

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