

HUBUNGAN PERILAKU 5S (SENYUM, SALAM, SAPA, SOPAN, SANTUN) PADA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG TERATAI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. KOESNADI BONDOWOSO

Bagaskara Aprilian Junaedi¹, Diyan Indriyani², Sri Wahyuni Adriani³

¹Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,

Universitas Muhammadiyah Jember.

Jl. Karimata No. 49 Sumbersari, Kabupaten Jember Jawa Timur, Indonesia, 68121

E-mail: bagaskaraaj@gmail.com

Abstrak

Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dapat menjadi cara pandang pasien terhadap tenaga medis. Fenomena yang terjadi di rumah sakit adalah complain klien karena kesenjangan antara harapan dan kenyataan klien terhadap pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) pada perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif korelasi dengan metode cross-sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Ruang Teratai dengan lama hari perawatan minimal 3 hari dalam satu bulan terakhir Juli tahun 2024 dengan jumlah sampel 75 pasien yang diperoleh dengan teknik *purposive sampling* dan data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian dengan uji Spearman rho ($p < 0,05$) menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara perilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) pada perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value sebesar 0,001. Mayoritas perilaku 5S yang dimiliki oleh perawat berada pada kategori optimal dengan tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas. Kesimpulan penelitian ini bahwa ada hubungan yang signifikan perilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dengan tingkat kepuasan pasien. Rekomendasi penelitian ini dapat diterapkan dalam manajemen keperawatan khususnya dalam menilai kepuasan pasien pada asuhan keperawatan yang telah diberikan oleh perawat.

Kata kunci: Perilaku 5S, Kepuasan, Pasien

Received: Agustus 2024

Reviewed: Agustus 2024

Published: Agustus 2024

Plagirism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Nutricia.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Nutricia



This work is licensed under

a [Creative Commons](#)

[Attribution-](#)

[NonCommercial 4.0](#)

[International License](#)

Abstract

5S behaviour (Smile, Greeting, Greeting, Polite, Santun) can be the way patients perceive medical personnel. The phenomenon that occurs in hospitals is client complaints due to the gap between client expectations and reality of service. The purpose of this study was to determine the relationship between 5S behaviour (Smile, Greeting, Greeting, Polite, Courteous) in nurses with the level of patient satisfaction in the Teratai Room of the dr. H. Koesnadi Bondowoso Regional General Hospital. This study used a descriptive quantitative correlation design with a cross-sectional method. The sample in this study were inpatients in the Teratai Room with a minimum length of treatment days of 3 days in the last month of July 2024 with a sample size of 75 patients obtained by purposive sampling technique and data collected using a questionnaire. The results of the study with the Spearman rho test ($p < 0.05$) showed that there was a significant relationship between 5S behaviour (smile, greeting, greeting, polite, courtesy) in nurses with the level of patient satisfaction with a p value of 0.001. The majority of 5S behaviours owned by nurses are in the optimal category with the level of patient satisfaction in the satisfied category. The conclusion of this study is that there is a significant relationship between 5S behaviour (smile, greeting, greeting, politeness, courtesy) with the level of patient satisfaction. The recommendations of this study can be applied in nursing management, especially in assessing patient satisfaction with nursing care that has been provided by nurses.

Keyword: 5S behavior, Satisfaction, Patients

PENDAHULUAN

Penerapan perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam pelayanan rumah sakit menjadi aspek yang wajib diimplementasikan. Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dapat menjadi cara pandang pasien terhadap tenaga medis agar mereka tidak memandang negatif apa yang dilakukan oleh karyawan rumah sakit atau tenaga medis yang ada. Tuntutan masyarakat saat ini sangat tinggi, mulai dari SDM (Sumber Daya Manusia) rumah sakit yang dituntut profesional, fasilitas rumah sakit yang sesuai standar akreditasi dan tidak kalah penting adalah hospitality dan caring yang harus dimiliki oleh setiap perawat di rumah sakit. Namun, fenomena yang terjadi di rumah sakit adalah complain klien terkait adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan klien terhadap pelayanan di rumah sakit, sebagai fokus masalahnya adalah masih banyak complain di rumah sakit (Yunestri Mukti et al., 2013).

Keluhan dari pasien dan keluarga beragam, mulai dari perawat yang tidak memberi salam ketika datang ke pasien, tidak menanyakan kabar, dan ketus ketika berinteraksi dengan pasien. Hal ini yang membuat pasien dan keluarga heran atas perlakuan perawat ketika mereka

melakukan tindakan, mereka menganggap perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) harus diterapkan kepada semua pasien dan keluarga pasien agar mereka merasa nyaman dan mempunyai sifat percaya terhadap perawat. Potensi yang muncul apabila perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) tidak diterapkan oleh tenaga medis akan berdampak pada citra rumah sakit dan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit itu, sehingga banyak pasien yang memilih berpindah ke rumah sakit lain yang dapat menimbulkan kompetisi antar klinik (Bachtiar, 2017).

Berdasarkan hasil Badan Pusat Jasa Statistik (2014), diketahui bahwa dari 17.280 responden masyarakat di seluruh Indonesia, sebanyak 81% menyatakan puas dengan pelayanan yang disediakan. Kepuasan pasien pada tingkat FRKTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut) atau rumah sakit pemerintah berada pada angka 80%, sedangkan untuk rumah sakit swasta adalah 83%. Berdasarkan data kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso pada unit-unit pelayanan tercapai angka kumulatif penilaian pada triwulan IV tahun 2018 sebesar 85.8% sedangkan triwulan I tahun 2019 sebesar 80% (RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso, 2019). Indeks Kepuasan Masyarakat di Paviliun Teratai pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 82.50 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 80.12 dengan nilai terendah pada unsur perilaku pelaksana, IKM pada triwulan ini menurun karena seluruh pasien sebagai responden merasa perilaku pelaksana belum masuk pada kategori sangat sopan dan ramah, hal ini disebabkan oleh adanya peningkatan jumlah pasien sementara jumlah tenaga tetap. Sedangkan standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien di Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah $\geq 90\%$. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien $< 90\%$, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Permenkes RI, 2008).

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan bersifat subjektif individual yang dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah pemberi jasa (provider) dan konsumen, seperti kedudukan sosial, tingkat ekonomi, ketersediaan jaminan pembiayaan, latar belakang pendidikan, latar belakang budaya, jenis kelamin, jenis pekerjaan dan umur (Pangestu, 2013). Baik buruknya kualitas pelayanan dapat disebabkan oleh kesenjangan (gap) yang dapat mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa layanan yang dikenal dengan model Servqual (service quality), model ini dapat menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Model ini dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta gap antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Apabila semua gap tersebut dapat dihilangkan oleh setiap pemberi pelayanan, maka akan tercapai pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan konsumen (Susetyo, 2008).

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi lima dimensi kepuasan itu sendiri yang diantaranya adalah dimensi yang sudah disebutkan di atas. Salah satu faktor yang berperan penting terhadap kepuasan pasien yaitu empati. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pasien akan merasa puas ketika petugas kesehatan dapat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien dan tanpa membedakan statusnya (Muninjaya, 2014). Perawat menghargai martabat manusia dan keunikan individu yang dirawatnya yang ditunjukkan dengan sikap

empati dengan menunjukkan kebaikan serta pertimbangan matang dalam mengambil tindakan keperawatan, dan penghargaan setinggi-tingginya terhadap kepercayaan pasien dan masyarakat luas. Seorang perawat selalu mengutamakan kepentingan pasien di atas kepentingan pribadinya dan berusaha peduli bagi kesejahteraan orang lain. Seorang perawat memiliki hak atau status yang sama dengan tenaga medis lain. Persamaan itu terletak dalam statusnya sebagai pelayan kesehatan bagi masyarakat, meskipun keahlian dan kompetensinya jelas tidak sama. Seorang perawat memiliki kebebasan untuk berpendapat dan bekerja yang tentunya tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip dan kode etik keperawatan. Perawat berlaku adil dalam memberikan asuhan keperawatan tanpa melihat strata sosial, suku, ras, agama dan perbedaan lainnya. Perawat selalu menjunjung tinggi nilai-nilai kebenaran dalam menyampaikan pesan kepada pasien maupun melakukan tindakan keperawatan terhadap pasien yang ditunjukkan dengan sikap bertanggung gugat, jujur (Utami, N, 2016).

Perilaku *caring* yang baik akan mendukung terciptanya pelayanan keperawatan yang sesuai dengan harapan pasien. Pasien yang menerima pelayanan tenaga kesehatan dengan keterampilan sempurna, namun tidak disertai dengan sikap emosi yang baik dalam pelayanannya, maka pelayanan tersebut dinilai pasien sebagai pelayanan yang tidak adekuat. Kecerdasan emosional yang baik, yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan kesehatan, mampu meningkatkan laporan tingkat kepuasan pasien dalam berhubungan dengan petugas kesehatan. Oleh karena itu, perawat perlu mendalami sikap *caring* yang baik dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien (Berman, Kozier, 2016).

Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien yaitu dengan mengidentifikasi dampak penerapan perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun). Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian hubungan penerapan perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) pada perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso, agar kedepannya dengan adanya peningkatan di tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien dapat mempertahankan akreditasi dan meningkatkan citra Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif korelatif. dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk melihat apakah ada hubungan antara perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) pada perawat dengan tingkat kepuasan pasien, Populasi yang diteliti adalah pasien rawat inap di ruang Teratai dengan lama hari perawatan minimal 3 hari. Jumlah populasi adalah merupakan rata-rata pasien satu bulan terakhir yaitu Juli tahun 2024 berjumlah 272 pasien. Total pasien rata-rata dalam sebulan yaitu 90 pasien. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap ruang teratai pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso yang sesuai dengan criteria inklusi dan eksklusi sebanyak 75 responden dengan teknik sampling non probability sampling dengan pendekatan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dengan kuisioner dan dianalisis dengan menggunakan SPSS 22 dengan Uji *Spearman Rho*.

HASIL**A. Data Umum****1. Umur**

Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75)

Umur	Frekuensi (f)	Persentase %
17-25 Tahun	17	22,7
26-34 Tahun	21	28,0
>35 Tahun	37	49,3
Total	75	100

Hasil distribusi di atas didapatkan rentang umur pasien terbanyak berada pada rentang umur >35 tahun yaitu sebanyak 37 responden dengan persentase (60%).

2. Jenis Kelamin

Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75)

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase %
Laki-laki	39	52,0
Perempuan	36	48,0
Total	75	100

Data di atas menunjukkan bahwa jenis kelamin responden terbanyak berada pada jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 39 responden dengan persentase (52%).

3. Suku

Tabel 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Suku di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75)

Suku	Frekuensi (f)	Persentase %
Jawa	15	20,0
Madura	58	77,3
Osing	2	2,7
Total	75	100

Hasil distribusi di atas didapatkan sebagian besar suku responden yakni suku madura sejumlah 58 responden dengan persentase (77,3%).

4. Riwayat Rawat Inap

Tabel 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Riwayat Rawat Inap di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75)

Riwayat Rawat Inap	Frekuensi (f)	Persentase %
Pernah	48	64,0
Tidak Pernah	27	36,0
Total	75	100

Hasil distribusi di atas menunjukkan sebagian besar responden pernah melakukan rawat inap sebelumnya sebanyak 48 responden dengan persentase (64%).

5. Pendapatan

Tabel 5.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75)

Pendapatan	Frekuensi (f)	Persentase %
Di Bawah 2.000.000	53	70,7
Di Atas 2.000.000	22	29,3
Total	75	100

Data tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden memiliki pendapatan di bawah 2.000.000 sebanyak 53 responden dengan persentase (70,7%).

6. Pendidikan

Tabel 5.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75)

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase %
Tidak Tamat SD	19	25,3
Tamat SD	11	14,7
SMP	12	16,0
SMA	15	20,0
Perguruan Tinggi	18	24,0
Total	75	100

Hasil distribusi di atas didapatkan riwayat pendidikan responden terbanyak berada pada pendidikan tidak tamat SD yaitu sebanyak 19 responden dengan persentase (25,3%).

7. Pekerjaan

Tabel 5.7 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75)

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase %
Buruh	12	16,0
ASN	6	8,0
Petani	16	21,3
Wiraswasta	17	22,7

Pegawai Swasta	10	13,3
TNI/Polri	5	6,7
Tidak Bekerja	9	12,0
Total	75	100

Hasil distribusi di atas didapatkan pekerjaan terbanyak responden berada pada pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 17 responden dengan persentase (22,7%)..

B. Data Khusus

1. Perilaku 5S Pada Perawat

Tabel 5.8 Distribusi Responden Berdasarkan Perilaku 5S Perawat di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75)

Perilaku 5S	Frekuensi (f)	Persentase %
Kurang Optimal	9	12,0
Cukup Optimal	6	8,0
Optimal	60	80,0
Total	75	100

Berdasarkan hasil analisis deskriptif di atas menunjukkan bahwa mayoritas perawat di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso memiliki perilaku 5S optimal dari penilaian responden yakni sejumlah 60 responden dengan persentase (80%).

2. Kepuasan Pasien Pada Perawat

Tabel 5.9 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75)

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase %
Tidak Puas	20	26,7
Cukup Puas	7	9,3
Puas	48	64,0
Total	75	100

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan yang telah diberikan kepada responden berada dalam kategori puas sebanyak 48 responden dengan persentase (64%).

3. Hubungan Perilaku 5s (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) Pada Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso

Tabel 5.10 Analisis Hubungan Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)

Pada Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso

Kepuasan Pasien			Total	p value	R
Tidak Puas	Cukup Puas	Puas			

	Kurang Optimal	8	1	0	9	0,001	0,523**
Perilaku 5S	Cukup Optimal	3	0	3	6		
	Optimal	9	6	45	60		
Total		20	7	48	75		

Berdasarkan hasil uji statistik Spearman's rho di atas diketahui p value 0,001 dimana $p < 0,05$ sehingga H_1 diterima, artinya ada hubungan yang signifikan perilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) pada perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai angka koefisien korelasi sebesar ($r = 0,523$), artinya tingkat kekuatan hubungan perilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) pada perawat dengan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori kuat dengan hubungan kedua variabel tersebut positif, yang berarti apabila perilaku 5S perawat optimal maka semakin puas pasien terhadap pelayanan keperawatan.

PEMBAHASAN

1. Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) Pada Perawat di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Koesnadi Bondowoso

Perilaku 5S oleh perawat adalah serangkaian tindakan untuk meningkatkan interaksi dengan pasien, meliputi senyum (keramahan), salam (sapaan sopan), sapa (interaksi ramah), sopan (sikap hormat), dan santun (tindakan lembut) yang membantu menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang positif dan profesional. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas perawat di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso memiliki perilaku 5S yang optimal, hal ini menunjukkan sikap *caring* dan profesionalitas perawat terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Popovičová (2020) menunjukkan bahwa perilaku perawat di ruang perawatan saraf menerima skor rata-rata 4,46 dari 40 pasien (80%), yang menunjukkan bahwa perawat di bangsal ini lebih cenderung menyapa pasien dengan hangat saat memasuki kamar mereka. Tercatat bahwa tindakan sederhana seperti menyapa dapat meningkatkan kualitas hubungan perawat-pasien, menumbuhkan lingkungan yang lebih mendukung dan berempati bagi pasien. Sebagian besar responden berharap menerima pelayanan yang baik ditunjukkan melalui senyum perawat.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan James (2020) menunjukkan secara keseluruhan konvergensi perawat, yang mencakup perilaku seperti tersenyum, mewakili 55,8% dari perilaku akomodasi yang diamati selama konsultasi. Hal ini menunjukkan tingginya tingkat gaya komunikasi timbal balik dan positif antara perawat dan pasien. Senyum perawat memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas perawatan dengan membina hubungan terapeutik, mendorong hubungan positif, mendorong keterlibatan pasien, dan mengurangi kecemasan. Senyuman seorang perawat dapat membawa energi positif, mendorong penyembuhan, dan menyampaikan penerimaan, kepercayaan, dan empati. Hal ini membantu memenuhi kebutuhan emosional pasien yang sering terabaikan dan berfungsi sebagai pengusir stres bagi pasien dan keluarganya. Meskipun ada yang berpenampilan berbeda, perawat tanpa senyum tidak sepenuhnya

terlihat sebagai seorang profesional. Senyuman yang hangat dan tulus membuat perawat lebih mudah didekati, percaya diri, dan efektif dalam mencegah pertengkaran dan masalah komunikasi. Pada akhirnya, perawat yang tersenyum menumbuhkan lingkungan rumah sakit yang positif, mempromosikan hasil dan kepuasan pasien yang lebih baik (Thakur & Sharma, 2021).

Menurut asumsi peneliti perilaku 5S yang optimal oleh perawat, terutama dalam hal senyum, sangat berkontribusi pada terciptanya lingkungan pelayanan kesehatan yang positif dan profesional. Senyuman perawat tidak hanya meningkatkan hubungan perawat-pasien tetapi juga memainkan peran penting dalam penyembuhan dan mengurangi kecemasan pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien dan hasil perawatan yang lebih baik.

2. Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas pasien di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perawat, artinya pasien sebagian besar pasien sudah mendapatkan perawatan yang baik, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih baik. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Karaca (2019) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (63,9%) menggambarkan asuhan keperawatan yang mereka terima selama rawat inap sangat baik. Pasien merasa sangat puas dengan "Perhatian dan Kepedulian Perawat", terutama dalam hal kesopanan, rasa hormat, keramahan, dan kebaikan. Meskipun pasien secara umum melaporkan kepuasan yang tinggi terhadap layanan keperawatan, terutama dalam hal perhatian dan kepedulian, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kejelasan dan kelengkapan informasi yang diberikan oleh para perawat. Mengatasi area-area ini dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan keperawatan secara keseluruhan.

Menurut asumsi peneliti pasien merasa puas dengan perawatan yang mereka terima, terutama dalam hal perhatian dan kepedulian perawat. Namun, masih ada beberapa area yang perlu ditingkatkan, khususnya privasi pasien dan kejelasan informasi yang diberikan. Meski secara keseluruhan kepuasan pasien tinggi, peningkatan pada aspek-aspek ini akan lebih meningkatkan kualitas layanan keperawatan.

3. Hubungan Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) Pada Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso

Hasil penelitian ini menunjukkan mayoritas perawat di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso memiliki perilaku 5S yang optimal serta tingkat kepuasan pasien puas, yang mengartikan bahwasannya apabila perilaku 5S meningkat maka tingkat kepuasan pasien juga ikut meningkat. Penelitian ini mengidentifikasi hubungan yang kuat antara perilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) pada perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanggraningrum (2019) yang menunjukkan senyum, salam, dan sapaan perawat merupakan bagian integral dalam

menciptakan lingkungan yang positif dan berempati, yang secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien. Elemen-elemen ini berkontribusi pada persepsi keseluruhan kualitas layanan, yang mengarah pada pengalaman pasien yang lebih baik.

Perilaku perawat seperti senyuman, salam hangat, dan kesopanan sangat penting dalam menciptakan lingkungan perawatan yang ramah dan mendukung. Senyuman perawat membantu pasien merasa lebih nyaman dan tenang, sedangkan salam yang hangat dan penuh hormat menetapkan nada positif untuk interaksi awal. Kesopanan, yang melibatkan penggunaan bahasa yang hormat dan mendengarkan dengan penuh perhatian, serta menunjukkan rasa hormat terhadap perasaan dan preferensi pasien, berkontribusi signifikan terhadap pengalaman dan kepuasan pasien. Perilaku-perilaku ini membangun kepercayaan dan hubungan baik antara perawat dan pasien, yang merupakan aspek fundamental dalam asuhan keperawatan yang efektif (Mayfield et al., 2020).

Hasil penelitian menunjukkan perawat yang memiliki perilaku 5S optimal mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Perilaku peduli, yang meliputi empati, komunikasi yang lembut, dan rasa hormat, secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien. Perawat yang menunjukkan perilaku peduli, seperti bersikap tenang, lembut, dan pengertian, berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Tersenyum dan menyapa adalah aspek mendasar dari interaksi interpersonal yang positif. Hal ini membantu membangun hubungan dan kepercayaan antara perawat dan pasien. Tindakan ini dapat membuat pasien merasa lebih disambut, dihargai, dan nyaman, yang dapat mengurangi stres dan meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan dalam lingkungan perawatan kesehatan (Asikin et al., 2020). Hasil penelitian menunjukkan beberapa perawat yang memiliki perilaku 5S kurang optimal dan tingkat kepuasan pasien tidak puas, artinya pasien kurang percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat sehingga membuat pasien tidak puas. Hal ini sejalan dengan teori menurut Purba (2022) menyebutkan bahwa pasien sering merasa tidak puas ketika mereka merasa bahwa perawat menunjukkan tingkat kepedulian yang rendah. Hal ini termasuk kurangnya empati, kasih sayang, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Dalam teori *SERVQUAL Model* dijelaskan bahwa *SERVQUAL model* menyediakan metode yang terperinci dan dapat diandalkan untuk mengevaluasi kepuasan pasien dengan berfokus pada kesenjangan antara harapan dan persepsi di lima dimensi utama kualitas layanan yakni *tangibility* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), and *empathy* (empati). Pendekatan ini membantu penyedia pelayanan kesehatan memahami dan meningkatkan proses layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien (Liu & Xiaohang, 2023).

Menurut asumsi peneliti perilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) yang optimal dari perawat berhubungan langsung dengan peningkatan kepuasan pasien. Perawat yang menerapkan perilaku ini dengan baik menciptakan lingkungan perawatan yang lebih ramah dan mendukung, yang membuat pasien merasa lebih diperhatikan dan nyaman. Sebaliknya, perilaku 5S yang kurang optimal dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien karena kurangnya empati dan perhatian. Asumsi ini didukung oleh teori *SERVQUAL* yang menekankan pentingnya dimensi empati dalam kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Perilaku 5S oleh perawat mayoritas dalam kategori optimal di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso.
2. Tingkat kepuasan yang dimiliki oleh pasien dalam kategori puas di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso.
3. Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) mempunyai hubungan yang kuat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso

DAFTAR PUSTAKA

- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 18(3), 91–93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Asikin, M., Nasir, M., & Podding, I. T. (2020). Caring Behavior of Nurses Increase Level of Client's Satisfaction in Clinical Area. *American Journal of Biomedical Science & Research*, 10(5), 408–417. <https://doi.org/10.34297/ajbsr.2020.10.001544>
- Bachtiar, P. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Wuluhan*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Berman, Kozier, S. (2016). *Kozier & Erb's Fundamentals of Nursing : Concept, Process, and Practice* (10th ed.). Pearson Education.
- BPJS. (2014). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Hanggraningrum, M. D., Hariyanti, T., & Rudijanto, A. (2019). The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfaction of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(4), 643–650. <https://doi.org/10.21776/ub.jam2017.015.04.11>
- James, S., Desborough, J., McInnes, S., & Halcomb, E. J. (2020). Nonverbal communication between registered nurses and patients during chronic disease management consultations: Observations from general practice. *Journal of Clinical Nursing*, 29(13–14), 2378–2387. <https://doi.org/10.1111/jocn.15249>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kotler, K. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Prentice Hall.
- Liu, W., & Xiaohang, L. (2023). *Application of SERVQUAL Model in Patient Satisfaction Survey* (Vol. 4). Atlantis Press SARL. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-040-4_25
- Mardyanasari, M. (2020). *Penanaman Sikap Toleransi Dalam Berelasi Siswa Melalui Budaya 5S di MA Muhammadiyah 1 Ponorogo*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Mayfield, E., Highfield, M. E. F., & Mendelson, S. (2020). Meaning of Courtesy and Respect: Nurse and Patient Experiences. *Journal of Nursing Care Quality*, 35(2), 177–181. <https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000424>

- Mokodongan, Fi. (2020). *Pengaruh Work Engagement Pada Perilaku Caring Perawat Dengan Burnout Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Datoe Binangkang Lolak)*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Muninjaya. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (1st ed.). Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pangestu, A. . (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD. Tangerang Selatan*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Permenkes RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit* (No. 129).
- Pohan, A. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* (1st ed.). EGC.
- Popovičová, M. (2020). Communication aspects between the nurse and the immobile patient. *Україна. Здоров'я Нації*, 2(3), 75–78. <https://doi.org/10.24144/2077-6594.3.2.2020.213708>
- Purba, A. S., & Karo, M. B. (2022). The Relationship Between Nurse Caring Behavior and Patient Satisfaction Level in Santa Marta and Maria Rooms at Santa Elisabeth Hospital Medan in 2021. *Tour Health Journal*, 1(2), 77–86.
- RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso. (2019). *Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2019*.
- Susetyo, A. (2008). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Poli Umum Puskesmas di Kota Sabang Tahun 2008*. Universitas Indonesia.
- Syapitri, A. (2021). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan* (1st ed.). Ahlimedia Press.
- Thakur, K., & Sharma, S. (2021). Nurse with smile: Does it make difference in patients' healing? *Industrial Psychiatry Journal*, 30(1), 6. https://doi.org/10.4103/ipj.ipj_165_20
- Triwibowo, C. (2015). *Pengantar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat* (1st ed.). Nuha Medika.
- Utami, N, W. (2016). *Etika Keperawatan dan Keperawatan Profesional* (1st ed.). Pusdik SDM Kesehatan.
- Widyanti, Y. (2014). Pembentukan Karakter Siswa Melalui Program Lima S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) di SMA Negeri 1 Sidoarjo. *Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, 1(2), 784–798.
- Yunestri Mukti, W., Hamzah, A., & Nyorong, M. (2013). Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Jurnal AKK*, 2(3), 35–41.