**PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERAWAT RUMAH SAKIT IBNU SINA MAKASSAR**

***Nurhikma***

*(hikmaima77@*[*gmail.com*](mailto:i@gmail.com)*)*

***Muhammad Jufri***

*(mjufri@yahoo.com)*

***Ahmad Ridfah***

*(ridfah@yahoo.com)*

*Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar*

*Jl. AP Pettarani Makassar, 90222*

**Abstrak**

Kualitas pelayanan merupakan hal yang kerap kali dipermasalahkan dalam pelayanan rumah sakit. Pelatihan pelayanan prima merupakan salah satu solusi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelatihan pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada perawat. Penelitian ini menggunakan desain penelitian eksperimen *the one group pretest-posttest design using a double pretest with follow up.* Subjek dalam penelitian ini berjumlah sepuluh orang yang merupakan perawat rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar yang memiliki kualitas pelayanan yang tergolong rendah. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan skala kualitas pelayanan yang terdiri dari Sembilan aitem, dimodifikasi dari skala kualitas pelayanan Resekiani Mas Bakar yang menggunakan dimensi dari Parasuraman, Zeithmal, dan Berry yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan nilai reliabilitas 0,768. Analisis data menggunakan *Friedman Test*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan kualitas pelayanan perawat sebelum dan setelah mendapatkan pelatihan pelayanan prima (p = 0,00). Kualitas pelayanan perawat setelah mengikuti pelatihan pelayanan prima mengalami peningkatan. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi perawat dengan kualitas pelayanan yang rendah agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan pemberian pelatihan pelayanan prima.

*Keyword :* Pelatihan Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan, Perawat.