



SKRIPSI

**HUBUNGAN DIMENSI *ASSURANCE* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
RUANG VIP RSUD BLAMBANGAN BANYUWANGI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Keperawatan

OLEH:

LUKMAN HAKIM
NIM. 25.1101.4011

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2026

SKRIPSI

HUBUNGAN DIMENSI *ASSURANCE* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG VIP RSUD BLAMBANGAN BANYUWANGI TAHUN 2025

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Keperawatan

OLEH:

LUKMAN HAKIM
NIM. 25.1101.4011

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN DIMENSI ASSURANCE DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
RUANG VIP RSUD BLAMBANGAN BANYUWANGI**

Lukman Hakim
NIM. 25.1101.4011

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi SI Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Juli 2026

Pembimbing I I

ASMUJI, SKM., M.Kep
NIP. 197206152005011004

Pembimbing II

Ns. MOHAMMAD ALHAMID, S.Kep., M.Kes
NPK. 1981080710310368

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN DIMENSI ASSURANCE DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG VIP RSUD BLAMBANGAN BANYUWANGI

Lukman Hakim

NIM. 25.1101.4011

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi pada Program Studi S1 Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Juli 2026

Penguji,

Penguji I : Ns. Dian Ratna Elmaghfuroh, S.Kep., M.Kes
NPK. 19900420123031035

Penguji II : ASMUJI, SKM., M.Kep
NIP. 197206152005011004

Penguji III : Ns. MOHAMMAD ALI HAMID, S.Kep., M.Kes
NPK. 1981080710310368

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember

Ns. Sri Wahyuni A., M.Kep., S.Kep.Kom
NPK. 1988030311703821

PENGUJI SKRIPSI

HUBUNGAN DIMENSI *ASSURANCE* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG VIP RSUD BLAMBANGAN BANYUWANGI

Jember, Juli 2026

Penguji I



Ns. DIAN RATNA ELMAGHFUROH, S.Kep., M.Kes

NPK. 19900420123031035

Penguji II



ASMUJI, SKM., M.Kep

NIP. 197206152005011004

Penguji III



Ns. MOHAMMAD ALI HAMID, S.Kep., M.Kes

NPK. 1981080710310368



SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lukman Hakim
NIM : 2511014011
Tempat, tanggal lahir : Banyuwangi, 17-10-1995
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Dusun Plampang Rt.03 Rw.02 Desa Blusari Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi
Jurusan/Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, dengan Judul di bawah ini :

Hubungan Dimensi Assurance dengan Kepuasan Pasien di Ruang VIP RSUD Blambangan Banyuwangi

1. Penelitian dengan judul tersebut di atas benar-benar telah saya lakukan sebagaimana yang sudah ditulis dalam metode penelitian.
2. Adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain dan saya ajukan sebagai bahan ujian akhir skripsi.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 10 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



(Lukman Hakim)

NIM.2511014011

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirrobil'allamin, puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, kekuatan, dan kemudahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini tidak semata-mata hasil dari usaha sendiri, tetapi juga berkat bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh syukur, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. ALLAH SWT. Yang senantiasa memberikan Rahmat, kemudahan, dan HidayahNya pada peneliti.
2. Terima kasih kepada diri saya sendiri, yang telah mampu bertahan menghadapi lelah, keraguan, dan berbagai tantangan sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Karya ini adalah bukti nyata dari kerja keras, kesabaran, dan keteguhan hati yang tidak pernah menyerah, sekaligus menjadi awal dari perjalanan yang lebih besar di masa mendatang.
3. Umik tercinta, Hj. Misnami. Sosok perempuan tangguh yang telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh cinta hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti bahwa doa yang selalu engkau panjatkan perlahan mulai terwujud. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dan kasih sayang yang tidak pernah putus, yang menjadi sumber kekuatan saya dalam menuntaskan perjuangan ini.
4. Ayahanda tercinta, Almarhum H. Magiyah. Sosok yang dengan sabar dan bangga membesarkan saya, yang senantiasa bekerja keras tanpa kenal lelah demi mewujudkan cita-cita anaknya. Terima kasih atas setiap pengorbanan, nasihat,

dan dukungan yang tidak ternilai harganya, yang menjadi motivasi saya untuk terus melangkah menyelesaikan tanggung jawab ini dengan sebaik-baiknya.

5. Untuk pasangan saya tercinta, Devania yang senantiasa hadir memberikan dukungan, semangat, dan kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berkeluh kesah, pengingat di saat lelah, dan penyemangat di saat semangat mulai memudar. Kehadiranmu menjadi salah satu alasan saya untuk terus bertahan dan menyelesaikan perjuangan ini hingga tuntas.
6. Kepada keluarga saya, terima kasih atas pengertian dan dukungan yang diberikan selama saya membagi waktu antara tanggung jawab pekerjaan, keluarga, dan penyelesaian studi melalui Program RPL ini.
7. Kepada Bapak Asmuji, SKM., M.Kep selaku Pembimbing I dan Bapak Ns. Mohammad Ali Hamid, S.Kep., M.Kes selaku Pembimbing II, terima kasih atas bimbingan, arahan, dan kesabaran yang diberikan sejak penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai.
8. Kepada seluruh dosen Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember, terima kasih atas ilmu dan bekal yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Program RPL, terima kasih atas kebersamaan, saling menyemangati, dan berbagi pengalaman selama menjalani perkuliahan sambil tetap menjalankan tugas sebagai tenaga kesehatan.

MOTTO

“...niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Mahateliti apa yang kamu kerjakan.”

(QS. Al-Mujadalah/58:11)

“Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.”

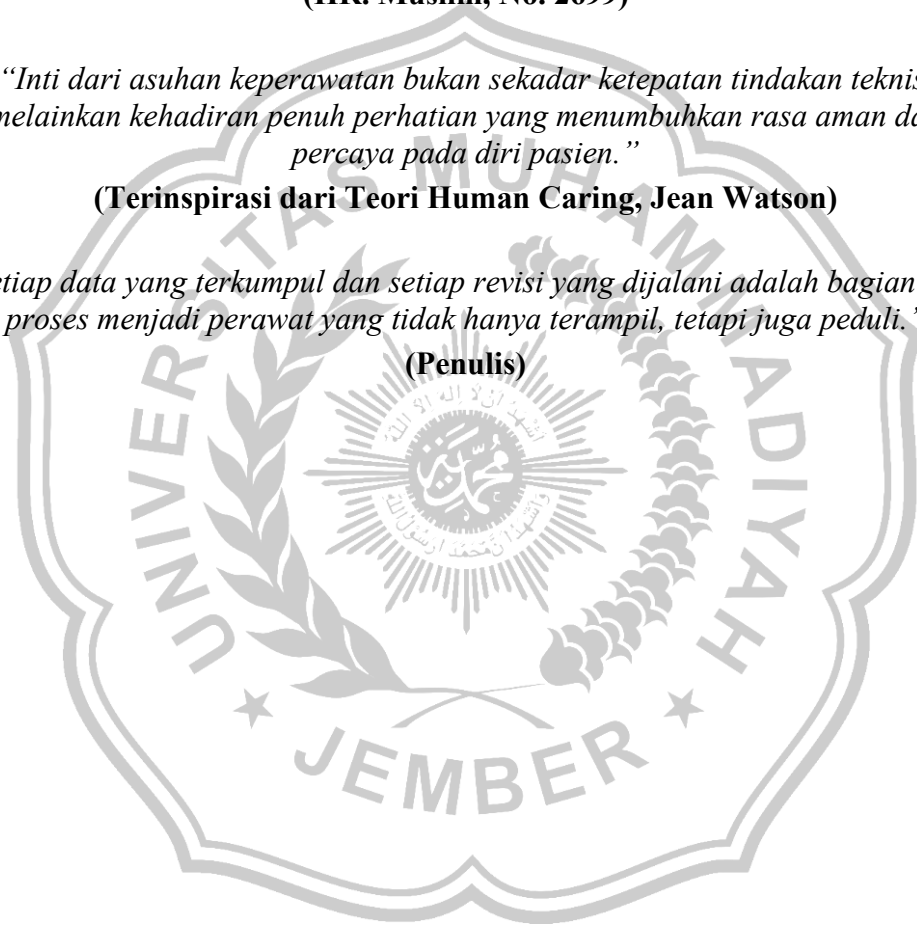
(HR. Muslim, No. 2699)

“Inti dari asuhan keperawatan bukan sekadar ketepatan tindakan teknis, melainkan kehadiran penuh perhatian yang menumbuhkan rasa aman dan percaya pada diri pasien.”

(Terinspirasi dari Teori Human Caring, Jean Watson)

“Setiap data yang terkumpul dan setiap revisi yang dijalani adalah bagian dari proses menjadi perawat yang tidak hanya terampil, tetapi juga peduli.”

(Penulis)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Dimensi Assurance dengan Kepuasan Pasien di Ruang VIP RSUD Blambangan Banyuwangi”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hanafi M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Sri Wahyuni Adriani, S.Kep., M.Kep. selaku wakil dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Sofia Rhosma Dewi, S.Kep., M.Kep. selaku wakil dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ns. Siti Kholifah, S.Kep., M.Kep. selaku ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Ns. Dian Ratna Elmaghfuroh, S.Kep., M.Kes terimakasih atas kehadiran dan waktunya sebagai penguji dalam skripsi ini, semoga bimbingan serta masukan yang diberikan dapat membantu penyempurnaan penelitian saya.

6. Bapak Asmuji, SKM., M.Kep selaku dosen pembimbing I yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta selalu sabar dalam membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Ns. Mohammad Ali Hamid, S.Kep., M.Kes selaku dosen pembimbing II yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta selalu sabar dalam membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
8. Orang tua dan seluruh keluarga serta pasangan saya yang selalu memberikan doa sekaligus penyemangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman yang selalu membantu, mendengarkan keluh kesah dan memberikan support kepada saya.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan mendapat imbalan yang sesuai dari Allah SWT. Akhirnya peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Karenanya peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Karenanya peneliti mengharap kritik maupun saran yang sifatnya membangun dan diharapkan dapat menyempurnakan rencana penelitian ini.

Banyuwangi, Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PENGUJI SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
ABSTRAK	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Masalah.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	8
B. Kepuasan Pasien	21
C. Hubungan Dimensi <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pasien.....	30
D. Penelitian Terkait	31
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN..	36
A. Kerangka Konseptual.....	36
B. Hipotesis Penelitian	37
BAB IV METODE PENELITIAN	38
A. Desain Penelitian	38
B. Populasi, Sampling dan Teknik Sampling	38

C. Identifikasi Variabel.....	42
D. Definisi Operasional	43
E. Pengumpulan Data	46
F. Lokasi dan Waktu Penelitian	52
G. Teknik Penolahan dan Analisis Data	53
H. Etika Penelitian	59
BAB V HASIL PENELITIAN	61
A. Data Umum Responden	61
B. Data Khusus	66
C. Uji Hipotesis	68
BAB VI PEMBAHASAN.....	70
A. Interpretasi dan Diskusi Dimensi Assurance	70
B. Interpretasi dan Diskusi Hubungan Dimensi Assurance dengan Kepuasan Pasien.....	76
C. Keterbatasan Penelitian.....	80
D. Implikasi Terhadap Pelayanan Kesehatan	83
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	84
1. Instansi Rumah Sakit	84
2. Bagi Perawat	85
3. Institusi Pendidikan Keperawatan.....	86
4. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	31
Tabel 4.1 Definisi Operasional	44
Tabel 4.2 Scoring Dimensi <i>Assurance</i>	54
Tabel 4.3 Scoring Kepuasan Pasien	55
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Usia Responden di Ruang VIP RSUD Blambangan Tahun 2026.....	61
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin di Ruang VIP RSUD Blambangan Tahun 2026.....	62
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan di Ruang VIP RSUD Blambangan Tahun 2026.....	63
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Pendidikan di Ruang VIP RSUD Blambangan Tahun 2026.....	63
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Suku di Ruang VIP RSUD Blambangan Tahun 2026.....	64
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Jaminan Kesehatan di Ruang VIP RSUD Blambangan Tahun 2026.....	65
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Dimensi Assurance Pelayanan Keperawatan di Ruang VIP RSUD Blambangan Tahun 2026.....	66
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang VIP RSUD Blambangan Tahun 2026.....	67
Tabel 5.9 Hasil Uji Spearman Rank Hubungan Dimensi Assurance dengan Kepuasan Pasien di Ruang VIP RSUD Blambangan Tahun 2026.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Hubungan Dimensi <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pasien	36
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 <i>Informed Consent</i>	94
Lampiran. 2 Persetujuan Responden Penelitian	95
Lampiran. 3 Data Demografi	96
Lampiran. 4 Kuesioner Dimensi <i>Assurance</i>	97
Lampiran. 5 Kuesioner Kepuasan Pasien	101
Lampiran. 6 Lembar Pengesahan Judul	104
Lampiran. 7 Izin Survey Pendahuluan	105
Lampiran. 8 Surat Uji Etik	106
Lampiran. 9 Surat Pengantar Izin Penelitian	107
Lampiran. 10 Surat Persetujuan Penelitian	108
Lampiran. 11 Surat Selesai Penelitian	109
Lampiran. 12 Surat Bebas Plagiasi	110
Lampiran. 13 Hasil Tabulasi	111
Lampiran. 14 Analisis Deskriptif	114
Lampiran. 15 Uji Korelasi	116
Lampiran. 16 Hasil Dokumentasi	117
Lampiran. 17 Daftar Riwayat Hidup	117
Lampiran. 18 Jadwal Kegiatan	118

