

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat Indonesia sudah selayaknya menjadi perhatian khusus baik pembinaan intelektualnya, budaya maupun pembinaan mental spritualnya. Pemerintah khususnya dan masyarakat pada umumnya sudah semakin menyadari bahwa keberhasilan pembangunan yang sedang dilaksanakan di Indonesia saat ini, tidak hanya tergantung sepenuhnya pada sumber daya alam yang dimiliki ataupun ilmu pengetahuan dan teknologi yang diterapkan. Akan tetapi faktor sumber daya manusia yang menjadi objek pembangunan ternyata tidak kalah pentingnya. Peran manusia merupakan faktor utama dalam merancang segala system yang ada karena tanpa keberadaan manusia peralatan secanggih apapun tidak akan dapat berfungsi dalam suatu sistem. Manusia sangat central dalam setiap organisasi sistem, disamping manusia sebagai perancang, manusia juga sebagai objek sasaran dari sistem yang dibuat.

Salah satu sistem organisasi dalam peranan manusia yaitu Rumah Sakit yang berfungsi dalam memberikan jasa pelayanan di bidang kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat, sehingga masyarakat luas mengharapkan agar pihak rumah sakit dapat berperan secara utuh, baik petugas tata usaha rumah sakit, dokter, dan para perawat. Perawat diharapkan mampu untuk terbuka kepada pasiennya, ramah kepada pasien dan seorang perawat diharapkan mampu untuk

bekerja sama dengan pasien dalam memberikan perawatan agar proses penyembuhan dapat tercapai secara baik dengan memiliki perilaku asertif (Kariyoso, 1994)

Perilaku asertif merupakan suatu bentuk perilaku yang didalamnya terkandung berbagai unsur yang bersifat positif seperti kejujuran, berani dan bertanggung jawab. Selanjutnya Gunarsa (1992) menyatakan bahwa perilaku asertif adalah perilaku antar pribadi yang melibatkan aspek kejujuran, keterbukaan pikiran dan perasaan. Perilaku asertif ini ditandai oleh adanya kesesuaian sosial dan seorang yang mampu untuk menyesuaikan diri dalam hubungan antar pribadi dilingkungan sosial maupun dimana mereka berada. Kemudian Wolfe (1990) mendefinisikan bahwa perilaku asertif merupakan suatu ungkapan secara tepat, tanpa perasaan cemas terhadap orang lain.

Perilaku asertif menurut Nelson Jones (1995) bahwa perilaku asertif mencakup pikiran seseorang yang berupa disiplin, dan orientasi kepada tujuan, perasaan dasar yang mantap dan menjaga perasaan menyalahkan diri, pesan verbal yang jelas, suara dan bahasa tubuh yang mampu mendukung pesan verbal anda dengan reaksi yang sesuai, dan jika diperlukan seseorang dapat melakukan dalam bentuk tindakan nyata.

Menurut Lazarus (dalam Rakos, 1990) mengatakan bahwa perilaku asertif adalah cara individu dalam memberikan respon dalam situasi sosial, yang berarti sebagai kemampuan individu untuk mengatakan tidak, kemampuan untuk menanyakan dan meminta sesuatu, kemampuan untuk mengungkapkan perasaan positif ataupun negatif, serta kemampuan untuk mengawali kemudian melanjutkan