

**EFEKTIVITAS PENERAPAN METODE 5R TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSU
ANUTAPURA PALU**

SKRIPSI



**HERIYANTO
201801103**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARAPALU
2022**

**EFEKTIVITAS PENERAPAN METODE 5R TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RSU
ANUTAPURA PALU**

SKRIPSI



**HERIYANTO
201801103**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARAPALU
2022**

HALAMAN JUDUL SKRIPSI

**EKTIVITAS PENERAPAN METODE 5R TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSU
ANUTAPURA PALU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ners
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**HERIYANTO
201801103**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARAPALU
2022**

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul Efektifitas Penerapan 5R terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Anutapura Palu adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber Informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini

Dengan ini saya menyatakan Hak Cipta Skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantara Palu

Palu Agustus 2022



Heriyanto
201801103

EFEKTIFITAS PENERAPAN METODE 5R TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSUD ANUTAPURA PALU

The effectiveness of the application of the 5R method on the level of patient satisfaction in RSUD Anutapura Palu

Heriyanto, Ahmil, Viere Alanled Siauta

Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu

ABSTRAK

Prinsip 5R yang diterapkan RSUD Anutapura masih sangat kurang dilaksanakan oleh karyawan seperti Perawat dan tenaga rumah sakit lainnya diantaranya security yang sering berkata kasar kepada pengunjung di layanan RSUD Anutapura. Kemudian hal lainnya, dimana pasien yang masih kurang puas dengan adanya perawat sering kali ditemui berbicara agak kasar pada saat pasien komplain serta tidak memberikan solusi. 5R merupakan pendekatan pengelolaan lingkungan kerja yang bertujuan sebagai suatu cara untuk mengadaptasi atau mengolah dokumen dan infrastruktur di tempat kerja dengan cara menciptakan rutinitas yang teratur, nyaman dan aman. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektifitas penerapan metode 5R terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Anutapura Palu. Penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 74 responden, sampel dalam penelitian ini sebanyak 74 pasien dengan menggunakan teknik *total sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Setelah membagikan kuesioner kemudian dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan bahwa responden tidak merasakan adanya efektifitas penerapan 5R sebanyak 39 responden (52,7) dan tingkat kepuasan pasien yang merasakan puas sebanyak 38 responden (51,4%). Hasil uji *Chi-Square* di peroleh $p\text{-value} = 0,001 (<0,05)$ dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya hubungan efektifitas penerapan metode 5R terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Anutapura Palu. Saran bagi RSUD Anutapura Palu agar dapat meningkatkan penerapan 5R agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : Metode 5R, Tingkat kepuasan

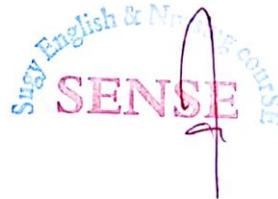
**THE EFFECTIVENESS OF THE IMPLEMENTATION OF THE 5R METHOD
TOWARD
THE PATIENT'S SATISFACTION LEVEL IN ANUTAPURA GENERAL
HOSPITAL PALU**

Heriyanto, Ahmil, Viere Alanled Siauta
Nursing Science Program, Widya Nusantara Health College, Palu

ABSTRACT

The 5R principle that is applied in nutapura Hospital is still poor implemented by employees such as nurses and other hospital staff like the security who often speak rudely to visitors at the service department. Then another thing, is some of the patients are still dissatisfied with nurses who often speak rudely when the patients complain and they do not provide solutions. The 5R is a work environment management approach to adapt or process the documents and infrastructure in the workplace by providing a comfortable, and safe for regular activities. The aim of the research is to analyze the effectiveness of the implementation of the 5R method toward the patient satisfaction level in Anutapura General Hospital Palu. This is quantitative research with a cross-sectional approach. The total population was 74 respondents, a total of the sample also 74 patients that ken by a total sampling technique. The data collection technique was by using questionnaire tools and data were analyzed by using the Chi-Square test and mentioned that about 39 respondents (52.7) do not have a feeling about the effectiveness of 5R implementation, and about 38 respondents (51.4%) have a good level of satisfaction. The results of the Chi-Square test obtained that p-value = 0.001 (<0.05), it could be concluded that have a correlation between the effectiveness of the 5R method implementation toward the level of patient satisfaction in Anutapura General Hospital Palu. Suggestions for Anutapura Palu General Hospital to improve the implementation of 5R to increase patient satisfaction as well.

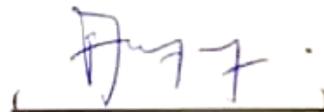
Keywords: 5R method, level of satisfaction



LEMBAR PENGESAHAN**EFEKTIVITAS PENERAPAN METODE 5R TERHADAP TINGKAT
KEPUASANN PASIEN DI RSU ANUTAPURA PALU****SKRIPSI****HERIYANTO****201801103**

Skripsi Ini Telah Diujikan Tanggal Agustus 2022

Ns. Elifa Ihda Rahmayanti, S.Kep.,M.Kep
NIK. 20120901025



Ahmil. S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIK : 20150901051

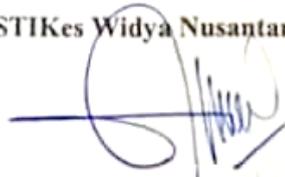


Ns. Viere Allanled Siauta, S.Kep., M.Kep
NIK : 20210901131



Mengetahui,

Ketua STIKes Widya Nusantara Palu



Dr. Tigor H. Situmorang, MH., M.Kes
NIK. 20080901001

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmatnya agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektifitas penerapan metode 5R terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Anutapura Palu” skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada program studi Ilmu keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang senantiasa kita jadikan teladan dalam aktifitas sehari kita.

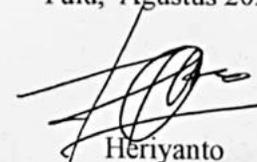
Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak hanya karena kemampuan dan usaha penulis sendiri, tetapi juga berkat bantuan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Arijal Lahami dan Ibu Hj Herawati N Lingke, serta adik saya Herdiyanto dan Aira putri maharani yang selalu memberikan doa, kasih sayang, inspirasi serta dukungan kepada penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Widyawati Situmorang, B.Sc.,M.Sc, selaku Ketua Yayasan Widya Nusantara.
2. Dr. Tigor H. Situmorang. M,H., M.Kes, Selaku Ketua Stikes Widya Nusantara Palu.
3. Ns. Yuhana Damantalm, S.Kep.,M.Erg Selaku Ketua Prodi Ners STIKes Widya Nusantara Palu.
4. Ns. Ahmil, S.Kep.,M.Kes pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ns.Viere Allanled Siauta, S.Kep.,M.Kep pembimbing II saya yang setiap saat meluangkan waktunya untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
6. NS. Elifa Ihda Rahmayanti, S.Kep.,M.Kep selaku penguji utama yang telah meluangkan waktunya menguji dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.

7. Bapak / Ibu Dosen dan Staf STIKes Widya Nusantara Palu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan keterampilan selama penulis mengikuti pendidikan.
8. Terima kasih kepada direktur Rumah Sakit Anutapura Palu beserta jajarannya.
9. Terima kasih kepada semua responden yang berada di ruangan Cendrawasi dan Garuda bawah karena telah bersedia menjadi responden dalam pengambilan penelitian yang peneliti telah laksanakan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Siti Nurhasana R Lamuseng, Ziat Ashari, moh Kurniawan, Vivi Purnamasari, Puput Tri Rejeki, Moh Fadli, Alfian, Angel Tancaro, Ulfiafebriani, Junaidi Kallo, Yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kak Allan, Kak Olivia, Kak Ical, Fadil Hidayat, Rivaldi Nardi, Khairil Anwar, Moh Riski, Nuriyana Abd Hakim yang selalu membantu saya dan memberikan motivasi serta semangat dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan saya IV C Keperawatan dan angkatan 2018 yang banyak memberikan dukungan.
13. Rekan-rekan Organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa yang telah membantu dan memberikan dukungan.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masi jauh dari kesempurnaan, penulis mengharapakan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ilmu keperawatan.

Palu, Agustus 2022



Heriyanto

201801103

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	6
B. Kerangka Konsep	18
C. Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	19
B. Waktu Dan Lokasi Penelitian	19
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	19
D. Variabel Penelitian	21
E. Definisi Operasional	21
F. Instrumen Penelitian	22
G. Teknik Pengumpulan Data	23

H. Analisa Data	24
I. Alur Penelitian	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil	27
B. Pembahasan	31
C. Keterbatasan penelitian	37
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	38
B. Saran	38

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

1.1	Tingkat Kepuasan pasien di RSUD Anutapura Palu	3
4.1	Distribusi karakteristik responden didasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan di RSUD Anutapura Palu	28
4.2	Distribusi Frekuensi Efektifitas 5R	29
4.3	Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien	30
4.4	Uji <i>Chi-Square</i> Efektifitas penerapan metode 5R terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Anutapura palu	30

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Konsep	18
3.2	Bagan Alur Penelitian	26

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Waktu Penyelenggaraan Ujian dan Proposal
2. Surat Pengambilan Data Awal
3. Surat Izin Uji Validitas dan Reabilitas
4. Surat Izin Penelitian
5. Surat Permohonan Menjadi Responden
6. Kuesioner
7. Surat Persetujuan Menjadi Responden
8. Surat Keterangan Selesai Penelitian
9. Dokumentasi Penelitian
10. Riwayat Hidup
11. Lembar Konsul

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan yang berfokus pada bidang kesehatan dalam memberikan pelayanan serta memiliki peran yang sangat strategis dalam percepatan serta peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi perhatian khusus bagi rumah sakit untuk memenuhi standar yang ditentukan serta dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya tercermin dari kesempurnaan serta kelengkapan fasilitas rumah sakit, tetapi juga dapat dinilai dari pelayanan serta sikap yang diberikan tenaga kesehatan yang merupakan faktor yang memiliki pengaruh signifikan terkait apa yang menjadi penilaian pasien. Jika faktor-faktor tersebut diabaikan, maka dalam waktu singkat rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dihindari oleh calon pasien. Pasien akan berobat ke rumah sakit lain yang memenuhi harapan pasien, dikarenakan pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan pelayanan rumah sakit.¹

Pengembangan pelayanan rumah sakit sangat terbantu dengan kemajuan teknologi, sehingga secara tidak langsung semakin canggih perkembangan teknologi dapat memberikan kemajuan pula di sektor pelayanan rumah sakit. Bagian utama dalam mempertahankan kualitas pelayanan rumah sakit terdapat pada kualitas sumber daya manusia yang mengelola sektor pelayanan rumah sakit². Peningkatan sumber daya manusia akan memicu dua komponen yang sangat penting dalam standar pelayanan kesehatan pada rumah sakit yakni komponen pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pasien dan keluarga³.

Kepuasan ialah perasaan senang seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk

dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga kesehatan yang ada di instansi kesehatan. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam pengembangan pelayanan manajemen rumah sakit⁴.

Menurut data *World Health Organization* (WHO), keberhasilan rumah-rumah sakit di Amerika Serikat dan Eropa dalam mereformasi perawatan dan kesehatan selama 10 tahun terakhir sangat dipengaruhi oleh survei kepuasan konsumen yang mereka lakukan. Survei tersebut memfokuskan secara eksklusif pada pengalaman pasien, yakni pengalaman perawatan seperti waktu tunggu, kualitas dasar fasilitas, dan komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, yang semuanya membantu mengidentifikasi prioritas nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan⁵. Pemerintah Indonesia lewat pengaturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016, menegaskan tentang pentingnya penilaian kepuasan pasien dalam peningkatan pelayanan rumah sakit, dimana jika ditemukan pelayanan kesehatan dibawah standar atau dianggap tidak berkualitas, maka akan mempengaruhi penilaian akreditasi rumah sakit.⁶

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Menurut Ndambuki tingkat kepuasan pasien pada tahun 2013 di Kenya menyatakan sekitar 40,4%. Kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana adalah sebesar 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku tengah dan 44,4% di Sumatra barat⁷. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi masalah rumah sakit di negara-negara berkembang. Hal ini diperkuat oleh banyaknya masyarakat Indonesia yang berobat keluar negeri seperti Singapura dan Malaysia, karena budaya pelayanan kesehatan di negara tetangga tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pasien, bahkan setiap tahun ada sekitar 200 ribu pasien asing yang berasal dari Indonesia⁸.

Pada saat pengambilan data awal di RSUD Anutapura Palu didapatkan data kepuasan antara tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 sebagai berikut :

Penilaian	Tahun					
	2018		2019		2020	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Tidak Puas (Kartu Merah)	19	42,22	30	42,25	39	2,25
Kurang Puas (Kartu Kuning)	17	37,77	16	22,53	30	2,93
Puas (Kartu Biru)	2	4,44	11	15,49	10	8,8
Sangat Puas (Kartu Hijau)	7	15,55	14	19,71	9	9,77
Jumlah	45	70,19	71	99,98	88	23,74

Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan di RSUD Anutapura

Secara keseluruhan data kepuasan di RSUD Anutapura Palu perlu ditingkatkan. RSUD Anutapura Palu terus berusaha berbenah dengan meningkatkan presentase kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka berikan dengan mengadopsi prinsip kerja dengan menerapkan metode Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin yang sering dikenal dengan 5R.

Prinsip 5R pertama kali diadopsi dari Jepang yakni *Seir, Seitin, Seiso, Seiketsu, Shitsuke* yang berkembang terus menerus dan telah dipakai di beberapa perusahaan, dimana terjadi peningkatan kualitas kerja dan layanan yang diberikan perusahaan ketika menerapkan prinsip ini. Setelah itu prinsip ini juga mulai diuji cobakan kepada beberapa rumah sakit dimana hasilnya terjadi peningkatan kepuasan yang sangat signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan pasien dan keluarga terhadap layanan kesehatan yang mereka terima⁹.

Prinsip 5R terdiri Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin. Ringkas adalah merupakan kegiatan menyingkirkan dari tempat kerja semua barang atau peralatan yang tidak diperlukan untuk aktivitas sehari-hari. Rapi adalah menyusun dan menyimpan secara rapi barang-barang tersebut. Resik adalah membersihkan lingkungan kerja dan barang-barang di area kerja. Rawat adalah

tindakan untuk menjaga 3 pilar “R” sedangkan Rajin adalah memastikan bahwa pekerjaan memiliki kesadaran untuk menjalankan 5R¹⁰.

Penelitian yang dilakukan oleh Elyanti, menyatakan bahwa hasil yang positif berkaitan dengan penerapan 5R terhadap perilaku K3 di tempat kerja. Penerapan 5R yang dibuat oleh sebuah perusahaan atau organisasi akan menghasilkan sebuah budaya kerja yang efektif, efisien, produktif dan menjunjung tinggi keselamatan kerja.¹¹ Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Irfandi, dalam penelitiannya menyatakan bahwa didapatkan pengaruh yang signifikan antara penerapan 5R terhadap perilaku K3 pada perawat. Penerapan 5R sangat bermanfaat bagi suatu tim atau organisasi, yaitu : meningkatkan produktivitas karena pengaturan pada tempat kerja menjadi lebih efisien, meningkatkan kenyamanan, mengurangi bahaya di tempat kerja karena kualitas tempat kerja yang baik.¹²

Hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa perawat di Rumah Sakit Anutapura, didapatkan bahwa ketidakpuasan masyarakat tertinggi biasanya disebut dengan kartu merah antara lain security yang terlalu kasar, pelayanan kurang bagus. Disusul dengan kurang puas atau disebut dengan kartu kuning antara lain pasien kurang puas karena adanya perawat yang ditemui seringkali berbicara agak kasar, pada saat pasien komplain tidak memberikan solusi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh 5 orang perawat di RSUD Anutapura palu ruangan rajawali, kutilang dan garuda bawah didapatkan diantaranya masih kurang memahami tentang metode 5R dan penerapan 5R di RSUD Anutapura palu.

Maka dari masalah yang diuraikan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Efektifitas Penerapan 5R Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Anutapura Palu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah efektivitas penerapan 5R terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Anutapura Palu ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah di analisisnya efektifitas penerapan metode 5R terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Anutapura Palu.

2. Tujuan Khusus

- a. Teridentifikasi penerapan 5R di RSUD Anutapura Palu.
- b. Teridentifikasi kepuasan pasien di RSUD Anutapura Palu.
- c. Teranalisisnya efektifitas penerapan metode 5R terhadap tingkat kepuasan di RSUD Anutapura Palu.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat

1. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pada perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu sebagai bacaan bagi mahasiswa mengenai efektifitas penerapan metode 5R terhadap tingkat kepuasan pasien.

2. Bagi RSUD Anutapura Palu

Dapat dijadikan bahan masukan dalam meningkatkan peran perawat sebagai edukator dalam upaya penerapan 5R terhadap tingkat kepuasan pasien.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti selanjutnya khususnya mengenai penerapan 5R terhadap tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hadya RA. Pengaruh Efektifitas Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasiendi Rsup H.Adam Malik Medan. J Ilm Perekam Dan Inf Kesehat Imelda [Internet]. 2017;1(2):120–3. Available from: <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1969002>
2. Parmasari DH, Nugroho BS. Analisis penerapan prinsip 5r (ringkas, rapi, resik, rawat, rajin) di bengkel x, kecamatan mlati, kabupaten sleman, yogyakarta. Visikes J Kesehat Masy. 2020;19(1):1–15.
3. Pangestu AY. Gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RSU kota tanggerang selatan. Jakarta; 2013.
4. Meutia Dewi. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. J Manaj dan Keuang Unsam. 2016;5(2):535–44.
5. Program M, Ilmu S, Fakultas K, Kesehatan I, Tribhuwana U, Malang T, et al. Nursing News Volume 2, Nomor 2, 2017. 2017;2:688–99.
6. Kesehatan J. Latar Belakang Masalah Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran ...(Hendri N , Sri Sugiarsi). 2012;V(1):90–106.
7. Zaimah Z. Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Spesialis RSUD KH Daud Arif Kuala Tungkal tahun 2018. Sci J. 2019;8(1):355–68.
8. Kamsir A. HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS LOMPOE KOTA PARE-PARE. 2018;7.
9. Yunita S. Pelatihan Penerapan 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) Di Rs Muhammadiyah Medan. JUKESHUM J Pengabd Masy. 2021;1(2):59–64.
10. Rahman I, Arianto MF, Urip J, Km S, Ii K, Labour I, et al. URL artikel : <http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/woh4401> Pengaruh Penerapan 5R (Housekeeping) terhadap Perilaku Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) pada Perawat di Ruang Perawatan Public Health Faculty

Universitas Muslim Indonesi. 2021;4(4):289–95.

11. nova eliyanti. DETERMINAN PERILAKU 5R (RINGKAS, RAPI, RESIK, RAWAT, RAJIN) PADA PERAWAT KELAS III DI RSUD PASAR REBO JAKARTA TAHUN 2017. 2017;110265:110493.
12. irfandi. pengaruh penerapan 5R (housekeeping) terhadap perilaku keselamatan da kesehatan kerja (K3) pada perawat di ruangan perawatan. 2021;4(4):289–95.
13. Kesehatan B, Dan L, Keselamatan K, Masyarakat FK, Jember U. Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember. 2019.
14. Saintek JJ, Krismahariyanto M, Prastya M, Teknik F, Bhayangkara U, Raya J. Analisis Pengaruh Budaya 5R dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT . Indoporlen. 2019;1(2):61–72.
15. Mahawati E. Analisis Penerapan Konsep 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) Dalam Pencegahan Penyakit Akibat Kerja di Unit Filing. J Kesehat. 2020;19(2):466–78.
16. Nusannas IS. Implementasi Konsep Budaya 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat Dan Rajin) Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Perusahaan Dari Sisi Non Keuangan. Eqien J Ekon dan Bisnis. 2018;3(2):93–106.
17. Septiani, R, Pratiwi M. Penerapan Metode 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) Dan Identifikasi Potensi Bahaya Di Gudang Bahan Kimia Laboratorium Mipa. Ind J Ilm Tek Ind. 2020;4(1).
18. Immas HAP, Saryadi, Dewi RS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. J Ilmu Adm Bisnis. 2013;2(3):110–6.
19. Eliya Astutik E. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas. J Kesehat dr Soebandi. 2020;8(2):158–63.
20. Imu J, Bisnis A, Ilmu J, Bisnis A, Diponegoro U, Kusuma EW, et al. PENDAHULUAN Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) RAA . Soewondo

Pati merupakan rumah sakit yang juga bertujuan mendapatkan keuntungan . Pendapatan rumah sakit terbesar adalah dari hasil rawat pasien , yang sekaligus menjadi tolok ukur keberhasilan program pem. (024).

21. Oini O, Komalasari R, Hasibuan SY. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap. *Nurs Curr* [Internet]. 2017;5(2):50–60. Available from: <https://ojs.uph.edu/index.php/NCJK/article/view/1707>
22. Saputra MG, Kusdiana A, Yuniar I. Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Muhammadiyah Lamongan. *J Heal Care*. 2020;1(1):1–6.
23. Imaninda V, Azwar S. Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. 2016;1(1):8–21.
24. Novaryatiin S, Ardhany SD, Aliyah S. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo J Pharm*. 2018;1(1):22–6.
25. Butar-butur J, Simamora RH. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *J Ners Indones* [Internet]. 2016;6(1):51–64. Available from: <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/view/4358/4177>
26. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *J Kesehat Vokasional*. 2017;2(1):140.
27. Ii BAB, Kesehatan AP. PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com. 2007;10–28.
28. dr. Febri Endra Budi Setiawan, Prof . Dr. Stefanus Supriyanto, dr. M. Manajemen Rumah Sakit. siduarjo jawa timur: Zifatama Jawars; 2019.
29. Sidiq R, Afrina R. KAJIAN EFISIENSI PELAYANAN RUMAH SAKIT The Efficiency Study Of Hospital Services. 2017;VIII(1):29–34.
30. sastroasmoro sudigdo. Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis. Segung Seto; 2014.

31. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2017.
32. sugiyono. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta; 2014.
33. Musrifatul AAHA& U. Buku Ajar Kebutuhan Dasar Manusia (KDM, Pendekatan Kurikulum Berbasis Kompetensi). Surabaya: Healt Books Publishing; 2012.
34. sugiyono. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta; 2012.
35. sugiyono. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta; 2013.
36. Dahlan S. Langka-Langka Membuat Proposal Penelitian Bidang Kedokteran dan Kesehatan. Edisi 2. Jakarta: Segung Seto;
37. Longo DL, Kasper DL, Jameson JL, Fauci AS, Hauser SL LJ et al. Harrison' S Principles Of Internal Medicine. 18th ed. USA: McGraw-Hill; 2012.
38. Notoatmodjo. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT Rineka Cipta; 2010.
39. Yunita S, Irawati V. Pengaruh Penerapan 5 R (Ringkas , Rapi , Resik , Rawat , Rajin) Terhadap Perencanaan Logistik Alat Kesehatan Di RSU Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun 2019 The Effect of the Application of the 5 Rs (Concise , Neat , Clean , Careful , Diligent) Against . 2021;1(1):1–9.
40. Tarigan A, Sinulingga E. Pengaruh Edukasi Terhadap Pelaksanaan. 2021;7(April):85–100.
41. Meri D, Amin S, Saputra TA. Komunikasi Terapeutik Perawat dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi di Rumah Sakit Sansani Pekanbaru. 2022;7(1):114–20.
42. Mongi TO. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang. J Ilm Kesehat Diagnosis. 2020;15(3):263–9.
43. Sakit R, Tingkat D, Pasien K. No Title. 2019;21–6.
44. Rasmun, Ngula MO, Setiadi R. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Repos Poltekkes Kaltim [Internet]. 2019;6(1):1–8. Available from: <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/>

45. Pasalli A, Patattan AA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. 2021;4(1):14–9.
46. Saran pihak membuat program pelatihan untuk meningkatkan pengaruh dan perilaku caring perawat sehingga tingkat kepuasan meningkat. Kata kunci : Caring, Kepuasan. 2022;2.
47. Dengan R, Lean P, Pada H. Analisis implementasi budaya 5r (ringkas, rapi, resik, rawat, rajin) dengan pendekatan. 2022;27–33.
48. Perintis J, Km K, Makassar K, Selatan S. ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT INCO SOROWAKO KABUPATEN LUWU TIMUR ANALYSIS RELATIONSHIP QUALITY OF SERVICE WITH HOSPITALITY PATIENTS SATISFACTION OF INCO SOROWAKO HOSPITAL IN EAST LUWU. 2022;9(1):45–8.
49. Aquino CC, Pane M, Harianja E, Nababan D, Bancin D. DAN MULUT RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II MEDAN TAHUN 2021 Analysis Of The Quality Of Health Services With The Level Of Patient Satisfaction In The Dental Polyclinic And Mouth Of Bhayangkara Hospital TK II Medan In 2021. 2021;7(2).
50. Djala FL. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum D ... Related papers. 2021;
51. Fransisca D, Yusuf RN. Jurnal Kesehatan Medika Sainatika. J Kesehat Med Sainatika Vol. 2018;10(2):11–24.
52. Lestari HD, Studi P, Keperawatan S, Priok T, Utara J, Suherman UM. RELATIONSHIP OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION. 2022;2(1):15–21.