 .350 .41	1.000 .41

## PEMBAHASAN

### Pengetahuan Perawat tentang Perilaku Asertif dalam Membina Hubungan Interpersonal

Pengetahuan perawat tentang perilaku asertif, yang telah dibahas sebelumnya menunjukkan bahwa 7 orang memiliki pengetahuan yang rendah, 6 orang dengan pengetahuan asertif yang baik, sedangkan sisanya sebanyak 28 orang dalam kategori pengetahuan sedang. Sebanyak 75,6% atau 31 perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi ternyata tidak memahami bahwa perilaku asertif tidak hanya merupakan perilaku verbal, tetapi juga nonverbal. Jumlah ini cukup besar, dapat disimpulkan lebih banyak yang tidak mengetahui daripada yang mengetahui. Selain itu, mayoritas perawat (24 orang atau 58,5%) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi, berasumsi bahwa berbisik adalah perilaku asertif.

Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi pada umumnya memiliki pemahaman yang benar bahwa perilaku asertif adalah bentuk perilaku yang bertanggungjawab atas keadaan emosi pribadi, dan bukan menyalahkan atau memojokkan orang lain. Pemahaman perawat tentang hal ini dapat terlihat pada nomor 12 yaitu sebanyak 27 perawat mengetahui bahwa mengatakan saya kecewa pada Anda, adalah salah satu bentuk komunikasi asertif.

### Perilaku Asertif Perawat dalam Membina Hubungan Interpersonal

Pada pembahasan perilaku asertif perawat ini kita telah mengetahui sebelumnya bahwa sebanyak 4 orang perawat dapat berperilaku asertif, 35 perawat dapat dikatakan berperilaku asertif sedang, sedangkan sisanya 2 perawat kurang baik dalam berperilaku asertif.

Perilaku dapat terlihat saat seseorang membina hubungan interpersonal. Dalam hal ini, perilaku asertif perawat dapat terlihat saat perawat membina hubungan interpersonal dengan pasien, dokter, sesama perawat, dan lain-lain. Sebagai contoh pada item nomor 10 dan 15 membahas hubungan interpersonal antara perawat-dokter. Ternyata, sebanyak 13 perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi tidak dapat berperilaku asertif yaitu menolak permintaan dokter, apabila permintaan tersebut dalam keadaan bertentangan dengan fungsi advokat seorang perawat.

Sedangkan pada nomor 15, sebanyak (34,2%) atau 14 perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi belum dapat bersikap aseratif karena tidak dapat mengajukan haknya, terbelenggu oleh perasaan segan, yang bukan termasuk perilaku aseratif.

### **Hubungan Pengetahuan dan Perilaku Asertif Perawat dalam Membina Hubungan Interpersonal**

Berdasarkan uji korelasi disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan perilaku asertif perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi.

Meskipun pengetahuan perawat tentang asertif mayoritas dalam kategori cukup dan perilaku asertif perawat dalam kategori sedang, tetapi frekuensi perawat yang memiliki pengetahuan rendah tentang asertif lebih banyak (7 perawat) dibanding dengan perawat yang berperilaku asertifnya kurang baik yaitu 2 perawat. Ini mengindikasikan bahwa 7 orang perawat yang pengetahuannya tentang asertif rendah, belum tentu perilaku asertifnya kurang baik, karena perawat yang berperilaku asertifnya kurang baik hanya 2 perawat bukan 7 orang perawat. Selain itu, jika dilihat skor total tiap responden perawat antara skor pengetahuan dengan perilakunya yang terlihat adalah perawat yang pengetahuannya rendah, memiliki perilaku asertif yang cukup atau malah baik, sedangkan perawat yang memiliki pengetahuan sedang memiliki perilaku asertif yang kurang baik, sedang dan baik dan pada perawat yang pengetahuannya baik, malah memiliki perilaku asertif yang sedang, bukan perilaku asertif kategori baik.

### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan perilaku asertif perawat dalam membina hubungan interpersonal di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Abraham, C & Eamon S. (1997). Psikologi Sosial untuk Perawat. Jakarta: EGC.
2. Azwar, S. (1997). Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
3. Calhoun, J. F & Acocella, J.R. (1995). Psikologi tentang Penyesuaian dan Hubungan Kemanusiaan. Ed. 3. Semarang: IKIP Semarang Press.
4. De Janasz, S.C, Dowd, K.O and Schneider, B.Z. (2002). Interpersonal Skills in Organization. New York: McGraw-Hill. dapat diakses di [http://www.uin-suka.info/joomlakusuka/ctsd/webctsd/keterampilan\\_interpersonal.html](http://www.uin-suka.info/joomlakusuka/ctsd/webctsd/keterampilan_interpersonal.html).
5. Goleman, D. (2001). Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
6. Gunarsi, Y.S.D. (2001). Azas-azas Psikologi: Keluarga Idaman. BPK Gunung Mulia. dapat diakses di <http://www.sabda.org/publikasi/e-konsel/019/>
7. Hadi, S. (2004). Metodologi Research. Yogyakarta: Andi.
8. Hartono, dkk. (2005). Hubungan antara Persepsi Perawat tentang Hubungan Interpersonal Perawat – Dokter dengan Stres Kerja Perawat. dapat diakses di <http://i-lib.ugm.ac.id/jurnal/jurnal.php?jrnlid=1265>
9. Hastiarni, H. (2004). Perbedaan Tingkah Laku Asertif antara Budaya Jawa dan Budaya Batak. Solo: Unika Atma Jaya. dapat diakses di <http://lib.atmajaya.ac.id/default.aspx?tabID=61&src=k&id=77956>
10. Herawani, dkk. (2001). Pendidikan Kesehatan dalam Keperawatan. Jakarta: EGC.
11. Kristianingsih, R. (2008). Hubungan antara Perilaku Asertif dengan Stres Kerja pada Perawat di Rumah Sakit Umum Magetan dan Rumah Sakit Griya Husada Madiun. dapat diakses di <http://www.widyamandala.ac.id/data/abstrakskripsi/psikologi/71400009.pdf>.
12. Liaw, P. (2007). Komunikasi Berdasarkan Sifat Dasar Manusia – Asertif. [ponijan@central.net.id](mailto:ponijan@central.net.id). dapat diakses di <http://www.andriewongso.com>.
13. Lindeke & Sieckert. (2005). Nursing – Physician Workplace Collaboration. dapat diakses di [www.nursing.world](http://www.nursing.world).
14. Mitraariset. (2008). Asertivitas. dapat diakses di <http://mitraariset.blogspot.com/2008/10/asertivitas.html>.
15. Monica. E.L.La. (1998). Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan Pendekatan berdasarkan Pengalaman. Jakarta: EGC.
16. Notoatmodjo, S. (2003). Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
17. Notoatmodjo, S. (2005). Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi. Jakarta: Rineka Cipta.