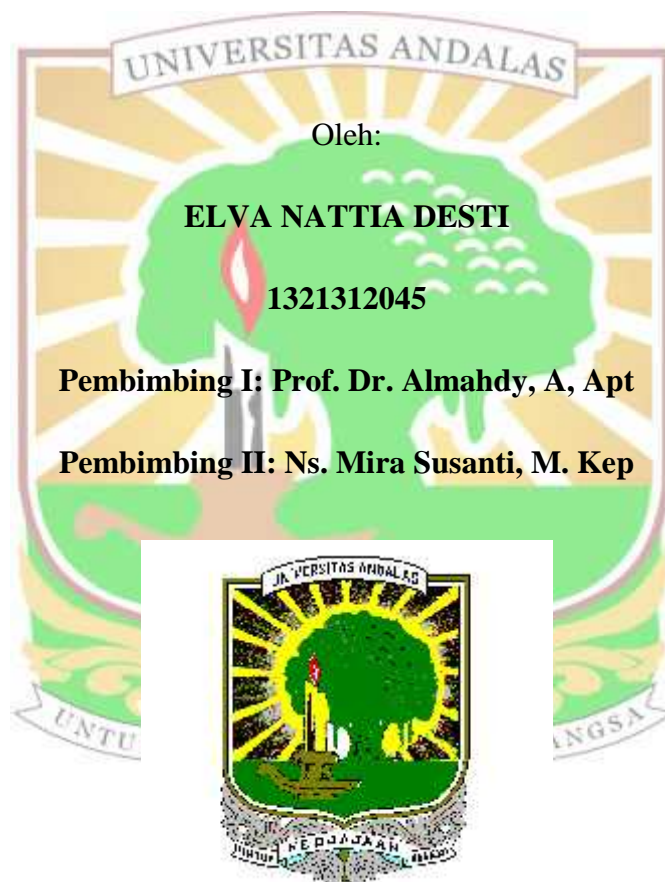


**ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN  
PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH PERAWAT DI RUANG  
RAWAT INAP RUMAH SAKIT X KOTA PADANG TAHUN 2016**

**TESIS**



**PROGRAM MAGISTER ILMU KEPERAWATAN  
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG 2016**

**PASCASARJANA  
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS**

**Tesis, Juni 2017  
Elva NattiaDesti**

**Analisis Faktor- Faktor yang Berhubungan dengan Penerapan Pelayanan  
Prima oleh Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kota Padang**

xiii+ 93hal + 13 tabel + 11lampiran + 2 skema

**ABSTRAK**

Penerapan pelayanan prima yang kurang baik dapat berakibat pada penurunan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor- faktor yang berhubungan dengan penerapan pelayanan prima oleh perawat di ruang rawat inap. Desain penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel sebanyak 57 perawat dengan *proportional random sampling*. Hasil penelitian univariat menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima oleh perawat baik (54,4%), supervise kategori baik (56,1 %), imbalan sesuai (64,9 %), desain pekerjaan baik (54,4 %), motivasi tinggi (61,4 %). Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang berhubungan dengan penerapan pelayanan prima yaitu faktor supervisi ( $p= 0,006$ ), imbalan ( $p= 0,015$ ), desain pekerjaan ( $p= 0,013$ ), dan motivasi ( $p= 0,000$ ). Hasil analisa multivariate diketahui motivasi adalah variabel yang paling berhubungan dengan penerapan pelayanan prima ( $p=0,000$ ). Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan antara supervisi, imbalan, desain pekerjaan, dan motivasi terhadap penerapan pelayanan prima oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit X. Disarankan kepada rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan perawat selaku *customer internal*, seperti pemberian penghargaan kepada perawat yang memberikan pelayanan prima melalui program pemilihan perawat dengan layanan terprima pada masing- masing unit layanan tiap bulannya.

**Kata Kunci** :pelayanan prima, supervisi, imbalan, desain pekerjaan, motivasi

**Daftar Pustaka** : 60 (1997-2015)

**NURSING POST GRADUATE PROGRAM  
SPECIALY IN LEADERSHIP AND MANAGEMENT NURSING  
FAKULTY OF NURSING ANDALAS UNIVERSITY**

**Thesis, Juni 2017  
Elva NattiaDesti**

**Analysis Of Factors Related To Implementation Of Excellent Service By  
Nurse In The Inpatient Ward**

xiii + 93pages + 13 table + 11appendixes + 2 scheme

Excellent service that has not been optimally provided by the nurse can causes the decrease of service quality and also patient satisfaction and loyalty to the hospital. This research aims to determine the factors associated with the application of excellent service by nurses in the inpatient ward. This research design is Descriptive Analytic with cross sectional approach. There are 57 nurses selected as sample by proportional random sampling. The results of univariate research showed that the application of excellent service by good nurses (54,4%), good supervision (56,1%), suitable reward (64,9%), good job design (54,4%), high motivation (61,4%). The result of bivariate analysis showed that there are several factors related to the application of excellent service, namely supervision factor ( $p=0,006$ ), reward ( $p= 0,015$ ), job design ( $p= 0,013$ ), and motivation ( $p= 0,000$ ). The result of multivariate showed that motivation was the most related variable to the application of excellent service ( $p= 0,000$ ). This research is concluded that there is correlation between supervision, reward, job design, and motivation toward the application of excellent service by nurse in the inpatient ward of Hospital X. Suggested to hospital should increase the satisfaction of nurses as internal consumer so that they are motivated to provide excellent service.

**Key Word : Excellent service, supervision, reward, job design, motivation**

**Reference : 60 (1997 – 2015)**