



SKRIPSI

**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**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan

Oleh:

Bagaskara Aprilian Junaedi
19.1101.1083

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

SKRIPSI

**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**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan

Oleh :

**Bagaskara Aprilian Junaedi
19.1101.1083**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

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 Junaedi
19.1101.1083


Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 7 Agustus 2024

Pembimbing I

Dr. Diyan Indriyani, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat
NIP. 19701103 200501 2002

Pembimbing II


Ns. Sri Wahyuni Adriani, M.Kep., Sp.Kep.Kom
NPK. 19880303 1 1703821

PENGESAHAN

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 Junaedi
19.1101.1083

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 7 Agustus 2024

Penguji,

1. Penguji I : Asmuji, SKM., M.Kep (.....)
NIP. 19720615 200501 1004
2. Penguji II : Dr. Diyan Indriyani, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat (.....)
NIP. 19701103 200501 2002
3. Penguji III : Ns. Sri Wahyuni Adriani, M.Kep., Sp.Kep.Kom (.....)
NPK. 19880303 1 1703821

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember



Ns. Sri Wahyuni Adriani, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.Kom
NPK. 19880303 11703821

PENGUJI SKRIPSI

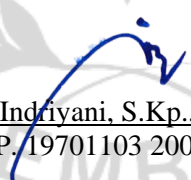
Dewan Penguji Ujian Akhir Skripsi pada Program Studi
Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 7 Agustus 2024

Penguji I


Asmuji, SKM., M.Kep
NIP. 19720615 200501 1004

Penguji II


Dr. Diyan Indriyani, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat
NIP. 19701103 200501 2002

Penguji III


Ns. Sri Wahyuni Adriani, M.Kep., Sp.Kep.Kom
NPK. 19880303 1 1703821

PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Jl. Karimata No. 49 Jember 68121 Jawa Timur Indonesia

Kotak Pos 104 Telp. (0331) 336728 Fax 337967

Website : <http://www.unmuhjember.ac.id> email : kantorpusat@unmuhjember.ac.id



SURAT PERNYATAAN

KEABSAHAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bagaskara Aprilian Junaedi
NIM : 1911011083
Tempat, tanggal lahir : Bondowoso, 27 April 2001
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Jl. Ahmad Yani No 65, RT012/RW003, Dabasah, Bondowoso
Jurusan/Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, dengan Judul di bawah ini :

"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"

1. Penelitian dengan judul tersebut di atas benar-benar telah saya lakukan sebagaimana yang sudah ditulis dalam metode penelitian.
2. Adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain dan saya ajukan sebagai bahan ujian akhir skripsi.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 7 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



(Bagaskara Aprilian Junaedi)

NIM. 1911011083

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirobbil'alamin puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat serta hidayah-Nya yang selalu memberikan kekuatan, kesabaran, kelancaran serta kemudahan dalam menyusun tugas akhir ini. Sholawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shollahualaihi Wasallam sebagai mana kita tahu bahwa beliau yang telah menuntun kita kejalan yang lebih baik. Semua ini tidak terlepas dari segala bantuan doa dan motivasi dari orang yang saya hormati dan saya sayangi. Terima kasih kepada:

1. Terimakasih yang pertama kepada Allah SWT yang telah membantu dan menemani saya dalam kelancaran dan jatuh bangun terhadap penyusunan skripsi ini.
2. Kepada orang tua saya Bapak Junaedi dan Ibu saya Retna Isnaini. S.Sos yang telah mendoakan dengan tulus serta mensupport saya dalam keadaan apapun dan yang paling utama adalah kasih sayang yang begitu tidak ada duanya. Terimakasih banyak karena kalian saya bisa menyelesaikan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
3. Ucapan terimakasih kepada dosen pembimbing :
 - a. Dr. Diyan Indriyani, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat
 - b. Ns. Sri Wahyuni Adriani, M.Kep., Sp.Kep.Kom

Yang telah sabar dalam membimbing saya di setiap penyusunan skripsi skripsi ini, serta meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan kelancaran kepada anak didiknya untuk menuju kesuksesan.

4. Almamater Fakultas Ilmu Kesehatan, Prodi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember, terimakasih telah membantu mewujudkan cita-cita saya.
5. Terimakasih kepada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Bondowoso, khususnya pada Sub Kegiatan Pengelolaan Pengadaan Secara Elektronik yang memberikan semangat dan mendukung penuh penyusunan skripsi ini.
6. Terimakasih kepada teman saya Yudha Restu Pradana, Adam Ramadhan, Fikal Afandi, Dani Lubis, Albertus Nana, Sirajul Munir, Wahyu, Hidayat, Hasan Basri, Ando Mangkuluhur dan Mahasiswa lainnya yang telah mendukung saya serta mendukung satu sama lain.
7. Terimakasih teman-teman seperjuangan di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember angkatan 2019-2020 terimakasih atas doa dan dukungannya.
8. Terimakasih kepada JKT48 yang telah menciptakan lagu-lagu indah, sehingga membuat saya bersemangat dan menemukan inspirasi dalam penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “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”. Skripsi penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti merasa bahwa selesainya skripsi penelitian ini karena bimbingan, bantuan dan dorongan dari banyak pihak, maka pada kesempatan ini perkenankan penulis untuk menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Sri Wahyuni Adriani, M.Kep., Sp.Kep.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh Pendidikan Keperawatan serta memberikan.
3. Ns. Siti Kholifah, S.Kep., M.Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kemudahan bagi peneliti untuk melaksanakan Pendidikan dan penelitian.
4. Asmuji, SKM., M.Kep Selaku Dosen Penguji Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kritik, saran

dan masukan kepada peneliti demi kesempurnaan dalam penyusunan skripsi penelitian ini.

5. Dr. Diyan Indriyani, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat selaku dosen pembimbing 1 skripsi pada Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan arahan, masukan dan motivasi kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini.
6. dr. Yus Priyatna A., Sp. P.FISR selaku direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di institusi yang dipimpin.
7. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa sekaligus penyemangat dalam menyusun skripsi ini.
8. Semua pihak dan teman di almamater Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini.

Harapan peneliti semoga skripsi penelitian ini berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, 7 Agustus 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PENGUJI SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Konsep Perilaku	9
B. Konsep 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).....	12
C. Konsep Kepuasan Pasien	14
D. <i>The Servqual Model Theory</i> oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry	16
E. Penelitian Terkait	18
BAB III KERANGKA KONSEP	24
A. Kerangka Konsep	24
B. Hipotesis.....	24
BAB IV METODE PENELITIAN	25

A. Desain Penelitian.....	25
B. Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Sampling	25
C. Definisi Operasional	29
D. Tempat dan Waktu Penelitian	30
E. Alat Pengumpulan Data	30
F. Prosedur Pengumpulan Data	32
G. Analisis Data	33
H. Etika Penelitian	37
BAB V HASIL PENELITIAN	39
A. Data Umum	39
B. Data Khusus.....	43
BAB VI PEMBAHASAN.....	45
A. Interpretasi dan Hasil Diskusi	45
B. Keterbatasan Penelitian	51
C. Implikasi Keperawatan	52
BAB VII PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Penelitian Terkait	18
Tabel 4.1 Definisi Operasional	29
Tabel 4.2 <i>Coding</i> Variabel Independen	35
Tabel 4.3 <i>Coding</i> Variabel Dependen.....	35
Tabel 4.4 Nilai r hitung (koefisien) pada analisa data <i>Spearman rho</i>	36
Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur Pasien di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75)	39
Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75).....	40
Tabel 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Suku di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75)	40
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).....	41
Tabel 5.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75).....	41
Tabel 5.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75)	42
Tabel 5.7 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75)	42
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).....	43
Tabel 5.9 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso Bulan Juli 2024 (n=75).....	43
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.....	44

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 <i>SERVQUAL</i> model	17
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Hubungan Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) Pada Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso	24
Gambar 4.1 Proses Pemilihan Sampel Dari Populasi	27



DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Informed Consent	60
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian	61
Lampiran 3 Instrumen Penelitian	62
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember	71
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bondowoso	72
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso	73
Lampiran 7 Surat Telah Selesai Melakukan Penelitian dari Rumah Sakit dr. H. Koesnadi Bondowoso	74
Lampiran 8 Surat Keterangan Lolos Kaji Etik dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember	75
Lampiran 9 Jadwal Penelitian	76
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup	77