

**EFEKTIFITAS *TRAINING SMILING PROGRAM AND GREETING DAY*
TERHADAP PERUBAHAN PENGETAHUAN, SIKAP, KINERJA
DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI SEMEN
PADANG HOSPITAL TAHUN 2018**

THESIS



PEMBIMBING 1:

DR. YULASTRI ARIF, M. Kep

PEMBIMBING II:

MIRA SUSANTI, M. Kep

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

THESIS

**EFEKTIFITAS *TRAINING SMILING PROGRAM AND GREETING DAY*
TERHADAP PERUBAHAN PENGETAHUAN, SIKAP, KINERJA
DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI SEMEN
PADANG HOSPITAL TAHUN 2018**

**Thesis Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Keperawatan**



**ELVIA MALBENI
BP: 1621312004**

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

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

Tesis, Juli 2018

Elvia Malbeni

Efektifitas *Training Smiling Program And Greeting Day* Terhadap Perubahan Pengetahuan, Sikap, Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan Di Semen Padang Hospital

xxiii + 130 Halaman + 26 Tabel + 5 Skema + 3 Grafik + 11 Lampiran

ABSTRAK

Service Excellence merupakan hal yang penting dalam pelayanan kesehatan terutama dalam pelayanan kepada pelanggan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan *Service Excellence* ialah dengan berbagai program pelatihan, salah satunya pelatihan *Smiling Program And Greeting Day*. Penelitian ini dilakukan di Semen Padang Hospital mulai bulan Mei-Juni 2018. Design penelitian berupa *Quasy Experimental Pre-Post With Control Group*, jumlah populasi 406 orang, dengan teknik *proportional random sampling* didapatkan sampel sebanyak 90 orang. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang dikembangkan peneliti dan telah dilakukan uji validitas dan Reliabilitas. Semuakuesioner valid dan reliable dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,734. Uji statistik yang digunakan adalah *Independen t-test*. Hasil penelitian pada Pengetahuan didapatkan nilai *p value 0.000* yang artinya ada perbedaan yang bermakna antara pengetahuan pada kelompok intervensi yang telah diberikan pelatihan dengan kelompok kontrol tanpa perlakuan. Untuk sikap didapatkan nilai *p value 0.010* yang artinya ada perbedaan yang bermakna antara sikap pada kelompok intervensi yang telah diberikan pelatihan dengan kelompok kontrol tanpa perlakuan. Untuk kinerja didapatkan nilai *p value 0.011* yang artinya ada perbedaan yang bermakna antara kinerja pada kelompok intervensi yang telah diberikan pelatihan dengan kelompok kontrol tanpa perlakuan. Untuk kepuasan kerja didapatkan nilai *p value 0.012* yang artinya ada perbedaan yang bermakna antara kinerja pada kelompok intervensi yang telah diberikan pelatihan dengan kelompok kontrol tanpa perlakuan. Saran dari penelitian ini adalah pelatihan *Smiling Program And Greeting Day* secara kontiniu kepada karyawan guna meningkatkan pengetahuan, sikap, kinerja dan kepuasan kerja pada karyawan dalam pelaksanaan *Service Excellence*. Selain itu Rumah sakit juga bisa mengevaluasi pelaksanaan pelatihan yang telah dilakukan guna mengetahui kendala dalam pelaksanaan pelatihan.

Kata Kunci : *Smiling Program And Greeting Day, Service Excellence, Pengetahuan Karyawan, Sikap Karyawan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Kerja Karyawan*

Daftar Pustaka : 108 (1987-2017)

MASTER OF NURSING STUDY PROGRAM
THE LEADERSHIP OF LEADERSHIP AND NURSING MANAGEMENT
FACULTY OF NURSING ANDALAS UNIVERSITY

Thesis, July 2018

Elvia Malbeni

Smiling and Greeting Day Program Effectiveness Training on Changes in Knowledge, Attitudes, Performance and Satisfaction of Hospital Employees in Semen Padang

xxiii + 130 Pages + 26 Tables + 5 Schemes + 3 Charts + 11 Appendix

ABSTRACT

Service Excellence is an important thing in health services, especially in service to customers to improve the quality of service. One of the efforts to improve service excellence with various training programs, one of the Smiling Program and Greeting Day training. This research was conducted at Semen Padang Hospital starting in May-June 2018. The study design was in the form of Quasy Experimental Pre-Post with the Control Group, the total population was 406 people, with proportional random sampling technique obtained a sample of 90 people. This research instrument uses a questionnaire developed by researchers and has been tested for validity and reliability. All questionnaires are valid and reliable with a Cronbach Alpha value of 0.734. Statistical test which is an independent t-test. The results of the research on Knowledge obtained p value of 0,000, which means that there is an appropriate training with the control group without treatment. For attitudes to get a p value of 0.010 which means there is a favorable difference with training with the control group without treatment. For performance, it is obtained p value of 0.011 which means that there is an appropriate training with the control group without treatment. For job satisfaction, it was found that the p value was 0.012 which meant that there were different people who provided training with the control group without treatment. From the results of this study is a Continuous Smile and Day Exercise Program for employees to improve knowledge, attitudes, performance and employee satisfaction. Besides that the hospital can also provide training that has been carried out for training.

Keywords : *Smiling Program And Greeting Day, Service Excellence, Employee Knowledge, Employee Attitude, Employee, Performance, Employee Satisfaction*

References : **108 (1987-2017)**