

Original Research/Systematic Review

HUBUNGAN PERILAKU 5S (SENYUM, SALAM, SAPA, SOPAN, SANTUN) PADA LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN

Dewi Astutik, Atiek Murharyati, Ratih Dwilestari Puji Utami

Prodi Keperawatan Program Sarjana dan Profesi Ners Universitas Kusuma Husada Surakarta

ABSTRACT

Background: Kepuasan pasien merupakan cerminan dari penilaian pribadi terhadap kualitas layanan kesehatan yang dirasakan secara langsung. Penerapan perilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) oleh perawat memegang peranan krusial dalam membangun citra Rumah Sakit sekaligus meningkatkan kenyamanan pasien. Penilaian ini bertujuan untuk menguji keterkaitan antara perilaku 5S perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Surakarta.

Methods: Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif deskriptif korelasional dengan rancangan cross sectional. Sebanyak 96 pasien rawat jalan dipilih sebagai sampel menggunakan teknik konsektif sampling. Pengujian hubungan antar variabel dilakukan melalui analisis korelasi pearson.

Results: Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara penerapan perilaku 5S dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000$; $p < 0,05$).

Conclusion: Perilaku 5S yang diperlihatkan oleh tenaga medis terbukti membawa dampak langsung terhadap rasa puas pasien di poliklinik rawat jalan RSUD Kota Surakarta. Oleh sebab itu budaya pelayanan ramah ini perlu dijaga dan diterapkan secara berkelanjutan oleh seluruh elemen staf medis.

ARTICLE HISTORY

Received : 23/03/2026

Accepted : 30/06/2026

KEYWORDS

Perilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun), tingkat kepuasan pasien, Poliklinik Rawat Jalan

CONTACT

Atiek Murharyati

dmurharyati@gmail.com

Program Studi Sarjana

Keperawatan Universitas Kusuma

Husada Surakarta

INTRODUCTION

Fasilitas kesehatan seperti rumah sakit memiliki posisi strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan UU No. 44 Tahun 2009, rumah sakit wajib menyediakan layanan yang paripurna, mencakup layanan rawat inap, rawat jalan, hingga gawat darurat. Pada unit rawat jalan, interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan relatif singkat namun intens. Perawat yang sigap, terampil, ramah, dan bersikap sopan menjadi kunci utama pencapaian mutu pelayanan yang optimal (Imelda Liana Ritonga, 2020). Di sisi lain kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan layanan rumah sakit. Ketika layanan yang diterima berhasil memenuhi atau melebihi ekspektasi pasien, hal ini akan mendorong loyalitas pasien. Sebaliknya minimnya keramahan seperti tidak mengungkapkan salam, kurang menyapa, atau terkesan cuek dapat memicu rasa kecewa, merusak citra rumah sakit, dan mendorong pasien beralih ke fasilitas kesehatan lain.

Kepuasan pasien menggambarkan persepsi maupun evaluasi subjektif seseorang terhadap mutu layanan kesehatan yang diperoleh di rumah sakit. Cakupan pelayanan ini

mencangkup kinerja dokter, staf keperawatan, hingga tenaga medis lainnya. Fokus pada kebutuhan serta ekspektasi pasien menjadikan kepuasan sebagai salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan dalam menyelenggarakan fasilitas kesehatan (Siregar, 2024). Layanan yang berkualitas dan sanggup memenuhi harapan pengguna tidak hanya mendorong loyalitas pasien, tetapi juga menarik minat masyarakat baru untuk memanfaatkan fasilitas tersebut. Dengan demikian kepuasan pasien dapat di maknai sebagai respons atau penilaian personal atas pengalaman pelayanan medis yang di terima. Kualitas asuhan keperawatan beserta tingkat kepuasan pasien menjadi parameter kunci suksesnya tata kelola pelayanan di rumah sakit. Tercapainya kepuasan pasien berakar dari kemampuan fasilitas kesehatan dalam merespon dalam kebutuhan pasien. Oleh karena itu perawat di tuntutan memberikan performa keperawatan secara optimal sesuai regulasi dan standar yang berlaku, mengingat kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur efektivitas layanan kesehatan (Ismuntania & Kartika, 2020). Pemahaman mendalam mengenai standart pelayanan prima juga wajib dimiliki oleh seluruh jajaran tenaga medis, staf pengunjung, hingga personal nonmedis yang mampu menciptakan pelayanan bermutu tinggi yang memuaskan pengunjung (Arifin, 2021).

Berbagai keluhan kerap diungkapkan oleh pasien maupun keluarganya, seperti sikap perawat yang kurang ramah, enggan menyapa, tidak menanyakan kondisi kesehatan pasien saat berintraksi. Sikap demikian memicu rasa tidak nyaman dan memunculkan keraguan terkait profesionalitas perawat yang menjalankan tugasnya. Untuk mengantisipasi hal tersebut, penerapan budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) harus di laksanakan secara konsisten kepada setiap pengunjung guna membangun rasa aman serta kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Kelalaian dalam menerapkan 5S secara berkelanjutan berisiko merusak reputasi rumah sakit dan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Kondisi ini dapat mendorong pasien berpindah kefasilitas kesehatan pesaing sehingga memperketat kompetisi antar rumah sakit (Junaedi, 2024). Oleh sebab itu kepuasan pasien memegang peranan penting karena merefleksikan gambaran mutu pelayanan rumah sakit secara menyeluruh (Fanny et al., 2022).

Integritas pelaksanaan etika 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) pada operasional rumah sakit menjadi aspek vital yang perlu di pelihara secara berkesinambungan. Penanaman nilai-nilai 5S terbukti mampu membentuk pandangan positif pasien sekaligus mengikis kesan negatif terhadap staf rumah sakit. Perilaku santun dan ramah ini sepatutnya diterapkan di seluruh pelayanan. Pasien yang baru pertama kali berkunjung akan menilai kualitas rumah sakit berdasarkan kesan awal yang mereka dapatkan (Irwansyah, 2024). Temuan penelitian Ayu Hendrati R & yu Hendrati R, (2022) mengungkapkan bahwa kepuasan pasien BPJS pada layanan pendaftaran rawat jalan di RS TNI AU Dr. M.Salamun Bandung berada di angka 63,47%. Walaupun masuk dalam kategorik cukup baik, pencapaian ini di nilai belum maksimal, terutama pada dimensi empati yang mencatatkan persentase terendah sebesar 58,93% dibanding aspek lainnya. Sementara itu studi oleh Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardaniah, (2023) menunjukan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin sebesar 78,63% dengan rincian aspek bukti fisik (78,25%), keandalan (76,84%), daya tanggap (78,14%), jaminan (80,22%), dan empati (79,70%). Pihak Puskesmas Simpang IV Sipin direkomendasikan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan, khususnya dalam penyediaan papan penunjuk arah, pembenahan sistem administrasi, ketepatan waktu penerimaan layanan, serta ketelitian petugas saat melayani pasien.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan staf unit rawat jalan RSUD Kota Surakarta, perinsip 5S pada dasarnya telah di integrasikan kedalam standar operasional

prosedur demi mendongkrak kepuasan pasien. Namun penerapan dilapangan diakui belum berjalan maksimal, terutama saat terjadi lonjakan jumlah pasien. Pada situasi antrian padat, durasi komunikasi antara perawat dan pasien menjadi sangat terbatas serta terkesan terburu-buru, sehingga pelaksanaan (senyum, salam, sapa, sopan, santun) tidak dapat diberikan secara optimal. Berpatokan pada dinamika tersebut, peneliti terdorong untuk mengkaji implementasi kepuasan 5S agar hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen RSUD Kota Surakarta dalam memperluas serta meningkatkan kualitas pelayanan berbasis 5S. Oleh karena itu peneliti tertarik mengambil judul penelitian “Hubungan Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Surakarta”.

MATERIALS AND METHOD

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan desain penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di poliklinik rawat jalan RSUD Kota Surakarta pada 23 – 24 Februari 2026 dengan sampel 96 pasien di poliklinik rawat jalan yang diperoleh dengan teknik *Consecutive sampling*.

RESULTS

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi (orang)	Presentasi (%)
1.	Dewasa Akhir (36-45 tahun)	18	18,8
2.	Lansia Awal (46-55 tahun)	57	59,4
3.	Lansia Akhir (56-65 tahun)	21	21,9
	Total	96	100,0

Karakteristik responden berdasarkan usia paling banyak dialami pada kelompok usia lansia awal antara usia 46-55 tahun sebanyak 57 orang (59,4 %) dan yang paling sedikit adalah kelompok usia dewasa akhir antara usia 36-45 tahun sebanyak 18 orang (18.8 %).

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Presentasi (%)
1.	Laki - Laki	50	52.1
2.	Perempuan	46	47.9
	Total	96	100,0

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin paling banyak adalah pasien yang berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 50 orang atau 52.1 % dan pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 46 orang (47.9 %).

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi (orang)	Presentasi (%)
1.	SD	19	19.8
2.	SMP	35	36.5
3.	SMA/SMK	29	19.8
4.	S1	13	13.5
	Total	96	100,0

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan diatas menunjukkan bahwa pendidikan terakhir pasien rawat jalan paling banyak adalah SMP dengan jumlah 35 orang atau 36.5 % dan paling sedikit adalah pasien dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 13 orang (13.5 %).

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)

Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)	Mean	Median	Min	Max	Std. deviasi
	67.17	68.00	55	75	4.787

Karakteristik responden berdasarkan perilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) menurut penilaian responden diatas menunjukkan bahwa rata-rata jumlah skor pada kuisoner perilaku 5S adalah 67,17 poin dengan nilai tertinggi 75 poin dan nilai terendah 55 poin

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan Pasien	Mean	Median	Min	Max	Std. deviasi
	132,36	133.00	116	148	6.075

Karakteristik responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien menurut penilaian responden diatas menunjukkan bahwa rata-rata jumlah skor pada kuisoner tingkat kepuasan pasien adalah 132,36 poin dengan nilai tertinggi 148 poin dan nilai terendah 116 poin

Tabel 4. 6 Analisis Hubungan Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Surakarta.

Variabel	<i>Pearson Corellation</i>	<i>P-Value</i>
Perilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) - tingkat kepuasan pasien	0.513	0.000

Hasil analisis menggunakan uji korelasi Pearson menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 atau p-value < 0,05. Dengan demikian, Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti terdapat hubungan antara perilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. Tingkat keeratan hubungan antara kedua variabel ditunjukkan oleh nilai Pearson Correlation sebesar 0,513, yang menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki hubungan dengan kekuatan yang cukup kuat.

DISCUSSION

1. Usia

Berdasarkan karakteristik usia, mayoritas responden tergolong dalam kelompok lansia awal (46–55 tahun) yakni sebesar 57 orang (59,4%), sedangkan kelompok dewasa akhir (36–45 tahun) menjadi jumlah terkecil dengan 18 orang (18,8%). Temuan ini selaras dengan studi Wuri, (2025) yang mencatat bahwasanya responden terbanyak berada pada rentang usia 46–55 tahun, yaitu 12 orang (34,3%). Kelompok usia lanjut rentan terhadap berbagai penyakit kronis seperti gangguan metabolik, penyakit jantung, diabetes, dan hipertensi yang dipicu oleh penurunan fungsi metabolisme akibat proses penuaan, gaya hidup kurang sehat, serta minimnya aktivitas fisik (Rachmadina et al., 2025). Di sisi lain, pasien berkategori usia lebih muda umumnya memiliki ekspektasi dan tuntutan yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan kesehatan dibandingkan pasien yang lebih tua (Wuri, 2025). Tingkat kematangan emosional pada kelompok usia lanjut membuat mereka lebih terbuka dan menerima pelayanan apa adanya (Azzahra et al., 2023). Hal ini menyebabkan pasien berusia tua cenderung menaruh harapan yang relatif lebih rendah sehingga lebih mudah merasa puas atas pelayanan yang diterima.

Peneliti berpandangan bahwa proses penuaan, perubahan metabolisme, dan pola hidup menjadi faktor utama tingginya risiko penyakit kronis pada lansia. Selain itu, ekspektasi pelayanan pada kelompok lansia cenderung lebih bersahaja dibandingkan kelompok muda, sehingga tingkat kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan relatif lebih mudah tercapai.

2. Jenis Kelamin

Distribusi karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 50 orang (52,1%), sementara pasien perempuan berjumlah 46 orang (47,9%). Pasien laki-laki berisiko lebih tinggi mengidap penyakit kardiovaskular akibat kebiasaan gaya hidup seperti merokok dan konsumsi alkohol yang merusak sistem peredaran darah serta memicu penyakit jantung. Dalam hal persepsi pelayanan, pasien laki-laki cenderung lebih cepat merasa puas karena menaruh perhatian utama pada hasil akhir kesembuhan. Sebaliknya, pasien perempuan umumnya lebih kritis dan cermat dalam menilai alur serta kualitas proses pelayanan, sehingga kebutuhan dan ekspektasi mereka terhadap layanan kesehatan menjadi lebih tinggi.

3. Pendidikan

Berdasarkan latar belakang pendidikan terakhir, kelompok responden terbanyak adalah lulusan SMP sebanyak 35 orang (36,5%), sedangkan lulusan S1 merupakan kelompok tersedikit yaitu 13 orang (13,5%). Temuan ini sejalan dengan riset (Kavit et al., 2022) yang menunjukkan bahwa dari 90 responden, kelompok berpendidikan dasar (53 orang atau 58,9%) lebih dominan dibandingkan kelompok berpendidikan lanjutan (37 orang atau 41,1%).

Tingkat pendidikan memegang peranan krusial dalam membentuk pemahaman serta kesadaran kesehatan seseorang. Pendidikan yang lebih tinggi mempermudah individu dalam menyerap informasi medis, mengambil keputusan kesehatan, dan memanfaatkan sarana pelayanan. Namun demikian, pendidikan yang tinggi juga berbanding lurus dengan tingginya standar harapan terhadap

mutu layanan apabila realitas pelayanan tidak memenuhi ekspektasi tersebut, tingkat kepuasan pasien akan menurun.

4. Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)

Hasil pengukuran instrumen perilaku 5S menunjukkan nilai rata-rata skor responden sebesar 67,17 poin, dengan rentang skor antara 55 hingga 75 poin. Temuan ini berbeda dari penelitian Irwansyah, (2024) di RS Pertamina yang mencatat 68 responden (79%) menilai perawat telah menerapkan 5S, sementara 18 responden (21%) menilai sebaliknya. Penerapan 5S di RS Pertamina didukung oleh komitmen pelayanan optimal melalui slogan “*We Care and We Cure*” untuk membentuk karakter perawat yang peduli, ramah, dan responsif. Keberhasilan menjaga kunjungan pasien ini juga berdampak langsung pada keberlangsungan pendapatan rumah sakit.

Ditinjau dari tiap perilaku 5S, sikap senyum memperoleh akumulasi skor tertinggi (1.386 poin), sedangkan sikap salam mencatatkan akumulasi skor terendah (1.300 poin). Kondisi ini terjadi karena dalam interaksi di poliklinik, tenaga medis sering kali langsung memanggil nama dan menanyakan keluhan pasien secara sopan dan ramah tanpa mengawali dengan ucapan salam, akibat lebih berfokus pada tindakan medis. Kurang optimalnya penerapan salam ini perlu dibenahi mengingat salam merupakan elemen penting dalam menjalin hubungan terapeutik. Oleh sebab itu perawat perlu meningkatkan kesadaran akan pentingnya perilaku 5S secara utuh guna menciptakan suasana yang kondusif dan meningkatkan kenyamanan pasien. Pihak manajemen rumah sakit disarankan memberikan pelatihan komunikasi pelayanan prima, evaluasi berkala, penguatan budaya ramah, serta apresiasi bagi perawat yang konsisten menerapkan komunikasi yang baik.

5. Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan memperoleh skor rata-rata sebesar 132,36 poin (skor terendah 116 dan tertinggi 148 poin), yang masuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini berbeda dengan temuan (Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardaniah, 2023) di Puskesmas Simpang IV Sipin yang mencatat tingkat kepuasan sebesar 78,63% berdasarkan lima dimensi mutu layanan (bukti fisik 78,25%, keandalan 76,84%, daya tanggap 78,14%, jaminan 80,22%, dan empati 79,70%). Namun, kategori sangat puas pada studi ini sejalan dengan penelitian (Irwansyah, 2024) yang menemukan 58 pasien (67,4%) merasa puas terhadap layanan di RS Pertamina.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan (Suhendri & Asiani, G., & Murni, 2025) Keandalan (*Reliability*) Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan terpercaya, yang berbanding lurus dengan kepuasan pasien (Sembiring & Sinaga, 2022). Pernyataan para medis dan tim medis memberikan layanan sesuai janji mendapat skor tertinggi (631 poin), sedangkan para medis menyediakan informasi yang tepat dan perlu mendapat skor terendah (491 poin).

Hal ini dikarenakan pasien mayoritas berusia lansia sehingga memerlukan bantuan keluarga untuk memahami informasi obat, jadwal kontrol, maupun alur pendaftaran online. Beban kerja yang tinggi dapat memicu ketidakkonsistenan

layanan, sehingga evaluasi sistem, pelatihan, dan optimalisasi SOP sangat diperlukan.

Ketanggapan (*Responsiveness*) Kesiapan tenaga kesehatan dalam melayani dengan cepat dan informatif sangat menentukan persepsi pasien (Suhendri & Asiani, G., & Murni, 2025). Pernyataan Para medis selalu bersedia membantu pasien meraih skor tertinggi (624 poin), sementara para medis dan tim medis merespon permintaan saya dengan cepat dan efisien menjadi yang terendah (606 poin). Keterbatasan jumlah tenaga medis di tengah tingginya volume pasien rawat jalan memicu antrean panjang. Kendati demikian, petugas tetap berupaya membantu memberikan petunjuk. Evaluasi efisiensi SOP dan penambahan penunjuk alur pelayanan menjadi solusi penting. Jaminan (*Assurance*) Aspek ini mencakup pengetahuan, kesopanan, serta rasa aman yang ditanamkan petugas (Permana & Suryawan, S. & Febrian, 2023). Pernyataan para medis dan tim medis bersikap sopan dan ramah mencatatkan skor tertinggi (610 poin), sedangkan tim medis dan para medis berpengetahuan luas memperoleh skor terendah (500 poin). Beragamnya aturan penjaminan (Umum, BPJS, maupun Asuransi) menuntut kejelasan informasi dari petugas. Pelayanan yang adil dan tanpa diskriminasi akan memperkuat rasa percaya serta kepuasan pasien. Empati (*Empathy*) Perhatian secara personal menciptakan rasa nyaman dan hubungan terapeutik yang kuat, di mana tingkat empati terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}=0,000$) (Suhendri & Asiani, G., & Murni, 2025). Pernyataan para medis memperhatikan kebutuhan saya mendapat skor tertinggi (630 poin), sedangkan pelayanan kesehatan dimulai tepat pada waktunya menjadi yang terendah (552 poin) akibat keterlambatan yang dipicu oleh penanganan kasus darurat (*emergency*). Komunikasi efektif yang disesuaikan dengan usia dan latar pendidikan pasien sangat dibutuhkan. Bukti Fisik (*Tangibles*) Sarana, fasilitas, dan penampilan fisik tenaga medis menggambarkan mutu layanan secara nyata (Christi, 2024). Pernyataan ketersediaan poli-poli sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan memperoleh skor tertinggi (638 poin), sementara lingkungan Rumah Sakit yang nyaman dan bersih mencatatkan skor terendah (579 poin) karena ruang tunggu yang masih bercampur antar poliklinik.

Peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan pasien secara keseluruhan tercapai optimal karena kehangatan interaksi interpersonal (keramahan dan empati) nakes mampu menutupi keterbatasan teknis seperti antrean panjang, keterlambatan jadwal, maupun kondisi ruang tunggu.

CONCLUSION

Berdasarkan temuan penelitian yang membuktikan adanya hubungan signifikan antara penerapan perilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta ($p\text{-value}=0,000<0,05$), maka diajukan beberapa rekomendasi praktis sebagai berikut:

1. Bagi Responden

Diharapkan dapat memperluas wawasan dan pemahaman pasien mengenai esensinya mutu pelayanan keperawatan berbasis 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dalam menunjang kenyamanan selama menjalani perawatan.

2. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi manajemen rumah sakit dalam merancang program pelatihan serta pembinaan perilaku 5S secara berkelanjutan. Langkah ini penting untuk mendorong tenaga kesehatan menerapkan 5S dalam setiap interaksi medis, sehingga mampu mendorong kepuasan sekaligus loyalitas pasien.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan dapat menjadi referensi untuk memperkaya kurikulum pendidikan keperawatan, khususnya dalam memperkuat materi komunikasi terapeutik dan konsep pelayanan prima (*service excellence*) berbasis budaya 5S.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi rujukan ilmiah bagi riset-riset mendatang yang mengkaji perilaku pelayanan 5S dan kepuasan pasien, serta memicu pengembangan model komunikasi keperawatan yang inovatif di ranah manajemen keperawatan.

REFERENCES

- Arifin, S. & H. (2021). Analisis Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Mitra Anugrah Lestari Cimahi. *Jurnal Sintax Imperatif*.
- Ayu Hendrati R, & yu Hendrati R, W. T. A. (2022). Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun Bandung. *Jurnal TEDC: Politeknik TEDC Bandung*, 16(1), 30–36. <http://ejournal.poltektedc.ac.id/index.php/tedc/article/view/554>
- Azzahra, F. P. ., Nababan, D., Syapitri, H., Marlindawani, J., & Targam, F. L., & Warouw, S. P. (2023). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan dan Persepsi Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang. *Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16114–16131.
- Christi, L. (2024). Pengaruh Bukti Fisik Dan Daya Tanggap Pelayanan Kesehatan Di IGD Terhadap Citra Santosa Hospital Bandung. *Jurnal Manajemen*, 4(2), 29–35.
- Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. N. (2022). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X. *Fakultas Ilmu Kesehatan: Universitas Duta Bangsa Surakarta*, 506–512.
- Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardaniah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Kesmas Jambi*, 7(1), 14–21.
- Imelda Liana Ritonga, M. D. (2020). Hubungan Layanan Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Sakura Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 6(2), 128–135. <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JURNALKEPERAWATAN/article/view/439/421>
- Irwansyah. (2024). Penerapan Budaya Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Dan Santun (5S) Terhadap Kepuasan Pasien. *MANUJU: MALAHAYATI NURSING JOURNAL*, 6, 4982–4991.
- Ismuntania, & Kartika. (2020). Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie 2020. *Journal Unigha*, 2(2), 88–96.
- Junaedi, B. A. (2024). Hubungan Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)

- Pada Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Koesnadi Bondowosoricia 2024,. *MEDIC NUTRICIA: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(5), 25–31. <https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644xa>
- Kavit, M. A. A. A., Purnani, C. T., & Agushybana, F., & Dharminto, D. (2022). Hubungan Faktor Demografi Dengan Literasi Kesehatan Tentang Penyakit Tidak Menular Pada Lansia. *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 95–105.
- Permana, I., & Suryawan, S. & Febrian, F. (2023). No TitlePengaruh Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan pasien Pada pelayanan Rawat Inap Di Rumah sakit (Studi Pada Rsud Waled kabupaten Cirebon). *Jurnal Greention Ilmu Akuntansi*, 1(3128–136).
- Rachmadina, A., Zahra, I. S., Ritonga, R., & Pratama, N. A., & Nayla, Y. (2025). Hubungan Antara Pola Tidur Dan Resiko Penyakit Kronis Pada Lansia. *Inovasi Kesehatan Global*, 2(1), 87–94.
- Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Manajemen Dan Bisnis*, 183–204.
- Siregar, R. R. S. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dan Niat Berkunjung Kembali Di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro. *Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(5), 1047–1957.
- Suhendri, S., & Asiani, G., & Murni, N. S. (2025). Analisis Faktor YANG mempengaruhi Kepuasan Pasien. *Aisyiyah Medika*, 10(1).
- Wuri, Y. M. (2025). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi Diruang Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro (Doctoral Dissertation, Stikes Bethesda Yakkum Yogyakarta)*.