

## ABSTRAK

**NURUL LUTFIAH 2018. Hubungan Layanan 5S dengan kepuasan pasien dipuskesmas turikale kab Maros).  
(dibimbing oleh Abdul Mahsyar dan Alimuddin Said).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara layanan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun) secara keseluruhan dengan indikator Kualitas pelayanan sehingga tercipta kepuasan pasien di Puskesmas Turikale Kabupaten maros.

Jenis penelitian yang digunakan adalah pengukuran data kuantitatif dengan menggunakan variable yaitu layanan 5s dengan kualitas pelayanan dan tipe penelitian survey dengan cara pengumpulan informasi dengan menyusun daftar pernyataan. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 95 orang yang dilayani pada saat itu dengan menggunakan system acak. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi, dokumentasi yaitu pengumpulan bukti dan keterangan dan sebagainya dan kousioner terhadap respon yang ada dengan membuat daftar pernyataan terlebih dahulu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan layanan 5S dengan kualitas pelayanan unuk kepuasan pasien dipuskesmas Turikale yang artinya ada hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien.

Hal ini dibuktikan dengan hasil uji Chi square yang telah dilakukan secara keseluruhan, maka didapatkan hasil penelitian layanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) ada hubungan positif signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai Chisquare dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05.

**Kata Kunci** :*Layanan 5S, kualitas pelayanan*