

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang, atas berkat rahmat dan karuniaNya jualah maka penulis dapat menyusun Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan baik dari segi sisi, metodologi maupun tata tulisnya. Oleh karenanya penulis mengharapkan bimbingan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi ini, di antaranya adalah :

1. Bapak Drs. Mulia Siregar, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
2. Ibu Dra. Nefi Darmayanti, M.Si, selaku Pembimbing Utama dari penyusunan skripsi ini yang telah banyak memberikan masukan-masukan dan motivasi yang sangat mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Suryani Hardjo, S.Psi, selaku Pembimbing Pendamping yang dengan sabar hati banyak memberikan bimbingan, masukan, saran dan pengarahan kepada penulis sejak penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai.

4. Bapak Dr. H. Syahril Anas, MHA selaku Direktur RSUD. Dr. Pirngadi Kota Medan dan seluruh staf serta karyawan RSUD. Dr. Pirngadi yang banyak memberikan kesempatan dan bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Ibu Masnelly, SST, selaku Ka. Perawatan RSUD. Dr. Pirngadi Kota Medan yang telah membantu penulis untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan demi terselesainya skripsi ini.
6. Ketua Jurusan Psikologi Anak dan Perkembangan yang banyak memberi masukan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang turut mendukung proses penyusunan skripsi ini.
8. Suami tercinta, anak-anakku tersayang, Ibunda, abang-abangku, Erni, Lumen, Ramses dan seluruh keluarga yang turut memberikan motivasi dan doa restu kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya kepada Tuhan yang Maha Pengasih dan Penyayang, penulis menyerahkan diri semoga semakin taat dalam beribadah dan sukses selalu.

Medan, September 2004

Penulis,

**M.R. Antis Naibaho**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	11
C. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
<b>A. KUALITAS PELAYANAN</b> .....	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2. Manfaat Kualitas Pelayanan Bagi Perawat.....	14
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	15
4. Faktor-faktor Yang Dipertimbangkan Dalam Kualitas Pelayanan .....	19
5. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan .....	20
<b>B. PENDIDIKAN DAN PELATIHAN</b> .....	22
1. Pengertian Pendidikan dan Latihan.....	22
2. Tujuan Pendidikan Dan Latihan.....	24
3. Metode-metode Pendidikan dan Latihan.....	26
4. Faktor-Faktor Yang Harus Diperhatikan Dalam Pendidikan	

dan Pelatihan .....	27
5. Prosedur Penyusunan Program Pendidikan dan Pelatihan .....	31
6. Pelatihan Penerapan Standar Asuhan Keperawatan.....	37
<b>C. HUBUNGAN ANTAR PELATIHAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN .....</b>	<b>38</b>
<b>D. HIPOTESIS.....</b>	<b>39</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
<b>A. IDENTIFIKASI VARIABEL-VARIABEL PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
<b>B. IDENTIFIKASI OPERASIONAL PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
<b>C. POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK PENGAMBILAN DATA.....</b>	<b>71</b>
<b>D. METODE PENGUMPULAN DATA.....</b>	<b>42</b>
<b>E. VALIDITAS DAN RELIABILITAS ALAT UKUR.....</b>	<b>45</b>
<b>F. METODE ANALISIS DATA .....</b>	<b>49</b>
<b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN</b>	
<b>A. ORIENTASI KANCAH PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
1. Orientasi Kancah Penelitian.....	51
2. Persiapan Penelitian .....	56
<b>B. PELAKSANAAN PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
<b>C. ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>61</b>
1. Uji asumsi.....	62
2. Hasil Perhitungan Teknik Analisis t-test.....	64

D. PEMBAHASAN.....	65
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. KESIMPULAN.....	68
B. SARAN .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

