

## STRATEGI PENINGKATAN KUNJUNGAN PASIEN MELALUI PENERAPAN SOP 5S DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM METRO

Dita Tri Sekarwati<sup>1</sup>, Yogi Catur Putra<sup>2</sup>, Maya Aprilianingsih<sup>3</sup>

1,2,3 Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Metro, Metro, Lampung

[ditatri sekar2@gmail.com](mailto:ditatri sekar2@gmail.com)<sup>1</sup>

[yogi.catur38@gmail.com](mailto:yogi.catur38@gmail.com)<sup>2</sup>

[mayaaprilianingsih2@gmail.com](mailto:mayaaprilianingsih2@gmail.com)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

**Pendahuluan** : mutu layanan dan kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan rumah sakit. Rumah Sakit Islam Metro mengalami penurunan kunjungan pasien rawat jalan sebesar 15,72% dalam enam bulan pertama tahun 2025. **Metode**: penelitian ini merupakan studi observasional dengan pendekatan deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di Rumah Sakit Islam Metro. Data dianalisis menggunakan metode USG dan fishbone untuk menentukan prioritas masalah dan solusi. **Hasil**: hasil analisis menunjukkan bahwa penurunan kunjungan disebabkan oleh pelayanan yang belum optimal, khususnya terkait sikap petugas yang kurang ramah, solusi yang diterapkan adalah penyusunan SOP pelayanan berbasis budaya kerja 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun) serta pemasangan pamflet edukatif. penerapan ini terbukti meningkatkan kepuasan pasien dan ulasan positif di google Maps. **Simpulan** : penerapan SOP 5S dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan, memperbaiki citra rumah sakit, serta mendorong peningkatan jumlah kunjungan pasien.

**kata kunci**: mutu layanan, kunjungan pasien, 5S, pelayanan prima, rumah sakit

## STRATEGY TO INCREASE PATIENT VISITS THROUGH THE IMPLEMENTATION OF THE 5S SOP IN THE OUTPATIENT UNIT OF ISLAMIC HOSPITAL METRO

### ABSTRACT

**Introduction**: service quality and patient satisfaction are key indicators of hospital performance. islamic hospital metro experienced a 15.72% decrease in outpatient visits during the first half of 2025. **Method**: this research used an observational descriptive approach involving field observations, interviews, and documentation. priority problems and solutions were determined using the USG and fishbone analysis. **Results** : the decline in patient visits was primarily caused by poor non-clinical service, particularly the lack of friendly staff behavior. the solution implemented was the development of a 5s-based service sop (smile, greet, salute, polite, courteous) and educational pamphlets. this approach positively impacted patient satisfaction and improved public reviews. **Conclusion**: implementing the 5s sop is an effective strategy to enhance service quality, hospital image, and ultimately increase outpatient visits.

**keyword**: service quality, patient visits, 5s, excellent service, hospital

### PENDAHULUAN

Mutu layanan dan kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan. Seiring meningkatnya persaingan antar fasilitas kesehatan, rumah sakit dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan medis yang profesional, tetapi juga memberikan pelayanan yang humanis, cepat, dan ramah. Kepuasan pasien tidak hanya memengaruhi loyalitas, tetapi juga berdampak pada citra dan keberlanjutan operasional rumah sakit (Pasalli' & Patattan, 2021) (1). Rumah Sakit Islam Metro merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berada di kota metro, lampung, rumah sakit ini mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebesar 15,72% dalam enam bulan pertama tahun 2025, penurunan tersebut menjadi perhatian serius karena poliklinik sebagai pintu utama layanan rawat jalan juga merupakan sumber pendapatan utama rumah sakit. Berdasarkan analisis situasi, penurunan ini berkaitan erat dengan kurang optimalnya mutu pelayanan, khususnya terkait sikap petugas yang kurang ramah, lamanya waktu tunggu, dan komunikasi yang tidak efektif (2). Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa pelayanan prima berbasis etika kerja dan sikap petugas sangat memengaruhi kepuasan pasien (mukti et al., 2013)(3). Namun, di Rumah Sakit Islam Metro, belum diterapkannya SOP pelayanan berbasis budaya kerja 5S menyebabkan pelayanan menjadi tidak seragam dan tidak terstandarisasi. Akibatnya, muncul keluhan pasien baik secara langsung maupun melalui ulasan daring seperti google maps, untuk menjawab permasalahan ini, dilakukan penyusunan dan implementasi SOP pelayanan berbasis prinsip 5s (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun), inovasi ini diharapkan dapat memperbaiki mutu pelayanan, meningkatkan kepuasan pasien, dan memperkuat citra positif

rumah sakit sehingga dapat meningkatkan kunjungan pasien (4).

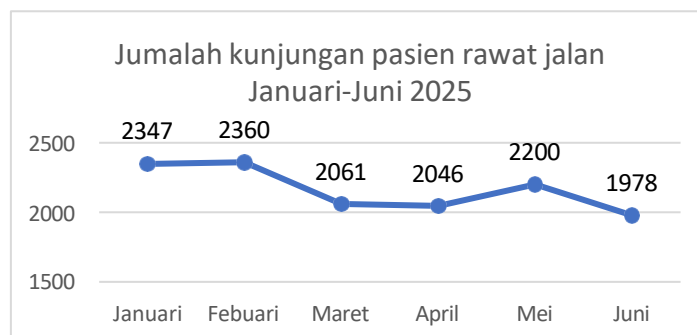
Tujuan penelitian ini adalah untuk : 1) mengidentifikasi penyebab utama penurunan kunjungan pasien, 2) merancang dan mengimplementasikan SOP pelayanan berbasis budaya kerja 5S, dan 3) mengevaluasi dampak implementasi terhadap kepuasan pasien dan persepsi masyarakat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif observasional dengan desain studi lapangan yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Metro selama masa Praktik Belajar Lapangan 2 (PBL 2) pada tahun 2025, lokasi penelitian difokuskan pada unit pelayanan rawat jalan khususnya di bagian poliklinik. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi permasalahan, penyebab, dan solusi terhadap penurunan kunjungan pasien (5). Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan sekunder, data primer diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan pegawai dan manajemen rumah sakit, serta dokumentasi lapangan dan data sekunder diperoleh dari catatan kunjungan pasien rawat jalan, hasil ulasan pasien di google maps, teknik analisis data yang digunakan meliputi metode USG (Urgency ( tingkat kegawatan masalah), Seriousness ( tingkat keseriusan masalah ), Growth ( tingkat perkembangan masalah ) ) untuk menentukan prioritas masalah, dan analisis fishbone untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah. Penyusunan dan implementasi SOP 5S dilakukan sebagai intervensi, yang kemudian dievaluasi secara deskriptif melalui perubahan persepsi pasien di media(6).

## HASIL

Rumah Sakit Islam Metro sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menjunjung tinggi nilai-nilai islami memiliki tanggung jawab moral dan profesional dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. serta Rumah Sakit Islam Metro memiliki visi "*mewujudkan rumah sakit islam metro menjadi pilihan utama masyarakat*". namun, dalam visi ini belum tercapai dikarenakan dari segi kunjungan pasien belum mencerminkan visinya dan akan sulit tercapai apabila pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan Masyarakat (7).



**Grafik 1.** Data Kunjungan Pasien Rumah Sakit Islam Rumus Total Penurunan Presentase (%)

$$\frac{\text{jumlah kunjungan Januari} - \text{jumlah kunjungan Juni}}{\text{jumlah kunjungan Januari}} \times 100\%$$

Perhitungan

$$\begin{aligned} &= \frac{2347 - 1978}{2347} \times 100\% \\ &= \frac{369}{2347} \times 100\% \end{aligned}$$

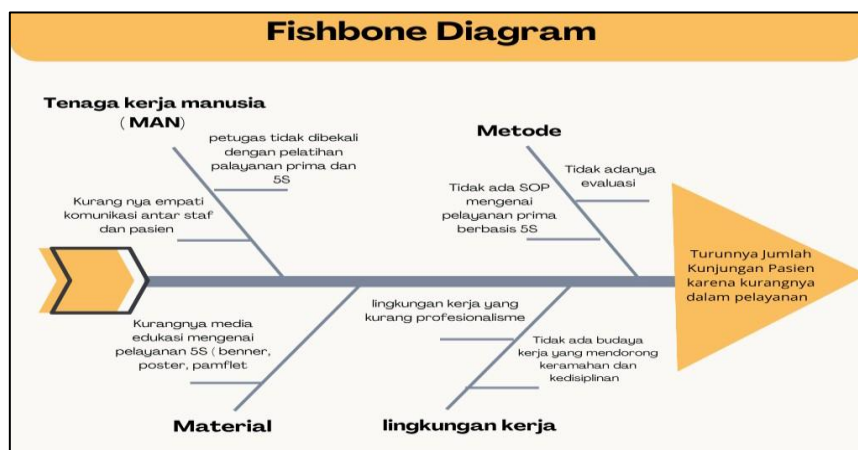
$$= 15,72 \%$$

Berdasarkan data kunjungan pasien rumah sakit serta perhitungan penurunan presentase (%), terjadi penurunan sebesar 15,72% dari Januari hingga Juni 2025 hal ini menunjukkan bahwa terdapat penurunan yang cukup signifikan dalam jumlah pasien yang datang berobat ke rumah sakit (8). Hasil analisis metode USG (*Urgency, Serriousness, Growth*) menunjukkan bahwa penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan merupakan masalah prioritas dengan skor tertinggi (80). dengan keterangan Urgensi sangat besar terhadap keberlanjutan layanan rumah sakit dan pendapatan, dari segi Serriousness besar bisa mengidentifikasi turunnya kepercayaan masyarakat terhadap mutu layanan. dan dari Growth besar dapat berdampak pada pendapatan operasional. Masalah ini menyangkut efektivitas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dan penurunan jumlah kunjungan pasien secara langsung memengaruhi pendapatan, tingkat kepercayaan masyarakat, serta keberlanjutan operasional rumah sakit (9).

**Tabel 1.** Penentuan Skor Masalah Metode USG

No	Masalah	U	S	G	Skor	Rangking
1.	Turunnya jumlah kunjungan pasien	5	4	4	80	I

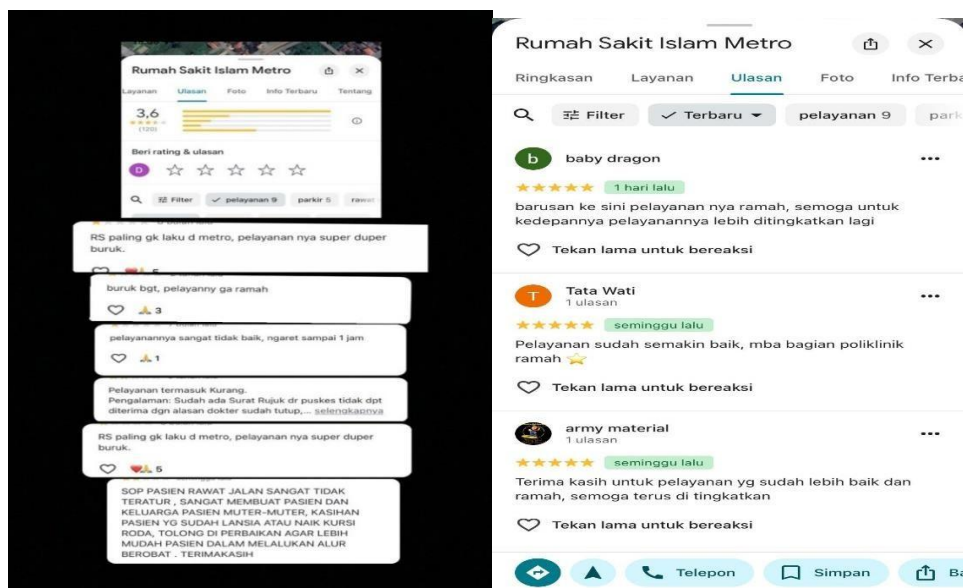
Berdasarkan temuan dari ulasan pasien di google maps, rumah sakit Islam Metro menghadapi permasalahan ketidak stabilan jumlah kunjungan pasien di unit poliklinik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Keluhan pasien banyak berfokus pada lamanya waktu tunggu, kurangnya kesiapan informasi dari petugas, serta sikap yang kurang ramah dan profesional. hal ini mencerminkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap sistem pelayanan, terutama dalam aspek komunikasi dan standar operasional (10). Melalui analisis fishbone atau cause effect diagram dapat diidentifikasi penyebab dan akibat dari suatu permasalahan untuk membantu pemecahan masalah (dwijuna ahadi et al., 2024.). terjadi beberapa penyebab yang mengakibatkan terjadinya turun jumlah kunjungan pasien berfokus pada faktor pelayanan yang kurang baik dan sudah diperkuat melalui ulasan publik bahwa penyebab utama adalah rendahnya mutu layanan yang ditunjukkan oleh kurangnya sikap ramah dan profesional dari petugas pelayanan. Dilihat dari aspek tenaga kerja manusia (MAN), Metode, Material, dan Lingkungan Kerja, masalah turunnya jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Islam Metro telah menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem pelayanan khususnya dari sisi pendekatan petugas kepada pasien. Berdasarkan analisis yang dilakukan pada analisis fishbone salah satu akar utama dari permasalahan ini adalah belum adanya standar operasional prosedur (SOP) pelayanan prima yang berbasis pada prinsip 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun) (11).



**Gambar 1.** Analisis Akar Masalah Diagram Fishbon

Dalam mengatasi permasalahan tersebut telah dilakukan penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan berbasis 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun). SOP ini disusun secara sistematis dan disosialisasikan ke seluruh unit pelayanan sebagai pedoman etika dalam bersikap dan bertindak selama memberikan pelayanan. Selain

itu, pamflet edukatif tentang budaya 5S dipasang di titik-titik strategis pelayanan sebagai pengingat visual bagi petugas. evaluasi awal dilakukan melalui pemantauan ulasan pasien di google maps selama dua minggu setelah implementasi. hasilnya menunjukkan peningkatan ulasan positif, khususnya terkait keramahan dan kenyamanan pelayanan. beberapa pasien menyampaikan bahwa pelayanan petugas terasa lebih ramah dibandingkan sebelumnya beberapa pasien mengeluhkan mengenai pelayanan yang buruk (12).



**Gambar 2.** Capaian penerapan SOP 5S sebelum dan sesudah dilaksanakan program budaya 5S Dirumah Sakit Islam Metro

## DISKUSI

Kunjungan pasien merupakan indikator penting keberhasilan layanan rumah sakit. Penurunan sebesar 5,72% di RSIM mencerminkan adanya masalah yang signifikan, terutama dalam aspek pelayanan, hal ini sejalan dengan temuan (Warijan et al., 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat memengaruhi keputusan pasien untuk kembali berobat. Kepuasan pasien bukan hanya ditentukan oleh kualitas medis, tetapi juga oleh sikap dan perlakuan petugas (13). Budaya kerja 5S merupakan pendekatan pelayanan yang menekankan etika dan sikap profesional petugas. Menurut (Yunestri Mukti et al., 2013) penerapan budaya 5S dapat meningkatkan kesan positif pasien terhadap rumah sakit. Implementasi 5S di Rumah Sakit Islam Metro berhasil meningkatkan kepuasan pasien dalam waktu

singkat, hal ini menunjukkan bahwa SOP yang berfokus pada sikap kerja memiliki dampak langsung terhadap persepsi dan loyalitas pasien (14). Inovasi dan implikasi praktis penerapan SOP 5S merupakan inovasi sederhana namun berdampak nyata. Keunggulannya terletak pada kemudahan implementasi, rendahnya biaya, dan kemampuannya untuk mengubah budaya kerja secara bertahap, rumah sakit dapat mengintegrasikan SOP ini dalam pelatihan pegawai baru serta menjadikannya bagian dari evaluasi kinerja. dalam jangka panjang, SOP 5S dapat dijadikan indikator mutu layanan internal rumah sakit (15).

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penurunan kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Metro disebabkan oleh rendahnya mutu pelayanan, terutama dari sisi sikap petugas. Implementasi SOP pelayanan berbasis budaya kerja 5S terbukti efektif meningkatkan kepuasan dan citra rumah sakit. Inovasi ini memberikan kontribusi nyata dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan dapat menjadi solusi strategis bagi rumah sakit lain di Indonesia yang mengalami masalah serupa. Ke depannya, keberlanjutan implementasi 5S perlu didukung oleh evaluasi rutin, pelatihan pegawai, dan sistem penghargaan yang mendorong konsistensi budaya kerja.

## UCAPAN TERIMA KASIH ATAU INFORMASI LAINNYA

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Islam Metro atas izin pelaksanaan pengalaman

belajar lapangan dan semua staf yang telah membimbing, serta dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan motivasi dan arahan pada kegiatan ini. artikel ini merupakan bagian dari laporan praktik belajar lapangan 2 program studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Metro Tahun 2025

## DAFTAR PUSTAKA

1. Anwar, s., et al. (2024). *pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien*. jurnal administrasi kesehatan indonesia, 8(2), 155–162.
2. Ashalia, d., & vinna, n. (2024). *analisis penurunan jumlah kunjungan pasien di rumah sakit*. jurnal manajemen rumah sakit, 10(1), 44–52.
3. Dwijuna, a., et al. (2024). *implementasi diagram fishbone dalam identifikasi akar masalah rumah sakit*. jurnal ilmiah kesehatan, 12(1), 70–78.
4. Irwansyah, d., et al. (2024). *standar mutu pelayanan berdasarkan dimensi who*. jurnal kebijakan kesehatan, 9(3), 112–119.
5. Mukti, y., et al. (2013). *pengaruh 5s terhadap kepuasan pasien rawat jalan*. jurnal pelayanan kesehatan, 6(1), 33–40.
6. Pasalli', m. & patattan, s. (2021). *hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien*. jurnal manajemen kesehatan, 5(2), 67–73.
7. Warijan, r., et al. (2018). *analisis loyalitas pasien berdasarkan kualitas pelayanan*. jurnal sistem informasi kesehatan, 4(3), 98–104.
8. Dellialvi, a. & isbandono, d. (2023). *permenkes no. 30 tahun 2022 dan implikasinya terhadap indikator mutu nasional*. jurnal hukum dan kebijakan kesehatan, 7(1), 25–34.

