
**EFEKTIVITAS PENERAPAN 5S (SENYUM, SALAM, SAPA, SOPAN DAN SANTUN)
PADA PELAYANAN UPTD RSD DR. H. SOEMARNO SOSROATMODJO
TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN KALIMANTAN UTARA**

***THE EFFECTIVENESS OF IMPLEMENTING 5S (SMILE, GREET, SAY HELLO,
POLITENESS, AND COURTESY) IN SERVICE DELIVERY AT UPTD RSD DR. H.
SOEMARNO SOSROATMODJO, TANJUNG SELOR, BULUNGAN REGENCY, NORTH
KALIMANTAN***

^{1✉}**Diah Hastuti**

Program Magister Manajemen, Universitas Fajar, Makassar
prastdiah12@gmail.com

²**A. Nur Insan**

Universitas Fajar, Makassar
andiinsan505@gmail.com

³**Syamsuddin Bidol**

Universitas Fajar, Makassar
syamsuddinbidol@gmail.com

Abstract

This study aims to measure the effectiveness of implementing the 5S culture (Smile, Greeting, Salutation, Politeness, and Courtesy) in the services of UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, Tanjung Selor District, Bulungan Regency, North Kalimantan Province. The problem addressed in this study is how effective the implementation of the 5S culture at UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor is in efforts to improve excellent service. The research method used by the researcher is a qualitative method. This study uses primary and secondary data, with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The research involved 14 informants. The results of the study show that the implementation of the 5S culture as an effort to achieve excellent service has been quite effective. This can be seen from the findings during the research, where patients expressed a high level of satisfaction with the implementation of the 5S culture at UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. In conclusion, measuring the effectiveness of implementing the 5S culture (Smile, Greeting, Salutation, Politeness, and Courtesy) in the services at UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor is not a simple task, because effectiveness must be examined from various perspectives and depends on who evaluates and interprets it. The implementation of the 5S culture has a highly positive influence on patient satisfaction, as reflected in patient feedback indicating satisfaction when the quality of service meets their expectations. In addition to its positive impact on satisfaction, the implementation of the 5S culture also has psychological benefits for patients, making them feel valued, comfortable, and calm, and psychologically encouraging a faster recovery.

Keywords : *Effectiveness, Implementation of 5S, Patient Satisfaction.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur Efektivitas Penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) Pada Pelayanan UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kecamatan Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara Kota. Masalah dalam penelitian ini adalah seberapa efektif penerapan 5S yang dilaksanakan di UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor dalam upaya mewujudkan peningkatan pelayanan prima. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. informan penelitian yaitu sebanyak 14 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan budaya 5S sebagai upaya mewujudkan pelayanan prima sudah berjalan dengan cukup efektif dapat dilihat dari hasil selama penelitian bahwa para pasien sangat puas dengan penerapan 5S di UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Kesimpulan Mengukur Efektivitas Penerapan 5S (Senyum,

Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) pada pelayanan di UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, Bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas harus dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Penerapan 5S ini sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari umpan balik pasien saat merasa puas jika kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pasien disamping berpengaruh positif penerapan 5S ini berdampak pada psikologi pasien Dimana pasien merasa dihargai, nyaman, tenang dan berdampak pengen cepat sembuh secara psikologi.

Kata Kunci : Efektivitas, Penerapan 5S, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu hak dan hal utama yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia. Semua manusia berhak untuk mendapatkan pelayanan yang adil terkait dengan kesehatannya. Kesehatan juga merupakan hak dasar dalam pengakuan derajat kemanusiaan. Hal ini sesuai dengan Pasal 28 H ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan bahwa, "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan". Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, "Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif, dengan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat". Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa ; "Penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan secara profesional, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan Masyarakat".

Kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan Kesehatan di Rumah sakit terutama, tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan sarana dan prasarana, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sikap, perilaku, dan etika petugas pelayanan. Moenir (2015) menyatakan bahwa; "Keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan". Hal ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan jasa yang dikemukakan oleh Lewis (2015), yang menempatkan dimensi empathy dan assurance sebagai faktor penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, sikap petugas yang menunjukkan keramahan, kesopanan, kepedulian, dan komunikasi yang baik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien (Kotler & Keller, 2016). Salah satu bentuk upaya yang banyak diterapkan oleh organisasi pelayanan publik, termasuk rumah sakit, adalah penerapan budaya pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) sebagai bagian dari internalisasi nilai-nilai etika dan profesionalisme aparatur.

Namun demikian, berbagai temuan empiris menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit di Indonesia masih dihadapkan pada persoalan keluhan masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas pelayanan. Laporan pengaduan masyarakat yang dihimpun oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa sektor kesehatan, khususnya rumah sakit, masih termasuk dalam instansi dengan tingkat pengaduan pelayanan publik yang cukup tinggi. Kehadiran berbagai platform media sosial tidak hanya berfungsi sebagai ruang interaksi sosial, tetapi juga telah bergeser menjadi sumber referensi utama dalam menyampaikan pendapat serta menyampaikan ketidakpuasan

terhadap layanan publik, khususnya keluhan Masyarakat terhadap pelayanan Rumah sakit Daerah di Kabupaten Bulungan misalnya media social “Bulungan Terkini” baik dari Instagram, facebook, tiktok. media ini menjadi wadah untuk menyampaikan keluhan terhadap layanan rumah sakit UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor hal ini terlihat pada berita yang disampaikan oleh media Bulungan Terkini mengenai “Polling, Bagaimana Pendapat Kalian Terkait Pelayanan RSUD Tanjung selor” tanggal 27 Desember 2025 dimana hasil pollingnya; Ketidak Puasan Sebesar 40%, Puas 39%, Ganti Manajemen 21% diambil 58 responden. Beberapa respondesn/netizen mengatakan; nakes jutek masih bertebaran, bidanya jangan judes, buat para perawat jangan judes.

Selanjutnya juga disampaikan Kunjungan Ketua Komisi I DPRD Bulungan menyatakan bahwa sebagian besar kendala dalam pelayanan kesehatan berasal dari aturan BPJS, bukan dari rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan. Komisi I DPRD Bulungan menekankan pentingnya tenaga medis tetap mengedepankan etika dalam memberikan pelayanan. “Harus selalu berupaya menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun,”. Alex, 2025. UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor sebagai rumah sakit daerah telah berupaya menerapkan budaya pelayanan 5S dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Namun berdasarkan pengamatan awal serta adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit, masih ditemukan permasalahan terkait konsistensi penerapan 5S oleh petugas, seperti kurangnya senyum, salam, dan sikap santun dalam melayani pasien, terutama pada saat beban kerja meningkat. Dampak dari kondisi tersebut Adalah dapat menurunkan kepuasan pasien serta potensi berkurangnya kepercayaan Masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan uraian tersebut, serta hingga saat ini belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas penerapan budaya 5S terhadap kualitas pelayanan dan kondisi psikologi pasien di UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. maka diperlukan suatu penelitian yang komprehensif untuk menilai Efektivitas Penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) pada pelayanan di UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Dari hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana penerapan 5S mampu meningkatkan kualitas pelayanan, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas penerapannya dalam pelayanan kesehatan.

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Menurut Beni (2016) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Menurut Ravianto (2014), pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat di

katakan efektif. Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2010) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik . Menurut Sumaryadi (2010) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya. Berdasarkan beberapa pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kepastian pelayanan.

Konsep 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun)

Menurut Zsantana et al (2022) Memiliki kesadaran diri dalam menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) memberikan berbagai manfaat, baik bagi individu maupun lingkungan sekitarnya. Konsep Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun (5S) adalah nilai-nilai sosial yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam interaksi sosial di masyarakat, baik di tempat kerja khususnya RSU, maupun dalam kehidupan pribadi. Konsep ini mengajarkan kita untuk berinteraksi dengan orang lain secara positif, ramah, dan penuh rasa hormat. 5S ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang harmonis, meningkatkan kedamaian, dan memperkuat ikatan sosial antar individu sehingga nantinya pengaruh 5S ini dapat mempengaruhi pasien agar semangat untuk sembuh. Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun (5S) adalah kunci untuk menciptakan hubungan yang sehat, harmonis, dan saling menghormati antar individu dalam kehidupan sehari-hari. Sikap-sikap ini bukan hanya menunjukkan penghargaan terhadap orang lain, tetapi juga mencerminkan kualitas diri yang positif. Dengan mengamalkan 5S ini akan meningkatkan kedamaian, kenyamanan, dan keharmonisan dalam masyarakat, serta memperkuat ikatan sosial antar individu khususnya pada pelayanan kepada pasien.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang menentukan kesuksesan dalam menjalankan pelayanan terutama pelayanan publik di berbagai sektor baik pelayanan kepada pelanggan, konsumen maupun pasien di Rumah sakit. Setiap instansi pemerintah atau Perusahaan (swasta) yang berorientasi pada konsumen, pasien atau pelanggan harus memperhatikan kualitas pelayanan mereka agar mampu memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen, pasien atau pelanggan. Penerapan dimensi kualitas pelayanan yang baik dapat membantu perusahaan

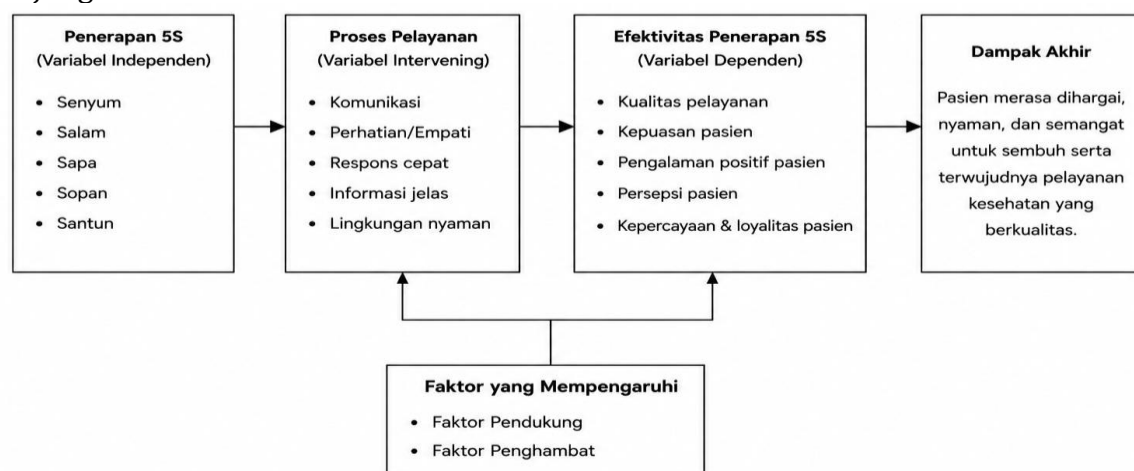
untuk mempertahankan pelanggan serta meningkatkan loyalitas mereka, yang pada akhirnya akan berdampak pada pertumbuhan bisnis. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan/keyakinan, empati.

Kepuasan Pasien

Menurut Pohan (2007) kepuasan berkaitan dengan mutu atau kualitas pelayanan, Pasien merupakan konsumen yang merasa puas pada suatu pelayanan bila mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan. Sedangkan menurut Yulia & Adriani (2017) Kepuasan Pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya. Menurut Yulia & Pabanne (2024) Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangible).

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pemikiran judul Efektivitas Penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) Pada Pelayanan UPTD RSD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan memaparkan hasil secara deskriptif dengan menekankan pola berfikir formal dari peneliti dalam menjawab permasalahan yang dihadapi. Penelitian ini dilaksanakan di UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, milik Pemerintah Kabupaten Bulungan yang berlokasi di Kota Tanjung Selor, Ibu Kota Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, terhitung mulai dari bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2026. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini

yaitu wawancara mendalam, observasi, dokumentasi. Informan pada penelitian ini yaitu sebanyak 14 informan untuk diwawancarai. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model analisis interaksi atau *interactive analysis models*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka memperoleh data yang mendalam tentang penelitian Efektivitas Penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) pada pelayanan di UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor., Peneliti telah melakukan wawancara dengan Direktur RSD, Dokter, Perawat, tenaga non medis dan Pasien sebagai narasumber utama. Untuk mengukur efektivitas menurut *Duncan* dalam *steers* di dalam pertanyaan dibagi 3 indikator yaitu Pencapaian Tujuan (*Goal Achievement*): Mengukur tingkat kemampuan organisasi dalam mencapai target atau hasil akhir dari program kerja yang telah direncanakan., Integrasi (*Integration*): Mengukur tingkat kemampuan organisasi untuk melakukan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi agar tercipta koordinasi antar bagian., Adaptasi (*Adaptation*): Mengukur kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan luar atau tantangan baru yang datang. Wawancara ini dilakukan secara langsung dan berlangsung dalam suasana akrab namun tetap profesional. Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas.

1. Pencapaian Tujuan (Goal Achievement)

Pencapaian tujuan mengukur sejauh mana organisasi mampu mencapai target pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pengguna jasa. Berdasarkan hasil wawancara, peningkatan kompetensi SDM di bidang komunikasi interpersonal merupakan fondasi utama dalam memenangi persaingan fasilitas pelayanan kesehatan dan memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Direktur RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor menegaskan:

"Peningkatan sumber daya manusia sangat penting dilakukan karena kualitas SDM menjadi salah satu faktor utama dalam memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal, berkualitas, profesional, dan berkelanjutan kepada pasien. Dengan SDM yang kompeten, rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan serta mampu menghadapi persaingan fasilitas pelayanan kesehatan."
(Wawancara 10 Juli 2026)

Berdasarkan jawaban informan tersebut, dapat dipahami bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam pencapaian tujuan organisasi rumah sakit. SDM yang memiliki kompetensi dan kemampuan pelayanan yang baik akan mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang maksimal, profesional, berkualitas, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Dari sudut pandang pengguna layanan, penerapan 5S secara nyata memberikan dampak psikologis yang mendukung proses pemulihan pasien. Salah seorang pasien mengungkapkan:

"Dengan adanya penerapan 5S, pemulihan psikologis pasien dapat terbantu sehingga pasien merasa lebih tenang selama menjalani perawatan." (Wawancara 10 Juli 2026)

Hasil wawancara ini memiliki maksud bahwa aspek emosional pasien (*psychological well-being*) memegang peranan penting dalam proses penyembuhan. Sikap ramah dan santun dari petugas kesehatan terbukti menciptakan rasa aman

dan nyaman, sehingga mengurangi tingkat kecemasan (*anxiety*) yang dialami pasien selama menjalani perawatan rawat inap.

Namun, pencapaian tujuan pelayanan berbasis 5S ini menemui hambatan teknis pada situasi kerja tertentu, sebagaimana dituturkan oleh salah seorang perawat:

"Penerapan 5S cukup efektif dalam memberikan pelayanan, namun pelaksanaannya perlu disesuaikan dengan kondisi dan situasi kerja, terutama di ruang IGD ketika menghadapi pasien dengan kondisi triase merah." (Wawancara 10 Juli 2026)

Kutipan di atas mengandung maksud bahwa efektivitas penerapan 5S bersifat situasional. Pada area kegawatdaruratan (*emergency care*), prioritas utama organisasi bergeser pada kecepatan penanganan medis (*life saving*), sehingga penerapan aspek verbal 5S disesuaikan tanpa mengurangi rasa empati kepada keluarga pasien.

2. Integrasi (*Integration*)

Indikator integrasi mengukur kemampuan rumah sakit dalam menyelaraskan pemahaman, membangun koordinasi internal, dan menyatukan standar perilaku pelayanan di antara seluruh elemen petugas. Terkait dengan kepemimpinan dan keteladanan dalam menerapkan 5S, seorang dokter spesialis menyatakan:

"Penerapan 5S sangat penting karena dokter berhadapan langsung dengan pasien. Sikap ramah, sopan, dan santun dari dokter sangat berpengaruh terhadap psikologi pasien sehingga pasien merasa lebih nyaman, tenang, dan mendapatkan pengalaman pelayanan yang baik." (Wawancara 10 Juli 2026).

Hasil wawancara ini bermaksud menjelaskan bahwa proses integrasi budaya organisasi membutuhkan figur teladan (*role model*). Dokter sebagai tenaga medis inti memegang peran sentral; perilaku pelayanan yang ditunjukkan dokter akan menjadi acuan moral dan operasional bagi perawat maupun tenaga non-medis di sekitarnya.

Untuk memastikan penerapan 5S terintegrasi secara menyeluruh dan tidak sekadar menjadi imbauan pasif, para informan menegaskan perlunya landasan hukum internal. Sebagaimana ditegaskan oleh perawat:

"Perlu dibuatkan SPO terkait penerapan 5S agar terdapat pedoman yang jelas, terarah, dan seragam bagi seluruh civitas hospitalia dalam memberikan pelayanan kepada pasien." (Wawancara 10 Juli 2026).

Maksud dari pernyataan ini adalah bahwa integrasi pelayanan yang konsisten membutuhkan formalisasi aturan dalam bentuk Standar Prosedur Operasional (SPO/SOP). Tanpa SPO yang baku, penerapan 5S akan bersifat subjektif dan bervariasi tergantung pada kebiasaan individu masing-masing pegawai.

3. Adaptasi (*Adaptation*)

Indikator adaptasi mengukur kemampuan organisasi rumah sakit dalam memelihara konsistensi budaya 5S serta merespons berbagai kendala pelayanan melalui sistem pengawasan dan evaluasi. Dalam upaya menjaga keberlanjutan penerapan 5S agar tidak bersifat sementara, Direktur RSD menjelaskan:

"Budaya 5S dapat dibangun dan dipelihara melalui monitoring yang dilakukan secara berkelanjutan serta pemberian reward kepada tenaga yang mampu menerapkan 5S dengan baik. Monitoring menjaga konsistensi penerapan, sedangkan reward menjadi bentuk apresiasi yang dapat mendorong pegawai mempertahankan perilaku pelayanan tersebut." (DIR, Wawancara 10 Juli 2026).

Wawancara tersebut mengandung maksud bahwa pembentukan budaya organisasi memerlukan kombinasi antara mekanisme pengawasan (*control mechanism*) dan penguatan positif (*positive reinforcement*). Monitoring memastikan kepatuhan petugas terhadap standar, sedangkan pemberian penghargaan (*reward*) berfungsi memotivasi pegawai untuk mempertahankan perilaku pelayanan prima.

Pentingnya evaluasi berkala ini juga disukai oleh tenaga medis untuk menghindari fenomena pencitraan sesaat di lapangan. Salah seorang dokter menambahkan:

"Sangat perlu dilakukan monitoring secara berkala terhadap penerapan 5S oleh dokter, perawat, dan tenaga nonmedis. Monitoring diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan 5S berjalan sesuai dengan standar serta mengetahui bagian-bagian yang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan." (Wawancara 10 Juli 2026).

Maksud dari temuan ini mengindikasikan bahwa proses adaptasi organisasi bertujuan untuk menginternalisasi nilai-nilai 5S menjadi sebuah kebiasaan (*habitual behavior*). Evaluasi rutinitas mencegah petugas bersikap ramah hanya saat diawasi, melainkan menjadikannya sebagai karakter dasar pelayanan di UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) pada pelayanan di UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, mengukur efektivitas penerapannya dalam mendukung kualitas pelayanan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan 5S. Analisis efektivitas dalam penelitian ini menggunakan perspektif Duncan dalam Steers yang meliputi pencapaian tujuan (*goal achievement*), integrasi (*integration*), dan adaptasi (*adaptation*). Ketiga indikator tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana penerapan 5S mampu mencapai tujuan pelayanan, mengintegrasikan seluruh unsur organisasi, dan menyesuaikan diri dengan kondisi pelayanan rumah sakit.

1. Penerapan 5S bagi Tenaga Medis dalam Meningkatkan Psikologi Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan 5S pada UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor secara umum telah diterapkan oleh dokter, perawat, dan tenaga nonmedis dalam proses pelayanan. Penerapan tersebut diwujudkan melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, pemberian salam, sapaan, kesopanan, kesantunan, perhatian kepada pasien, serta upaya menciptakan hubungan yang lebih manusiawi antara petugas dengan pasien.

Temuan tersebut terlihat dari pernyataan dokter yang menyebutkan bahwa penerapan 5S penting karena dokter berhadapan langsung dengan pasien dan sikap ramah, sopan, serta santun dapat memberikan pengaruh terhadap psikologi pasien sehingga pasien merasa lebih nyaman dan tenang. Temuan yang sama juga terlihat pada perawat. Salah satu perawat menyatakan bahwa penerapan 5S dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien serta menciptakan suasana pelayanan yang lebih humanis. Perawat lainnya menegaskan bahwa 5S penting karena dapat menanamkan kepercayaan antara perawat dan pasien selama proses pelayanan kesehatan. Temuan dari pasien semakin memperkuat hasil tersebut. Pasien menyampaikan bahwa keramahan petugas membuat mereka merasa lebih aman, nyaman, dan terbantu secara psikologis selama menjalani perawatan. Salah satu pasien menyatakan bahwa penerapan 5S membantu pasien merasa lebih

tenang selama menjalani perawatan, sedangkan pasien lainnya menyatakan bahwa keramahan dan perhatian perawat membuat pasien merasa lebih aman.

Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan 5S tidak hanya berkaitan dengan etika komunikasi petugas, tetapi juga memiliki dimensi psikologis dalam hubungan pelayanan kesehatan. Pasien rumah sakit pada dasarnya berada dalam kondisi yang rentan karena menghadapi penyakit, rasa sakit, kecemasan, ketakutan, ketidakpastian, dan lingkungan pelayanan yang tidak selalu familiar. Dalam kondisi tersebut, komunikasi yang ramah dan penuh penghargaan dapat membantu menciptakan rasa aman secara psikologis. Dengan demikian, penerapan 5S dapat dipandang sebagai salah satu bentuk pelayanan yang berorientasi pada pasien (patient-oriented service). Petugas tidak hanya memberikan tindakan medis, tetapi juga memberikan dukungan melalui perilaku interpersonal.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Irwansyah et al (2024) pada RS Pertamina Tarakan yang menemukan adanya hubungan signifikan antara penerapan budaya 5S dan kepuasan pasien. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan 5S dapat memengaruhi cara pandang pasien terhadap tenaga kesehatan dan mendukung pemberian pelayanan yang lebih baik. Hasil tersebut juga diperkuat penelitian mengenai penerapan 5S di fasilitas kesehatan Senegal. Penelitian tersebut menemukan bahwa intervensi 5S memberikan peningkatan signifikan pada kepuasan pasien, termasuk pada aspek komunikasi tenaga kesehatan, penjelasan mengenai kondisi pasien, dan kepuasan secara keseluruhan.

Dengan demikian, hasil penelitian di UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor memperkuat hasil penelitian terdahulu bahwa 5S dapat menjadi instrumen untuk memperbaiki interaksi antara petugas kesehatan dan pasien. Perbedaannya, penelitian ini secara lebih spesifik menemukan bahwa pasien tidak hanya merasakan kepuasan, tetapi juga merasakan ketenangan, rasa aman, kenyamanan, dan dukungan psikologis selama memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan 5S bagi tenaga medis telah berjalan dan memberikan kontribusi positif terhadap kondisi psikologis pasien, meskipun penerapannya masih perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara konsisten.

2. Efektivitas Penerapan 5S terhadap Kualitas Pelayanan

Pada indikator pencapaian tujuan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan 5S telah mendukung tujuan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. Direktur RSD menegaskan bahwa peningkatan kualitas SDM merupakan faktor penting untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal, profesional, berkualitas, dan berkelanjutan. Sementara itu, dokter menilai bahwa 5S telah diterapkan secara efektif karena menyentuh langsung perasaan dan kenyamanan pasien. Perawat juga menyatakan bahwa 5S sangat efektif karena mampu menciptakan komunikasi yang baik, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, serta menciptakan pelayanan yang lebih humanis. Temuan tersebut menunjukkan bahwa tujuan penerapan 5S telah mulai tercapai, terutama dalam aspek kualitas hubungan interpersonal antara petugas dengan pasien.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Take et al (2015). yang meneliti penerapan 5S pada rumah sakit di Uganda. Penelitian tersebut menemukan bahwa 5S dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan motivasi staf, waktu tunggu, dan kepuasan pasien, meskipun dampaknya berbeda menurut jenis rumah sakit dan membutuhkan waktu untuk berkembang. Penelitian di Tanzania

juga menemukan bahwa penerapan 5S meningkatkan kebersihan lingkungan, persepsi pasien terhadap waktu tunggu, dan kepuasan secara keseluruhan.

Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat pandangan bahwa efektivitas 5S dapat dilihat dari kontribusinya terhadap pengalaman pasien dan kualitas pelayanan. Namun, pencapaian tujuan tersebut belum sepenuhnya bebas dari kendala. Perawat mengungkapkan bahwa beban kerja tinggi, keterbatasan tenaga, jumlah pasien yang banyak, dan kelelahan petugas dapat menyebabkan penerapan 5S belum selalu optimal. Hal ini berarti bahwa efektivitas 5S tidak hanya ditentukan oleh kemauan petugas, tetapi juga dipengaruhi kondisi organisasi dan beban pelayanan.

Indikator kedua adalah integrasi. Dalam perspektif Duncan, integrasi berkaitan dengan kemampuan organisasi melakukan sosialisasi, komunikasi, koordinasi, dan membangun kesamaan pemahaman antaranggota organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan 5S telah melibatkan berbagai unsur rumah sakit. Direktur melakukan sosialisasi, memberikan arahan, menjadi contoh langsung, memberikan pembinaan, serta menggunakan penghargaan untuk mendorong penerapan 5S.

Integrasi juga terlihat dari keterlibatan dokter, perawat, tenaga nonmedis, dan bagian administrasi. Tenaga nonmedis menyatakan bahwa 5S diterapkan ketika berinteraksi dengan pasien, keluarga pasien, pembesuk, dan pengunjung rumah sakit. Temuan yang sangat penting adalah hampir seluruh kelompok informan menganggap perlu adanya SPO penerapan 5S. Direktur, dokter, perawat, dan tenaga nonmedis sama-sama menekankan perlunya aturan formal agar penerapan 5S memiliki standar yang jelas dan seragam.

Hal tersebut menunjukkan bahwa integrasi penerapan 5S sudah berjalan secara positif tetapi belum sepenuhnya terinstitusionalisasi. Artinya, 5S telah diterima dan dipraktikkan oleh berbagai unsur, tetapi masih perlu diperkuat melalui sistem formal berupa SPO, monitoring, evaluasi, pembinaan, dan indikator penilaian. Temuan ini memiliki kesesuaian dengan penelitian terbaru mengenai penerapan budaya 5S di Rumah Sakit Islam Metro. Penelitian tersebut menemukan bahwa implementasi SOP budaya 5S berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kunjungan pasien. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SPO bukan sekadar dokumen administratif, tetapi merupakan instrumen untuk memastikan bahwa 5S diterapkan secara seragam oleh seluruh unsur rumah sakit.

Indikator ketiga adalah adaptasi, yaitu kemampuan organisasi dan anggotanya menyesuaikan diri dengan kondisi dan perubahan lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan 5S telah diarahkan untuk menjadi budaya organisasi melalui monitoring, evaluasi, pembinaan, penghargaan, serta keteladanan pimpinan. Direktur menegaskan bahwa monitoring diperlukan untuk mengetahui konsistensi penerapan 5S dan menemukan bagian yang masih membutuhkan perbaikan.

Dokter juga menegaskan bahwa evaluasi diperlukan agar 5S tidak hanya menjadi pencitraan atau perilaku sesaat, tetapi benar-benar berkembang menjadi budaya pelayanan rumah sakit. Temuan tersebut menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki kesadaran bahwa keberhasilan 5S tidak cukup hanya dengan sosialisasi awal. Diperlukan proses adaptasi dan pembiasaan secara berkelanjutan.

Namun, kemampuan adaptasi masih menghadapi kondisi tertentu. Perawat menyampaikan bahwa penerapan 5S harus disesuaikan dengan kondisi pelayanan, khususnya di IGD ketika menghadapi pasien dengan triase merah. Dalam kondisi tersebut, tindakan medis yang cepat dan tepat menjadi prioritas.

Temuan ini justru menunjukkan bahwa penerapan 5S yang efektif bukan berarti menerapkan perilaku secara kaku dalam semua situasi. Sebaliknya, efektivitas 5S ditunjukkan melalui kemampuan petugas mempertahankan prinsip keramahan, penghargaan, dan komunikasi sesuai dengan konteks pelayanan. Berdasarkan ketiga indikator tersebut, maka efektivitas penerapan 5S pada UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor dapat dinilai cukup efektif menuju efektif, karena telah memenuhi unsur pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, tetapi masih membutuhkan penguatan dalam standardisasi dan konsistensi.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan 5S

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi penerapan 5S diantaranya faktor pendukung yang dimana diperoleh hasil Pimpinan memiliki peran penting melalui arahan, keteladanan, pembinaan, monitoring, dan pemberian penghargaan. Direktur bahkan melakukan pilot project dengan memberikan contoh penerapan 5S secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa budaya 5S sangat dipengaruhi oleh leadership commitment. Ketika pimpinan menjadi teladan, pegawai memperoleh contoh konkret mengenai perilaku pelayanan yang diharapkan. Dokter, perawat, dan tenaga nonmedis pada umumnya telah memahami pentingnya 5S dalam memberikan pelayanan. Perawat bahkan menghubungkan 5S dengan kepercayaan, kepuasan, dan hubungan terapeutik dengan pasien. Walaupun masih menjadi kebutuhan yang perlu diperkuat, keberadaan SPO dipandang sebagai faktor penting untuk menciptakan keseragaman penerapan 5S. Monitoring memungkinkan organisasi mengetahui tingkat konsistensi pelaksanaan dan melakukan perbaikan ketika terjadi penyimpangan. Sebagian informan menilai penghargaan dapat meningkatkan motivasi petugas. Namun, terdapat pandangan berbeda bahwa 5S seharusnya menjadi kewajiban dan budaya sehingga tidak bergantung pada reward. Perbedaan pandangan ini merupakan temuan menarik. Artinya, reward sebaiknya digunakan sebagai penguat perilaku, bukan sebagai satu-satunya alasan petugas menerapkan 5S.

Faktor penghambat yang paling jelas adalah beban kerja tinggi, keterbatasan tenaga, jumlah pasien yang meningkat, dan kelelahan petugas. Selain itu, kondisi pelayanan kegawatdaruratan juga menjadi faktor yang memengaruhi konsistensi penerapan 5S. Pada kondisi triase merah, petugas harus mengutamakan tindakan medis yang cepat dan tepat. Dengan demikian, hambatan penerapan 5S bukan terutama disebabkan oleh penolakan petugas terhadap budaya 5S, tetapi lebih banyak berkaitan dengan situasi kerja, tekanan pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia, dan karakteristik pasien. Temuan tersebut memperkuat penelitian Take et al (2015). bahwa keberhasilan 5S dalam pelayanan kesehatan tidak terjadi secara instan dan membutuhkan penerapan yang berkelanjutan untuk menghasilkan perubahan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) pada pelayanan di UPTD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, maka dapat disimpulkan yaitu Penerapan 5S telah dilaksanakan oleh dokter, perawat, dan tenaga nonmedis dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Penerapan 5S mampu menciptakan komunikasi yang baik, rasa aman, nyaman, dan hubungan pelayanan yang lebih humanis sehingga dapat mendukung kondisi psikologis pasien selama menjalani perawatan. Efektivitas penerapan 5S berdasarkan aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi menunjukkan bahwa 5S telah efektif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya kenyamanan, komunikasi, kepercayaan, kepuasan, dan pengalaman positif pasien. Namun, penerapannya masih perlu diperkuat agar lebih konsisten dan terstandar. Faktor pendukung penerapan 5S meliputi komitmen dan keteladanan pimpinan, kesadaran petugas, pembinaan, monitoring dan evaluasi, serta dukungan penghargaan. Sementara itu, faktor penghambat meliputi beban kerja yang tinggi, keterbatasan tenaga, peningkatan jumlah pasien, kelelahan petugas, dan kondisi kegawatdaruratan yang memerlukan tindakan medis segera.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex. (2025). Komisi I DPRD Bulungan Soroti Aturan BPJS dan Etika Pelayanan Kesehatan <https://jurnalborneo.com/komisi-i-dprd-bulungan-soroti-aturan-bpjs-dan-etika-pelayanan-kesehatan/>
- Beni. (2016). *Konsep dan analisis efektivitas pengelolaan keuangan daerah di era otonomi*. Jakarta: Taushia.
- Indriyati., & Hayat. (2015). Peranan Perawat dalam Kerangka Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Keperawatan. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 4(1), 828-845.
- Irwansyah., Lesmana, H., Handayani, F., Ose, M. I., & Alfianur. (2024). Penerapan Budaya Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun (5s) terhadap Kepuasan Pasien. *MANUJU: Malahayati Nursing Journal*, 6(12), 4982-4991.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (edisi ke-15). London: Pearson Education.
- Lewis, B. R. (2015). *Servqual*. *Wiley Encyclopedia of Management*, 9. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- Mahmudi (2010) *Pengertian Efektivitas*. Yogyakarta. Mukarom,
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. PT Bumi Aksara
- Pohan I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Ravianto, J. (2014). *Tinjauan Pustaka Efektifitas*. Bandung: Elibrary Unikom.
- Satrianegara, M. Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sumaryadi, I. N. (2010). *Sosiologi Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia.



- Take, N., Byakika, S., Tasei, H., & Yoshikawa, T. (2015). The Effect of 5S-Continuous Quality Improvement-Total Quality Management Approach on Staff Motivation, Patients' Waiting Time and Patient Satisfaction with Services at Hospitals in Uganda. *Journal of public health in Africa*, 6(1), 486.
- Yulia, R., & Pabanne, F. U. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 7(1), 483-488. <https://doi.org/10.37287/jppp.v7i1.5502>
- Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya. *Skripsi. Universitas Esa Unggul Jakarta*
- Zsantana, Prezthidya Negtha, and I Made Suwanda. 2022. "Penguatan Nilai-Nilai Pendidikan Karakter Dan Moral Melalui Program 5S (Senyum Sapa Salam Sopan Santun) Di SMK Negeri 1 Trenggalek Pada Masa Pandemi Covid-19." *Kajian Moral dan Kewarganegaraan* 11(1): 222–36.