

PENERAPAN BUDAYA SENYUM, SAPA, SALAM, SOPAN, DAN SANTUN (5S) TERHADAP KEPUASAN PASIEN**Irwansyah¹, Hendy Lesmana^{2*}, Fitriya Handayani³, Maria Imaculata Ose⁴, Alfianur⁵**¹Rumah Sakit Pertamina Tarakan²⁻⁴Jurusan Keperawatan, FIKES, Universitas Borneo Tarakan

Email Korespondensi: hendylesmana2@gmail.com

Disubmit: 12 Mei 2024

Diterima: 20 November 2024

Diterbitkan: 01 Desember 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i12.15188>**ABSTRACT**

The implementation of cultural 5S (Smile, Respect, Greeting, Courtesy, and Manner) of excellent service in hospital becomes compulsory aspect to be implemented. It can change the perspectives of patients toward medical workers. Therefore, they would not have a negative view of hospital employees or medical workers. Hospital or Rumah Sakit (RS) Pertamina Tarakan is one of public hospitals with class C and has been socialized the cultural 5S of excellent service given to patients and service users since in 2018. According to the data of public relation department of this hospital in the period in January to May 2022 reported that there were 18 complaints coming from patients, for instances nurses were less friendly and less of cultural implementation of smile, respect, greeting, courtesy, and manner when the service took place. The purpose of this study was to know the implementation of cultural 5S in RS Pertamina Tarakan and to analyze the relationship between cultural 5S and patients' satisfaction of excellent service in RS Pertamina Tarakan. The design of this study was quantitative using a cross-sectional approach. The sample was 86 respondents. The independent variable was the implementation of cultural 5S and the dependent variable was patients' satisfaction. The data were analyzed by using chi square test. The finding of this study showed that there was significant relationship between the implementation of cultural 5S and patients' satisfaction. It indicates that RS Pertamina Tarakan should preserve and increase the implementation of cultural 5S to nurses and medical workers in order to give excellent service to patients.

Keywords: *Satisfaction, Implementation of Cultural Smile, Respect, Greeting, Courtesy, and Manner*

ABSTRAK

Penerapan 5S dalam pelayanan Rumah Sakit menjadi aspek yang wajib di implementasikan, dengan menerapkan budaya 5S, bisa mengubah cara pandang pasien terhadap tenaga medis agar mereka tidak memandang negatif apa yang dilakukan oleh karyawan rumah sakit atau tenaga medis yang ada. Rumah sakit Pertamina Tarakan merupakan salah satu rumah sakit umum tipe C di kota Tarakan, sejak tahun 2018 sudah mensosialisasikan budaya 5S dalam pelayanan yang di berikan kepada seluruh pasien yang berobat dan menggunakan jasa rumah

sakit Pertamina Tarakan, data Humas tahun 2022 periode januari sampai dengan mei, terdapat ada 18 komplain tentang pelayanan yang di rasakan oleh sejumlah pasien, keluhan tentang beberapa tenaga perawat yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, kurangnya penerapan budaya senyum, sapa, salam, sopan dan santun pada saat melakukan pelayanan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan budaya 5S di RS Pertamina Tarakan, dan menganalisa hubungan budaya 5S terhadap kepuasan pasien di layanan Rumah Sakit Pertamina Tarakan. Desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Jumlah sampel sebanyak 86 responden, variabel independen penelitian yaitu penerapan budaya 5S dan variabel dependen kepuasan pasien, analisa perhitungan dengan uji *chi square*. Hasil dari penelitian terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan 5S perawat dengan kepuasan pasien, dengan demikian RS Pertamina Tarakan tetap harus mempertahankan dan justru lebih meningkatkan lagi penerapan budaya 5S (senyum, sapa, salam sopan dan santun) kepada seluruh perawat dan seluruh tenaga kesehatan lainnya demi memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Penerapan Budaya Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Era globalisasi tidak bisa dihindari sehingga diperlukan sikap yang arif dan bijaksana. Dalam strategi *World Trade Organization* (WTO) pada tahun 2010 Indonesia baru akan membuka dokter asing diperbolehkan praktek di Indonesia, namun *Association of Southeast Asian Nations* (ASEAN) sepakat tahun 2008 akan membuka untuk tenaga kesehatan, untuk itu semua yang bekerja dalam bidang kesehatan harus bekerja secara proposional dan selalu bertolak untuk kepentingan pasien (Supartiningsih, 2017).

Penerapan 5S dalam pelayanan Rumah Sakit menjadi aspek yang wajib di implementasikan, jadi dengan menerapkan 5S, bisa mengubah cara pandang pasien

terhadap tenaga medis agar mereka tidak memandang negatif apa yang dilakukan oleh karyawan rumah sakit atau tenaga medis yang ada. Keramahan dalam pelayanan perlu digerakkan diberbagai bidang yang ada pada rumah sakit. Jika pasien yang baru berobat pada rumah sakit, akan mendapatkan kesan yang positif dari apa yang mereka dapatkan saat berobat, dengan begitu sambutan yang dilakukan oleh tukang parkir, satpam, perawat dan tenaga medis lainnya harus bersifat ramah terhadap pasien (Studi & Komunikasi, 2020).

Rumah Sakit Pertamina Tarakan merupakan salah satu rumah sakit umum tipe C di kota Tarakan, sejak tahun 2018 sudah mensosialisasikan budaya 5S dalam pelayanan yang di berikan kepada seluruh pasien yang berobat dan menggunakan jasa rumah sakit Pertamina Tarakan, dan sudah berjalan kurang lebihnya 4 tahun, berdasarkan data dari pencatatan kunjungan pasien pada laporan bulanan, tiap bulan kunjungn di RS Pertamina Tarakan rata-rata 1000

sampai 2000 kunjungan tiap bulannya, yaitu terdiri dari layanan poli, kunjungan IGD maupun rawat inap. Periode januari sampai dengan mei 2022 data dari humas di dapatkan ada 18 komplain tentang pelayanan yang di rasakan oleh sejumlah pasien, keluhan tentang beberapa tenaga perawatan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, kurangnya penerapan budaya senyum, sapa dan salam pada saat melakukan pelayanan, maka dari itu saya akan meneliti lebih jauh lagi seberapa puas pelayanan yang di rasakan pasien terhadap pelayanan 5S yang di berikan pada saat mereka berobat di RS Pertamina Tarakan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Definisi pelayanan kesehatan menurut Levey dan Loomba (1973), Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Definisi pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2009), adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat.

Budaya Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun (5S).

Budaya merupakan suatu aturan dan kebiasaan yang diturunkan secara turun-menurun. Aturan dan kebiasaan tersebut menjadi ciri khas untuk suatu daerah. Budaya dibuat untuk mengatur dan membiasakan seseorang atau sekelompok masyarakat untuk memiliki kepribadian yang berbudi luhur. Rahmawati (2020), yang menyatakan bahwa kebudayaan adalah seperangkat aturan atau norma yang dimiliki bersama oleh anggota masyarakat, yang apabila dilaksanakan oleh para anggotanya. Sementara itu budaya dapat diartikan pula menjadi sebuah seni, keunikan dan keindahan.

Budaya tidak hanya dapat diciptakan dalam lingkungan masyarakat untuk bersosialisasi, akan tetapi budaya dapat juga diterapkan dalam pelayanan rumah sakit, agar pasien dan keluarga merasa rumah sakit bukan merupakan tempat yang mengerikan untuk di kunjungi, melainkan tempat yang memang berpusat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, ramah, sopan dan sangat nyaman bagi pasien dan keluarga.

Senyum didefinisikan sebagai gerak tawa ekspresif yang tidak bersuara untuk menunjukkan rasa senang, gembira, suka, dan sebagainya dengan mengembangkan bibir sedikit. Sapa adalah suatu kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih dengan saling menegur, menyapa, dan berkomunikasi. Mardyanasari (2020), menyatakan bahwa sapa atau menyapa seseorang biasanya dilakukan saat kita bertemu atau berpapasan dengan orang lain. Salam sama halnya dengan sapa yaitu kegiatan menegur, menyapa atau awal dari komunikasi, akan tetapi salam lebih menegaskan dalam memberikan

kehormatan pada seseorang. Sopan merupakan hal yang berbeda. Sopan adalah sesuatu kegiatan yang tidak dapat dibuktikan namun dapat dirasakan. Santun merupakan kegiatan yang dapat dibuktikan dan dirasakan. Menurut Hasan dan Sutisna (2017), sopan santun saling berkaitan satu dengan yang lainnya.

Tujuan dibangunnya budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) diantaranya yaitu, dapat saling peduli antar petugas dan pasien, saling menciptakan komunikasi dan tidak ada perilaku yang buruk di lingkungan Rumah sakit (Baedowi, 2015). Menurut Putra (2015), tujuan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) dalam perspektif budaya dapat menjadikan komunitas masyarakat yang memiliki rasa kedamaian, santun, saling tenggang rasa, toleran dan rasa hormat.

Kepuasan Pasien

Menurut Pohan dan Aggrianni (2017), kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan. Abdullah (2012), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja ataupun proses yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang dan puas dengan pelayanan dikarenakan sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Prawitasari & Tatrisona (2006), Tingkat kepuasan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dan pengalaman dari kinerja penyedia jasa. Harapan berasal dari kata harap yang berarti keinginan supaya sesuatu terjadi. Sehingga harapan berarti sesuatu

yang diinginkan agar dapat terjadi, dengan demikian harapan menyangkut masa depan. Sedangkan kinerja adalah pandangan terhadap pelayanan yang telah diterima konsumen.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan budaya 5S di RS Pertamina Tarakan, dan menganalisa hubungan budaya 5S terhadap kepuasan pasien di layanan Rumah Sakit Pertamina Tarakan. Pertanyaan penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan penerapan budaya 5S dengan kepuasan pasien?.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode *cross-sectional*. Penelitian *cross-sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasional, atau pengumpulan data. Penelitian *cross-sectional* hanya mengobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap variabel subjek pada saat penelitian, Variabel dalam penelitian ini terdiri 2 (dua) variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel independennya: Penerapan senyum, sapa, salam, sopan dan santun (5S)” dan dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependennya adalah Kepuasan pasien, Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien yang sedang menjalankan perawatan atau pengobatan di RS Pertamina Tarakan. Tehnik sampling yang digunakan *accidental sampling* dengan jumlah Sampel penelitian menggunakan pendekatan rumus slovin dan diperoleh jumlah sampel 86 responden. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit

Pertamina Kota Tarakan, setelah mendapatkan izin penelitian dan laik etik dari komite etik penelitian

kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Borneo Tarakan dengan nomor 21/KEPK-FIKES UBT/XI/2022.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik Responden layanan Poli, IGD dan Rawat inap RS Pertamina Tarakan bulan November 2022

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Umur		
17-24 Tahun	8	9,3
25-34 Tahun	34	39,5
35-49 Tahun	26	30,2
50-64 Tahun	10	11,6
>60 Tahun	8	9,3
Total	86	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	52	58,1
Perempuan	36	41,9
Total	86	100
Pendidikan Terakhir		
SD	4	4,2
SMP	15	17,4
SMA/SMK	25	29,1
Diploma	19	22,1
S1	17	19,8
S2	6	7,0
Total	86	100
Pekerjaan		
Tidak bekerja	6	7,0
Pelajar/Mahasiswa	5	5,8
PNS	15	17,4
Pegawai Swasta	25	29,1
Wiraswasta	10	11,6
Ibu Rumah Tangga	18	20,9
Pensiunan	7	8,1
Total	86	100

(Sumber: Data Primer, 2022)

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa kelompok umur terbanyak adalah 25-34 (dewasa muda), jenis kelamin yang dominan adalah laki-laki sebanyak 58,1%, Pendidikan

terakhir paling banyak SMA/SMK sebesar 29,1%, dan pekerjaan terbanyak adalah pegawai swasta dengan jumlah 29,1%.

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan penerapan budaya 5S di RS Pertamina Tarakan

Penerapan Budaya 5S Perawat	Frekuensi	Persentase
Menerapkan	68	79
Tidak Menerapkan	18	21
Total	86	100

(Sumber: Data Primer, 2022)

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas perawat menerapkan budaya senyum, sapa, salam, sopan, dan santun (5S) yakni sebanyak 79%.

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien di RS Pertamina Tarakan

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Puas	58	67,4
Tidak Puas	28	32,6
Total	86	100

(Sumber: Data Primer, 2022)

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas, yakni sebanyak 67,4%.

Tabel 4. Hubungan Penerapan 5S Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Kota Tarakan

Penerapan 5S	Kepuasan Pasien				P Value
	Puas		Tidak Puas		
	N	%	N	%	
Menerapkan	52	60,5	16	18,6	0,001
Tidak Menerapkan	6	7	12	14	
Total	58	64,7	28	32,6	

(Sumber: Data Primer, 2022)

Berdasarkan tabel 4 mayoritas pasien merasa puas setelah diterapkan budaya senyum, sapa, salam, sopan, dan santun (5S) kepada pasien sebesar 60,5%, dan setelah dilakukan analisis data menggunakan chi square diperoleh

nilai P sebesar 0,001, dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima sehingga terdapat hubungan antara penerapan budaya senyum, sapa, salam, sopan, dan santun (5S) dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah kriteria apa saja yang akan diberikan kepada subjek penelitian agar sumber informasi pada penelitian atau eksperimen tersebut dapat tertuju dengan tepat dan sesuai harapan (Populix, 2022). Pada penelitian ini menunjukkan mayoritas responden terbanyak adalah kelompok usia dewasa muda 24-34 tahun, hal ini di karenakan usia tersebut merupakan usia produktif yang mana memiliki aktifitas dan resiko tinggi, dan usia terbanyak kedua yaitu usia dewasa akhir dengan usia 35-49 tahun. Menurut peneliti, Rumah Sakit Pertamina Tarakan merupakan RS Swasta Pertama di provinsi Kalimantan Utara, dengan banyaknya perusahaan pertambangan dan perusahaan swasta lain yang berdiri di Tarakan maka banyak perusahaan yang bekerjasama dalam bidang layanan kesehatan kepada RS Pertamina Tarakan, dapat kita lihat dari karakteristik responden rata-rata banyak dari karyawan swasta dan ibu rumah tangga, di karenakan jaminan kesehatan karyawan dan keluarga dijamin di RS Pertamina Tarakan.

2. Penerapan Budaya 5S

Penelitian ini menganalisa apakah penerapan budaya 5S efektif diterapkan dalam pelayanan yang dilaksanakan di RS Pertamina Tarakan, hasil penelitian yang peneliti lakukan di dapatkan persentase nilai yang signifikan terhadap penerapan budaya 5S, 79% pasien merasakan layanan yang di berikan oleh petugas menerapkan budaya 5S pada saat pelayanan. Senyum, sapa, salam, sopan dan santun

atau 5S adalah suatu tindakan dimana dapat memberikan kesan tersendiri atau kesan yang positif bagi pasien, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan kesan ramah dan kekeluargaan, dengan 5S inilah kesan ramah dan kekeluargaan dapat di rasakan oleh pasien dan keluarga tentunya, dengan ikhlas dalam memberikan pelayanan, akan meningkatkan kualitas kinerja dalam pelayanan di rumah sakit tersebut, Hakim (2018), penerapan budaya 5S yang telah di terapkan di Pelayanan RS Pertamina Tarakan sejak Tahun 2018, selain memberikan pelayanan yang baik budaya 5S juga membentuk karakter perawat menjadi lebih ramah dan peduli kepada pasien. Rumah Sakit Pertamina selalu memperhatikan pelayanan bagi semua pasien-pasiennya, dengan motto pelayanan *we care and we cure*, menjadikan pelayanan terbaik yang paling di utamakan, di samping itu juga pasien merupakan sumber pendapatan utama RS Pertamina Tarakan, semakin banyak pengunjung maka semakin banyak pula hasil yang di dapat.

3. Kepuasan Pasien

Nilai kepuasan pasien yang di peroleh pada penelitian ini cukup baik yaitu 67,4% dari total 86 sampel penelitian, sedangkan pasien yang merasa tidak puas dengan persentase 32,6%. Mayoritas pasien yang mengunjungi RS Pertamina Tarakan merasakan puas. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara aktivitas dan kesenangan terhadap suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011).

Pendapat Kotler (2011), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya kepuasan pasien adalah suatu perasaan yang di dapat ketika pasien menerima suatu layanan yang baik oleh seseorang petugas, baik perawat ataupun nakes lainnya. RS Pertamina yang saat ini beroperasi selalu mempertahankan kualitas pelayanan yang baik, manajemen selalu mensosialisasikan standart pelayanan dan sikap tubuh ketika berjumpa dan memberi salam saat menerima dan melayani pasien, sikap inilah yang menimbulkan suatu perasaan yang baik dan berkesan bagi pasien dan keluarga. Nilai ketidakpuasan pasien yang di dapatkan 32,6% adalah rata-rata pasien yang mendapatkan pelayanan di IGD, yang mana pelayanan IGD merupakan layanan ke gawat daruratan yang lebih mengutamakan *life saving*

4. Pengaruh budaya 5S bagi kepuasan pasien.

Penelitian yang di lakukan di RS Pertamina Tarakan, terdapat pengaruh penerapan budaya 5S terhadap kepuasan pasien dilayanan Poli, IGD dan Rawat inap RS Pertamina Tarakan. Senyum, sapa, salam, sopan dan santun atau 5S adalah suatu tindakan dimana dapat memberikan kesan tersendiri atau kesan yang positif bagi pasien, maka dari itu ketika pasien menerima pelayanan yang positif akan timbul rasa puas dan nyaman saat berkunjung dan berobat. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat

keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan (Wyckof, 2005). Kotler (2012), berpendapat kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas perawat yang bekerja di Rumah Sakit Pertamina Kota Tarakan menerapkan budaya senyum, sapa, salam, sopan, dan santun (5S) dan mayoritas 58 dari 86 responden merasa puas. Hasil penelitian juga menunjukkan terdapat hubungan antara penerapan budaya senyum, sapa, salam, sopan, dan santun (5S) dengan kepuasan pasien. Saran kepada kepada pimpinan RS Pertamina untuk tetap mempertahankan budaya senyum, sapa, salam, sopan, dan santun (5S) kepada seluruh pegawai bukan hanya petugas kesehatan (dokter, perawat, bidan, dll) tetapi tenaga administrasi serta tenaga penunjang juga harus menerapkan budaya 5S ini, agar pasien dan keluarga tetap merasa puas.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kami ucapkan kepada pihak Rumah Sakit Pertamina Tarakan yang telah memberikan ijin dalam penelitian ini, juga kepada Dosen Jurusan Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Borneo Tarakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifani, M. A. (2022). Efektivitas Penerapan Budaya 5s (Senyum, Salam, Sapa,. *Jurnal Dialektika, Vol 20 No. 1*, 59-69.
- Ariguntar, R. d. (2017). Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 62-65.
- Ariyanti, A. d. (2021). Studi Mutu (ServQual) dan Kepuasan Pasien Berdasarkan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 10*, 181-190.
- Badar, M. (2022, juni). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Kaizen, Vol.1, No. 1*, 21-29.
- Effendi kevin, J. s. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan kesehatan. *excellent midwifery journal, 03*, 82-89.
- Fitriyani Aris, K. M. (2019). Penerapan 4S dan 1R (Senyum, Salam, Sapa, Salim dan Rapih) dalam. *Jurnal Keperawatan Mersi Vol VIII Nomor 1 (2019) 08-14, vol 8 no 1*.
- Gliceria, N. (2019). *Definisi Pelayanan Kesehatan*. Retrieved agustus 2020, from academia.edu:https://www.academia.edu/34602160/Definisi_Pelayanan.Kesehatan
- Gobel Yunita, W. ,. (2018). Kualitas pelayanan instalasi gawat darurat. *Jurnal Administrasi Negara, Volume 24 Nomor 3, Desember 2018, 24*, 177-188.
- Hakim,L.(n.d.).*kompasiana*. Retrieved d_september8,2021,from<https://www.kompasiana.com/abineaisyumna/5b82d3e6c112fe5>
- Karim, R. (2022). *penerbit buku deep publish*. Retrieved agustus 25, 2022, from penerbit buku deep publish: <https://penerbitbukudeepublish.com/skala-pengukuran-data-dalam-penelitian/>
- Komunikasi, S. &. (2021, September). *Penerpan Budaya 5S dalam Pelayanan di Rumah Sakit*. Retrieved Oktober 2022, from [neliti: https://www.neliti.com/journals/jurnal-studi-komunikasi-dan-media](https://www.neliti.com/journals/jurnal-studi-komunikasi-dan-media)
- Kude, i. s. (2018). Analisis penerapan layanan 5S (senyum, sapa, salam ,sopan dan santun) Terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo. <https://repository.ung.ac.id/>, 3, 65-72.
- Nofriani Rika, K. H. (2020). Strategi humas dan kaitannya dengan peningkatan mutu. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi (JRMDK), vol, 2 no.1*, 26-37.
- Oganda, H. (2017). Analisis manajemen mutu terpadu Rumah sakit umum daerah. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik Vol. 3 No. 2 AGUSTUS 2017, 3*, 22-34.
- Populix. (2022, februari). *populix.com*. Retrieved desember 20, 2022, from <https://info.populix.co/articles/responden-adalah/>
- Sabidullah, T. T. (2017). Kualitas pelayanan pasien di instalasi gawat darurat. *urnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, Volume IV Nomor*, 94-100.
- Salma. (2022). *definisi operasional, pengertian, ciri ciri, contoh dan cara Menyusunnya*. Retrieved agustus 25, 2022, from penerbit deep publish: <https://penerbitdeepublish.com/definisi-operasional>

- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit:.. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017, 10-14.
- Suwarni Sri, W. A. (2019). Implementasi metode kaizen terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi. *Jurnal Farmasi & Sains Indonesia*, Oktober 2019 Vol. 2 No. 1, 84-89.
- Ulfa, R. (2011). Hubungan karakteristik pasien, kualitas layanan dan hambatan pindah. *Universitas Indonesia Library*.
- Utara, D. P. (2021). *jumlah-fasilitas-kesehatan*. Retrieved november 5, 2022, from [jumlah-fasilitas-kesehatan.](https://kaltara.bps.go.id/indicator/30/101/1/jumlah-fasilitas-kesehatan.html)
- Windyaningrum Rachmawati, I. A. (2018). Implementasi komunikasi terapeutik Drg.Co-Asistent. *ARTCOMM e-ISSN: 2597-5188, vol. 1, no. 1, 70-77.*