

***EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF 5S CULTURE (SMILE, GREET, SALUTE, POLITENESS, AND COURTESY) ON OUTPATIENT SATISFACTION AT ISLAMIC METRO HOSPITAL***

**EVALUASI PENERAPAN BUDAYA 5S ( SENYUM, SAPA, SALAM, SOPAN, DAN SANTUN ) DALAM KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM METRO**

Maya Aprilianingsih <sup>1)</sup>\*, Dita Tri Sekarwati <sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Metro

email\* : [Mayaaprilianingsih3@gmail.com](mailto:Mayaaprilianingsih3@gmail.com)<sup>1</sup>

**ABSTRACT**

*Outpatient services are one of the service units that greatly influence the hospital's image and patient satisfaction. Based on the observation results, Rumah Sakit Islam Metro experienced a 15.72% decrease in patient visits. This decline was identified through reviews on Google Maps and direct observations, which showed that employees were still not optimal in implementing 5S behavior (Smile, Greeting, Salutation, Politeness, and Courtesy) in service delivery. The implementation of 5S culture has become essential as an effort to improve service quality and increase patient visits. This study aims to evaluate the consistency of 5S culture implementation on outpatient satisfaction at Rumah Sakit Islam Metro. Method used was descriptive qualitative with a case study approach, which seeks to understand phenomena occurring in the field through direct observation and focuses deeply on one object of study. Data were obtained through direct observation of employees, management, and outpatients visiting the hospital, followed by interviews based on questions prepared by the researcher. The results showed that the Standard Operating Procedure (SOP) of 5S culture had been implemented well by employees. Most patients stated that they were satisfied with the services provided, and this was proven by a 19.19% increase in patient visits. The conclusion of this study shows that the implementation of the 5S culture SOP plays an important role in improving service quality, patient satisfaction, and the number of outpatient visits. The 5S culture is an effective strategy in building patient trust and loyalty toward hospital services.*

*Keywords: 5S SOP, outpatient services, patient visits, patient satisfaction, hospital.*

**ABSTRAK**

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap citra rumah sakit dan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil observasi, Rumah Sakit Islam Metro mengalami penurunan kunjungan pasien sebesar 15,72%, penurunan ini ditemukan

melalui ulasan pada Google Maps serta observasi langsung yang menunjukkan masih kurang optimalnya pegawai dalam menerapkan perilaku 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dalam pelayanan. Penerapan budaya 5S menjadi hal yang wajib dilakukan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan jumlah kunjungan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi konsistensi penerapan budaya 5S terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Metro. Metode yang digunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus (case study), yaitu memahami fenomena yang terjadi di lapangan melalui pengamatan langsung dan berfokus pada satu objek secara mendalam. Data diperoleh melalui observasi langsung terhadap pegawai, pihak manajemen, serta pasien rawat jalan yang berkunjung ke rumah sakit, kemudian dilakukan wawancara berdasarkan pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) budaya 5S telah dijalankan oleh pegawai dengan baik. Sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, dan hal ini dibuktikan dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien sebesar 19,19%. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SOP budaya 5S berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pasien, serta jumlah kunjungan pasien rawat jalan. Budaya 5S menjadi strategi efektif dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

**Kata Kunci :** SOP 5S, pelayanan rawat jalan, kunjungan pasien, kepuasan pasien, rumah sakit

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi indikator utama keberhasilan rumah sakit, khususnya pada unit rawat jalan yang berperan besar terhadap citra rumah sakit dan kepuasan pasien. Menurut WHO serta Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022, mutu pelayanan kesehatan tidak hanya dinilai dari aspek klinis, tetapi juga dari efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, keselamatan, ketepatan waktu, keadilan, dan kepuasan pasien sebagai indikator utama mutu layanan. Kepuasan pasien mencerminkan pengalaman pasien selama menerima pelayanan termasuk keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, dan kualitas komunikasi antara petugas dengan pasien. (Anwar et al., 2024)

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan adalah melalui penerapan

budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun). Budaya 5S menjadi standar perilaku pelayanan yang bertujuan membangun hubungan positif antara tenaga kesehatan dan pasien sehingga dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, serta loyalitas pasien (Bagaskara Aprilian Junaedi1, 2024). Pelayanan pendaftaran rawat jalan sebagai garda terdepan rumah sakit memiliki peran penting dalam membentuk kesan pertama pasien, sehingga penerapan budaya 5S harus dilakukan secara konsisten dan didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas (Wahyudi et al., 2022).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa budaya 5S memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian (Bagaskara Aprilian Junaedi1, 2024) menemukan bahwa perilaku 5S

perawat berhubungan kuat dengan kepuasan pasien, meskipun masih terdapat pasien yang merasa kurang puas. Penelitian Irwansyah juga menunjukkan adanya hubungan signifikan antara penerapan budaya 5S dan kepuasan pasien, namun masih ditemukan keluhan terkait kurang ramahnya tenaga kesehatan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan implementasi di lapangan.

Fenomena serupa terjadi di Rumah Sakit Islam Metro, dimana ditemukan penurunan kunjungan pasien rawat jalan sebesar 15,72%, adanya sekitar 10 keluhan pasien, serta ulasan negatif pada Google Maps terkait sikap petugas yang kurang ramah dan kurang komunikatif. Pelayanan masih bergantung pada karakter masing-masing pegawai sehingga belum tercipta standar pelayanan yang seragam. Sebagai respons pada tahun 2025 rumah sakit menetapkan SOP budaya 5S secara resmi bagi seluruh pegawai.

Penelitian bertujuan untuk mengevaluasi penerapan budaya 5S dalam kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Metro khususnya pada petugas pendaftaran sebagai garda depan pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan berkelanjutan dan penguatan kebijakan pelayanan prima berbasis budaya 5S.

## **METODE**

Penelitian ini secara strategis memilih metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian case study atau studi kasus karena fokus utamanya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam

(*in-depth*) mengenai proses evaluasi. Metode kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara rinci fenomena sosial, yakni bagaimana budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) benar diterapkan. Mulyana mendeskripsikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menggunakan metode ilmiah untuk mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan data dan fakta melalui kata-kata secara menyeluruh terhadap subjek penelitian (Desi Susilawati et al., 2021).

Menurut Sugiyono Deskriptif dalam penelitian kualitatif dilakukan pengumpulan data secara deskriptif, dimana data-data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata dan gambar, bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video rekaman, dokumen pribadi, maupun dokumen resmi lainnya. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. (Prof.Dr. Sugiyono, 2023). *Case study* atau Metode kasus merupakan salah satu penelitian yang memfokuskan meneliti latar belakang, interaksi dan kondisi tertentu. bentuk dari studi kasus lebih cocok digunakan untuk meneliti sebuah peristiwa, kegiatan, atau program di sebuah kelompok individu tertentu (Rita Fiantika et al., 2022).

Sumber data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 30 informan kunci untuk mendapatkan informasi lebih mendalam, observasi pada tahap ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung mengenai pelayanan yang ada di rumah sakit, dan dokumentasi data pendukung berupa foto kegiatan, dokumen pendukung, serta SOP budaya 5S di rumah sakit. Dalam menganalisis data peneliti menggunakan model Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai jenuh Miles and

Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas (Nurrisa & Hermina, 2025). Aktifitas dalam analisis data, yaitu data reduction dengan menyeleksi data yang didapat berfokus pada tujuan penelitian, data display data yang sudah direduksi di susun dengan table dan uraian dan *conclusion drawing /ferification* dalam tahap ini peliti menarik kesimpulan sesuai rumusan masalah peneliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Metro pada unit pelayanan rawat jalan dengan fokus mengevaluasi penerapan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) terhadap kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi nonpartisipan, wawancara mendalam (in-depth interview), dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses pelayanan rawat jalan untuk melihat konsistensi petugas dalam menerapkan budaya 5S, sedangkan wawancara dilakukan kepada pihak manajemen, petugas pelayanan, dan pasien rawat jalan sebagai penerima layanan.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 30 orang yang terdiri dari 8 informan kunci dan 22 informan pendukung. Informan kunci terdiri atas 1 pihak manajemen rumah sakit dan 7 petugas pelayanan rawat jalan, sedangkan informan pendukung terdiri atas pasien rawat jalan. Rentang usia pegawai berada pada usia 21–47 tahun, sedangkan pasien

berada pada usia 17–60 tahun. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan keterlibatan langsung terhadap pelayanan rawat jalan dan pemahaman mengenai penerapan budaya 5S.

**Tabel 1** | karakteristik informan penelitian

Nama Informan	Usia	Jabatan
RM	47 tahun	KATMIN Poli
WPS	30 tahun	Pegawai Poli
YE	22 tahun	Pegawai Poli
FS	23 tahun	Perawat Poli
IT	45 tahun	Pegawai Pendaftaran
NP	26 tahun	Pegawai Pendaftaran
DCL	35 tahun	Pegawai Pendaftaran
AAS	21 tahun	Pegawai Pendaftaran
22 Informan	17-60 tahun	Pasien

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan di Rumah Sakit Islam Metro, penerapan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan. Analisis dilakukan untuk melihat efektivitas pelaksanaan budaya 5S, tantangan yang dihadapi, faktor pendukung keberhasilan, dampaknya terhadap kepuasan pasien, serta evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) 5S.

### **1. Pelaksanaan Budaya 5S Pasca Penetapan SOP**

Pelaksanaan budaya 5S di Rumah Sakit Islam Metro telah memiliki dasar hukum yang kuat melalui penetapan SOP resmi oleh pihak manajemen pada tahun 2025. Kebijakan ini muncul sebagai respons terhadap adanya keluhan pasien mengenai sikap petugas pelayanan. Setelah SOP diterapkan, terlihat adanya perubahan dalam proses pelayanan khususnya pada unit rawat jalan.

Petugas pelayanan telah memiliki panduan yang jelas dalam berkomunikasi dengan pasien, mulai dari menyambut pasien dengan senyuman, memberikan salam, menanyakan kebutuhan pasien, hingga mengarahkan pasien sesuai alur pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek senyum, sapa, sopan, dan santun telah berjalan cukup baik. Namun, aspek salam yang mencerminkan identitas rumah sakit Islam masih perlu diperkuat agar lebih konsisten diterapkan.

Sebagian besar pasien juga menyatakan bahwa petugas tampil rapi, ramah, dan memberikan kesan pertama yang positif melalui senyuman. Hal ini menunjukkan bahwa budaya 5S telah berjalan pada dimensi tangible dan responsiveness dalam teori SERVQUAL. Namun, masih ditemukan ketidakconsistenan dimana beberapa pasien menyampaikan bahwa petugas terkadang menyapa dan terkadang tidak, sehingga menunjukkan bahwa implementasi budaya 5S belum sepenuhnya stabil. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Bagaskara Aprilian

Junaedi1, 2024) yang menyatakan bahwa perilaku 5S menjadi bentuk interaksi positif yang menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang profesional dan meningkatkan kepuasan pasien.

### **2. Identifikasi Tantangan dalam Penerapan Budaya 5S**

Tantangan utama dalam penerapan budaya 5S terletak pada sistem pengawasan yang masih bersifat reaktif, yaitu evaluasi dilakukan ketika muncul komplain dari pasien. Pemantauan belum dilakukan secara langsung dan rutin oleh manajemen sehingga konsistensi perilaku petugas sangat bergantung pada kontrol pribadi masing-masing pegawai.

Selain itu, rumah sakit menerapkan sistem sanksi yang cukup ketat, mulai dari teguran hingga Surat Peringatan (SP) dan pemotongan gaji bagi pelanggaran berulang. Namun, belum terdapat sistem reward atau penghargaan bagi petugas yang konsisten memberikan pelayanan terbaik. Kondisi ini berisiko menimbulkan kelelahan emosional dan kejenuhan kerja, terutama pada petugas yang menghadapi antrean pasien dalam jumlah besar setiap hari. Hasil ini didukung oleh penelitian Ismaliya Bangun yang menyatakan bahwa sanksi mampu menjaga disiplin kerja, sedangkan sistem reward yang baik dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai. Hasil ini sejalan penelitian (Ismaliya Bangun et al., 2025) yang menyatakan "Sanksi dapat memelihara kedisiplinan karyawan yang kemudian akan membuat

karyawan tersebut bekerja dengan sungguh-sungguh sehingga semakin baik penerapan sanksi di sebuah perusahaan, maka akan semakin meningkatkan kinerja seorang karyawan pada jurnal Ismaliyah juga menyatakan "Sistem pemberian *reward* yang dikelola dengan baik akan meningkatkan semangat karyawan dalam bekerja sehingga kinerja karyawan akan meningkat". Selain itu menurut penelitian (Notmayanti et al., 2024) *reward* memiliki pengaruh positif terhadap disiplin kerja dan kinerja pegawai. Pegawai yang merasa dihargai cenderung lebih termotivasi untuk mempertahankan perilaku positif dan meningkatkan produktivitas kerja

Peneliti juga menemukan tidak adanya media pengingat visual seperti poster, banner, atau slogan budaya 5S di area pelayanan. Padahal media tersebut dapat membantu menjaga konsistensi perilaku pelayanan dan menjadi pengingat visual bagi seluruh pegawai didukung oleh (Lailatul Barik et al., ( 2021 ) leaflet dan poster tetap efektif digunakan meskipun berada di era digital karena mampu memberikan pesan kesehatan yang sederhana, langsung, dan mudah dipahami . Hal ini menunjukkan bahwa media pengingat visual masih sangat relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

### **3. Faktor Pendukung Keberhasilan Budaya 5S**

Meskipun terdapat berbagai tantangan, budaya 5S tetap dapat berjalan karena adanya faktor pendukung utama yaitu

profesionalisme dan kesadaran diri petugas pelayanan. Pegawai menyadari bahwa keramahan dalam pelayanan bukan hanya kewajiban formal, tetapi juga mencerminkan citra diri serta nama baik rumah sakit.

Petugas merasa bahwa melayani pasien dengan senyuman dan sikap santun akan menciptakan hubungan yang lebih positif, mengurangi konflik, dan mempermudah proses pelayanan. Kesadaran internal ini menjadi kekuatan utama yang membuat budaya 5S tetap hidup meskipun belum ada sistem penghargaan formal, hasil ini didukung oleh penelitian (Setianawati et al., 2024) menyatakan bahwa "Melalui pembiasaan kesadaran diri berupa 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) akan membawa pengaruh baik terhadap diri seseorang, karena melalui penerapan senyum, sapa sopan dan santun bukan hanya akan tumbuh menjadi seorang yang cerdas tapi juga berkarakter dan berbudi pengerti.

Selain itu, keberadaan SOP menjadi faktor pendukung yang sangat penting karena memberikan pedoman kerja yang jelas bagi seluruh pegawai. SOP membantu menciptakan standar pelayanan yang seragam serta menjadi alat evaluasi yang objektif dalam menilai kinerja pegawai.

Hal ini didukung oleh penelitian (Ratna Nabilla 2025) yang menyatakan bahwa tanpa SOP, organisasi akan mengalami kesulitan dalam menentukan hak, kewajiban, dan penilaian profesional terhadap kinerja pegawai.

### **4. Evaluasi Dampak Budaya 5S terhadap Kepuasan Pasien**

Budaya 5S memberikan dampak besar terhadap kepuasan pasien, tidak hanya pada aspek administratif pelayanan tetapi juga pada aspek psikologis dan emosional pasien. Pasien menilai kualitas pelayanan bukan hanya dari kecepatan pelayanan, tetapi dari bagaimana mereka diperlakukan selama proses pelayanan berlangsung. Senyuman yang tulus, sapaan yang ramah, komunikasi yang sopan, dan perhatian yang diberikan petugas membuat pasien merasa lebih nyaman, tenang, dan dihargai. Sebaliknya, sikap acuh, nada bicara tinggi, dan kurangnya empati menimbulkan kekecewaan mendalam bahkan membuat pasien enggan kembali berobat.

Temuan ini sangat relevan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam penelitian ini, dimensi yang paling dominan dirasakan pasien adalah empathy dan assurance.

Budaya 5S terbukti mampu menurunkan kecemasan pasien, meningkatkan rasa aman, dan membangun kepercayaan terhadap rumah sakit. Bahkan beberapa pasien menyatakan bahwa keramahan petugas menjadi alasan utama mereka ingin kembali berobat. Hal ini menunjukkan bahwa budaya 5S berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Hal ini sejalan dengan penelit (Politeknik & Bunda, 2021) bahwa Loyalitas pasien sangat penting dalam era persaingan yang ketat seperti

sekarang. Loyalitas pasien adalah komitmen pasien terhadap suatu merk, produk atau jasa berdasarkan sikap positif yang tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

Penelitian Irwansyah dan Bagaskara Aprilian Junaedi juga menunjukkan bahwa penerapan budaya 5S berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien dan citra positif rumah sakit.

### **5. Evaluasi Penerapan SOP 5S**

Evaluasi penerapan SOP budaya 5S menunjukkan hasil yang sangat positif terhadap peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan. Sebelum penerapan SOP, rumah sakit mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien sebesar 15,72% yang disebabkan oleh ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan, khususnya terkait sikap petugas yang dinilai kurang ramah.

Setelah SOP budaya 5S diterapkan secara lebih terstruktur dan konsisten, jumlah kunjungan pasien meningkat sebesar 19,19%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pasien merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan, merasa dihargai, dan memiliki pengalaman yang lebih baik saat berobat.

Pelayanan yang ramah, komunikatif, sopan, dan santun mampu meningkatkan loyalitas pasien sehingga pasien cenderung kembali berobat dan merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga maupun orang lain. Hal ini memberikan dampak positif tidak hanya pada kepuasan pasien tetapi juga pada keberlangsungan

pelayanan rumah sakit secara jangka panjang.

Dengan demikian, SOP 5S tidak hanya berfungsi sebagai pedoman pelayanan, tetapi juga menjadi strategi manajerial yang efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan, membangun citra rumah sakit, serta mempertahankan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Metro.

### **KESIMPULAN**

Penerapan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) di Rumah Sakit Islam Metro telah memiliki landasan operasional yang jelas melalui penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan terbukti berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan. Petugas pelayanan telah menerapkan aspek senyum, sapa, sopan, dan santun dengan cukup baik, terutama pada bagian pendaftaran sebagai garda terdepan pelayanan, sehingga memberikan kesan pertama yang positif bagi pasien. Mayoritas pasien menilai penampilan petugas rapi, pelayanan cepat, serta komunikasi yang ramah dan sopan, yang menunjukkan terpenuhinya dimensi tangibles, responsiveness, empathy, dan assurance dalam kualitas pelayanan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa tantangan utama terletak pada konsistensi pelaksanaan budaya 5S, karena pengawasan manajemen masih bersifat reaktif dan dilakukan ketika muncul komplain. Selain itu, belum

adanya sistem penghargaan bagi petugas yang memberikan pelayanan terbaik serta minimnya media pengingat visual di area kerja menjadi hambatan dalam menjaga konsistensi penerapan budaya 5S. Aspek salam sebagai identitas rumah sakit Islam juga masih memerlukan penguatan agar lebih konsisten diterapkan.

Penerapan budaya 5S terbukti memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Pasien merasa lebih nyaman, dihargai, dan percaya terhadap rumah sakit ketika petugas menunjukkan keramahan, empati, dan komunikasi yang baik. Hal ini berpengaruh terhadap peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebesar 19,19% setelah penerapan SOP, dibandingkan sebelumnya yang mengalami penurunan sebesar 15,72%. Temuan ini menunjukkan bahwa budaya 5S tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan pasien dan keberlangsungan pelayanan rumah sakit secara jangka panjang.

### **SARAN**

Rumah sakit perlu memperkuat penerapan budaya 5S melalui kegiatan rutin seperti morning briefing dan penguatan nilai spiritual agar petugas memahami bahwa melayani pasien merupakan bagian dari ibadah, bukan hanya kewajiban SOP.

Selain itu, perlu adanya keseimbangan antara sanksi dan penghargaan, seperti pemberian apresiasi kepada petugas yang memberikan pelayanan terbaik serta

pemasangan media pengingat visual seperti poster budaya 5S di area pelayanan.

Pelatihan soft skill secara berkelanjutan juga penting untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, pengendalian emosi, dan konsistensi petugas dalam melayani pasien dengan ramah dan profesional.

Peningkatan pelayanan yang didukung budaya 5S secara konsisten akan membantu meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Islam Metro yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian ini, khususnya kepada pihak manajemen, petugas pelayanan rawat jalan, serta seluruh pasien yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan informasi yang sangat membantu dalam proses penelitian.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan selama proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada institusi pendidikan yang telah memberikan dukungan akademik sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam penerapan budaya 5S untuk meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Anwar, S., Darmawan, C., & Dheni Suwandhani, A. (2024). Pengaruh Strategi Pemasaran, Customer Relationship Management, dan Pelayanan Prima Terhadap Peningkatan Kunjungan Pasien Rumah Sakit Heartology. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(1).

Bagaskara Aprilian Junaedi<sup>1</sup>, D. I. S. W. 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 BONDOWOSO.*

Desi Susilawati, M., Rosa, S., Prasanti Adriani, Mh., Leila Mona Ganiem, Mk., Sarah Fazilla, Ms., Muhammad Habibullah Aminy, Mp., Nurainiah, M., Pd, S. I., Syafruddin, M., Agus Setyowidodo, Mmp., Deci Ririen, Ss., Fransisca Diwati, Mp., Eva Julyanti, M., & Endah Marendah Ratnaningtyas, Mp. (2021). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. [Http://Penerbitzaini.Com](http://Penerbitzaini.Com)

Irwansyah, I., Lesmana, H., Handayani, F., Ose, M. I., & Alfianur, A. (2024). Penerapan Budaya Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Dan Santun (5s) Terhadap Kepuasan Pasien. *Malahayati Nursing Journal*, 6(12), 4982-4991.

<https://doi.org/10.33024/Mnj.V6i1.2.15188>

Ismaliya Bangun, V., Roesdi, R., Studi, P. S., Manajemen, J., Ekonomi dan Bisnis, F., Riau, U., Pekanbaru, K., & Riau, P. (2025). Februari 2025 Virda Ismaliya Bangun, dkk. *Universitas Riau*, 3(1).

Lailatul Barik, A., Purwaningtyas, R. A., & Astuti, D. (2021). The Effectiveness of Traditional Media (Leaflet and Poster) to Promote Health in a Community Setting in the Digital Era: A Systematic Review. *Jurnal Ners*, eISSN(3), 2019. [https://doi.org/10.20473/jn.v14i3\(si\).16988](https://doi.org/10.20473/jn.v14i3(si).16988)

Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *Bimiki (Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia)*, 9(1), 46–53. <https://doi.org/10.53345/Bimiki.V9i1.174>

Mohammad Anif Arifani 1), A. F. 2), A. N. F. 3), A. G. (2022). *Efektivitas Penerapan Budaya 5s (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) Dalam Perwujudan Pelayanan Prima Dikantor Kelurahan Cisarupan Kota Bandung*.

Notmayanti, N., Yusuf Q, Muh., Nadirah, A., & Junaidi, J. (2024). THE INFLUENCE OF

REWARDS AND PUNISHMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH WORK DISCIPLINE. *International Journal of Law, Government and Communication*, 9(38), 276–294. <https://doi.org/10.35631/ijlgc.938018>

Nurjanah, I., & Sholeh, A. H. (2020). Implementasi Program Budaya Sekolah 5s (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) Dalam Menanamkan Sikap Religius Siswa Di Min 02 Kota Tangerang Selatan. In *Jurnal Qiro'ah* (Vol. 10, Issue 1).

Nurrisa, F., & Hermina, D. (2025). *Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian: Strategi, Tahapan, Dan Analisis Data*. 02, 793–800.

Politeknik, L. P., & Bunda, T. (2021). *Bunda Edu-Midwifery Journal (Bemj) Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rs Islam Kota Tasikmalaya* (Vol. 4, Number 1).

Ratna Nabilla, D., & Hasin, A. (2022). *Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk)* (Vol. 01, Number 06). <https://journal.uui.ac.id/selma/index58ArtikelHasilPenelitian>

Rita Fiantika, F., Wasil, M., & Jumiati, S.  
(2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

Www.Globaleksekutifteknologi.Co.Id

Setianawati, L., Naqiyah, N., Nursalim, M., &  
Purwoko, B. (2024). ANALISIS  
LITERATUR KESADARAN DIRI  
TERHADAP. In *Jurnal Penelitian  
Bimbingan dan Konseling* (Vol. 9,  
Number 2).

Wahyudi, A. T., Pramita, I., & Daryono, D.

(2022). Hubungan Sikap Dan Durasi  
Kerja Dengan Keluhan  
Muskuloskeletal Pada Karyawan  
Kantor Di Rumah Sakit Prima Medika  
Bali. *Jurnal Fisioterapi Dan  
Rehabilitasi*, 6(2).

[https://doi.org/10.33660/jfrwhs.v6i  
2.170](https://doi.org/10.33660/jfrwhs.v6i2.170)

