



HUBUNGAN PERILAKU ASERTIF PERAWAT DENGAN MUTU PELAYANAN PADA PASIEN

Luluk Purnomo¹, Sheli Dela Saputri², Sri Mintarsih³, Wijayanti⁴

¹ Prodi S1 Keperawatan/Fakultas Ilmu Kesehatan, ITS PKU Muhammadiyah Surakarta

² Prodi D3 Keperawatan/Fakultas Ilmu Kesehatan, ITS PKU Muhammadiyah Surakarta

³ Prodi S1 Keperawatan/Fakultas Ilmu Kesehatan, ITS PKU Muhammadiyah Surakarta

⁴ Prodi S1 Keperawatan/Fakultas Ilmu Kesehatan, ITS PKU Muhammadiyah Surakarta

Abstrak

Latar Belakang : Masih banyak kasus ditemukan dengan keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang masih kurang, dokter datang terlambat, perawat kurang peduli pada keluhan pasien, sehingga pasien merasa mutu pelayanannya tidak sesuai, oleh karena itu pasien akan mencari tempat pelayanan kesehatan yang lebih baik. Perilaku asertif merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit.

Tujuan : menganalisa hubungan perilaku asertif perawat dengan mutu pelayanan pada pasien.

Metode Penelitian: Metode penelitian menggunakan quasi experimental dengan rancangan penelitian cross-sectional design. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan 37 responden. Instrumen penelitian menggunakan alat ukur instrumen perilaku asertif perawat Liesmangku Langit dengan 12 pertanyaan dan instrumen mutu pelayanan keperawatan pada pasien Nurul dan Anisa dengan 25 pertanyaan. Uji Normalitas menggunakan Shapiro-Wilk dan Analisa data Chi-Square.

Hasil Penelitian : Hasil uji Shapiro-Wilk pada perilaku asertif yaitu 0,364 dan mutu pelayanan yaitu 0,145. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji Chi-Square, diperoleh perilaku asertif dan mutu pelayanan dengan p value = 0,031 dimana $<0,05$.

Kesimpulan : Ada hubungan antara perilaku asertif perawat dengan mutu pelayanan keperawatan.

Kata Kunci: Perilaku asertif, mutu pelayanan keperawatan

Abstract

Background : There are still many cases found with patient complaints about health services that are still lacking, doctors arrive late, nurses are less concerned about patient complaints, so patients feel the quality of service is not appropriate, therefore patients will look for better health care places. Assertive behavior is one of the efforts made to improve the quality of service in the hospital.

Purpose : To analyze the relationship of the nurse's assertive behavior with the quality of service in patients

Research Methods : Research methods use quasi experimental with cross-sectional design research design. Sampling used purposive sampling with 37 respondents. The research instrument uses the assertive behavior instrument liesmangku Langit with 12 questions and the quality instrument of nursing services in Nurul and Anisa patients with 25 questions. Normality Test using Shapiro-Wilk and Chi-Square data analysis.

Results : Shapiro-Wilk's test results on assertive behavior were 0.364 and service quality was 0.145. The results of the hypothesis test using the Chi-Square test, obtained assertive behavior and service quality with p value = 0.031 where <0.05 .

Conclusion : *There is a relationship between the assertive behavior of nurses and the quality of nursing services.*

Keywords : *Assertive behavior, quality of nursing services*

Pendahuluan

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

Mutu pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan mutu pelayanan faktor-faktor sarana, tenaga yang tersedia, obat, alat kesehatan termasuk sumber daya manusia serta profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan bermutu dan penyebaran pelayanan kesehatan dapat dinikmati seluruh masyarakat (Bustami, 2011). Semua pemberian pelayanan kesehatan boleh bersaing akan tetapi mutu pelayanan dan kepuasan pasien tetap menjadi tolak ukur utama kesuksesan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit (WHO, 2015).

Semakin baik pelayanan rumah sakit, maka semakin dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu sasaran dalam konsep dasar upaya peningkatan mutu 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, tapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Indrajati, 2014).

Keberadaan perawat dalam pelayanan kesehatan merupakan posisi kunci, yang dibuktikan oleh kenyataan bahwa 40-60 % pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan keperawatan dan hampir semua pelayanan promosi kesehatan dan pencegahan penyakit baik di rumah sakit maupun tatanan pelayanan kesehatan lain dilakukan oleh perawat.

Pelayanan keperawatan selalu berusaha menciptakan pelayanan asuhan keperawatan yang baik serta mampu menghadapi berbagai macam perubahan serta tuntutan masyarakat. Tuntutan dan harapan masyarakat akan pelayanan yang paripurna memerlukan manajemen bangsal adalah dengan adanya penambahan tenaga keperawatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

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

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

Adapun upaya yang harus dilakukan dalam mutu pelayanan yaitu salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu cara yang harus juga diterapkan adalah dengan memberikan

suatu pelayanan yang dapat memberikan dan membantu pasien merasa nyaman, dan perawat sebagai peran utama juga harus bisa memberikan asuhan keperawatannya dengan perilaku asertif.

Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 01 November 2021 sampai dengan 14 Maret 2022 di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sragen. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 17 responden di Bangsal Ahmad Dahlan dan 20 responden di Bangsal Asyfa.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan pembagian kuesioner secara langsung.

Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel independen (mutu pelayanan) dengan variabel dependen (perilaku asertif). Untuk mencari hubungan tersebut dilakukan dengan uji Chi- Square table 3 x 3 bila memenuhi syarat.

Hasil Penelitian

Hasil penelitian didapatkan sebagai berikut:

1. Analisa Univariat

Dalam penelitian ini analisa univariat digunakan untuk mengetahui mutu pelayanan keperawatan pada pasien.

Tabel 1 Karakteristik Responden

| Keterangan | Kategori | n | % |
|----------------------------|-----------|----|------|
| Jenis Kelamin | Laki laki | 15 | 40,6 |
| | Perempuan | 22 | 59,4 |
| | Total | 37 | 100 |
| Usia | 18-25 | 4 | 10.8 |
| | 26-35 | 4 | 10.8 |
| | 36-45 | 13 | 35.1 |
| | 46-65 | 16 | 43.3 |
| | Total | 37 | 100 |
| Deskripsi Perilaku Asertif | Baik | 12 | 32.4 |
| | Sedang | 20 | 54.1 |
| | Kurang | 5 | 13.5 |
| | Total | 37 | 100 |
| Deskripsi Mutu Pelayanan | Baik | 7 | 18.9 |
| | Sedang | 27 | 73.0 |
| | Kurang | 3 | 8.1 |
| | Total | 37 | 100 |

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sejumlah 22 responden dengan presentase 59,4%.Sebagian besar responden berusia antara 46-65 tahun atau sebesar 43,3%. Skor perilaku asertif terbanyak berada pada kategori sedang dengan jumlah responden 20 orang (54,1%). Skor mutu pelayanan terbanyak berada pada kategori sedang dengan jumlah responden 27 orang (70%).

2. Analisa Bivariat

a. Uji Normalitas *Shapiro Wilk*

Tabel 2 Hasil Uji Shapiro Wilk

| Variabel | Sign (Shapiro-Wilk) |
|-----------------|---------------------|
| Perilaku Asetif | 0.364 |
| Mutu Pelayanan | 0.145 |

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa hasil pengujian normalitas menggunakan uji Shapiro-Wilk diketahui bahwa perilaku asertif perawat memiliki nilai sign = 0.364 > 0.05, yang artinya data terdistribusi normal. Sedangkan variabel dependen berupa mutu pelayanan memiliki nilai sign = 0.145 > 0.05, yang artinya data terdistribusi normal. Sehingga memenuhi kriteria untuk melakukan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square.

b. Uji Hipotesis Chi-Square

Tabel 3 Hasil Uji Chi-Square

| Perilaku Asetif | Mutu Pelayanan | | | Total | p value |
|-----------------|----------------|--------|--------|-------|---------|
| | Baik | Sedang | Kurang | | |
| | n | n | n | n | |
| Baik | 3 | 8 | 1 | 12 | 0.031 |
| Sedang | 1 | 18 | 1 | 20 | |
| Kurang | 3 | 1 | 1 | 5 | |
| Jumlah | 7 | 27 | 3 | 37 | |

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa uji statistik Chi-square menunjukkan bahwa nilai $p\text{ value}=0.031 < 0.05$, yang artinya bahwa ada hubungan bermakna antara perilaku asertif perawat dengan mutu pelayanan keperawatan

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan maka pembahasan ini ada untuk menjawab rumusan masalah yaitu “Apakah ada hubungan perilaku asertif perawat dengan mutu pelayanan pada pasien? “

1. Karakteristik Responden

Sampel pada penelitian ini berjumlah 37 responden. Responden yang bersedia rata-rata adalah perempuan yaitu sejumlah 22 responden dengan presentase 59,4%.

Berdasarkan tabel 1 didapatkan data responden terbanyak dengan usia 46-65 tahun sebanyak 16 responden (43,3%), yang merupakan termasuk dalam kelompok usia lansia (lanjut usia).

2. Karakteristik Perilaku Asertif

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang terbanyak pada penilaian perilaku asertif sebanyak 20 responden (54,1%) yang memberikan skor dalam kategori sedang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sasmita, Dwiana, Getha Parera (2020) dengan hasil sebagian besar pasien (56,0%) mengatakan perilaku asertif perawat baik, dan sebagian pasien (50,0%) mengatakan puas dengan pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa perilaku asertif sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan kesehatan di rumah sakit terutama bagi perawat yang merupakan motor dari Bergeraknya sebuah

layanan kesehatan di rumah sakit. Kendati masih didapati responden yang kurang puas terhadap sikap atau perilaku asertif pegawai rumah sakit. Hal tersebut bisa diakibatkan karena beberapa faktor yaitu perbedaan budaya, tingkat pendidikan, jenis kelamin dan situasi saat itu.

Pendapat diatas didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Laksono dan Husna (2015) ada hubungan antara komunikasi asertif dengan tingkat kepuasan pasien.

3. Karakteristik Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan keperawatan merupakan penampilan/ kinerja yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan keperawatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk (Butar & Simamora, 2016).

Berdasarkan tabel 3 didapatkan skor mutu pelayanan tertinggi yang dihasilkan adalah termasuk dalam kategori sedang dengan jumlah responden 27 orang (70%).

Hal ini menunjukkan bahwa pasien membutuhkan pelayanan kesehatan yang baik. Data diatas juga menunjukkan belum maksimalnya mutu pelayanan yang didapatkan oleh pasien dalam rangka mencari kesembuhan dari penyakit yang diderita. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari internal pasien yaitu berupa pengalaman masa lalu dan pemenuhan kebutuhan pasien, selain itu juga faktor pelayanan yang kurang memadai dari segi kuantitas atau jumlah tenaga kesehatan dan fasilitas yang kurang memadai.

4. Hubungan Perilaku Asertif dan Mutu Pelayanan

Dalam proses pelayanan kesehatan ada banyak faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan. Menurut Narusalam, (2013) dalam Ayu, dkk, (2020) kualitas mutu pelayanan keperawatan terdiri atas beberapa factor, yaitu : Komunikasi dari mulut ke mulut (word of mouth communications), Kebutuhan pribadi (personal need), Pengalaman masa lalu (past experience), Komunikasi eksternal (company's communication).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pannyiwi, Nurhaedah, Hariati (2021) menunjukkan bahwa komunikasi verbal 38 (69,1%), komunikasi nonverbal 39 (70,9%) dan faktor yang mempengaruhi komunikasi verbal dan non verbal 30 (54,5%). Kemampuan komunikasi yang baik (verbal dan non verbal) merupakan unsur utama dalam implementasi perilaku asertif. Perilaku asertif juga menjadi motor yang berperan dalam berjalannya sistem yang ada dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanpa adanya perilaku asertif, sebaik apapun sistem yang dibangun akan tampak kurang berhasil. Karena dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit yang menjadi klien adalah manusia, dimana setiap manusia ingin mendapatkan perlakuan yang baik (perilaku asertif).

Berdasarkan uji statistik Chi-square menghasilkan Analisa data nilai yang signifikan, yaitu nilai p value = 0.031. Hal ini berarti nilai p value <0.05, yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bermakna antara perilaku asertif perawat dengan mutu pelayanan keperawatan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sasmita, Dwiana dan Parera (2020) yang menyatakan bahwa 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.

Sebagaimana telah disampaikan sebelumnya didapatkan rata-rata nilai perilaku asertif adalah dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa belum meratanya kemampuan berperilaku asertif daripada pelayanan yang diberikan oleh perawat. Banyak faktor yang

mempengaruhi mengapa tidak meratanya kemampuan berperilaku asertif mulai dari jenis kelamin, latar belakang adat kebiasaan dan budaya. Kemudian juga pengalaman masa lalu, suasana dan kondisi dari pasien yang berakibat pada kurang maksimalnya mutu pelayanan yang diberikan, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan masuk dalam kategori sedang.

Pasien sebagai pusat pelayanan dengan kondisi yang diderita mengharapkan mendapatkan pelayanan yang penuh dengan rasa empati, rasa aman nyaman, pelayanan yang tidak berbelit-belit dan komunikasi yang baik. Hal tersebut harus dikuasai oleh perawat karena merupakan aspek-aspek dalam perilaku asertif, yang harus diterapkan perawat dalam pelayanan.

Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan menyampaikan masalah yang diderita pasien tentang penyakitnya yang dialami pasien dengan komunikasi yang baik, kepuasan pasien dalam menerima pelayanan keperawatan di instansi kesehatan, sehingga mutu pelayanan keperawatan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara perilaku asertif perawat dengan mutu pelayanan keperawatan pada pasien di RS PKU Muhammadiyah Sragen.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara perilaku asertif perawat dengan mutu pelayanan keperawatan.

Daftar Pustaka

- Ayu, T. F., Yuliana., Sumarni., Indah, N. S., Maryo., Minarwati., Kartini., Agnes, L., Nur, H. 2020. Pengendalian Mutu Pelayanan Keperawatan. Makalah keperawatan. Sekolah Tinggi Ilmu keperawatan Fani Mitra Karya Makasar
- Bustami.2011.PenjaminanMutu Pelayanan Kesehatan.Jakarta:Erlangga
- Butar-Butar, J., Simamora, R. H. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan KabupatenTapanuli Tengah. Jurnal Ners Indonesia. 1(6) : p. 51-64
- Handayani, M., & Hidayat, N. (2019). HUBUNGAN KOMUNIKASI ASERTIF PERAWAT DENGAN MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT. Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan, 10(1).
- Husamah. 2015.A to Z Kamus Psikologi Super Lengkap. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Isnaeni, N., Ferdi, M. H., Rizki, . F., Sarah, U. A. H. 2016. Asertivitas. <https://slidetodoc.com/kelompok-3-ningrum-isnaeni-muhammad-ferdi-h-suci/> (diakses pada 01 januari 2022)
- Jaya & Suratmi. (2014). Hubungan erilaku Asertif dengan Kepuasan Pasien di Ruang Teratai RSUD dr. Soegiri Lamongan. Vol.02, No.XVIII,November 2015
- Langit, Liesmangku, and Mona Saparwati. STUDI TENTANG PERILAKU ASERTIF PERAWAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPERAWATAN DAN HUBUNGANNYA DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA JEPARA. Diss. Universitas Ngudi Waluyo, 2021
- Nareza, M. 2020. Pentingnya Bersikap Asertif dan Cara Melatihnya. Alodokter. <https://www.alodokter.com/pentingnya-bersikap-asertif-dan-cara-melatihnya> (diakses pada 01 januari 2022)
- Nursalam,2014. Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi Ke 4 Penerbit : Salemba Medika. Jakarta
- Pannyiwi, R., Nurhaedah. N., Hariati, A. 2021. Sikap Asertif Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan di Instalai Rawat Inap di Rumah Sakit. Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada. 1(10) : p. 280-284)

- Purbo, K. P. 2016. Gambaran Perilaku Asertif Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Lubuk Pakam. Skripsi. Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara. (hal. 6-20)
- Prapitasari, R., Hidayatun, N. J. 2020. Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Jawa Barat : CV. Adanu Abimata
- Sasmita, Fatima Nuraini, Dian Dwiana, and Getha Parera. "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 (2020): 121-130
- UU No.38 tahun 2014 tentang keperawatan.
- Qurrotu, S. 'A. 2018. Perilaku Asertif Pemimpin Perempuan Di Minu Waru 1 Sidoarjo. Skripsi. Studi Manajemen Pendidikan Islam. (hal. 22-28)
- Tamimi, K. H. 2018. Hubungan Antara Harga Diri Dengan Perilaku Asertif Pada Remaja Masjid Kecamatan Kampung Rakyat. Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. (Hal. 11-21)
- Verayanti N.M., Masruroh, Richhard J.M., Siska S.M., Farida A.U., Tri Suwanrto, Praghlapati Andria, Siti Muniroh, Esther Lenny D.M, Marlyn R.S, Kurniawan. 2021. Kepemimpinan dan Manajemen Pelayanan Keperawatan. Yayasan Kita Menulis.
- Wulandari, Y. P. 2019. Pengkajian Keperawatan Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Pasien Di Rumah Sakit. <https://doi.org/10.31219/osf.io/5vfkf>