

HUBUNGAN PERILAKU ASERTIF PERAWAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG SERUNI RSUD DR. M. YUNUS BENGKULU

Fatima Nuraini Sasmita¹, Dian Dwiana², Getha Parera³

Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKES Tri Mandiri Sakti Bengkulu
nurainisasmita24@gmail.com¹, dian_dwiananers@yahoo.co.id²

ABSTRACT

Patient satisfaction is one form of hospital service quality where the better the service provided to patients, the better the quality of service at the hospital. One way to increase patient satisfaction is by assertive communication. This study aims to study the relationship of nurses' assertive behavior in providing nursing services with the level of patient satisfaction in Seruni Room Dr. M. Yunus Bengkulu. The design used in this study is an analytic survey design that uses a cross sectional study design. The population in this study were all inpatients in Seruni Room Dr. M. Yunus Bengkulu on 24 June-19 July 2019. Sampling in this study used accidental sampling technique that is sampling that happened to be available at the time of the study as many as 50 people. Data collection in this study used primary data obtained from interviews and questionnaires to inpatients in Seruni Room Dr. M. Yunus Bengkulu. Data analysis was performed univariately and bivariately. The results obtained, Of the 50 respondents found that most of the patients (44.0%) said that nurses' assertive behavior was not good and the majority of patients (56.0%) said that nurses' assertive behavior was good, Of the 50 respondents found some patients (50.0%) said they were not satisfied with the service and some patients (50.0%) said they were satisfied with the service, There is a relationship between nurses' assertive behavior in providing nursing services with the level of patient satisfaction in Seruni Room Dr. M. Yunus Bengkulu, with medium relationship category. It is expected that nurses can improve their skills in service to patients by communicating assertively to provide a service that can make patients feel comfortable

Keywords: Nurse's Assertive Behavior, Patient Satisfaction Level

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu bentuk mutu pelayanan rumah sakit dimana semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan di rumah sakit. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien yaitu dengan komunikasi secara asertif. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari hubungan perilaku asertif perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain survey analitik yang menggunakan rancangan penelitian cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu pada 24 Juni-19 Juli 2019. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang kebetulan tersedia pada waktu penelitian sebanyak 50 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari wawancara dan penyebaran kuesioner kepada pasien rawat inap di ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian didapatkan dari 50 responden didapatkan hampir sebagian pasien (44,0%) mengatakan perilaku asertif perawat kurang baik dan sebagian besar pasien (56,0%) mengatakan perilaku asertif perawat baik, dari 50 responden didapatkan sebagian pasien

(50,0%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan dan sebagian pasien (50,0%) mengatakan puas dengan pelayanan, Ada hubungan perilaku asertif perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu, dengan kategori hubungan sedang. Diharapkan kepada perawat untuk dapat meningkatkan keterampilan dalam pelayanan kepada pasien dengan melakukan komunikasi secara asertif untuk memberikan suatu pelayanan yang dapat membuat pasien merasa nyaman

Kata Kunci : Perilaku Asertif Perawat, Tingkat Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

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

Menurut Adismito (2012), bahwa 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. Semakin baik pelayanan rumah sakit, maka semakin dapat meningkatkan kepuasan pasien. 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 (Indarjati, 2014).

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*) (Imbalo, 2012). 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.

Di dalam jasa pelayanan kesehatan kepuasan pasien merupakan aspek yang paling menonjol dalam tingkat operasional pelayanan kesehatan. Adapun upaya yang harus dilakukan dalam kepuasan pasien yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berasal dari sudut rumah sakit tetapi harus pula dari sudut pandang

pasien. Maka salah satu cara yang harus juga diterapkan adalah dengan memberikan suatu pelayanan yang dapat memberikan dan membuat pasien merasa nyaman, dan perawat sebagai peran utama juga harus bisa memberikan asuhan keperawatannya dengan baik salah satunya yaitu dengan perilaku asertif (Suratmi, 2013)

Berdasarkan survey awal didapatkan di ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu, di ruang seruni terdapat 21 orang perawat. Berdasarkan buku register ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu didapatkan jumlah kunjungan pasien di Ruang Seruni pada bulan November 2018 sebanyak 289 orang. Pada bulan Desember 2018 sebanyak 314 orang dan pada bulan Januari 2019 sebanyak 293 orang

Berdasarkan hasil survey awal peneliti di ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu pada 10 orang responden, didapat data yang menyatakan kepuasan pasien terhadap sikap pemberi pelayanan khususnya perawat adalah sebagai berikut; 4 responden menyatakan puas, pasien yang menyatakan puas banyak disebabkan oleh faktor ketegasan dari perawat, sedangkan 6 responden menyatakan kurang puas, dikarenakan sebagian perawat ruangan yang tidak membiasakan berkomunikasi secara asertif pada pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menetapkan perumusan masalah penelitian yaitu “adakah

hubungan perilaku asertif perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu”.

METODE

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain *survey analitik* yang menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu pada 24 Juni-19 Juli 2019. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang kebetulan tersedia pada waktu penelitian sebanyak 50 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari wawancara dan penyebaran kuesioner kepada pasien rawat inap di ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat

HASIL

Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang variabel independen (perilaku asertif perawat) dan variabel dependen (tingkat kepuasan pasien) di Ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. Didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Gambaran perilaku asertif perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan di Ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu

No	Perilaku Asertif Perawat	f	%
1	Kurang Baik	22	44,0
2	Baik	28	56,0
	Jumlah	50	100,0

Berdasarkan tabel 1 diatas, tampak bahwa dari 50 responden didapatkan hampir sebagian pasien (44,0%) mengatakan

perilaku asertif perawat kurang baik dan sebagian besar pasien (56,0%) mengatakan perilaku asertif perawat baik.

Tabel 2. Gambaran tingkat kepuasan pasien di Ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu

No	Tingkat Kepuasan Pasien	f	%
1	Kurang Puas	25	50,0
2	Puas	25	50,0
Jumlah		50	100,0

Berdasarkan tabel 2 diatas, tampak bahwa dari 50 responden didapatkan sebagian pasien (50,0%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan dan sebagian pasien (50,0%) mengatakan puas dengan pelayanan.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk melihat hubungan antara variabel independen (perilaku asertif perawat) dan variabel dependen (tingkat kepuasan pasien) di Ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu.

Tabel 3. Hubungan perilaku asertif perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu

Perilaku Asertif Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		χ^2	P	C	OR
	Kurang Puas		Puas		f	%				
	f	%	f	%						
Kurang Baik	15	68,2	7	31,8	22	100	3,977	0,046	0,307	3,857
Baik	10	35,7	18	64,3	28	100				
Total	25	50,0	25	50,0	50	100				

Berdasarkan tabulasi silang antara perilaku asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien diatas menunjukkan dari 22 orang yang menyatakan perilaku asertif perawat kurang baik terdapat sebagian besar pasien (68,2%) mengatakan kurang puas terhadap pelayanan dan hampir sebagian pasien (31,8%) mengatakan puas dengan pelayanan. Dari 28 orang menyatakan perilaku asertif perawat baik terdapat hampir sebagian pasien (35,7%) mengatakan kurang puas terhadap pelayanan dan sebagian besar pasien (64,3%) mengatakan puas dengan pelayanan.

Hasil uji statistik *Continuity Correction* diperoleh nilai $\chi^2=3,977$ dengan $p = 0,046 < 0,05$ 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 Ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu.

Hasil uji *Contingency Coefficient* didapat nilai $C=0,307$ dengan $P=0,001 < 0,05$ berarti signifikan. Nilai C tersebut dibandingkan dengan nilai $C_{max} = 0,707$. Jadi nilai $\frac{C}{C_{max}} = \frac{0,307}{0,707} = 0,434$ karena nilai ini terletak dalam interval 0,4-0,59 maka kategori hubungan sedang.

Hasil uji *Risk Estimate* didapatkan nilai $OR=3,857$ artinya responden yang menyatakan perilaku asertif perawat kurang baik lebih beresiko kurang puas terhadap pelayanan 3,8 kali lebih besar dibandingkan dengan responden yang menyatakan perilaku asertif perawat baik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tampak bahwa dari 50 responden didapatkan hampir sebagian pasien (44,0%) mengatakan perilaku asertif perawat kurang baik dan sebagian besar pasien (56,0%) mengatakan perilaku asertif perawat baik. Kondisi ini menunjukkan masih banyaknya pasien yang mengeluh kalau perilaku asertif perawatnya kurang baik dengan alasan cara penyambutannya yang kurang ramah, saat melakukan tindakan kurang berkomunikasi serta kurang senyum.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang lebih rendah dibandingkan dengan menurut hasil penelitian Purba (2016) yang meneliti tentang gambaran perilaku asertif perawat dalam pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Lubuk Pakam Tahun 2015. Disimpulkan bahwa perilaku asertif perawat yang berada di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Lubuk Pakam hampir seluruh (82,5%) dalam kategori baik dan sebagian kecil (17,5%) dalam kategori cukup.

Menurut Iriani (2013), perilaku asertif adalah orang yang mengekspresikan perasaan dengan sungguh-sungguh, menyatakan tentang kebenaran. Mereka tidak menghina, mengancam ataupun meremehkan orang lain. Orang asertif mampu menyatakan perasaan dan pikirannya dengan tepat dan jujur tanpa memaksakannya kepada orang lain

Dari hasil penelitian didapatkan hampir sebagian pasien (44,0%) mengatakan perilaku asertif perawat kurang baik hal ini dapat dibuktikan dari hasil kuesioner bahwa sebagian besar pasien (58%) mengatakan perawat tidak pernah bersikap menyenangkan (sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya), sebagian besar pasien (54%) mengatakan perawat tidak pernah melakukan pendekatan kepada pasien, sebagian besar pasien (52%) mengatakan perawat tidak

pernah berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi pasien dan sebagian besar pasien (52%) mengatakan perawat tidak pernah mudah saat ditemui. Kondisi ini mengambarkan bahwa sebagian responden menyatakan bahwa perawat di ruang seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu bekerja sebagaimana apa yang ditugaskan saja tanpa menjalin kedekatan dengan pasien secara terapeutik, serta hanya melakukan tugas yang diorderkan saja oleh dokter maupun tenaga kesehatan lain dalam melakukan perawatan terhadap pasien.

Perilaku asertif yang kurang baik dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya pendidikan perawat yang mayoritas adalah lulusan DIII sebanyak 11 orang dan lulusan S1 keperawatan sebanyak 7 dan lulusan profesi ners hanya 3 orang sehingga perawat masih banyak yang belum menerapkan perilaku asertif saat memberikan pelayanan. Selain itu didapatkan perawat di ruangan seruni mayoritas perawat hanya mengikuti pelatihan BTCLT, ATCLS dan perawatan luka. Sehingga keterampilan perawat hanya berfokus kepada pengembangan keterampilan tindakan saja dan belum ada yang mengikuti pelatihan tentang pelayanan dirumah sakit.

Dari hasil penelitian didapatkan sebagian besar pasien (56,0%) mengatakan perilaku asertif perawat baik. hal ini dapat dibuktikan dari penyebaran kuesioner yang mendapatkan bahwa hampir sebagian pasien (48%) mengatakan perawat tidak pernah memalingkan wajah dari pasien saat aroma pasien kurang enak, hampir sebagian pasien (46%) mengatakan perawat tidak pernah mengatakan pada pasien bila perawat tidak suka pada pasien, hampir sebagian pasien (34%) mengatakan perawat sering memberikan pujian bila pasien berhasil melakukan sesuatu yang diharapkan untuk meningkatkan kesehatannya dan hampir sebagian pasien (36%) mengatakan

perawat tidak pernah berbicara dengan pasien menggunakan bisikan agar tidak terdengar oleh pasien lain.

Berdasarkan hasil tersebut maka menurut peneliti perawat adalah profesi yang sifat pekerjaannya selalu berada dalam situasi yang menyangkut hubungan antarmanusia, terjadi proses interaksi serta saling mempengaruhi dan dapat memberikan dampak terhadap tiap-tiap individu yang bersangkutan. Dalam melaksanakan praktik keperawatan, seorang perawat harus mengambil keputusan dalam pelayanan keperawatan klien, berdasarkan pertimbangan dan kemampuan penalaran ilmiah dan penalaran etika. Perawat juga meyakini bahwa klien mempunyai harga diri, martabat, dan otonomi, dan integritas perawat harus dipertahankan dalam memberikan pelayanan/asuhan keperawatan maka perlu bagi perawat untuk memiliki keterampilan dalam berperilaku secara asertif kepada pasien untuk menciptakan suasana hubungan yang nyaman antara perawat dan pasien dalam koridor komunikasi yang sifatnya profesional atau terapeutik.

Berdasarkan hasil penelitian, tampak bahwa dari 50 responden didapatkan sebagian pasien (50,0%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan dan sebagian pasien (50,0%) mengatakan puas dengan pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan hasil penelitian menurut Nugrahaningsih (2016), yang meneliti tentang hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Bangsal Pavilliun RSUD Salatiga Tahun 2015, disimpulkan bahwa sebagian besar responden (79,90%) menyatakan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian pasien (50,0%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan. Hal ini dibuktikan dari

kuesioner bahwa hampir sebagian pasien (26%) mengatakan sangat tidak setuju jika pada saat memerlukan bantuan perawat/staf rumah sakit, mereka memberikan pelayanan dengan segera, hampir sebagian pasien (34%) mengatakan sangat setuju jika rumah sakit kurang dapat dipercaya dalam menangani masalah pasien, hampir sebagian pasien (36%) pasien mengatakan sangat setuju jika perhatian perawat atau staf rumah sakit sangat kurang bila ada keluhan dari pasien dan hampir sebagian pasien (32%) mengatakan sangat setuju jika kepedulian perawat atau staf rumah sakit sangat kurang bila ada keluhan dari pasien.

Selain itu didapatkan sebagian pasien (50,0%) mengatakan puas dengan pelayanan. Hal ini dibuktikan dari kuesioner didapatkan bahwa hampir sebagian pasien (28%) mengatakan sangat setuju jika pelayanan pada rumah sakit ini sesuai dengan yang diharapkan, hampir sebagian pasien (26%) mengatakan sangat setuju jika Pada saat pertama kali dirawat dirumah sakit pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, hampir sebagian pasien (26%) mengatakan sangat setuju selama dirawat diberikan informasi secara lengkap dan jelas tentang kondisi kesehatan pasien dan sebagian kecil pasien 22% pasien mengatakan sangat setuju jika perawat atau staf rumah sakit selalu siap dan bertanggung jawab terhadap perkembangan kesehatan pasien.

Menurut Imbalo (2012), pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh-nya 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*).

Berdasarkan tabulasi silang antara perilaku asertif perawat dengan tingkat kepuasan pasien diatas menunjukkan dari 22 orang yang menyatakan perilaku asertif perawat kurang baik terdapat sebagian besar pasien (68,2%) mengatakan kurang puas terhadap pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa sikap seorang petugas dalam pelayanan kesehatan sangat berperan penting dalam kepuasan pasien saat dirawat di rumah sakit, jika perilaku asertif perawat kurang baik maka akan menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien sehingga akan berdampak pada kepuasan pasien yang rendah pula. Perilaku asertif kurang baik pada perawat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya pendidikan perawat yang mayoritas masih dengan pendidikan DIII keperawatan, lama bekerja < 1 tahun yang masih minim dengan pengalamam dalam pelayanan keperawatan, usia < 30 tahun yang tergolong masih muda dan mampu menunjukkan kematangan jiwa, belum mampu berpikir rasional dan kurang memiliki rasa tanggung jawab.

Menurut Rangkuti, (2012) kesenjangan terjadi apabila pelanggan mempersepsikan pelayanan yang di terima lebih tinggi dari pada *desired servise* atau lebih rendah dari pada *adequate service* kepentingan pelanggan tersebut. Dengan demikian, pelanggan dapat merasakan sangat puas atau, sebaliknya sangat kecewa

Selain itu dari 22 orang yang menyatakan perilaku asertif perawat kurang baik terdapat hampir sebagian pasien (31,8%) mengatakan puas dengan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien bukan hanya berpatokan pada perawat saja, namun masih banyak aspek lagi yang mempengaruhi kepuasan pasien. Seperti pada penelitian didapatkan bahwa 2 orang mengatakan cukup puas dengan pelayanan karena rumah sakit dan ruangan memberikan informasi tentang

keadaan pasien sesuai dengan kebutuhan pasien dan keluarga. 3 orang mengatakan merasa puas dengan pelayanan rumah sakit karena memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan ditempatkan sesuai dengan haknya sebagaimana yang tertera dalam kelas perawatan menurut (JKN) Jaminan Kesehatan Nasional. 2 orang mengatakan merasa puas dengan pelayanan kesehatan karena ketersediaan sarana dan prasarana di ruangan yang sesuai dengan harapan sehingga serta adanya kemudahan dalam proses administrasi sehingga pasein lebih udah dan cepat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Menurut Puguh (2013) bahwa dapat dikatakan kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari perilaku petugas pelayanan kesehatan dan bagaimana cara berkomunikasi dari pelayanan kesehatan tersebut, namun juga ditentukan oleh banyak faktor antara lain seperti mutu informasi yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu, serta fasilitas pelayanan yang memadai, sehingga pemenuhan harapan/kebutuhan pasien dapat terpenuhi.

Dari 28 orang menyatakan perilaku asertif perawat baik terdapat hampir sebagian pasien (35,7%) mengatakan kurang puas terhadap pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa perilaku asertif perawat saja bukanlah penjamin terhadap kepuasan pasien, melain kan masih terdapat banyak faktor seperti pada penelitian didapatkan bahwa 4 orang mengatakan kurang puas karena tidak mendapatkan pelayanan ruangan sesuai dengan haknya menurut kelas Jaminan Kesehatan Soasial (JKN) yaitu tidak ditempatkan sesuai dengan kelas perawatan, hal ini dikarenakan pada saat pasien dirawat ruangan sedang penuh sehingga pasien sementara waktu dipindahkan di ruang bangsal. Selain itu didapatkan 3 orang mengatakan kurang puas dengan pelayanan karena kondisi ruangan yang terlalu padat, sehingga

pasien merasa kurang nyaman saat menjalani perawatan. Didapatkan 3 orang yang mengatakan kurang puas karena pernah mendapatkan pelayanan di rumah sakit lain sebelumnya sehingga jika dibandingkan dengan rumah sakit sebelumnya pasien merasa kurang puas.

Hasil ini sejalan dengan Rangkuti (2012), yang menyebutkan bahwa perasaan yang dialami oleh seseorang atau penerima jasa pelayanan dengan harapan sesuai yang diinginkan merupakan wujud dari kepuasan seseorang. Seseorang yang kepuasan akan membandingkan kinerja yang pernah dirasakan. Penerima jasa yang merasakan kepuasannya terhadap kinerja yang diharapkannya akan memberitahukan perasaan yang di rasakan kepada orang lain sehingga penilaian pemberi jasa akan dinilai baik.

Dari 28 orang menyatakan perilaku asertif perawat baik terdapat sebagian besar pasien (64,3%) mengatakan puas dengan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa dengan perilaku asertif yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien kearah yang lebih baik lagi. Dilihat dari segi komunikasi, jika perawat dalam memberikan asuhan keperawatan menyampaikan masalah yang diderita pasien tentang penyakit yang dialami pasien dengan komunikasi yang baik, maka akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien, karena pasien akan merasa harga dirinya dihargai dalam proses perawatan. Dalam memberikan informasi kesehatan kepada pasien perawat harus menjelaskan tentang informasi yang selengkapnya terkait dengan masalah kesehatan pasien. Oleh karena itu seorang perawat harus mampu bersikap asertif pada saat melakukan pelayanan keperawatan.

Menurut Suratmi (2014) seorang perawat dapat menghargai perasaan dan pendapat pihak lain tanpa perlu mengadopsi pemikiran orang lain. Kita mendengarkan harapan dan keinginan pihak lain terutama pasien yang

menyampaikan keluhan atau meminta bantuan atau pertimbangan dalam hal perawatan dan kemudian seorang perawat memutuskan untuk membantunya, menyetujuinya atau tidak. Jadi dengan cara asertif maka kedua belah pihak yang berkomunikasi merasa nyaman, tidak ada yang merasa disakiti hatinya dan tidak ada pula yang merasa ingin menyakiti lawan bicaranya. Sehingga tercipta saling pengertian yang memudahkan pengambilan keputusan dan dirasakan adil bagi semua pihak..

Hasil uji statistik *Continuity Correction* diperoleh hubungan perilaku asertif perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. Hasil penelitian ini sejalan dengan Seveny (2015), bahwa interaksi antara perawat dan pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien diperlukan suatu komunikasi yang efektif. Jika perawat dalam memberikan asuhan keperawatan menyampaikan masalah yang diderita pasien tentang penyakitnya yang dialami pasien dengan komunikasi yang baik, maka akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien, karena pasien akan merasa harga dirinya dihargai dalam proses keperawatan. Dalam memberikan informasi kesehatan kepada pasien, perawat harus menjelaskan tentang informasi yang selengkapnya terkait dengan masalah kesehatan pasien, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan sehingga kualitas pelayanan kesehatan semakin meningkat.

Hasil uji *Contingency Coefficient* didapat kategori hubungan sedang. Terdapat kategori hubungan sedang menunjukkan bahwa perilaku asertif bukanlah faktor utama yang berhubungan dengan kepuasan pasien, artinya masih terdapat faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien seperti menurut penelitian Oroh (2015) yang melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang

berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan Tahun 2014, disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dan lama hari rawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan tahun 2014

Menurut Puguh (2013), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu faktor karakteristik produk, faktor harga, faktor pelayanan, faktor lokasi, faktor fasilitas, faktor image, faktor desain visual, faktor suasana, faktor komunikasi.

Hasil uji *Risk Estimate* didapatkan responden yang menyatakan perilaku asertif perawat kurang baik lebih beresiko kurang puas terhadap pelayanan 3,8 kali lebih besar dibandingkan dengan responden yang menyatakan perilaku asertif perawat baik. Hasil ini sejalan dengan Suratmi (2014) jika perawat kurang memberikan pelayanan yang baik dan kurang memuaskan bagi pasien, tentu suatu jasa pelayanan kesehatan akan sepi dari pelangganya dan dipandang kurang baik di masyarakat. Sebaliknya jika perawat dalam aplikasinya memberikan suatu pelayanan yang baik dan memuaskan, tentunya suatu jasa pelayanan kesehatan akan banyak diminati oleh para pelangganya. Dan akan menjadi sebuah jasa pelayanan yang terpuji baik dalam masyarakat pada umumnya.

Menurut Monica (2013), perilaku asertif diperlukan sedikitnya jika dilihat dari dua sudut pandang yaitu menunjukkan komunikasi yang terbuka, dewasa, dan langsung yang memungkinkan orang lain untuk melihat dan mengetahui perasaan seseorang, serta meningkatkan harga diri. Merupakan cara yang tidak terlalu mahal untuk menciptakan hubungan antar-pribadi yang efektif daripada perilaku pasif atau agresif. Hubungan perawat dengan pasien yang selalu berorientasi pada aspek

teknikal akan menimbulkan kesenjangan antara harapan pasien tentang persepsi perawat tentang kebutuhan pasien berdasarkan pengkajian yang telah mereka lakukan. Penyebab kesenjangan harapan pasien dan tenaga kesehatan adalah kurangnya komunikasi kepada pasien misalnya informasi tentang obat yang dikonsumsi, informasi tujuan, dan tindakan yang dilakukan. Kekurangan informasi menyebabkan pasien menjadi tegang dan cemas selama masa perawatan sehingga mempengaruhi kepuasaannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian hubungan perilaku asertif perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu, maka dapat disimpulkan bahwa: Hampir sebagian pasien (44,0%) mengatakan perilaku asertif perawat kurang baik dan sebagian besar pasien (56,0%) mengatakan perilaku asertif perawat baik, sebagian pasien (50,0%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan dan sebagian pasien (50,0%) mengatakan puas dengan pelayanan, Ada hubungan perilaku asertif perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Seruni RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu, dengan kategori hubungan sedang.

DAFTAR PUSTAKA

- Imbalo, 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Indarjati. E, 2014. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN R.I
- Monica, E. 2013. *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan : Pendekatan Berdasarkan Pengalaman*. Jakarta EGC

- Oroh, M. E. 2015. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan Tahun 2014*. Diakses pada tanggal 13 Agustus 2019, dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5220/4734>
- Puguh, S. 2013. *Hubungan perilaku asertif perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Teratai RSUD Dr. soegiri Lamongan*. Diakses pada tanggal 8 Januari 2019, dari <https://stikesmuhla.ac.id/wp-content/uploads/journalsurya/noXVIII/91-99-Jurnal-Suratmi.pdf>
- Purba, K. P. 2016. *Gambaran Perilaku Asertif Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Lubuk Pakam Tahun 2015*. Diakses pada tanggal 13 Agustus 2019, dari <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/8711/1/21101119.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rangkuti, 2013. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Unuversitas Indonesia.
- Seveny, H. 2015. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Sinar Harapan
- Suratmi, 2014. *Hubungan perilaku asertif perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Teratai RSUD Dr. soegiri Lamongan*. Diakses pada tanggal 8 Januari 2019, dari <https://stikesmuhla.ac.id/wp-content/uploads/journalsurya/noXVIII/91-99-Jurnal-Suratmi.pdf>