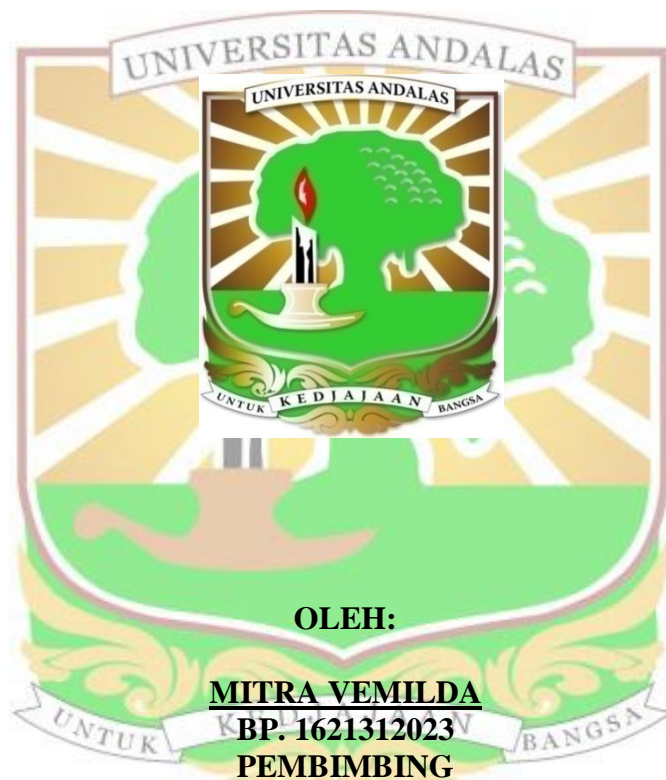


TESIS**PENGARUH SERVICE EXCELLENCE TRAINING TERHADAP PENGETAHUAN,
SIKAP DAN MOTIVASI PETUGAS RUMAH SAKIT DALAM IMPLEMENTASI
SERVICE EXCELLENCE DI RSUD PASAMAN BARAT**

Tesis Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Keperawatan



Dr. Ns. Meri Neherta, S.Kep, M.Biomed
Ns. Zifriyanti Minanda Putri, S.kep, M.kep

**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN – UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2018**

**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS**

**Tesis, Juli 2018
MITRA VEMILDA**

Pengaruh *Service Excellence Training* terhadap Pengetahuan, Sikap dan Motivasi Petugas Rumah Sakit dalam Implementasi *Service Excellence* di RSUD Pasaman Barat

109 halaman + 11 tabel + 2 Bagan + 8 lampiran

ABSTRAK

Indonesia pada saat ini masih banyak keluhan dari keluarga dan pasien tentang implementasi *service excellence* di rumah sakit. Pelayanan dan tindakan yang kurang simpatik, seperti sikap dan ekspresi yang galak dan judes baik terhadap pasien dan keluarga pasien, kurangnya perhatian yang diberikan terhadap pasien, kurang proaktif, apatis dan lamban serta kurang memadai dalam menjalankan tugas di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi pengaruh *service excellence training* terhadap pengetahuan, sikap dan motivasi petugas rumah sakit dalam implementasi *service excellence* di RSUD Pasaman Barat tahun 2018. Penelitian ini menggunakan desain *quasi eksperimen pre test post test with control group* atau penelitian eksperimen semu dengan pendekatan *pre* dan *post test* pada kelompok kontrol dan intervensi melibatkan sampel untuk kelompok intervensi berjumlah 22 responden dan sampel untuk kelompok kontrol berjumlah 22 responden. Hasil penelitian Adanya pengaruh sebelum dan sesudah diberikan intervensi terhadap pengetahuan, sikap dan motivasi petugas rumah sakit di RSUD Pasaman Barat. Adanya pengaruh sebelum dan sesudah diberikan intervensi terhadap pengetahuan, sikap dan motivasi petugas rumah sakit di RSUD Lubuk Sikaping. Ada perbedaan yang signifikan Pengetahuan petugas kesehatan di RSUD Pasaman Barat antara RSUD Lubuk Sikaping. Ada perbedaan yang signifikan rata – rata sikap petugas kesehatan di RSUD Pasaman Barat antara RSUD Lubuk Sikaping. Ada perbedaan yang signifikan rata – rata motivasi di RSUD Pasaman Barat antara RSUD Lubuk Sikaping Meningkatkan produktivitas petugas kesehatan yang bertugas di rumah sakit sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit di mata pasien.

Daftar Pustaka : 91 (2009 – 2017)

Kata Kunci : Pengetahuan, Sikap, Motivasi