

PERSETUJUAN PEMBIMBING

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 diperiksa dan disetujui

Pembimbing I



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

Pembimbing II

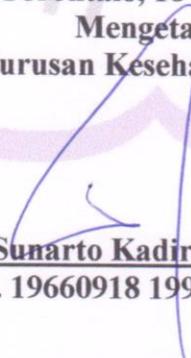


**Lia Amalia, S.KM, M.Kes
NIP. 19791129 200501 2 017**

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**

(Handwritten signatures of the examiners)

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.

