



GAMBARAN PERILAKU ASERTIF PERAWAT DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN

Jagentar Parlindungan Pane*, Imelda Derang, Novitriani Telaumbanua

Program Studi Keperawatan, STIKes Santa Elisabeth Medan, Jln Bunga Terompet No.118, Sempakata, Medan

Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara, 20132, Indonesia

*jagentarp@gmail.com

ABSTRAK

Sikap positif perawat merupakan salah satu hal terpenting yang dimiliki seorang perawat dalam memfasilitasi hubungan interpersonal dalam pemberian pelayanan keperawatan. Perilaku asertif memungkinkan kita untuk berkomunikasi dengan jujur dan tegas. Sambil menghormati dan memperhatikan perasaan orang lain. perilaku asertif merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di suatu rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perilaku asertif perawat dalam pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Penelitian ini menggunakan metode statistik univariat dengan 109 responden, teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa perilaku asertif perawat yang berada di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan menggunakan sebanyak 64 orang (58,7%) dalam kategori baik dan 45 orang (41,3%) dalam kategori cukup.

Kata Kunci: pelayanan keperawatan; perawat; perilaku asertif

OVERVIEW OF ASSERTIVE BEHAVIOR OF NURSES ON NURSING SERVICES

ABSTRACT

A nurse's positive attitude is one of the most important things a nurse has in facilitating interpersonal relationships in providing nursing services. Assertive behavior allows us to communicate honestly and decisively. While respecting and paying attention to the feelings of others. Assertive behavior is one way to improve the quality of service in a hospital. This study aims to identify the assertive behavior of nurses in nursing services at Santa Elisabeth Hospital Medan. This study uses univariate statistical methods with 109 respondents, the sampling technique uses total sampling. From the results of the study, it was found that the assertive behavior of nurses at Santa Elisabeth Hospital Medan by using as many as 64 people (58.7%) in the good category and 45 people (41.3%) in the sufficient category.

Keywords: assertive behavior; nurses; nursing services

PENDAHULUAN

Perawat adalah suatu pekerjaan yang ditekankan pada perawatan individu, keluarga, dan komunitas yang bertanggung jawab dalam peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yaitu perawat harus mampu memiliki komunikasi yang baik dengan cara berorientasi dalam berkomunikasi (Kesehatan et al., 2019). komunikasi yang baik, mampu meningkatkan kualitas dalam pelayanan kesehatan serta dapat membangun hubungan interpersonal antara perawat dan pasien, sebab komunikasi yang efektif akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Pannyiwi et al., 2021). Komunikasi yang efektif merupakan faktor penting bagi perawat dalam mengambil tindakan asuhan keperawatan dan pengambilan keputusan. Komunikasi yang efektif mencakup komunikasi verbal dan non verbal. (Syagitta et al., 2017). Oleh karena itu perawat dituntut memiliki sikap yang baik dalam pelayanan berupa melayani dengan tersenyum saat berhadapan dengan mereka, sabar dalam pelayanan, dapat berbicara dengan mudah, membantu dengan tulus dan mampu

menghargai pasien serta pendapat mereka. salah satu kemampuan yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan adalah kemampuan menunjukkan perilaku asertif (M, A Pananrangi et al., 2020). Perilaku asertif merupakan kemampuan untuk menyampaikan apa yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan tanpa menyakiti orang lain.

Berdasarkan studi kasus yang dilakukan dengan observasi pada 10 pasien, mendapatkan data kepuasan pasien terhadap sikap pemberi pelayanan kesehatan khususnya perawat didapatkan 4 responden yang mengekspresikan kepuasan (40%), sedangkan 6 responden menyatakan kurang puas (60%). Hal ini dikarenakan perawat dalam ruangan tidak membiasakan berkomunikasi secara asertif pada pasien (Agus et al, 2015). Berdasarkan komunikasi verbal dan non verbal dengan 14 responden pasien didapatkan data bahwa komunikasi baik 5 responden (35,7%), komunikasi cukup 6 responden (42,8%) dan komunikasi kurang 3 responden (21,4%). Dan pada tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa terdapat 9 pasien (64,3%) yang merasa kurang puas dengan komunikasi verbal dan non verbal yang dilakukan oleh perawat (Darsini, 2016).

Perilaku asertif perawat dari 50 responden, hampir sebagian (44,0%) berpendapat perawat kurang baik, (58,0%) perawat tidak pernah bersikap menyenangkan (sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya), (54,0%) perawat tidak pernah melakukan pendekatan kepada pasien, dan (52,0%) perawat sulit ditemui (Nuraini et al, 2020). Survey awal dengan responden 20 orang yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan via Google Form mengenai perilaku asertif perawat dalam pelayanan keperawatan didapatkan hasil perilaku asertif perawat dalam kategori baik 14 (70%), dan cukup 6 (30%). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi Gambaran Perilaku Asertif Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh perawat ruang rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan berjumlah 109 orang dan pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *teknik total sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi sebanyak 109 orang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan mei 2022. Analisa data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner kepada subjek penelitian.

HASIL

Hasil penelitian yang diperoleh untuk mengidentifikasi gambaran perilaku asertif perawat dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit santa Elisabeth medan.

Tabel 1.
Karakteristik Responden (n=109)

Karakteristik	f	%
Umur		
17-24Tahun	19	17,4
25-35Tahun	62	56,9
36-55Tahun	28	25,7
Jenis Kelamin		
Perempuan	106	97,2
Laki-Laki	3	2,8

Karakteristik	f	%
Pendidikan		
Diploma	76	69,7
S1 Keperawatan	33	30,3
Lama Bekerja		
> 5 Tahun	44	40,4
< 5 Tahun	65	59,6
Suku		
Batak Toba	96	88,1
Batak Karo	7	6,4
Jawa	5	4,6
Simalungun	1	9

Tabel 1 didapatkan bahwa dari 109 responden ditemukan bahwa mayoritas usia 25-35 tahun sebanyak 62 orang (56,9%), dengan jenis kelamin mayoritas perempuan 106 orang (97,2%). Responden yang mayoritas Diploma sebanyak 76 orang (69,7%), mayoritas sudah lama bekerja < 5 Tahun sebanyak 65 orang (59,6%), mayoritas suku terbanyak pada responden adalah suku batak sebanyak 96 orang (88,1%).

Tabel 2.

Distribusi Frekuensi Perilaku Asertif Perawat di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan (n=109)

Kategori Perilaku Asertif	f	%
Baik	64	58,7
Cukup	45	41,3
Kurang	0	0

Tabel didapatkan bahwa dari 109 responden, perilaku asertif perawat berada dalam kategori baik sebanyak 64 orang (58,7%), kategori cukup sebanyak 45 orang (41,3%) dan tidak terdapat perilaku asertif yang kurang.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian data demografi dari 109 responden didapatkan bahwa responden yang berperilaku asertif baik sebanyak 64 orang (58,7%), dan responden yang berperilaku cukup sebanyak 45 orang (41,3%), maka dapat dikatakan bahwa perilaku asertif perawat di Rumah sakit Santa Elisabeth Medan dapat di kategorikan baik. Perilaku asertif merupakan suatu perilaku yang harus di miliki oleh seorang perawat dalam pelayanan agar tidak terjadi pelanggaran hak asasi orang lain dengan cara memperlihatkan ekspresi perasaan, pendapat, bertindak jujur dan tepat, bertanggung jawab baik terhadap diri sendiri dan orang lain. perilaku asertif ini memiliki beberapa unsur antara lain perilaku asertif verbal yang meliputi mengatakan tidak asertif sebagai respon terhadap kebutuhan orang lain, memiliki sikap yang baik, sopan serta menerima kritikan dengan baik, membutuhkan pertolongan dalam kehidupan, mengungkapkan perasaan, berbicara dengan suara yang lembut, sedangkan perilaku asertif non verbal meliputi tatapan mata, gerakan tubuh, mimik, respon tubuh dalam mendengarkan, sikap tubuh terhadap lawan bicara, hal ini sejalan dengan Syagitta, dkk(2019) yang menyatakan bahwakomunikasi yang efektif mencakup komunikasi verbal dan non verbal.

Banyak faktor yang mempengaruhi perilaku asertif antara lain usia, Mayoritas responden usia 25-35 tahunsebanyak (56,9%) dan minoritas usia 17-24 tahun sebanyak 19 orang (17,4%).

Hal ini sama dengan penelitian Santosa dan Rathus dalam (Odje et al., 2019) yang menyatakan bahwa usia merupakan salah satu faktor yang menentukan munculnya perilaku asertif, semakin dewasa usia seseorang maka perilaku asertifnya semakin berkembang. Jenis kelamin: perempuan lebih berperilaku asertif (97,2%) dibandingkan dengan laki-laki karena laki-laki lebih bersikap kearah agresif (Kuswarianandhika 2017). Selain usia dan jenis kelamin, suku juga dapat mempengaruhi perilaku asertif, dalam penelitian ini mayoritas responden merupakan suku batak toba (88,1%). Kebudayaan setiap orang mempunyai aturan yang berbeda-beda, perbedaan ini dapat mempengaruhi pribadi masing-masing individu terutama dalam perilaku asertifnya. Sejalan dengan penelitian Sirait (2016), yang mendapatkan hasil penelitian bahwa suku batak toba lebih tinggi perilaku asertifnya dibandingkan dengan suku jawa.

Pendekatan antara perawat dan pasien merupakan hal utama dalam pelayanan keperawatan, dan perawat berada di garis depan keperawatan. Perawat memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memulihkan pasien. Kemampuan perawat untuk berkomunikasi dengan klien dan tenaga kesehatan lainnya merupakan fundamental yang penting untuk penyediaan proses keperawatan. Kemampuan asertif perawat sangat dibutuhkan untuk mendukung kepulihan pasiennya (Langit, 2021). Komunikasi verbal adalah jenis komunikasi yang dilakukan oleh perawat secara langsung atau tidak langsung dengan pasien dan komunikasi non verbal adalah jenis komunikasi yang dilakukan perawat dengan gerakan tubuh misalnya ekspresi wajah, mimik, senyum, dan lain-lain. dalam memberikan asuhan keperawatan perawat harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien untuk meningkatkan pelayanan keperawatan (Yasmin, 2021).

Berdasarkan penelitian yang diperoleh bahwa sebagian perawat di RSE Medan masih belum dapat berperilaku asertif verbal dengan baik hal ini ditunjukkan dari pernyataan kuesioner nomor 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9, dan 10 seperti saat mengatakan tidak dengan tegas, mengungkapkan perasaan tanpa menyinggung, mengambil keputusan dengan benar, menghargai pendapat orang lain, meminta bantuan kepada perawat maupun dokter yang lebih paham mengenai hal-hal yang kurang mampu dipahami terkait tindakan dalam pelayanan keperawatan kepada pasien, dan memberi teguran dengan tegas namun tidak menyakiti orang lain. komunikasi yang baik, mampu meningkatkan kualitas dalam pelayanan kesehatan serta dapat membangun hubungan interpersonal antar perawat dan pasien, sebab komunikasi yang efektif akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Pannyiwi et al, 2021).

Perilaku non verbal dalam penelitian di peroleh pada pernyataan nomor 13 dan 14 menunjukkan bahwa perilaku asertif perawat dalam hal berbicara dengan jelas baik terhadap pasien, teman sejawat, maupun atasan dan selalu tegas hal-hal yang penting atau pengambilan keputusan, selain itu ada juga beberapa perawat yang belum berperilaku asertif dengan baik di unsur non verbal sepertipada pernyataan dikuesioner nomor 18, 19, dan 20 seperti saat berkomunikasi perawat kurang memperhatikan gerakan tubuh, menggunakan gerakan tangan dan masih kurang memperhatikan jarak saat berbicara. Sejalan dengan penelitian Sasmita (2020) mendapatkan data bahwa perilaku asertif perawat kurang sebanyak (44,0%) dikarenakan perawat tidak pernah bersikap menyenangkan, kurang ramah dan kurang berkomunikasi serta kurang senyum.

Komunikasi non verbal sangat di butuhkan dalam berkomunikasi terutama dalam pelayanan terhadap orang sakit sebab bahasa tubuh lebih menunjukkan kebenaran di bandingkan dengan komunikasi verbal, sering kali orang berbicara banyak tetapi kebenarannya malah diragukan

tetapi bahasa tubuh seperti mimik, respon tubuh dalam mendengarkan lawan bicara, sikap tubuh dalam berbicara, tatapan mata dan sebagainya, itu tidak bisa di bohongi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dengan responden perawat 109 di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, perilaku asertif perawat dalam pelayanan keperawatan disimpulkan dalam kategori baik (58,7%).

DAFTAR PUSTAKA

- Agustrianti, P. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Efektivitas Komunikasi Perawat dan Pasien di Ruang Rawat Inap Sakit Harapan Mulia Kabupaten Bekasi. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 10(2), 72–83.
- Ata, A. A., & Ahmed, A. K. (2018). Effect of assertiveness training program on nurse interns ' self-esteem and stress at El-Fayoum University Hospitals. *American Journal of Nursing Research*, 6(6), 568–575. <https://doi.org/10.12691/ajnr-6-6-27>
- Daffa, M., Eko, R., & Apsari, N. C. (2021). Teknik latihan perilaku asertif untuk meningkatkan kemampuan remaja melakukan penyesuaian diri. 2(2), 147–155.
- Darsini. (2016). (*Communication Relationship With Nurse Patient Satisfaction That Treated in Room Kana Gatoel Hospital*). 1(1).
- Febriani, Henry, M. (2016). *Asertif Pada Klien Perilaku Agresif*. 4 nomor 1.
- Gharakhani, D. (2019). *Ar c hi ve of Ar c.* 10(1), 109–117. <https://doi.org/10.5812/modernc.80765.Research>
- H Kara, O. A. M. A. (2014). 濟無No Title No Title No Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Hadavi, M., & Abdorrazagh Nejad, M. (2018). Assertive Behaviors Among Nursing Staff in a Local Hospital in Iran. *Modern Care Journal, In Press*(In Press), 2–6. <https://doi.org/10.5812/modernc.80765>
- Heryana, A. (2018). Kerangka teori, kerangka konsep, variabel penelitian, dan hipotesis penelitian. *Kesehatan*, 2, 11.
- Irawati. (2018). Plagiat Merupakan Tindakan Tidak Terpuji Plagiat Merupakan Tindakan Tidak Terpuji. *Repository.Usd.Ac.Id*, 3, 1–85. https://repository.usd.ac.id/25510/2/084114001_Full%5B1%5D.pdf
- Jeklin, A. (2016). *Tinjauan Pustaka Defenisi Perilaku Asertif July*, 1–23.
- Kementerian Kesehatan RI. (2017). Situasi Tenaga Keperawatan Indonesia. In *Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI* (pp. 1–12). http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/infodatin/infodatin_perawat
- Husada, S., Arda, D., Keperawatan, B. I., D3, P., Sandi, K., & Artikel, K. (2019). *Pengetahuan Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik Di Rumah Sakit Knowledge Nurse About Therapeutic Communication in Hospitals*. 10(2), 74–78. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.117>

- Mutmainah___Nurman__UKB_Plg20190716-77239-yeIznz-with-cover-page-v2.pdf. (n.d.).
- Persepsi, H., & Komunikasi, P. T. (2019). Relationship of the Patient Perception of Verbal Communication and Non-Verbal Nursing With Patient Satisfaction Levels. *Nursing News*, 4(1).
- Rumah, D. I., Jiwa, S., Ratumbuysang, P. V. L., & Palandeng, H. (2016). *ASERTIF PADA KLIEN PERILAKU AGRESIF*. 05.
- S. K. Maheshwari, K. (2015). Relationship of Assertiveness and Self Esteem among Nurses. -. *International Journal of Health Sciences and Research (IJHSR)*, 5(6), 440–449.
- Syagitta, M., Sriati, A., & Fitria, N. (2017). Persepsi Perawat Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Efektif di IRJ Al – Islam Bandung. *Jurnal Keperawatan*, V(2), 140–147.
- Tubbs, S. & M. (2005). No Tit'le. In *Human communication*.
- Wahyu, A. D., & Muslikah. (2019). Hubungan antara konsep diri dengan perilaku asertif siswa kelas XI. *Jurnal Bimbingan Konseling*, 5(2), 168–182.
- Wardanengsih, E., Relationship, T., Nurse, O., Attitudes, A., Implementation, T., Autraumatic, O., Principles, C., & Children, I. (2021). *Hubungan sikap asertif perawat dengan penerapan prinsip autraumatic care pada anak **. 16, 67–72.
- Widyastuti, T. (2017). Pengaruh Komunikasi Asertif Terhadap Pengelolaan Konflik. *Widya Cipta*, I(1), 1–7.
- YUEMI, C. P. (2015). *THE SUN Vol. 2(2) Juni 2015*. 2(2).