

Abstrak

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, 7 Agustus 2024
Bagaskara Aprilian Junaedi

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

xvii + 94 hal + 15 tabel + 3 gambar + 10 lampiran

Abstrak

Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dapat menjadi cara pandang pasien terhadap tenaga medis. Fenomena yang terjadi di rumah sakit adalah komplain 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
Daftar Pustaka 34 (2019-2024)

Abstract

MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER
NURSING SCIENCE STUDY PROGRAMME
FACULTY OF HEALTH SCIENCES

Thesis, 7th August 2024
Bagaskara Aprilian Junaedi

The Relationship Between 5S Behavior (Smile, Greeting, Greeting, Polite, Santun) in Nurses With The Level of Patient Satisfaction in the Teratai Room of the Regional General Hospital dr. H. Koesnadi Bondowoso

xvii + 94 page + 15 tables + 3 figures + 10 appendices

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
Bibliography 34 (2019-2024)