

PENERAPAN KONSEP PENDEKATAN PERSONAL 4S (SALAM, SAPA, SENYUM, SANTUN) DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PRAKTIK MANDIRI BIDAN

Rika Mursyida¹, Siska Desta Roza¹

¹Universitas Bumi Persada

Corresponding Email: rikamursyida.unbp@gmail.com

Abstrak

Harapan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik merupakan tantangan bagi penyedia layanan kesehatan khususnya praktik mandiri bidan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kepedulian kepada pasien rawat jalan. Kualitas pelayanan kebidanan yang baik menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan. Pemberian asuhan pelayanan kebidanan juga didasari oleh sikap konsep pendekatan personal 4S (salam, sapa, senyum, santun) untuk lebih meningkatkan kepeduliannya kepada kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien rawat jalan di praktik mandiri bidan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan penerapan konsep pendekatan personal 4S dengan kepuasan pasien rawat jalan. Desain studi uji non parametrik bersifat analisis *Spearman's rho* dengan hasil uji analisa bivariat menunjukkan $P \text{ value } 0,001 < 0,005$ maka H_a diterima, partisipannya adalah pasien rawat jalan di PMB berjumlah 124 orang sejak bulan Agustus sampai Desember 2025, instrument berupa kuesioner terdiri dari 36 pertanyaan skala likert. Hasil analisa univariat diperoleh bahwa konsep pendekatan personal 4S berada dikategori positif sebanyak 79 orang (63,7%) dan negatif sebanyak 45 orang (36,2%) dengan total jumlah sampel sebanyak 124 pasien. Kepuasan pasien rawat jalan domain berada pada kategori sangat puas 58 orang (46,7%), puas 53 orang (42,7%), tidak puas 11 orang (8,8%) dan sangat tidak puas ada 2 orang (1,6%). Hasil penelitian ini ada hubungan penerapan konsep pendekatan personal 4S dengan kepuasan pasien rawat jalan di Praktik Mandiri Bidan. Kesimpulan pendekatan personal 4S menjadi faktor penting dalam membangun rasa nyaman, kepercayaan dalam aspek komunikasi dan perilaku bidan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap kepuasan pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan pasien, layanan rawat jalan, pendekatan personal 4S.

Abstract

Patients' expectations of receiving the best service pose a challenge for healthcare providers, especially independent midwifery practices, to continuously improve service quality and care for outpatient patients. The quality of midwifery services is one of the indicators of service success. The provision of midwifery care is also based on the attitude of the 4S personal approach concept (greet, say hello, smile, be polite) to enhance the care for patient satisfaction. Patient satisfaction will be fulfilled if the quality of service provided meets the expectations of outpatient patients in independent midwifery practices. The purpose of this study is to analyze the relationship between the application of the 4S personal approach concept and outpatient patient satisfaction. The non-parametric study design is of the Spearman's rho analysis type, with bivariate analysis test results showing a P value of $0.001 < 0.005$, thus H_a is accepted. The participants are outpatients at PMB, totaling 124 individuals from August to December 2025, with the instrument being a questionnaire consisting of 36 Likert scale questions. The results of the univariate analysis showed that the 4S personal approach concept was categorized as positive by 79 people (63.7%) and negative by 45 people (36.2%), with a total sample size of 124 patients. The domain of outpatient satisfaction was categorized as very satisfied by 58 people (46.7%), satisfied by 53 people (42.7%), dissatisfied by 11 people (8.8%), and very dissatisfied by 2 people (1.6%). The results of this study indicate a relationship between the application of the 4S personal approach concept and outpatient satisfaction at the Independent Midwife Practice. In conclusion, the 4S personal approach is an important factor in building comfort and trust in communication aspects, and the midwife's behavior plays a crucial role in shaping patients' positive perceptions of service satisfaction.

Keywords: Satisfaction, outpatient services, personal approach concept 4S.

PENDAHULUAN

Peningkatan status kesehatan pasien dan berfokus pada penyedia layanan berkualitas tinggi sesuai kebutuhan pasien yaitu salah satu komponen yang penting dari system pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat sebagai penerima jasa layanan kesehatan. Dengan meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih optimal, Kusnanto (2019ⁱ). Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti praktik mandiri bidan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak saja bersifat pengobatan penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup kepuasan terhadap sikap, kenyamanan, ramah tamah untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Andriani. 2017).

Bidan merupakan sumber daya manusia terpenting dan merupakan profesi yang memberikan pelayanan konstan dan terus menerus Selama 24 jam kepada pasien. Sebagai pemberi asuhan pelayanan kebidanan juga didasari oleh sikap konsep pendekatan personal 4S (Salam, Sapa, Senyum, Santun) untuk lebih meningkatkan kepeduliannya kepada kepuasan pasien. Bidan mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada pasien, dengan memberikan empati dan dukungan kepada pasien. (Purwaningsih, 2018). Konsep pendekatan personal 4S cara pendekatan yang dinamis, dimana bidan bekerja memberikan pelayanan asuhan kebidanan lebih meningkatkan kepeduliannya kepada klien. Selain itu, bidan diharapkan memberikan perhatian dalam bentuk 4S, mendoakan dan memotivasi pasien, serta kompeten dalam tindakan. Pendekatan personal yang ditampilkan oleh bidan adalah dengan melakukan 4 S dapat memberikan rasa nyaman, perhatian, kasih sayang, peduli, pemeliharaan kesehatan, memberikan dorongan, empati, minat, cinta, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan dan siap membantu serta mengunjungi klien (Firmansyah et al, 2019) Pendekatan personal tersebut jika diterapkan dengan baik akan mendorong perubahan pada klien dari aspek fisik, psikologis, spiritual dan sosial kearah yang lebih baik.

Hasil penelitian Isye et al (2019) ⁱⁱ menunjukkan pada pelayanan bidan delima kepuasan pasien ialah sebesar 54,7 % sedangkan pada pelayanan non bidan delima kepuasan pasien ialah sebesar 43,2 %. Hasil uji *chi square* pada derajat kepercayaan 95% didapatkan bahwa tidak ada hubungan antara pelayanan bidan delima dan non bidan delima dengan kepuasan pasien ($p=0,354$). Di Indonesia konsep pendekatan personal 4S bagi pasien rawat jalan juga dinilai masih kurang dalam pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey kepuasan klien pada beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% klien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan oleh konsep

pendekatan kurang baik (Kemenkes RI, Dalam Abdul 2015). Konsep pendekatan personal 4S di Indonesia dinilai masih kurang, hal ini diketahui berdasarkan dari penelitian yang dilakukan di beberapa rumah sakit antara lain oleh Prabowo et al, (2014) menunjukkan bahwa 50% tenaga kesehatan berperilaku kurang dalam melaksanakan *caring* di RSUD dr. H.Koesnadi Bondowosa. Penelitian lain oleh Arifani, (2022) menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat berada pada kategori kurang, dengan hasil didapatkan 26,7% perawat berperilaku kurang dalam melaksanakan *caring* kepada pasien. Sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Fitri, (2017) yang dilakukan di salah satu Rumah Sakit di Padang yang menunjukkan bahwa 59% dari 84 responden mengatakan perilaku *caring* perawat buruk. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh perawat tidak maksimal, seperti perawat sering terlambat datang saat pasien membutuhkan.

Pendekatan personal bidan juga menjadi salah satu hal yang penting diperhatikan. pasien mengeluh tentang perilaku pendekatan personal bidan persentase tersebut menunjukkan bahwa belum semua bidan menerapkan perilaku pendekatan personal dalam memberikan asuhan kebidanan pada pasien, Akuba (2013). Perilaku pendekatan personal bidan dapat dilihat dari tingkat pendidikan dan kurangnya pelatihan bidan menjadikan sebagian bidan kurangnya pelatihan bidan menerapkan perilaku pendekatan personal pada pasien. Sementara Murtianingrum (2015) dalam penelitiannya justru menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak mempengaruhi perilaku pendekatan personal bidan (77,5%) hal ini karena adanya faktor pendukung yaitu kesadaran dan kemauan bidan untuk melakukan perilaku pendekatan personal.

Kualitas pelayanan kebidanan tercermin dari pelaksanaan asuhan kebidanan yang profesional. Bidan yang profesional dan berkualitas harus memiliki keterampilan *hard skill* dan *soft skill*, karena kesuksesan seseorang dalam dunia kerja dipengaruhi oleh *soft skill* (80%) dan *hard skill* (20%). Keterampilan *soft skill* meliputi kemampuan untuk berkomunikasi, membangun hubungan dengan orang lain, kemampuan memahami orang lain, tanggung jawab, kerjasama, empati dan pendekatan personal, Supartiningsih, (2017)ⁱⁱⁱ. Dalam hal ini bidan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan memberikan pelayanan terbaik agar pasien mau menggunakan jasa praktik mandiri bidan dan fasilitas kesehatan lainnya di masyarakat, Efendi (2020).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan (Ariyanti, 2021). Menurut Tse dan Wilton, terdapat dua variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu harapan dan persepsi kinerja, Adventus, (2019). Jika persepsi kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas dan terjadi sebaliknya bila persepsi kinerja dibawah harapan. Selain itu

factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan diantaranya: karakteristik individu, kebudayaan, sosial, pelayanan, harga, produk, lokasi, fasilitas, suasana, desain visual dan image (Rusnoto, Noor Cholifah, 2019). Namun pada kenyataannya tidak seluruh pasien yang ada merasa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka, hal ini banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya ialah pelayanan dan kepedulian dari bidan, semakin rendah sikap kepedulian seorang bidan terhadap pasien maka semakin rendah pula respon kepuasan dari pasien tersebut. (Mailani & Fitri, 2017^{iv}). Penelitian Sukmawati (2025) menjelaskan intervensi tenaga kesehatan secara non-farmakologis merupakan salah satu alternative untuk memperlancar memilih metode, memberikan kenyamanan dan kesejahteraan bagi pasien sesuai keadaan dan kebutuhannya

Urgensi dari penelitian ini adalah pendekatan personal 4S yang dilakukan oleh bidan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memperoleh kepercayaan dari pasien, sehingga secara tidak langsung dapat membantu membentuk sikap positif pasien terhadap kualitas pelayanan kebidanan. Kepuasan pasien adalah indikator kunci mutu pelayanan kesehatan non-teknis, Kude (2018). *Teori customer relationship management and patient-centered care* menekankan bahwa komunikasi efektif dan sikap empatik tenaga kesehatan secara signifikan meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mengidentifikasi pendekatan personal 4S dengan kepuasan pasien di Praktik Mandiri Bidan, Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di praktik Mandiri Bidan dan untuk menganalisis hubungan antara penerapan konsep pendekatan personal 4S (salam, sapa, senyum, santun) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Praktik Mandiri Bidan.

METODE

Desain studi analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisa dengan *statistics software* yang ada dalam komputer yaitu SPSS versi 20. Pada penelitian ini menggunakan uji *non parametrik* yaitu *Spearman's Rho* dengan hasil nilai signifikan *p-value* < 0,01 maka H_a diterima. Kerangka konseptual adalah sebuah kerangka yang didalamnya menjelaskan konsep yang terdapat pada asumsi teoritis, yang kemudian digunakan sebagai istilah unsur yang terdapat dalam objek yang akan di teliti serta menunjukkan adanya hubungan antara konsep tersebut, (Hardani, 2020^v).



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Menurut Silaen (2018) mengungkapkan bahwa variable penelitian adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai atau mempunyai nilai yang bervariasi, yakni suatu sifat, karakteristik atau fenomena yang dapat menunjukkan sesuatu untuk dapat diamati atau diukur yang nilainya berbeda-beda atau bervariasi. Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari populasi dan sampel, menurut Nursalam (2014), populasi adalah subjek yang telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Praktik Mandiri Bidan Kota Lhokseumawe rata-rata kunjungan rawat jalan 180 pasien/bulan. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di PMB berjumlah 124 orang pasien. Besar sampel dalam penelitian menggunakan rumus Slovin yaitu: $n = N / (1 + (N \times d^2))$ dengan nilai kritis (batasan penelitian) sebesar 5% maka $n = 180 / (1 + (180 \times (0,05) \times (0,05))) = 124$ orang, Teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu tempat penelitian.

Instrumen dalam penelitian ini didahului dengan pengisian lembar persetujuan dan pengisian lembar kuesioner. analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Siyanto, 2015). Kuesioner tersebut terdiri dari variabel pendekatan personal 4S untuk mengukur perilaku pendekatan personal 4S dengan menggunakan alat ukur *caring* profesional scale (CPS), CPS terdiri dari 14 pertanyaan dengan kategori positif dan negatif dan variabel kepuasan memiliki 22 pertanyaan dengan kategori sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas. Kriteria pengukuran perilaku yaitu Azwar (2011).

- a. Perilaku positif jika nilai T skor yang di peroleh responden dari kuesioner $> \text{mean } T$
- b. Perilaku negatif jika nilai T skor yang diperoleh responden dari kuesioner $\leq \text{mean } T$
- c. Subyek memberi respon dengan empat kategori ketentuan, yaitu: selalu, sering, jarang, tidak, tidak pernah.

Sedangkan kuesioner untuk variabel Kepuasan pasien rawat jalan menggunakan alat ukur kuesioner kepuasan pasien rawat jalan terdiri dari 22 pertanyaan dengan mengacu pada indikator pada definisi operasional pengukuran tingkat kepuasan dengan definisi operasional pengukuran tingkat kepuasan dengan menggunakan skala likert, (Masturoh, 2018). Kriteria pengukuran kepuasan yaitu, (Kotler, 2010)

- a. Sangat tidak puas: Jika kinerja yang diberikan sangat buruk, lebih buruk dari dugaan pasien (tidak dilayani sama sekali)
- b. Tidak puas: Jika Kinerja yang diberikan dibawah harapan pasien.

- c. Puas: Jika kinerja sesuai dengan harapan pasien.
- d. Sangat puas: Jika kinerja melampaui harapan, pasien akan senang atau bahagia.

Adapun tempat dan waktu dalam penelitian ini dilakukan di Praktik Klinik Bidan yang ada di Kota Lhokseumawe yang dilakukan sejak bulan Agustus sampai dengan desember tahun 2025. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan di PMB Kota Lhokseumawe dengan dibantu oleh 3 orang annumerator, yang bertugas memeriksa kelengkapan pengisian identitas, informed konsen dan lembar kuesioner dengan lengkap, kemudian melakukan *editing, tabulating dan transferring* data serta analisa data dari instrumen hasil penelitian tersebut.

Prinsip etik dan izin etik penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari komite review etik (KRE-UNBP) penetilian kesehatan Universitas Bumi Persada dan semua subjek penelitian telah menandatangani lembar persetujuan setelah mendapatkan penjelasan (*informed consent*) mengenai prosedur penelitian.

Hasil

Tabel 1. Hasil Penelitian Berdasarkan Katagori karakteristik responden

Kategori	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Pekerjaan		
Bekerja	84	67,70
Tidak Bekerja	40	32,50
Pendidikan		
SD	11	08,80
SMP	41	33,00
SMA	72	58,00
Total	124	100

Dari 124 responden sebagian besar responden memiliki pekerjaan yaitu sebanyak 84 orang (67,70%). Dan mayoritas responden memiliki pendidikan SMA (58%)

Tabel 2. Hasil Penelitian Berdasarkan Katagori Pendekatan Personal 4S di Praktik Mandiri Bidan

Pendekatan Personal 4S	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Positif	79	63,70
Negatif	45	36,30
Total	124	100

Dari 124 responden sebagian besar responden berada pada kategori Positif sebanyak 79 orang (63,7%).

Tabel 3. Hasil Penelitian Berdasarkan Katagori Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Praktik Mandiri Bidan

Kategori	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Sangat Tidak Puas	2	1,60
Tidak Puas	11	8,80
Puas	53	42,7
Sangat Puas	58	46,7
Total	124	100

Dari 124 responden mayoritas responden pada kategori Sangat Puas sebanyak 58 orang (46,7%).

Setelah dilakukan uji *normality* pada variabel pendekatan personal 4S dan kepuasan pasien rawat jalan didapatkan hasil signifikan sebesar 0,001 yang mana lebih kecil dari signifikan *value* 0,05, ini berarti nilai tersebut tidak berdistribusi normal. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai kedua variabel baik pendekatan personal maupun kepuasan pasien rawat jalan tidak berdistribusi normal. Maka uji korelasi yang digunakan yaitu *Spearman's Rho*.

Tabel 4. Hubungan Pendekatan Personal 4S dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Praktik Mandiri Bidan

No	Pendekatan personal 4S	Kepuasan Pasien								Total		α	P Value
		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas					
		<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	N	%		
1	Positif	42	33,8	31	25	4	3,2	2	1,6	79	63,7	0,05	0,01
2	Negatif	16	13,0	22	17,7	7	5,6	0	0	45	36,2		
Total		58	46,7	53	42,7	11	8,8	2	1,6	124	100		

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa analisis uji statistik dengan menggunakan analisa bivariat menunjukkan P *value* $0,001 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan pendekatan personal 4S dengan kepuasan pasien rawat jalan di PMB Kota Lhokseumawe. Uji statistik dengan *rank spearman's* diperoleh nilai *p-value* 0,01 yang mana lebih kecil dari 0,05. Sesuai dengan dasar pengambilan keputusan maka H_a diterima yang mana dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pendekatan personal 4S dengan kepuasan pasien rawat jalan di praktik mandiri bidan. Maka semakin kuat pendekatan personal 4S yang dilakukan bidan maka semakin berada

kepuasan bagi pasien yang dirasakan dan begitu sebaliknya.

PEMBAHASAN

a. Interpretasi hasil hubungan konsep pendekatan personal 4S dengan kepuasan pasien rawat jalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara pendekatan personal 4S dengan kepuasan pasien rawat jalan adalah positif sehingga perilaku pendekatan personal 4S dengan kepuasan pasien searah. Artinya semakin baik pendekatan personal bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan kepada pasien maka kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan akan semakin membaik juga. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan dari 124 responden rawat jalan di PMB didapatkan hasil 79 (63,70%) responden merasa bahwa pendekatan personal 4S sebagian besar berada pada kategori positif sedangkan kepuasan pasien sebanyak 58 (46,7%). Hasil analisa uji statistik dengan menggunakan analisa bivariat dengan menggunakan korelasi *rank spearman* didapatkan *P value* $0,01 < 0,05$ hal ini menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, menunjukkan adanya hubungan pendekatan personal 4S dengan kepuasan pasien rawat jalan di praktik mandiri bidan. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan personal 4S seorang bidan sangat bermakna positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

b. Hasil penelitian mendukung

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Irwansyah et al (2024^{vi}) tentang penerapan budaya senyum, sapa, salam, sopan dan santun terhadap kepuasan pasien dengan hasil terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan 5S perawat dengan kepuasan pasien di RS Pertamina Tarakan, sehingga budaya 5S dipertahankan dan justru lebih di tingkatkan lagi kepada seluruh staf RS dan tenaga kesehatan lainnya memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua pasien sebagai masyarakat penerima jasa layanan kesehatan. Dalam penelitian tersebut RS Pertamina Tarakan menerapkan budaya senyum, salam, sopan, santun (5S) mayoritas 58 dari 86 responden merasa puas, dan pihak RS akan mempertahankan budaya 5S kepada seluruh staf dan petugas kesehatan (dokter, perawat, bidan dll) tetapi tenaga administrasi serta penunjang juga ikut menerapkan budaya 5S agar pasien dan keluarga tetap, merasa kenyamanan dan kepuasan atas layanan rumah sakit, Risaldy, (2018^{vii})

Hasil penelitian ini didukung Anggoro, (2013)^{viii} tentang perilaku *caring* perawat dengan

tingkat kepuasan pasien sangat erat hubungannya karena perlakuan tenaga kesehatan sebagai provider dimana pelayanan kesehatan harus dapat dirasakan dan dapat memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai customer pelayanan di rumah sakit. Melihat besarnya manfaat pendekatan personal 4S seharusnya tercermin dalam setiap interaksi perawatan dan pasien karena pendekatan personal 4S akan meningkatkan mutu asuhan kebidanan, memperbaiki image bidan dimasyarakat dan membuat profesi kebidanan memiliki tempat khusus di mata para pengguna jasa pelayanan kesehatan khususnya kebidanan.

Pendekatan personal 4S tidak hanya dapat diciptakan dalam lingkungan masyarakat untuk bersosialisasi, akan tetapi 4S juga dapat diterapkan dalam tempat pelayanan kesehatan, agar pasien dan keluarga merasa tempat pelayanan kesehatan bukan merupakan tempat yang mengerikan untuk dikunjungi, melainkan tempat yang memang berpusat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, ramah, sopan dan sangat nyaman bagi pasien dan keluarga. Senyum didefinisikan sebagai gerak tawa ekspresif yang tidak bersuara untuk menunjukkan rasa senang, gembira, suka, sapa adalah suatu kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih dengan saling menegur, menyapa, dan berkomunikasi (Fitriyani Aris, 2019^{ix}). Menurut Pohan dan Anggraini (2017), kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses bersinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan.

c. Keterbatasan penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah terhadap penilaian senyum sangat bersifat subjektif, setiap pasien memiliki standar dan harapan yang berbeda-beda, sehingga interpretasi terhadap ramah bisa sangat bervariasi. Selain itu juga penilaian terhadap pendekatan personal 4S dipengaruhi oleh kondisi emosional sesaat pasien, seperti sedang sakit parah atau sedang terburu waktu sehingga pasien dalam kondisi tersebut tidak memperhatikan pendekatan personal bidan, mereka lebih sensitif terhadap respon cepat pelayanan.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa pendekatan personal 4S yang diterapkan di PMB mayoritas berada pada kategori positif artinya seluruh tenaga kesehatan khususnya bidan dan administrasi PMB telah dengan baik menerapkan 4S di lingkungan PMB, begitupun kepuasan pasien rawat jalan mayoritas pada kategori sangat puas sehingga ada hubungan antara pendekatan personal 4S dengan kepuasan pasien rawat jalan, hal ini bila dijadikan sebagai budaya 4S di lingkungan PMB

maka dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, kenyamanan bagi pasien rawat jalan serta berdampak positif bagi animo masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan di PMB Kota Lhokseumawe. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dapat menganalisis masing korelasi antar variabel agar lebih spesifik dan membedakan responden penerima BPJS atau layanan mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Adventus, M., Jaya, I. M. M., & Mahendra, D. (2019). *Buku Ajar Promosi Kesehatan*. In Pusdik SDM Kesehatan (1st ed., Vol. 1, Issue 1, pp. 1-91). <http://repository.uki.ac.id/2759/1Bukumodulpromosikesehatan.pdf>
- Akuba. 2013. Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Bedah RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo
- Andriani, (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1),45. <http://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>.
- Anggoro, W.T Aeni, Q, (2018). Hubungan karakteristik perawat dengan perilaku caring. *Jurnal keperawatan*, 6.(2);98-105, November 2028. Fikkes Universitas Muhammadiyah Semarang
- Arifani, M.A (2022). Efektifitas penerapan budaya 5S (Senyum, salam, sapa) *Jurnal Dialektika*, 20(1), ;59-69
- Ariyanti, A.d (2021). Studi Mutu dan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu kesehatan Masyarakat*, 10, hal 181-190.
- Azwar, S.(2010). *Sikap manusia Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Efendi Kevin, J.S. (2020). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelaynan kesehatan. *Excellent midwifery journal*. 03; 82-89
- Fadmiyanor, I., Hevrialni, R., & Amalia, F. (2019). Hubungan Pelayanan Bidan Delima Terhadap Kepuasan Pasien Di Bidan Praktik Mandiri Kota Pekanbaru. *Jurnal Ibu dan Anak*, 7(2), 88-94.
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku *caring* Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan*
- Fitriani Aris, (2019). Penerapan 4S dan 1 R (Senyum, salam, sapa, salim dan rapih). *Jurnal keperawatan Mersi* , 8(1); 08-14 vol 8 no 1
- Fitri, (2027). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Rasidin Padang. <http://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1882>

- Hardani. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualintitas & Kuantitatif* (H. Abadi (ed): Issue March) CV Pustaka Ilmu. www.pustakailmu.co.id
- Irwansyah, et al. (2024). Penerapan Budaya Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun (5S) Terhadap Kepuasan Pasien Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i12.15188>
- Kotler, P & Keller, (2016). *Manajemen pemasaran*. Edisi 12. London: Pearson
- Kusnanto. (2019). *Perilaku caring perawat professional*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP). Surabaya
- Kude, I.s. (2018). Analisis penerapan laynaan 5S (Senyum, sapa, salam, sopan dan santun) terhadap kepuasan pasien rawat inap dipuskesmas Tiloango Kabupaten Gorontalo. <https://repository.ung.ac.id/3>, hal 65-72
- Kemenkes RI. (2015). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan Perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien bpjs diruang rawat inap RSUD Dr. Rasyidin Padang. *Jurnal endurance*, 2(2),203. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1882>
- Muktianingrum B. (2015). Hubungan Tingkat Pendidikan Perawat dengan Perilaku *Caring* Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul. *Tesis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, 1-18. Retrieved from: <http://thesis.umy.ac.id/datapublik/t53350.pdf>
- Masturoh, I & N. A. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Issue 1)*. BPPSDMK.Kemenkes RI <https://doi.org/10.16309/j.cnki.issn.1007-1776.2003.03.004>
- Nursalam. (2015). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian keperawatan*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika
- Purwaningsih, (2018). Perilaku *Caring* perawat pelaksana di ruang rawat inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 9(1), 61-67.
- Risaldy, Y. (2018). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit TK.IV Kota Madiun. Stikes Bhakti Husada Mulia. <https://doi.org/10.20961/ge.v4i1.19180>
- Rusnoto, Noor, C, Y.K (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus.
- Silaen, S. 2018. *Metologi Penelitian Sosial untuk penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: In Media
- Sukmawati et al. (2025). Intervensi non farmakologis untuk memeprlancar persalinan literature review. *Journal of Maternity Care Reproductive Health*, 8(2);64-83. <http://www.mcrhjournl.or.id/index.php/jmcrh/article/view/12326/pdf>

Rika Mursyida: Penerapan Konsep Pendekatan Personal 4S (Salam, Sapa, Senyum, Santun)

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan [asien rumah sakit: *Jurnal Medicoeticaolegal dan manajemen rumah sakit*, (1): 9-15, januari 2017, 10-14

Siyanto, Sodik, (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Literasi media publishing februari: 132
