



Sosialisasi Implementasi Budaya 5R dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Provinsi Banten

Hero Wirasmara Kusuma^{1*}, Suhroji Adha², Didi Wandu³, Wiwik Eko Pertiwi⁴, Mira Nurhikmat⁵, Yunistiara Kurnia Putri⁶, Amanda Ramadhanti⁷

¹⁻⁷ Universitas Faletehan, Indonesia

*Penulis Korespondensi: hwirasmara@gmail.com

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 25 April 2026;

Revisi: 22 Mei 2026;

Diterima: 27 Juni 2026;

Terbit: 29 Juni 2026

Keywords: 5R Culture; Community Service; Health Education; Hospital; Patient Satisfaction.

Abstract: *The implementation of 5R culture (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, and Rajin) is an important effort in creating a clean, safe, organized, and comfortable work environment in healthcare facilities. However, the understanding and application of 5R among healthcare workers remain suboptimal. This community service activity aimed to improve the knowledge of healthcare personnel regarding the implementation of 5R culture to support patient satisfaction. The activity was conducted at Banten Provincial General Hospital involving 33 participants consisting of healthcare workers and supporting staff. The method used was health education through lectures, discussions, and pretest-posttest evaluations. The results showed a significant increase in participants' knowledge after the educational intervention. The average knowledge score increased from 82.22 before the intervention to 97.37 after the intervention with a significance value of $p=0.001$. These findings indicate that educational activities effectively improve participants' understanding of 5R implementation. Continuous educational programs are recommended to strengthen organizational culture and improve healthcare service quality.*

Abstrak

Budaya kerja 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin) merupakan salah satu pendekatan yang dapat diterapkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang bersih, aman, nyaman, dan tertata di fasilitas pelayanan kesehatan. Namun demikian, pemahaman tenaga kesehatan mengenai implementasi budaya 5R masih belum optimal. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pengetahuan tenaga kesehatan terkait implementasi budaya 5R dalam mendukung peningkatan kepuasan pasien. Kegiatan dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Provinsi Banten dengan melibatkan 33 tenaga kesehatan dan staf penunjang pelayanan. Metode yang digunakan berupa penyuluhan, diskusi interaktif, serta evaluasi menggunakan pretest dan posttest. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta setelah diberikan edukasi. Nilai rata-rata pengetahuan meningkat dari 82,22 sebelum edukasi menjadi 97,37 setelah edukasi dengan nilai signifikansi $p=0,001$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta mengenai implementasi budaya 5R. Kegiatan edukasi yang berkelanjutan diperlukan untuk memperkuat budaya kerja positif serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Kata kunci: Budaya 5R; Edukasi Kesehatan; Kepuasan Pasien; Pengabdian Masyarakat; Rumah Sakit.

1. LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang aman, bermutu, efektif, dan berorientasi pada keselamatan pasien. Dalam menjalankan fungsi tersebut, rumah sakit menghadapi berbagai risiko kerja yang dapat berdampak pada tenaga kesehatan maupun pasien. Risiko tersebut meliputi bahaya fisik, kimia, biologis, ergonomi, dan psikososial yang berpotensi menyebabkan kecelakaan kerja

maupun penyakit akibat kerja. Oleh karena itu, penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit (K3RS) menjadi salah satu komponen penting dalam mendukung kualitas pelayanan kesehatan yang berkelanjutan (Indriati & Setiawan, 2021; Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 66 Tahun 2016).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi K3RS di fasilitas pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya kepatuhan terhadap prosedur keselamatan kerja, kurangnya sosialisasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta lemahnya pengawasan internal organisasi. Kondisi tersebut dapat menghambat terciptanya lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi tenaga kesehatan maupun pasien (Aeni et al., 2022; Afiah et al., 2024; Anjaswarni et al., 2022).

Salah satu pendekatan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi K3RS adalah penerapan budaya kerja 5R yang terdiri dari Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin. Budaya 5R merupakan adaptasi dari konsep 5S yang berkembang di Jepang dan telah banyak diterapkan pada sektor industri maupun jasa pelayanan. Penerapan budaya 5R bertujuan menciptakan lingkungan kerja yang tertata, bersih, aman, dan efisien sehingga mampu meningkatkan produktivitas kerja serta kualitas pelayanan organisasi (Osada, 1995; Liker, 2021).

Dalam konteks pelayanan kesehatan, budaya 5R memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Lingkungan kerja yang bersih dan tertata akan memudahkan tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas pelayanan, mengurangi risiko kecelakaan kerja, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kenyamanan pasien. Penelitian Rahman et al. (2021) menunjukkan bahwa penerapan 5R berhubungan dengan peningkatan perilaku keselamatan kerja tenaga kesehatan. Selain itu, Yanti (2019) dan Miftaql Aqyar dan Kirono (2023) menjelaskan bahwa budaya 5R berkontribusi terhadap peningkatan disiplin kerja dan produktivitas organisasi.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga oleh kebersihan lingkungan, kenyamanan fasilitas, kecepatan pelayanan, serta kualitas interaksi antara petugas dan pasien (Nardo et al., 2024; Kusuma, 2021). Oleh karena itu, implementasi budaya 5R dapat menjadi salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus kepuasan pasien.

Hasil penelitian Kusuma et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian

Kusuma et al. (2025) yang menyatakan bahwa penerapan budaya 5R di rumah sakit berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan kesehatan melalui terciptanya lingkungan kerja yang lebih aman, bersih, dan terorganisir. Dengan demikian, penguatan budaya 5R perlu terus dilakukan melalui kegiatan edukasi dan sosialisasi kepada tenaga kesehatan.

Berdasarkan hasil koordinasi dengan pihak Rumah Sakit Umum Provinsi Banten, masih ditemukan kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan mengenai implementasi budaya 5R sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, tim Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Faletehan melaksanakan kegiatan sosialisasi implementasi budaya 5R guna meningkatkan pengetahuan dan kesadaran tenaga kesehatan dalam menerapkan budaya kerja yang mendukung pelayanan kesehatan berkualitas.

2. KAJIAN TEORITIS

Budaya Kerja 5R dalam Pelayanan Kesehatan

Budaya kerja 5R merupakan adaptasi dari konsep 5S yang berkembang di Jepang sebagai bagian dari filosofi Kaizen atau perbaikan berkelanjutan (continuous improvement). Konsep ini terdiri dari Ringkas (Seiri), Rapi (Seiton), Resik (Seiso), Rawat (Seiketsu), dan Rajin (Shitsuke). Implementasi 5R bertujuan menciptakan lingkungan kerja yang tertata, bersih, aman, dan efisien sehingga dapat meningkatkan produktivitas serta kualitas pelayanan organisasi (Osada, 1995; Liker, 2021). Dalam lingkungan pelayanan kesehatan, penerapan budaya 5R menjadi bagian penting dalam mendukung Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Lingkungan kerja yang tertata dengan baik akan mempermudah tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas, mengurangi risiko kesalahan pelayanan, mempercepat proses kerja, serta meningkatkan keselamatan pasien dan petugas kesehatan. Budaya 5R juga berperan dalam menciptakan suasana kerja yang nyaman sehingga mampu meningkatkan motivasi dan kedisiplinan tenaga kesehatan (Rahman et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Miftaqul Aqyar dan Kirono (2023) menunjukkan bahwa penerapan metode 5R mampu meningkatkan produktivitas kerja melalui perbaikan lingkungan kerja dan pengurangan aktivitas yang tidak bernilai tambah. Sementara itu, Yanti (2019) menemukan bahwa budaya kerja 5R berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan karena menciptakan lingkungan kerja yang lebih terorganisasi dan disiplin.

Kepuasan Pasien sebagai Indikator Kualitas Pelayanan

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima selama proses pelayanan kesehatan berlangsung. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas dan cenderung memiliki persepsi positif terhadap institusi pelayanan kesehatan (Kotler & Keller, 2016).

Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan konsep SERVQUAL, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Kelima dimensi tersebut memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pasien.

Dalam konteks rumah sakit, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga oleh kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, keteraturan fasilitas, serta kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Oleh karena itu, lingkungan kerja yang menerapkan budaya 5R berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara signifikan (Kusuma, 2021).

Penelitian Kusuma et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan.

Hubungan Budaya 5R dengan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) merupakan serangkaian upaya yang dilakukan untuk menjamin dan melindungi tenaga kerja dari risiko kecelakaan maupun penyakit akibat kerja. Di rumah sakit, penerapan K3 memiliki peran yang sangat penting karena tenaga kesehatan bekerja pada lingkungan yang memiliki risiko paparan biologis, kimia, fisik, ergonomi, dan psikososial (Goetsch, 2015).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2016 menegaskan bahwa setiap rumah sakit wajib menerapkan sistem manajemen K3RS untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat. Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan K3RS adalah implementasi budaya 5R.

Budaya 5R berkontribusi terhadap pengurangan risiko kecelakaan kerja melalui penataan area kerja, pengelolaan peralatan yang lebih baik, peningkatan kebersihan lingkungan, serta pembentukan perilaku disiplin tenaga kesehatan. Rahman et al. (2021) menemukan bahwa penerapan budaya 5R berhubungan secara signifikan dengan peningkatan perilaku keselamatan kerja tenaga kesehatan di rumah sakit.

Selain itu, penelitian Afiah et al. (2024) menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem manajemen K3 sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi, kepatuhan pekerja, serta dukungan manajemen dalam membangun lingkungan kerja yang aman dan sehat.

Edukasi sebagai Upaya Peningkatan Pengetahuan dan Perubahan Perilaku

Edukasi kesehatan merupakan proses pemberian informasi yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, sikap, dan perilaku individu maupun kelompok terhadap suatu masalah kesehatan. Menurut Green (1980), pengetahuan merupakan faktor predisposisi yang memengaruhi terbentuknya perilaku seseorang.

Peningkatan pengetahuan melalui edukasi menjadi langkah awal yang penting dalam membentuk perilaku positif. Individu yang memiliki pengetahuan yang baik cenderung lebih mudah memahami manfaat suatu tindakan serta memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari (Notoatmodjo, 2014).

Teori Health Belief Model (HBM) menjelaskan bahwa edukasi dapat berfungsi sebagai cue to action yang mendorong individu untuk melakukan tindakan yang dianggap bermanfaat bagi dirinya (Begum et al., 2022). Dalam konteks kegiatan pengabdian ini, edukasi mengenai budaya 5R diharapkan mampu meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan sehingga mendorong penerapan budaya kerja yang lebih tertata, aman, dan berorientasi pada kualitas pelayanan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa edukasi kesehatan efektif dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat maupun tenaga kesehatan. Mike Indarsih et al. (2025) dan Rezeki (2025) melaporkan bahwa intervensi edukasi mampu meningkatkan pengetahuan peserta secara signifikan setelah diberikan penyuluhan atau pelatihan.

3. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Provinsi Banten pada tanggal 9 April 2026. Sasaran kegiatan adalah tenaga kesehatan dan staf penunjang pelayanan sebanyak 33 peserta yang mengikuti seluruh rangkaian kegiatan. Metode pelaksanaan kegiatan terdiri atas tiga tahapan, yaitu: (a) Tahap Persiapan Melakukan koordinasi dengan pihak rumah sakit, identifikasi kebutuhan, serta penyusunan materi sosialisasi mengenai implementasi budaya 5R. (b) Tahap Pelaksanaan Pelaksanaan edukasi dilakukan melalui metode ceramah, diskusi interaktif, serta pemberian contoh implementasi budaya 5R dalam pelayanan kesehatan. (c) Tahap Evaluasi Evaluasi dilakukan menggunakan instrumen pretest dan posttest untuk mengukur perubahan tingkat pengetahuan peserta sebelum

dan sesudah kegiatan edukasi. Data hasil pretest dan posttest dianalisis secara deskriptif dan inferensial untuk melihat efektivitas kegiatan yang telah dilaksanakan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta setelah diberikan edukasi mengenai implementasi budaya 5R. Peningkatan pengetahuan ini menunjukkan bahwa metode penyuluhan dan diskusi interaktif yang digunakan mampu meningkatkan pemahaman peserta terhadap konsep dan manfaat budaya 5R dalam pelayanan kesehatan. Pengetahuan merupakan hasil dari proses penginderaan yang terjadi melalui pancaindra manusia dan menjadi dasar terbentuknya sikap serta perilaku seseorang (Notoatmodjo, 2014).

Menurut teori PRECEDE-PROCEED yang dikembangkan oleh Green (1980), pengetahuan merupakan faktor predisposisi yang memengaruhi terbentuknya perilaku kesehatan seseorang. Semakin baik tingkat pengetahuan individu, maka semakin besar peluang terbentuknya perilaku positif dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, peningkatan pengetahuan tenaga kesehatan mengenai budaya 5R menjadi langkah awal yang penting dalam mendorong perubahan perilaku kerja di lingkungan rumah sakit.

Peningkatan pengetahuan yang terjadi setelah intervensi edukasi sejalan dengan hasil penelitian Febrianti dan Pertiwi (2022) yang menunjukkan bahwa pengetahuan memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku keselamatan kerja. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Mahardika dan Arianto (2022), yang menyatakan bahwa individu dengan tingkat pengetahuan yang baik cenderung memiliki perilaku keselamatan yang lebih baik dibandingkan mereka yang memiliki pengetahuan rendah.

Keberhasilan kegiatan edukasi ini juga dapat dijelaskan melalui teori Health Belief Model (HBM). Menurut Begum et al. (2022), edukasi berfungsi sebagai cue to action yang mampu meningkatkan persepsi individu terhadap pentingnya suatu tindakan kesehatan. Dalam konteks kegiatan ini, edukasi mengenai budaya 5R memberikan pemahaman baru kepada peserta mengenai manfaat lingkungan kerja yang bersih, aman, dan tertata sehingga mendorong terbentuknya kesadaran untuk menerapkan prinsip-prinsip 5R dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

Selain meningkatkan pengetahuan, penerapan budaya 5R juga memiliki dampak yang lebih luas terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Lingkungan kerja yang tertata dengan baik dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi pemborosan waktu, meminimalkan risiko kecelakaan kerja, dan mempercepat proses pelayanan kepada pasien. Liker (2021) menjelaskan

bahwa budaya kerja yang berlandaskan prinsip Kaizen dan 5S/5R mampu meningkatkan efektivitas organisasi melalui perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).

Penelitian Rahman et al. (2021) menunjukkan bahwa implementasi 5R berhubungan dengan peningkatan perilaku keselamatan dan kesehatan kerja pada tenaga kesehatan. Temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa budaya 5R tidak hanya berfungsi sebagai metode penataan lingkungan kerja, tetapi juga sebagai strategi organisasi dalam membangun budaya keselamatan dan mutu pelayanan.

Dalam perspektif kepuasan pelanggan, penerapan budaya 5R dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pasien cenderung merasa lebih nyaman ketika memperoleh pelayanan pada lingkungan yang bersih, rapi, dan aman. Kondisi tersebut pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan. Hasil penelitian Kusuma et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian Kusuma et al. (2025) menemukan bahwa implementasi budaya 5R berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien melalui perbaikan lingkungan pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, kegiatan sosialisasi implementasi budaya 5R yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Provinsi Banten dapat dipandang sebagai salah satu bentuk intervensi promotif yang efektif dalam meningkatkan kapasitas tenaga kesehatan. Peningkatan pengetahuan yang diperoleh peserta diharapkan dapat menjadi fondasi awal dalam membangun budaya kerja yang lebih baik sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan sosialisasi implementasi budaya 5R di Rumah Sakit Umum Provinsi Banten terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan tenaga kesehatan mengenai pentingnya penerapan budaya kerja yang tertata, bersih, aman, dan berkelanjutan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan skor pengetahuan yang signifikan setelah diberikan edukasi dengan nilai $p=0,001$.

Penerapan budaya 5R diharapkan dapat menjadi bagian dari budaya organisasi rumah sakit sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Faletehan mengucapkan terima kasih kepada Direktur Rumah Sakit Umum Provinsi Banten beserta seluruh jajaran yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada LPPM Universitas Faletehan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, serta seluruh peserta yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini.

DAFTAR REFERENSI

- Aeni, H. F., Indragiri, S., Septiani, J. D., & Banowati, L. (2022). Hubungan antara faktor penghambat SMK3 dengan implementasi pelaksanaan SMK3. *Jurnal Kesehatan*, 13(1). <https://doi.org/10.38165/jk.v13i1.280>
- Afiah, S. A., Pertiwi, W. E., Annissa, A., & Mathofani, P. E. (2024). Factors inhibiting the implementation of the occupational safety and health management system (HOSHMS) at Cilegon City Regional Hospital. *HEARTY*, 12(2), 377–383. <https://doi.org/10.32832/hearty.v12i2.4251>
- Angriai, Y., Jafar, N., & Muchlis, N. (2020). Pengaruh antara pengawasan, kondisi fisik dan prosedur kerja dengan terjadinya kecelakaan kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar tahun 2020. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 1(1). <https://doi.org/10.52103/jahr.v1i1.109>
- Anjaswarni, T., Milwati, S., & Marpaung, K. A. A. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kecelakaan kerja perawat dalam pelayanan kesehatan/keperawatan di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*. <https://doi.org/10.34035/jk.v13i1.821>
- Begum, M., Masud, M. M., Alam, L., Mokhtar, M. B., & Amir, A. A. (2022). The adaptation behaviour of marine fishermen towards climate change and food security: An application of the theory of planned behaviour and health belief model. *Sustainability*, 14(21). <https://doi.org/10.3390/su142114001>
- Diaz, A. S., Rambey, H., & Tarigan, L. (2024). Evaluasi pelaksanaan SMK3 di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam tahun 2024. [Nama jurnal belum dicantumkan], 7(1), 58–65. <https://doi.org/10.35451/jkg.v7i1.2322>
- Febrianti, R., & Pertiwi, W. E. (2022). Hubungan antara pengetahuan, sikap dengan kejadian kecelakaan kerja pada siswa boarding school dan pondok pesantren di Kota Serang. *Jurnal JOUBAHS*, 2(2), 129–137. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v2i02.2105>
- Goetsch, D. L. (2015). *Occupational safety and health for technologists, engineers, and managers* (V. R. Anthony, Ed.; 8th ed.). Pearson Education Limited.
- Green, L. (1980). *Health education planning* (1st ed.). Mayfield Publishing Company.
- Indriati, G., & Setiawan, P. (2021). Analisis manajemen resiko K3RS di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Encyclopedia of Journal*, 3. <https://jurnal.ensiklopediaku.org/ojs-2.4.8-3/index.php/ensiklopedia/article/view/742/680>
- Kusuma, A., & Pertiwi, W. E. (2019). Healthy media promotion, knowledge towards clean and healthy life behavior among students. [Nama jurnal belum dicantumkan], 13(2), 70–75.

- Kusuma, H. W. (2021). Effect of service quality on consumer satisfaction at the Jakarta Claim Center Division PT Wahana Tata Insurance. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 4(9), 1697–1705. <https://doi.org/10.47191/jefms/v4-i9-13>
- Kusuma, H. W., Adha, S., & Wandu, D. (2024). Analisis faktor-faktor penentu kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Desa Bojongkulur, Bogor. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*, 2(3), 193–220. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v2i3.1991>
- Kusuma, H. W., Pertiwi, W. E., Kusuma, A. N., & Nasiatin, T. (2025). Enhancing satisfaction through the implementation of 5R (concise, neat, clean, caring and diligent) at hospital, Indonesia. <https://doi.org/10.4108/eai.30-7-2025.2360957>
- Liker, J. K. (2021). *The Toyota way* (2nd ed.). McGraw-Hill Education.
- Mahardika, E. A., & Arianto, M. E. (2022). Hubungan pengetahuan, fasilitas sarana, dan dukungan keluarga dengan perilaku keselamatan mengemudi (safety driving) pada driver Pandawa Taksi. *Periodicals of Occupational Safety and Health*, 1(1). <https://doi.org/10.12928/posh.v1i1.6400>
- Miftaqul Aqyar, A., & Indro Kirono. (2023). Evaluasi penerapan metode 5R+S (ringkas, rapi, resik, rawat, rajin + safety) pada ruang produksi untuk meningkatkan produktivitas di CV. Unicorn Kencana Indopetra. *AkMen Jurnal Ilmiah*, 20(3). <https://doi.org/10.37476/akmen.v20i3.4370>
- Mike Indarsih, Wati, E. F., Sudrajat, B., & Susanti. (2025). Pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kader posyandu. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(1), 6440–6447. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.2599>
- Nardo, R., Yuliana, L., Kusuma, H. W., Sudirman, A., Imron, A., & Wardhana, A. (2024). *Branding strategy di era digital* (A. S. Egim, Ed.; 1st ed.). Eureka Media Aksara.
- Nasiatin, T., Pertiwi, W. E., Setyowati, D. L., & Palutturi, S. (2021). The roles of health-promoting media in the clean and healthy living behavior of elementary school students. *Gaceta Sanitaria*, 35, S53–S55. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.12.015>
- Notoadmodjo, S. (2014). *Ilmu perilaku kesehatan* (2nd ed.). Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2016. (2016).
- Rahman, I., Irawati, I., & Arianto, M. F. (2021). Pengaruh penerapan 5R (housekeeping) terhadap perilaku keselamatan dan kesehatan kerja (K3) pada perawat di ruangan perawatan. *Window of Health: Jurnal Kesehatan*. <https://doi.org/10.33096/woh.v4i04.145>
- Rezeki, N. S. (2025). *Pengaruh edukasi kesehatan melalui media digital terhadap peningkatan perilaku cuci tangan pakai sabun (CTPS) pada siswa sekolah dasar*.
- Rochyani, D. (2024). The relationship between the implementation of patient safety and patient satisfaction in the adult inpatient room. [Nama jurnal belum dicantumkan], 6(December), 733–740.
- Yanti, S. N. (2019). Penerapan budaya kerja 5R/5S dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di CV. Cahaya Mandiri. *Matrik*, 19(2). <https://doi.org/10.30587/matrik.v19i2.727>