

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Prioritas masyarakat di era sekarang tidak hanya makan atau tempat tinggal melainkan juga sarana pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut terjadi karena masyarakat telah menyadari akan arti kesehatan dan kompleksitas masalah kesehatan yang mendorong masyarakat untuk memilih tempat pelayanan kesehatan yang bermutu. Tentu hal tersebut adalah untuk membantu derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Pelayanan kesehatan merupakan faktor utama untuk menilai apakah rumah sakit /pukesmas tersebut berkualitas atau tidak. Pelayanan kesehatan tersebut pastinya ada peran yang melakukannya yaitu perawat (Handayani, 2016).

Perawat adalah yang berfokus pada perawatan holistik manusia baik dalam kelompok keluarga atau masyarakat untuk mencapai kesehatan yang optimal. Untuk memperoleh hal itu dibutuhkan keterampilan perawat. Yaitu adalah perilaku asertif sebagai salah satunya. Perilaku asertif merupakan perilaku yang memiliki tingkah laku afirmasi diri yaitu berpendapat sesuai orientasi, memiliki kepercayaan diri yang baik, dapat mengungkapkan perasaan yang positif maupun negatif, berekspresi yang sebenarnya tanpa rasa takut dan dapat berkomunikasi dengan pasien secara lancar dalam membantu mengatasi masalah kesehatan pasien. Perawat yang memiliki sikap asertif yang baik harus mampu mengatasi permasalahan yang timbul baik itu secara fisik maupun psikis. (Niken, 2010).

Kenyataan yang ada pada klinik, 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 pelayanannya tidak sesuai, oleh karena itu pasien akan mencari tempat pelayanan kesehatan yang lebih baik. Karena Hal tersebutlah perilaku assetif harus diterapkan pada perawat untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien agar tercapai kepuasan pasien sesuai yang diinginkan. (Husna, 2015).

Kepuasan pasien tergantung pada bagaimana mereka mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai harapan mereka atau setidaknya sama dengan pasien lain. Jika pasien merasa puas itu adalah aset yang berharga bagi penyedia jasa layanan kesehatan karena secara otomatis akan mendatangkan pasien-pasien yang lain. Untuk menciptakan hal itu, rumah sakit atau instansi kesehatan yang lain harus menciptakan kondisi yang prima dan manajemen suatu prosedur untuk memperoleh nilai kepuasan yang baik dan pengelolaan untuk mempertahankan kepuasan pasiennya itu. Indikator kepuasan pasien diantaranya: yaitu: kehandalan, cepat tanggap, jaminan, empati dan kenyataan/berwujud (Nova, 2010).

Kehandalan (reliability) adalah indikator yang mengukur kehandalan perawat atau tenaga kesehatan terkait dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan yang diharapkan. Cepat tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk memberikan tindakan yang tepat sesuai dengan yang dikeluhkan oleh klien.

Jaminan (*assurance*) adalah indikator kualitas pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kemampuan dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien, seperti kemampuan perawat dalam menangani keluhan yang dialami pasien secara tepat. Empati (*emphaty*) adalah tindakan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pasien. kenyataan (*tangible*) merupakan segala penampilan fisik, fasilitas, ketersediaan fasilitas yang memadai yang ada pada instansi kesehatan penyedia layanan dimana hal-hal tersebut dapat dilihat secara fisik dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien menjadi penilaian utama.

Menurut penelitian Hidayat (2019) komunikasi merupakan perilaku asertif mempunyai hubungan signifikan terhadap mutu pelayanan di Rumah sakit. Penelitian Husna (2015) terdapat hubungan signifikan komunikasi merupakan perilaku asertif dengan tingkat kepuasan asertif.

Berdasarkan Teori Alberti & Emmons (2002) Sikap perawat yang positif dan asertif akan mendapatkan respon yang positif dari pasien dan akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Karena semakin positif dan asertif pendekatan seseorang terhadap orang lain maka akan semakin positif dan asertif pula respon yang mungkin diterimanya adalah kepuasan pasien namun juga dapat menghasilkan keuntungan bagi klinik pada uraian tersebut, maka penulis tertarik ingin mengkaji ulang dengan judul **Studi tentang Perilaku Asertif Perawat dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan dan Hubungan dengan Tingkat Kepuasan.**

B. Rumusan Masalah

Sesuai penjelasan di latar belakang tersebut maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu : Bagaimana hubungan perilaku assertif perawat terhadap kepuasan pasien?

C. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian dibagi menjadi 2 yaitu diantaranya;

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan perilaku assertif perawat pada kepuasan pasien.

2. Tujuan Khusus

- a. mengetahui gambaran perilaku assertif pada perawat.
- b. mengetahui gambaran tentang kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian, maka manfaat penelitian ini antara lain:

1. Manfaat praktis

Secara praktis maupun teoritis manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Bagi Penulis

Bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian dan mengetahui hubungan antara perilaku assertif pada perawat terhadap kepuasan pasien.

b. Bagi Perawat Intitusi Kesehatan

Dapat menambah pemasukan dalam praktek sehingga perawat lebih memperhatikan pada perilaku assertif pada pasien.

2. Manfaat pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini kemudian hari dapat dijadikan bahan rujukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi semua pihak khususnya ilmu keperawatan yang berhubungan dengan sikap asertif dan kepuasan pasien

