

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENERAPAN LAYANAN LIMA S (SENYUM, SALAM, SAPA,  
SOPAN DAN SANTUN) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PASIEIN RAWAT INAP DI PUSKESMAS TILANGO  
KABUPATEN GORONTALO**

**OLEH**

**INDRA SAPUTRA KUDE  
NIM. 811 414 023**

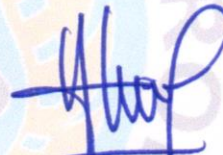
**Telah diperiksa dan disetujui**

**Pembimbing I**



**Dr. Hj. Herlina Jusuf, Dra., M.Kes  
NIP. 19631001 198803 2 002**

**Pembimbing II**

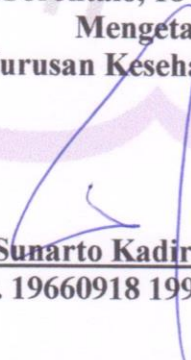


**Lia Amalia, S.KM, M.Kes  
NIP. 19791129 200501 2 017**

**Gorontalo, 18 Juli 2018**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Kesehatan Masyarakat**



**Dr. Sunarto Kadir, Drs., M.Kes  
NIP. 19660918 199203 1 002**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENERAPAN LAYANAN LIMA S (SENYUM, SALAM, SAPA,  
SOPAN DAN SANTUN) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
RAWAT INAP DI PUSKESMAS TILANGO  
KABUPATEN GORONTALO**

**OLEH**

**INDRA SAPUTRA KUDE  
NIM. 811 414 023**

**Telah dipertahankan di depan penguji**

**Hari/Tanggal : Sabtu, 21 Juli 2018  
Waktu : 15.00 – 16.00**

**Penguji :**

1. **Dr. Hj. Herlina Jusuf, Dra, M.Kes  
NIP. 19631001 198803 2 002**
2. **Lia Amalia, S.KM, M.Kes  
NIP. 19791129 200501 2 017**
3. **Dr. Hj. Rama Hiola, Dra., M.Kes  
NIP. 19540324 198103 2 001**
4. **Dr. Hj. Lintje Boekoesoe, M.Kes  
NIP. 19590110 198603 2 003**

*Herlina Jusuf*  
: \_\_\_\_\_  
*Lia Amalia*  
: \_\_\_\_\_  
*Rama Hiola*  
: \_\_\_\_\_  
*Lintje Boekoesoe*  
: \_\_\_\_\_

**Gorontalo, 24 Juli 2018**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan**



**Dr. Hj. Lintje Boekoesoe, M.Kes  
NIP. 19590110 198603 2 003**

## ABSTRAK

**Indra Saputra Kude, 811414023, 2018. Analisis Penerapan Layanan Lima S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan Dan Santun) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo. Skripsi Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Ibu Dr. Hj. Herlina Jusuf, Dra., M.Kes dan Pembimbing II Ibu Lia Amalia, S.KM, M.Kes.**

Kualitas layanan lima S adalah perilaku petugas kesehatan dalam memberikan tindakan pelayanan yang sesuai dengan kode etik profesi dalam wujud senyum, salam, sapa, sopan dan santun kepada klien/pasien yang bertujuan mendapatkan kepuasan dengan indikator kualitas pelayanan yaitu dimensi daya tanggap, jaminan, bukti langsung, perhatian dan kehandalan. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana analisis penerapan layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan layanan lima S terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo

Jenis penelitian survey analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi semua pasien rawat inap di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo pada saat penelitian dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yaitu semua pasien yang mengalami rawat inap di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo pada saat penelitian dengan pertimbangan yaitu pasien rawat inap, telah menginap > 24 jam, pasien yang bersedia diteliti, mampu membaca dan menulis. Teknik Analisis Data menggunakan pengujian statistic *Shapiro Wilk*, dan hasil pengujian data tidak berdistribusi normal sehingga menggunakan *Uji kolerasi Rank Spearman*.

Hasilnya menunjukkan bahwa ada pengaruh penerapan layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo ( $p=0.001$ ). Saran bagi Petugas kesehatan dan Sarana pelayanan kesehatan diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan secara professional agar tidak terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan demi tercapainya kepuasan tertinggi bagi pengguna jasa/pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, Layanan lima S, Kepuasan pasien, Rawat inap.



