

PENYULUHAN TENTANG PERILAKU ASERTIF PERAWAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BENGKULU

Dian Dwiana Maydinar¹, Fatimah Nuraini Sasmita², Getha Parera³

¹Stikes Tri Mandiri Sakti Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

^{2,3}Stikes Tri Mandiri Sakti Bengkulu, Bengkulu, Indonesia
maydinaradian@gmail.com

Abstrak: Kepuasan pasien merupakan salah satu bentuk mutu pelayanan rumah sakit dimana semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan di rumah sakit. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien yaitu dengan komunikasi secara asertif. Tujuan kegiatan penyuluhan ini untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi perawat dan dapat meningkatkan kesadaran perawat tentang penerapan perilaku asertif dalam memberi pelayanan. Kegiatan ini diawali dengan memberikan pertanyaan seputar pengetahuan tentang perilaku asertif perawat dalam memberi pelayanan keperawatan. Dilanjutkan dengan memberikan materi menggunakan power point dan memberikan leaflet. Hasil kegiatan ini adalah didapatkan peningkatan pengetahuan tentang perilaku asertif perawat sebanyak 90%. Kegiatan ini merupakan langkah awal untuk meningkatkan pengetahuan guna menjalankan pekerjaan perawat sehari-hari.

Kata Kunci: Penyuluhan, Perilaku Asertif

Abstract: *Patient satisfaction is one form of the quality of hospital services where the better the service provided to patients, the better the quality of service at the hospital. One way to increase patient satisfaction is to communicate assertively. The purpose of this counseling activity is to add insight and knowledge for nurses and to increase nurses' awareness about the application of assertive behavior in providing services. This activity begins by asking questions about knowledge about nurses' assertive behavior in providing nursing services. Followed by giving material using power point and giving leaflets. The result of this activity is that there is an increase in knowledge about nursing assertive behavior by as much as 90%. This activity is the first step to increase knowledge to carry out the daily work of nurses.*

Keywords: *Counseling, Assertive Behavior*

Pendahuluan

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

Menurut Adismito (2012), bahwa rumah sakit adalah suatu tempat yang terorganisasi

dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, baik yang bersifat dasar, spesialisik, maupun subspecialistik. Selain itu, rumah sakit juga dapat digunakan sebagai lembaga pendidikan bagi tenaga profesi kesehatan. Semakin baik pelayanan rumah sakit, maka semakin dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah salah satu sasaran dalam konsep dasar upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang mana pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar.

Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkannya diantaranya adalah kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, biaya dan kinerja (*performance*) (Imbalo, 2012). Selain itu banyaknya kelemahan-kelemahan dalam sistem pelayanan rumah sakit, hal ini menjadi perhatian berbagai pihak khususnya pemerintah dengan dikeluarkannya standar pelayanan rumah sakit yang di harapkan dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna pelayanan rumah sakit.

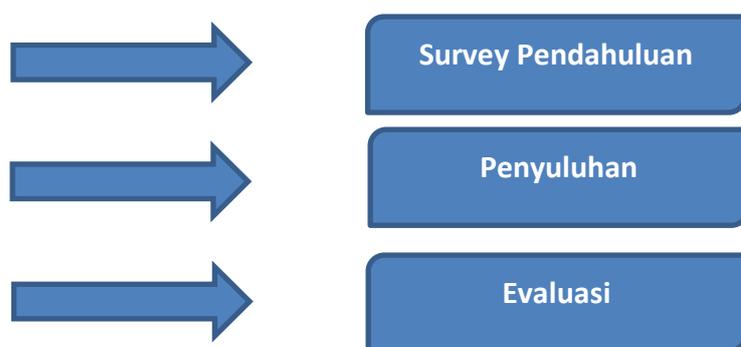
Metode

1. Tahap persiapan dari kegiatan adalah pembuatan pre planning, mengajukan izin dan persiapan tempat dan alat-alat lainnya disiapkan oleh pihak rumah sakit Kota Bengkulu. Pembuatan power point dan leaflet dimulai 2 hari sebelum kegiatan penyuluhan dimulai
2. Tahap pelaksanaan acara ini dengan pemberitahuan di ruangan perawatan rumah sakit kota Bengkulu.
3. Tahap selanjutnya mengadakan sesi Tanya jawab. Dikarenakan perawat di rumah sakit Di Bengkulu sudah jelas dan mengerti akan pemahaman materi yang telah kami sampaikan pada saat penyuluhan.
4. Selanjutnya penutupan dengan sesi foto bersama.
5. Evaluasi
 - a. Struktur peserta hadir sebanyak 50 orang . Setting tempat sudah sesuai dengan rencana yang dibuat dan perlengkapan yang dilakukan untuk penyuluhan sudah tersedia dan sudah digunakan sebagaimana mestinya. Penyampaian materi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh peserta. Dalam penyampaiannya, peserta dapat memahami materi yang sudah disampaikan dan selama berjalannya penyuluhan dilakukan diskusi serta tanya jawab, terdapat 1 orang peserta yang bertanya tentang bagaimana cara komunikasi asertif dengan pasien
 - b. Proses pelaksanaan kegiatan pukul 13.00 s/d 14.00 WIB. Sesuai dengan jadwal yang

telah direncanakan.

c. Hasil

1. Peserta dapat memahami dan mengerti tentang pengertian perilaku asertif
2. Peserta dapat memahami dan mengerti tentang perilaku asertif
3. Peserta dapat memahami dan mengerti tentang keuntungan perilaku asertif untuk kepuasan pasien
4. Peserta dapat memahami dan mengerti tentang perilaku asertif



Gambar 1. Ilustrasi Alur Metode Pengmas

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian masyarakat di rumah sakit Kota Bengkulu yang berjudul "Penyuluhan tentang perilaku asertif perawat di Kota Bengkulu telah dilakukan dengan baik sebanyak satu kali pertemuan yakni pada tanggal 16 Desember 2021. Peserta dalam kegiatan Pengabdian ini adalah Perawat di rumah sakit Kota Bengkulu yang diikuti oleh 50 peserta. Kegiatan meliputi survey pengetahuan perawat tentang perilaku asertif perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Kegiatan dimulai dengan penyebaran brosur berisi Perilaku asertif yang dibaca oleh perawat selama 10 menit. Kegiatan lalu dilanjutkan dengan penyuluhan menggunakan metode ceramah (30 menit) dan diskusi (15 menit). Untuk menentukan dilakukan sesi Tanya jawab yang bisa menjawab dengan benar diberikan hadiah (doorprize) selama 30 menit. Setelah sesi Tanya jawab seluruh perawat paham tentang perilaku asertif .

Hasil survey pendahuluan tentang perilaku asertif status belum optimalnya pengetahuan cara perilaku asertif perawat. Setelah diberikan sosialisasi tentang perilaku asertif kota Bengkulu meliputi pengertian perilaku asertif . Setelah dilakukan evaluasi maka diperoleh 90% perawat dari rumah sakit kota Bengkulu memiliki pemahaman yang baik tentang perilaku asertif. Dalam kegiatan ini tidak mengalami kesulitan karena pihak sangatmen dukung kegiatan ini.

Kesimpulan

Berdasarkan Program Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan dapat disimpulkan: Penyuluhan yang dilakukan telah meningkatkan pengetahuan tentang perilaku asertif pada perawat rumah sakit Kota Bengkulu

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Stikes Tri Mandiri Sakti Bengkulu Program Studi S1 Keperawatan dan Perawat di Kota Bengkulu sehingga Program Pengabdian Kepada Masyarakat dapat terselenggara

Referensi

- Imbalo, 2012. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Indarjati. E, 2014. Manajemen Pelayanan Masyarakat. Jakarta: LAN R.I
- Monica, E. 2013. Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan : Pendekatan Berdasarkan Pengalaman. Jakarta EGC
- Oroh, M. E. 2015. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan Tahun 2014. Diakses pada tanggal 13 Agustus 2019, dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5220/4734>
- Puguh, S. 2013. Hubungan perilaku asertif perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Teratai RSUD Dr. Soegiri Lamongan. Diakses pada tanggal 8 Januari 2019, dari <https://stikesmuhla.ac.id/wp-content/uploads//jurnalsurya/noXVIII/91-99-Jurnal-Suratmi.pdf>
- Rangkuti, 2013. Manajemen Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Seveny, H. 2015. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta: Sinar Harapan

-