

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai ujung tombak sistem kesehatan nasional, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu, aman, efektif, efisien, dan berpusat pada kebutuhan pasien (*patient-centered care*) dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam era globalisasi dan persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanan serta mempertahankan kepercayaan masyarakat (Kemenkes RI, 2023).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama mutu pelayanan rumah sakit yang mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan persepsinya terhadap pelayanan yang diterima. Pasien yang puas cenderung lebih patuh terhadap anjuran pengobatan, bersedia merekomendasikan fasilitas kesehatan kepada orang lain, dan berkontribusi terhadap pembentukan citra positif institusi (Kotler, Keller, & Chernev, 2022). Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat berdampak pada penurunan loyalitas, peningkatan komplain, dan kemunduran reputasi rumah sakit (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2022).

Model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjadi kerangka teoretis yang paling luas digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan jasa, termasuk

pelayanan kesehatan. Model ini mengoperasionalkan kualitas pelayanan melalui lima dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Di antara kelima dimensi tersebut, dimensi *assurance* memegang peranan krusial dalam membangun kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan, karena mencakup kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman (Teshnizi et al., 2022).

Dalam konteks pelayanan kesehatan, dimensi *assurance* menjadi kunci karena berkaitan langsung dengan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap petugas. Tenaga kesehatan yang mampu menjelaskan prosedur dengan jelas, bersikap sopan, dan menunjukkan profesionalisme akan membuat pasien merasa lebih tenang dan yakin terhadap proses pengobatan yang dijalani. Penelitian Sutrisno (2024) di RSUD KRMT Wongsonegoro menemukan korelasi positif yang signifikan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien rawat inap ($r = 0,612$; $p < 0,05$), dengan kemampuan komunikasi terapeutik sebagai faktor dominan. Hasil serupa ditemukan oleh Ramadhani (2023) yang menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi pasien terhadap dimensi jaminan pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien ($r = 0,571$; $p = 0,001$).

Kepuasan pasien di Ruang VIP menjadi perhatian khusus karena ruangan ini diperuntukkan bagi pasien dengan harapan layanan yang lebih personal, responsif, dan profesional. Pasien VIP pada umumnya memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap mutu layanan dibandingkan pasien di ruang

perawatan reguler, sehingga setiap kesenjangan antara harapan dan persepsi layanan akan lebih mudah diidentifikasi dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan (Nursalam, 2022).

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Blambangan tahun 2023, diperoleh skor rata-rata sebesar 82,4 (kategori baik); namun, terdapat aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kemampuan tenaga kesehatan memberikan jaminan pelayanan (*assurance*). Hasil survei internal rumah sakit pada awal tahun 2024 juga menunjukkan bahwa sekitar 21% pasien VIP menyatakan masih ragu terhadap kejelasan informasi yang diberikan petugas dan kurang merasakan keyakinan yang menumbuhkan rasa percaya.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Ruang VIP RSUD Blambangan pada bulan November 2025 terhadap 10 pasien menunjukkan bahwa 6 pasien merasa puas terhadap keramahan, kesopanan, dan penjelasan perawat, namun 4 pasien menyatakan kurang puas karena belum sepenuhnya yakin terhadap pengetahuan dan kemampuan perawat dalam menjawab pertanyaan seputar tindakan keperawatan. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan, khususnya pada aspek *assurance*.

Meskipun sejumlah penelitian telah mengkaji hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di berbagai rumah sakit di Indonesia (Sutrisno, 2024; Ramadhani, 2023; Sandi et al., 2020), belum terdapat penelitian yang secara spesifik mengkaji hubungan tersebut di Ruang VIP

RSUD Blambangan Banyuwangi. Hal inilah yang menjadi *research gap* sekaligus *novelty* penelitian ini. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Hubungan Dimensi *Assurance* dengan Kepuasan Pasien di Ruang VIP RSUD Blambangan Banyuwangi."

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Pelayanan kesehatan yang berkualitas di Ruang VIP RSUD Blambangan dituntut mampu memenuhi harapan pasien melalui pelayanan yang profesional, aman, dan dapat dipercaya. Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang berperan penting adalah *assurance*, yaitu kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan jaminan melalui pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta kemampuan menumbuhkan rasa aman dan percaya kepada pasien selama menjalani perawatan. Apabila dimensi *assurance* belum diberikan secara optimal, kepercayaan dan rasa nyaman pasien dapat menurun sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, semakin baik penerapan dimensi *assurance* oleh tenaga kesehatan, semakin besar kemungkinan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di Ruang VIP RSUD Blambangan.

2. Pertanyaan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah pelaksanaan dimensi *assurance* di Ruang VIP RSUD Blambangan?
- b. Bagaimanakah kepuasan pasien di Ruang VIP RSUD Blambangan?
- c. Apakah terdapat hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di ruang VIP RSUD Blambangan?

C. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum
Mengetahui hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di ruang VIP RSUD Blambangan.
2. Tujuan Khusus
 - a. Mengidentifikasi pelaksanaan dimensi *assurance* di Ruang VIP RSUD Blambangan.
 - b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di ruang VIP RSUD Blambangan.
 - c. Menganalisis hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di ruang VIP RSUD Blambangan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam kesehatan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah di bidang manajemen pelayanan keperawatan, terutama yang berkaitan dengan dimensi *assurance* sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan kajian mengenai hubungan kualitas pelayanan, khususnya dimensi *assurance*, dengan kepuasan pasien di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat bagi rumah sakit

Manfaat bagi rumah sakit sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam aspek *assurance* agar kepuasan pasien dapat meningkat.

- b. Manfaat bagi perawat dan tenaga kesehatan

Memberikan gambaran pentingnya sikap profesional, komunikasi efektif, dan jaminan keamanan dalam pelayanan kepada pasien.

- c. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan referensi dan dasar penelitian lanjutan yang mengkaji faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

