



**STUDI TENTANG PERILAKU ASERTIF PERAWAT DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPERAWATAN DAN
HUBUNGANNYA DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEAN DI KLINIK PRATAMA JEPARA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan

Oleh

LIESMANGKU LANGIT

NIM. 010117A048

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

UNGARAN

2021



**STUDI TENTANG PERILAKU ASERTIF PERAWAT DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPERAWATAN DAN
HUBUNGANNYA DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEEN DI KLINIK PRATAMA JEPARA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan

Oleh

LIESMANGKU LANGIT

NIM. 010117A048

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

UNGARAN

2021

Universitas Ngudi Waluyo Ungaran
Fakultas Keperawatan
Program Studi Keperawatan Skripsi, Januari 2021
Liesmangku Langit (0100117A048)

Studi Tentang Perilaku Asertif Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan dan Hubungannya Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Jepara

ABSTRAK

Latar Belakang: Masyarakat telah menyadari akan arti kesehatan dan kompleksitas masalah kesehatan yang mendorong masyarakat untuk memilih tempat pelayanan kesehatan yang bermutu. Perilaku asertif menjadi salah satu factor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Perilaku asertif yang tidak baik akan mempengaruhi kepuasan pasien sehingga pasien akan mencari alternatif untuk mencari klinik pelayanan lainnya. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku asertif dengan tingkat kepuasan pasien.

Metode: Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Cara penarikan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 107 responden. Adapun instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner dan data dianalisis menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat signifikan $p < 0,05$.

Hasil: Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku asertif dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil uji *chi square* diperoleh nilai $p = 0,009 < 0,05$

Simpulan: Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku asertif dengan kepuasan pasien. Perilaku asertif adalah sebuah factor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: Perilaku Asertif, Tingkat Kepuasan

**Ngudi Waluyo Ungaran University
Nursing Faculty Nursing Study
Thesis, January 2021
Liesmangku Langit (0100117A048)**

**A Study on Nurses' Assertive Behavior in Providing Nursing Services
and Relationship with Patient Satisfaction Levels at the Jepara
Primary Clinic**

ABSTRACT

Background: People have realized the meaning of health and the complexity of health problems that encourage people to choose quality health care places. Assertive behavior is one of the factors that affect the level of patient satisfaction. Bad assertive behavior will affect patient satisfaction so that patients will look for alternatives to find other service clinics. The purpose of this study was to determine the relationship between assertive behavior and patient satisfaction.

Method: The method used in this study was cross sectional. The sampling method used was purposive sampling with a total sample size of 107 respondents. The research instrument used was a questionnaire and the data were analyzed using the chi-square test with a significant level of $p < 0.05$.

Results: This study shows a significant relationship between assertive behavior and the level of patient satisfaction with the results of the chi square test obtained $p \text{ value} = 0.009 < 0.05$

Conclusion: Based on the research results, nurses need to improve their skills in behaving assertively in providing services to patients. This has a relationship between assertive behavior and the level of patient satisfaction.

Keywords: Assertive Behavior, Satisfaction Level

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**STUDI TENTANG PERILAKU ASERTIF PERAWAT DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPERAWATAN DAN
HUBUNGANNYA DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI KLINIK PRATAMA JEPARA**



Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan
untuk diujikan.

Ungaran, 29 Januari 2021

Pembimbing



Ns. Mona Saparwati, S.Kp., M.Kep.
NIDN. 0628127901

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :

**STUDI TENTANG PERILAKU ASERTIF PERAWAT DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPERAWATAN DAN
HUBUNGANNYA DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEEN DI KLINIK PRATAMA JEPARA**

Disusun Oleh :
Liesmangku Langit
NIM. 010117A048

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi
Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo

Hari : Rabu
Tanggal : 3 Februari 2021

**Tim Penguji
Ketua/Pembimbing Utama**

Ns. Mona Saparwati, S.Kep., M.Kep.
NIDN. 0628127901

Anggota/Penguji I

Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep.
NIDN. 0627097501

Anggota/Penguji II

Ns. Trimawati, S.Kep., M.Kep.
NIDN. 0622088302

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Keperawatan

Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes.
NIDN. 0614087402



Dekan Fakultas Kesehatan

Rosalina, S.Kp., M.Kes.
NIDN. 0621127102

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Nama : Liesmangku Langit
NIM : 010117A048
Tempat Tanggal Lahir : Jepara, 29 Agustus 1998
Program Studi : SI Keperawatan
Fakultas : Keperawatan
Judul Skripsi :

Studi tentang Perilaku Asertif Perawat dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Jepara

- 1 Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Ngudi Waluyo Semarang
- 2 Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo Semarang
- 3 Jika kemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo Semarang

Ungaran, 28 Januari 2021

Yang menyatakan



Liesmangku Langit

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Liesmangku Langit

NIM : 010117A048

Program studi : SI Keperawatan

Mengatakan memberi kewenangan kepada kampus Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalihmedia/format-kan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“Studi tentang Perilaku Asertif Perawat dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Jepara”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 29 Januari 2021

Yang Membuat Pernyataan



Liesmangku Langit

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Liesmangku Langit
Tempat Tanggal Lahir : Jepara, 29 Agustus 1998
Alamat : RT 02/06 Kancilan, Kec. Kembang, Kab. Jepara,
Jawa Tengah

Riwayat Pendidikan :

1. SDN 05 KANCILAN lulus tahun 2010
2. SMP N 01 BANGSRI lulus tahun 2013
3. SMA N 01 BANGSRI lulus tahun 2016
4. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo Ungaran tahun 2017
– sekarang

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Studi Tentang Perilaku Asertif Perawat dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien”. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa arahan, motivasi dan doa yang senantiasa diberikan selama ini dari berbagai pihak. Sehingga dengan segenap ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Rosalina, S.Kep., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes., selaku ketua Program Studi SI Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.
4. Ns. Mona Saparwati, S.Kp., M.Kep., selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan kesabaran dalam memberikan arahan, bimbingan, kritik dan saran dalam penyusunan penelitian ini.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
6. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, semangat, dan materi.
7. Semua keluarga tercinta yang telah banyak memberikan doa, materi, semangat dan motivasi.
8. Sheila Arinandya, Merlina Kusumaningtyas, yang telah membantu

menyelesaikan skripsi ini dan memberikan dukungan yang sangat berarti

9. Semua sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu memberikan semangat, kritik, saran, bantuan dan dukungan selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi perbaikan Skripsi ini.

Ungaran, 29 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	vi
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vii
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teoritis.....	6
1. Perilaku Assertif	6
2. Kepuasan Pasien	13
3. Hubungan Antara Perilaku Asertif Dan Kepuasan Pasien	14
B. Kerangka Teoritis	25
C. Kerangka Konsep	27
D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian	29

B. Lokasi Penelitian	29
C. Subyek Penelitian	29
D. Populasi dan Sampel.....	30
E. Definisi Operasional	31
F. Variabel Penelitian	31
G. Pengumpulan Data.....	32
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
I. Etika Penelitian.....	36
J. Pengolahan Data.....	37
K. Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Karakteristik Responden.....	41
B. Hasil Analisa Data	43
1. Analisis Univariat	43
2. Analisis Bivariat	46
C. Pembahasan	47
D. Keterbatasan Penelitian.....	49
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	31
Tabel 3.2.	Kisi- kisi kuesioner pengambilan data sikap asertif perawat	32
Tabel 3.3.	Kisi- kisi kuesioner pengambilan data kepuasan pasien	32
Tabel 3.4.	Blue Print Angket Perilaku Asertif.....	34
Tabel 3.5.	Blue Print Angket Kepuasan Pasien	35
Tabel 4.1	Tabel Distribusi frekuesni jenis kelamin pasien di Klinik Pratama Jepara	39
Tabel 4.2	Tabel Distribusi frekuesni Umur Pasien di Klinik Pratama Jepara	39
Tabel 4.3	Tabel Distribusi Pekerjaan Pasien di KlinikPratama Jepara	40
Tabel 4.4	Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4.5	Tabel Distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku asertif	42
Tabel 4.6	Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan Pasien.....	43
Tabel 4.6	Hubungan perilaku asertif dengan Kepuasan pasien.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	26
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Penelitian

Lampiran 2 Hasil Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner

Lampiran 4 Lembar Konsultasi

Lampiran 5 Foto Kegiatan

Lampiran 6 Surat Penelitian

DAFTAR LAMPIRAN