

SKRIPSI

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI AKADEMI
ADMINISTRASI RUMAH SAKIT (AARS) MATARAM**

**Efforts to improve the quality of services at the Mataram Hospital
Administration (AARS)**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



**KONSETRASI ILMU PERPUSTAKAAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI AKADEMI
ADMINISTRASI RUMAH SAKIT (AARS) MATARAM**

Oleh :

IZA NURIAHRA
NIM. 218110168 M

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 13 Februari 2021
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

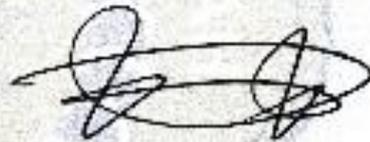
Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I



Mardiah, S.Sos., M. Si
NIND. 0804117201

Pembimbing II



Drs. Ramayanto, M.M
NIND. 0809096702

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN : 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

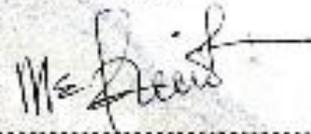
**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI AKADEMI
ADMINISTRASI RUMAH SAKIT (AARS) MATARAM**

Oleh :

IZA NURJAHRA
NIM. 218110168 M

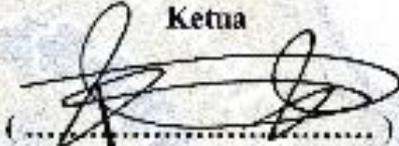
Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 13 Februari 2021
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan
Tim penguji

1. **Mardiah, S.Sos., M. Si**
NIND. 0804117201

()

Ketua

2. **Drs. Ramayanto, M.M**
NIND. 0809096702

()

Anggota

3. **Dedy Iswanto, ST., M.M**
NIDN. 0818087901

()

Anggota

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik

()
Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN : 0822048901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

()
Drs. Muhammad Ali Ihsan, M.Si
NIDN. 0806066801

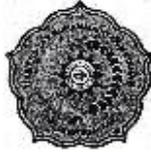
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah maupun di perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di kutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang diperoleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU N0.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 22 Maret 2021
Mahasiswa,



Iza Nurjahra
IZA NURJAHRA
NIM. 218110168 M



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpustakaan@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IZA NURJAHRA
NIM : 218110168M
Tempat/Tgl Lahir : KANANDA, 31.12.1996
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : ILMU SOSIAL/ILMU POLITIK
No. Hp/Email : 082-339-271-808 / izakurizahraa.311296@gmail.com
Judul Penelitian : -

UPAYA ~~MEMINIMALKAN~~ MEMINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI AKADEMI
ADMINISTRASI RUMAH SAKIT (AARS) MATARAM

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 4/8/21

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram
Pada tanggal : 18 Maret 2021

Penulis



IZA NURJAHRA
NIM 218110168M

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
IDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IZA NURJAHRA
NIM : 218110168M
Tempat/Tgl Lahir : Kananda, 31-12-1996
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
No. Hp/Email : 12anurjahra311296@gmail.com / 082 339 271 855
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMI ADMINISTRASI
RUMAH SAKIT (AARS) MATARAM

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram
Pada tanggal : 18 Maret 2021

Penulis



Iza Nurjahra
NIM. 218110168M

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTO

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan dengan kemampuannya.

(Al-Baqarah: 286)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

1. Allah SWT yang selalu memberikan berkah yang luar biasa untuk saya
2. Teruntuk kedua Malaikat saya, ibu (Ramlah) yang tidak pernah berhenti mendoakan saya dan tidak pernah menyerah untuk mencintai saya, ayah (Suparman Yusuf) yang selalu mendukung dan memotivasi saya dengan moril dan juga moral.
3. Semua Keluarga Saya, Anda adalah Motivasi saya, terimakasih untuk semuanya.
4. Untuk kekasih tercinta Juriadin Sidik terimakasih untuk hembusan nafas dan denyutan nadinya, Saya mencintai Anda. I Love You.
5. Teman-teman yang selama ini menemani langkah saya, Anita, myra, lenny, cyin Ririn, aby Mulyadin, dan semua mahasiswa perpustakaan angkatan 2017 terimakasih yang tak terhingga.
6. Dosen yang baik ibu Mardiah, S.Sos., M.Si dan Ramayanto, S.Sos., M.Si terimakasih atas bimbingan dan waktunya mengoreksi Skripsi dan membantu selama proses penulisan Skripsi ini.
7. Almamater tersayang.

KATA PENGANTAR

Puji sukur kehadiran Allah SWT senanti asa penulis haturkan atas segala limpahan rahmat dan karuniannya, sehingga penyusun Skripsi nini yang berjudul “ Upaya Meningkatkan kualitas Layatanan di Akademi Administrasi Rumah Sakit” yang merupakan salah satu Syarat untuk menyelesaikan Studi S I pada Jurusan ilmu Administrasi Publik fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Muhammadiyah Mataram, Sholawat dan salam senanti asa kita kirimkan kepada Baginda Muhammad SAW, seorang manusia Tauladan yang telah diutus oleh Allah SAW, untuk menyampaikan risalah islam keseluruhan umat manusia sebagai agama yang lurus.

Laporan tugas Akhir Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Mataram.

1. Bapak Drs. H. Arsyad Abd Gani, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Drs. Muhammad Ali, M.M., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmat hidayat, S.Ap., M.Ap., selaku ketua Program Study Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ibu Mardiah, S.Sos., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing II.
5. Bapak Ramayanto, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing

6. Bapak/ Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah ikhlas memberikan bekal ilmu selama perkuliahan hingga selesai dan seluruh pegawai staf tata usaha pengelola Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Mohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan sehingga saran dan masukan yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis hargai. Akhir kata Penulis menaruh harapan besar semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Mataram, Februari 2021

Iza Nurjahra

218110168 M



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
MOTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Pendahuluan.....	8
2.2. Pelayanan	9
2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan.....	14
2.4. Kerangka Konsep	16
2.5. Definisi Operasional	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1. Metode Penelitian	18
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	18

3.3. Pemilihan Informan/Narasumber	18
3.4. Sumber dan Jenis Data.....	19
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.6. Sumber dan Jenis Data.....	20
3.7. Analisis Data	22
3.8. Uji Validitas Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	26
4.1.1. Profil Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram.....	26
4.2. Tabel Susunan Organisasi Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram	28
4.2.1. Struktur Organisasi Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram	28
4.3. Tugas Pokok Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram	29
Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan pada Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram	29
4.3.1. Aturan Proses Pelayanan.....	57
4.4. Kenadala dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram	59
BAB V PENUTUP	61
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Daftar Tabel	6
Tabel 4.2. Tabel Susunan Organisasi Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram	22
Tabel 4.3. Data Peningkatan Jenjang Pendidikan Tenaga Pengajar pada AARS.....	47



ABSTRAK

Iza Nurjahra, 2021, Upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram

Pembimbing I : Mardiah, Sos., M.Si

Pembimbing II : Ramayanto, S.Sos., MM

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja yang dilakukan oleh Akademi Administrasi Rumah Sakit dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Metode yang digunakan didalam penelitian ini adalah metode diskriptif dengan analisa data kualitatif yakni yang menggambarkan kejadian yang diambil dari data real (data primer) dilapangan atau pada lokasi penelitian dan membandingkan dengan literatur yang ada.

Berdasarkan penjelasan dari bab-bab terdahulu, maka dapat menarik suatu kesimpulan Upaya peningkatan kualitas pelayanan di Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram menggunakan 3 cara dalam upaya peningkatan mutu pelayanan yaitu :bukti langsung (tangibles), (responsiveness), empati (empaty).selain cara tersebut AARS juga melakukan cara regulasi yaitu :membuat SOP Magang, SOP pelayanan Administrasi, aturan proses pelayanan.kendala dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram yaitu :sehingga masih terus dalam pembenahan baik berupa sarana dan prasarana, adanya tenaga pengajar yang tidak disiplin Dosen, yang tidak linear dengan home basenya.

Kata kunci : Upaya, Kualitas Akademi Administrasi Rumah Sakit .

ABSTRACT

Iza Nurjahra, 2021, Efforts to improve service quality at the Mataram Hospital Administration Academy (AARS)

Advisor I : Mardiah, Sos., M.Si

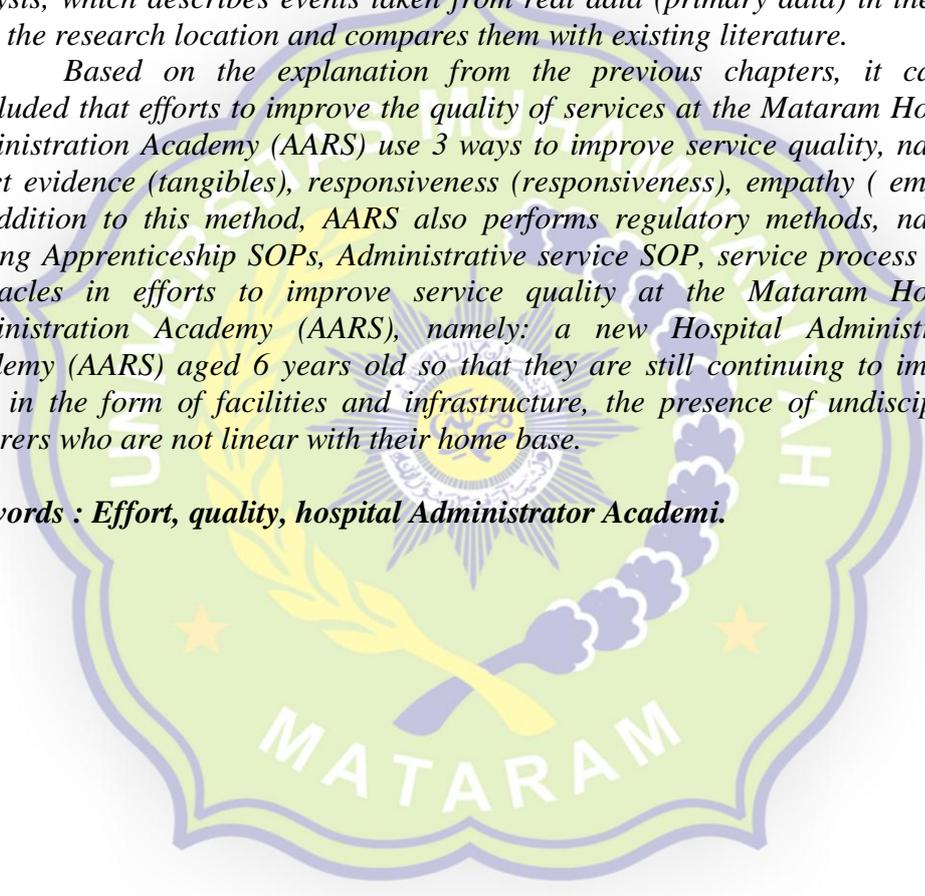
Supervisor II : Ramayanto, S.Sos., MM

The purpose of this study is to find out what the Hospital Administration Academy is doing in an effort to improve service quality.

The method used in this research is descriptive method with qualitative data analysis, which describes events taken from real data (primary data) in the field or at the research location and compares them with existing literature.

Based on the explanation from the previous chapters, it can be concluded that efforts to improve the quality of services at the Mataram Hospital Administration Academy (AARS) use 3 ways to improve service quality, namely: direct evidence (tangibles), responsiveness (responsiveness), empathy (empathy). In addition to this method, AARS also performs regulatory methods, namely: making Apprenticeship SOPs, Administrative service SOP, service process rules. Obstacles in efforts to improve service quality at the Mataram Hospital Administration Academy (AARS), namely: a new Hospital Administration Academy (AARS) aged 6 years old so that they are still continuing to improve both in the form of facilities and infrastructure, the presence of undisciplined lecturers who are not linear with their home base.

Keywords : Effort, quality, hospital Administrator Academi.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan manusia (*human needs*) adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya (Barata, 2004:4). Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia (*human wants*) untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya. Pada kenyataannya, manusia untuk memperoleh berbagai alat pemuas kebutuhan tersebut ada yang dapat diperoleh dengan upayanya sendiri, diupayakan sendiri dengan bantuan pihak lain atau memang harus diperoleh dari pihak lain karena berbagai keterbatasan kemampuan untuk menyediakan sendiri. Jadi, untuk memenuhi kebutuhan sebagaimana dimaksud memerlukan keterlibatan pihak lain dengan melalui suatu proses dan prosedur tertentu sampai kebutuhan dimaksud dapat dimanfaatkan (dikonsumsi) oleh yang membutuhkannya. Menurut Barata (2004:5), pihak lain yang mengambil kesempatan untuk menyediakan alat pemuas kebutuhan khususnya dalam bidang jasa atau layanan adalah penyedia (*provider*) sedangkan pihak yang meminta dan menggunakannya disebut sebagai pengguna (*user*) atau konsumen (*consumer*).

Menurut Kotler (dalam Nasution, 1996:6) “Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang akan ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”.

Jadi dalam kegiatan suatu jasa, pelayanan mempunyai peran penting. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan apabila dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha mendapatkan langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan yaitu mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang untuk menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan. Persaingan ini makin seru dengan pengenalan sistem layanan baru yang serba cepat dan memuaskan.

Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan merupakan hal penting yang mempengaruhi kinerja kompetitif organisasi dan kualitas maupun produktifitas yang tinggi. Pelayanan berawal dari desain produk dan termasuk didalamnya interaksi dengan pelanggan, dengan tujuan memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Jika harapan pelanggan terpenuhi, pelanggan mungkin lebih puas, membuat komentar yang menyenangkan orang lain atau menjadi pelanggan yang berulang. Sebagai akibatnya, untuk meningkatkan daya saing organisasi maka pegawai atau sumber daya manusia dalam organisasi harus bekerja lebih keras untuk meningkatkan pelayanan kepada pihak pengguna atau konsumen.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan diatas, menonjolkan kualitas produk (barang dan jasa) sebagai wujud layanan, para penyedia layanan (*provider*) menonjolkan juga pola layanan lainnya sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau

keakraban kepada pelanggannya yang kemudian dikenal sebagai kepedulian terhadap pelanggan (*customer care*). Barata (2004: 22) mengatakan bahwa, satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar organisasi atau perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain dengan cara sebagai berikut:

- a. Memperlakukan pelanggan dengan polalayanan terbaik,
- b. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudian mengantisipasinya, dan
- c. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yangdiharapkannya.

Hal ini berarti kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dalam proses pelayanan, dapat dilihat bagaimana masyarakat berinteraksi dengan pemerintahannya. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris Pelayanan yang terjadi selama ini diaparatur pemerintah dalam melayani masyarakat belum mengacu pada pelayanan yang sesuai dengan keinginan mereka (pelayanan yang cepat, tepat, akurat, mudah dan ramah).

Dari hal demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan juga berpengaruh penting pada Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram terlebih dalam memenuhi dan mewujudkan visi dan misi AARS yang keberadaannya menciptakan generasi atau lulusan Administrator Rumah Sakit yang kedepannya

notabenen berada pada khalayak umum.dengan pelayanan yang baik, untuk itu mahasiswa harus dibekali dengan contoh penerapan pelayanan yang berkualitas. Untuk memenuhi dan memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa sesuai dengan tujuan dan fungsinya dikaji menurut pakar dan para ahli diatas maka harus sesuai dengan visi dan misinya, adapun visi dan misi Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram yaitu :

Visi

Membentuk tenaga Administrasi Rumah Sakit yang profesional,etis dan nasionalis sehingga menjadi role model kinerja Profesi.

Misi

1. Menyelenggarakan program pendidikan untuk tercapainya tenaga administrasi rumah sakit yang memiliki pengetahuan, sikap dan keterampilan, sesuai dengan peran dan fungsinya.
2. Melaksanakan dan mengembangkan program pendidikan berdasarkan falsafah negara pancasila dan UUD 1945
3. Menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung proses belajar serta pengembangan diri peserta didik dengan memberikan teori dan praktek pendidikan yang tepat
4. Mempertahankan mutu pendidikan pada taraf yang tinggi dan bekerja sama dengan institusi akademik dan non akademik lainnya.
5. Mengembangkan pendidikan administrasi rumah sakit yang memberikan kesempatan untuk melakukan kegiatan penelitian.

6. Meningkatkan peran dan fungsi tenaga administrasi rumah sakit dalam pengembangan pengabdian kepada masyarakat.
7. Memprakarsai pengembangan staf akademik melalui program pendidikan berkelanjutan.
8. Menjadikan tenaga administrasi rumah sakit yang mampu menjadi kader organisasi.

Dalam mencapai visi dan misi tersebut AARS patut berbenah dalam memperbaiki dan menerapkan jiwa dalam pekerjaan sehari-hari terutama dalam melayani mahasiswa dan civitas Akademika untuk memenuhi kebutuhannya.

Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram sebagai lembaga pendidikan melaksanakan peran dan fungsinya secara terus menerus melakukan pembenahan dan perubahan untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada civitas akademika yang berwibawa.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengambil suatu permasalahan yang terjadi di Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram terkait permasalahan yang menyangkut kualitas pelayanannya. Selama ini mahasiswa beranggapan bahwa Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram belum memberikan tuntutan dalam memberikan pelayanan yang baik. Kondisi ini diketahui dari beberapa indikator, seperti rendahnya kesungguhan dalam memberikan pelayanan terutama dalam konsistensi waktu kerja, serta kurangnya respon terhadap keluhan mahasiswa. Berdasarkan uraian singkat diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “ Upaya

meningkatkan kualitas Pelayanan di Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram

1.2 Rumusan Masalah

Untuk memudahkan penelitian nantinya dan agar penelitian memiliki arahan yang jelas dalam menginterpretasikan hasil penelitian dalam skripsi, terlebih dahulu pada rumusan masalahnya. berdasarkan hal tersebut, maka penelitian merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut.

1. Bagai mana Upaya peningkatan kualitas pelayanan di Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram
2. Apa kendala dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui tentang :

1. Untuk mengetahui upaya peningkatan mutu pelayanan pada Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram.
2. Untuk mengetahui kendala dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di Akademi administrasi Rumah Sakit Mataram.

1.4 Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yang berarti yaitu secara Akademisi, Teoritis dan Praktis :

a. Secara Akademisi

Dapat dijadikan sebagai contoh dan acuan oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram dalam melakukan penelitian kedepannya.

b. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan memberikan informasi tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan di Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram

c. Secara Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran bagi Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram mengenai pentingnya Upaya peningkatan kualitas pelayanan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat menambah wawasan teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis menemukan beberapa judul yang sama dalam penelitian dan judul yang tidak sama persis seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

No	Unsur Penelitian	Uraian
1	Nama Peneliti	Sri Hidayati (2019)
	Judul	Upaya peningkatan kualitas konsumen pada PT. Astra Motor Cabang kabupaten Lombok Barat.
	Tujuan Penelitian	Adapun tujuan Penelitian yang ingin dicapai pada Penelitian ini yaitu untuk mengetahui Upaya peningkatan kualitas konsumen pada PT. Astra Motor Cabang kabupaten Lombok Barat.
	Jenis Penelitian	Penelitian Asosiatif atau sebab akibat (kausal)
	Analisa Data Yang digunakan	Analisis Regresi Linier sederhana
	Hasil	Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif serta signifikan terhadap kualitas konsumen
	Persamaan	Sama sama meneliti upaya peningkatan kualitas layanan
	Perbedaan	Berbeda Objek penelitian.
2	Nama Peneliti	Namira Nurul Putri (2016)
	Judul	kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di hotel stevie 6 bandung
	Tujuan penelitian	untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan (tangibles, emphaty, responsiveness, reliability, assurance) di hotel stevie 6 bandung
	Jenis penelitian	Kuatitatif

	Analisa data yang digunakan	Regresi Linear sederhana
	Hasil	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di hotel stevie 6 bandung
	Persamaan	Sama sam meneliti upaya peningkatan kualitas layanan
	Perbedaan	Berbeda objek penelitian
3.	Nama	Ibad Mahabi (2017)
	Judul	upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa dengan integrasi service quality dan quality function deplyoment (studi kasus pdam kota pasuruan)
	Tujuan penelitian	Untuk mengetahui bagaimana upaya peningkatan pelayanan
	Jenis penelitian	Koresional dengan analisa kualitatif
	Analisis data yang digunakan	Korelasi Produk Moment
	Hasil	Pengaruh peningkatan kualitas pelayanan kerja pegawai dengan pelayanan berada pada kategori tinggi.
	Persamaan	Sama sama meneliti pengaruh upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa
	Perbedaan	Berbeda Objek Penelitian.

Sumber : Data Sekunder diola

2.2. Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Dalam kamus besar bahasa indonesia menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. W. Riawan Tjandra, Agung Kurniawan , Muji Estiningsih, (2005:4), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparat pemerintah sebagai Abdi Negara.

Roth, Gabriel (1987:1) menyatakan bahwa sebagai *any service available to the public or privately (as is a restaurant meal)*”

Menurut Roth, “pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya “Museum” atau untuk Pribadi yang menyediakannya untuk swasta contohnya:restaurant”pelayanan publik yang maksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Kasmir (2006:15) menyatakan bahwa “pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Boediono (2003:60), menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara- cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa yang didambakan dari pelayanan adalah adanya kemudahan dalam kepengurusan kepentingan dengan pelayanan yang tepat dalam arti tanpa hambatan yang terkadang senjata yang di buat-buat dan mendapatkan pelayanan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib atau tidak adanya kesenjangan atau tidak pandang bulu.

2. Tujuan Pelayanan

Riawan Tjandra (2005:10), menyatakan bahwa tujuan dari pelayanan adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan

pada umumnya. untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan adalah untuk dapat memberikan pelayanan adalah untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

Perbaikan layanan pada sektor merupakan kebutuhan yang mendesak dan sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara.

3. Manfaat Pelayanan

Berdasarkan keterangan diatas pelayanan akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan, standar pelayanan, penyediaan layanan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan yang dimiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut fandy Tjiptono (1995:20) adalah :

(1) Kesesuaian dengan persyaratan, (2)kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan atau cacat, (5) pemenuhan

kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”.

Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu perusahaan. pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Boediono (2003:113) menyatakan bahwa “ kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya pengertian kualitas dapat diartikan sebagai kinerja untuk standar yang diharapkan oleh pelanggan. kualitas pelayanan memiliki arti yang tidak hanya memuaskan pelanggan. tetapi menyenangkan pelanggan, membuat pelanggan menjadi kreatif.

Zeithamal, berry dan parasuraman (dalam boediona, 2003:114) meyakini bahwa ada lima indikator atau disebut lima dimensi yang digunakan untuk mengukur dan menilai suatu kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Merupakan bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.

3. Kendala (*reability*).

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memmberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan dan sikap yang simpatik.

4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Merupakan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan unuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.ada beberapa komponen diantara lain komunikasi (*commucatuio*), kreadibilitas (*creadibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. Empati (*Emphaty*)

Merupakan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.dimana suatu perushaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memehami kebutuha pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktupengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dengan adanya kualitas dalam pelayanan, maka perpustakaan dihrapkan dapat membeikan pelyanan yang menyenangkan dana nyaman bagi pengguna, hal

ini untuk menarik pengguna agar sering berkunjung ke perpustakaan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi para pengguna dimana pengguna akan merespon apa yang telah diberikan perpustakaan demi kepuasan pengguna.

2.3. Faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan

Kasmir (2006:3) menyatakan bahwa dalam pemberian pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan sungguh sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor yang mendukung antara lain.

1. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia (karyawan) dalam melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia pelanggan dapat berkomunikasi dengan langsung dan terbuka.

2. Faktor sarana dan prasarana (fisik).

Faktor ini sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor prasarana dan sarana seperti kenyamanan ruangan yang meliputi: ruangan yang luas, pendingin udara yang cukup, penyusunan meja dan kursi yang layak dan rapi dan artistik, yang membuat suasana menjadi nyaman.

3. Faktor kualitas produk

Faktor kualitas produk yang dimana produk yang disajikan seperti ragam produk atau jenis produk yang dijual lengkap, mutu atau isi produk berkualitas tinggi dan disesuaikan.

1. Asas Pelayanan

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004)

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2. Dasar-dasar pelayanan

Kasmir (2006:18), meyakini bahwa agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, maka setiap pegawai perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seseorang customer service, pramuniaga, publik relation dan kasir : (1) berpakaian dan perpenampilan rapid dan bersih, (2) percaya diri menyapa dengan lembut dengan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal, (3) tenang, sopan, hormat,serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, (6) mampu meyakinkan masyarakat serta memberikan kepuasan, jika tidak sanggup menanganai permasalahan yang ada, minta bantuan, (7) bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

2.4. Kerangka Konsep

Menurut Masri Singarimbun (1997:33), menyatakan bahwa konsep adalah mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu yang menjadi pusat perhatian.

Untuk dapat memberikan batas-batas yang jelas dari masing-masing konsep dan juga menyederhanakan pemikiran atas masalah yang akan di teliti, maka penulis menggunakan konsep.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik sebagai faktor kunci keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pelayanan yang memiliki indikator sebagai berikut:

- a. Bukti Langsung (*tangibles*)
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- c. Keandalan (*Reability*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Empati (*Emphaty*)

2.5. Definisi Operasional

Menurut Masri Singarimbun (2008:46), menyatakan bahwa “Definisi Operasional adalah unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisa kedalam variabel-variabel tersebut. Adapun yang menjadi definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pelayanan adalah bentuk tindakan atau perbuatan seseorang atau kelompok untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan melalui sistem, prosedur, dan medote tertentu dalam rangka memenuhi kepeningan oang lain sesuai dengan haknya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Setiap penelitian selalu berhadapan dengan objek yang diteliti baik berupa manusia, benda maupun peristiwa yang dapat dijadikan sumber informasi.

Menurut Syamsul Hadi, (2006:45), menyatakan bahwa “Populasi penelitian adalah keseluruhan dari obyek penelitian yang akan diteliti.)

Populasi sebagai kumpulan atau agregasi dari seluruh elemen-elemen atau individu yang merupakan sumber informasi dalam suatu penelitian.”

Sesuai dengan lokasi penelitian, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa pada Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram dari bulan November 2020 s/d Januari 2021.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram Jln. Rm. Panji Anom 38B Pagutan Timur Mataram gedung berwarna kuning, waktu Penelitian ini direncanakan pada bulan Januari 2021.

3.3 Pemilihan Informan/Narasumber

Teknik penentuan informan penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tau tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan penelitian menjelajahi objek/situasi yang diteliti (Sugiyono, 2015:54).

Dalam penelitian ini, pemilihan informan didasarkan kriteria yang telah ditentukan para informan yang akan memberikan mengenai masalah yang diteliti, informan Akadem Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram. Informan yang akan menjadi sumber penulis adalah sebagai berikut.

- a. Direktur Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram
- b. Kepala Tata Usaha Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram
- c. Mahasiswa Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram
- d. Kepala Bag. Administrasi Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram

3.4 Sumber Dan Jenis Data

Berdasarkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sumber data penelitian yang di pergunakan adalah sumber data primer dan sumber data skunder. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil angket yang di berikan kepada responden.

Sedangkan data skunder diperoleh informasi dari pihak lain, seperti dokumen. Dokumen tertulis yang dalam instansi yang terkait pernyataan tersebut didasari oleh suatu pendapat yang mengatakan bahwa, untuk mencari sumber data adalah penting untuk di sadari bahwa menurut sifatnya (ditinjau dari tujuan penelitian) kita dapat menggolongkan sumber data ini dalam 2 (dua) golongan yaitu sebagai berikut:

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada dasarnya merupakan suatu kegiatan operasional agar tindakannya masuk pada pengertian penelitian yang sebenarnya.

Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data atau informasi keterangan-keterangan yang diperlukan penulis menggunakan metode sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Menurut Syamsul Hadi (2006:68), menyatakan bahwa teknik pengumpulan data dengan pengamatan atas segala tingkah laku responden dengan menggunakan panca indra dan kemudian mencatat hasilnya.

b. Wawancara,

Yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab lisan kepada responden untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.

c. Dokumentasi,

Yaitu catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menyelidiki dokumen-dokumen tertulis berkaitan dengan hal penelitian atas dokumen yang dimiliki oleh subyek penelitian (responden) dan objek penelitian (dalam hal ini Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram).

3.6 Sumber Dan Jenis Data

Berdasarkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sumber data penelitian yang di pergunakan adalah sumber data primer dan sumber data skunder. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil angket yang di berikan kepada responden.

Sedangkan data skunder diperoleh informasi dari pihak lain, seperti dokumen. Dokumen tertulis yang dalam instansi yang terkait pernyataan tersebut

didasari oleh suatu pendapat yang mengatakan bahwa, untuk mencari sumber data adalah penting untuk di sadari bahwa menurut sifatnya (ditinjau dari tujuan penelitian) kita dapat menggolongkan sumber data ini dalam 2 (dua) golongan yaitu sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data Primer

Menurut Joko Subagyo (2004:37), menyatakan bahwa pengumpulan data primer adalah pencarian data di lapangan dengan mempergunakan alat pengumpulan data yang sudah disediakan secara tertulis ataupun tanpa alat yang hanya merupakan angan-angan tentang sesuatu hal yang akan dicari di lapangan, sudah merupakan data primer. Data primer tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut:

b. Pengumpulan Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder adalah pengumpulan data yang dilakukan melalui studi pustaka yang terdiri dari:

1. Studi Kepustakaan

Yaitu pengumpulan Data yang diperoleh dengan menggunakan berbagai literature seperti buku, dokumen, majalah, jurnal, internet, dan berbagai bahan berhubungan dengan objek penelitian.

2. Studi Dokumentasi

Pengumpulan data yang diperoleh melalui pengkajian dan penelaah terhadap catatan tertulis, dokumen-dokumen tertulis, maupun sumber-sumber lain yang berkopetensi dan berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3.7 Analisis Data

Menurut Syamsul Hadi (2006:34), menyatakan bahwa analisis data adalah salah satu tahapan kunci dalam penelitian. Tahap ini peneliti diujikemampuannya untuk melakukan analisa dan interprestasi atas data yang sudah dikumpulkan.

Mengutip salah seorang pakar metode penelitian, Lexy J. Meleong, teknik analisi data adalah kegiatan analisis pada suatu penelitian yang dikerjakan dengan memeriksakan seluruh data instrumen, penelitian, seperti catatan, dokumentasi, hasil tes, rekaman, dan lain-lain sehingga data dipahami dan diperoleh suatu kesimpulan pada Pengaruh Profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram.

Teknik Analisi data adalah metode dalam memproses data menjadi informasi. Saat melakukan suatu penelitian, kita perlu menganalisis data agar data tersebut mudah dipahami. analisis data jugaa diperlukan agar kita mendapat solusi atas permasalahan penelitian yaang tengah dikerjakan.

Analisis data juga suatu proses atau upaya mengolah data menjadi informasi baru. Proses ini juga diperlukan agar karakteristik data menjadi lebih muda dan dimengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan dalam penelitian ini.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, gambar, foto dan sebagainya dengan mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, kemudian membuat

kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2010:244) aktivitas dalam menganalisis data kualitatif yaitu:

1. Reduksi

Reduksi data dapat diartikan sebagai tahap pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan, merangkum dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencari yang lebih diperlukan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama pelaksanaan penelitian berlangsung.

2. Penyajian Data

Penyajian data berguna untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan adanya kesimpulan maka penulis dapat mengetahui sejauh mana koordinasi yang telah dilakukan oleh Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kota Bima sehingga peneliti dapat mengetahui inti dari setiap kegiatan yang dilakukan selama melakukan penelitian ini.

3.8. Uji Validasi Data

Validasi merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Dalam penelitian kualitatif yang diuji adalah datanya, penelitian kualitatif yaitu temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang ditelitinya.

Dalam penelitian peneliti ini akan menggunakan uji kredibilitas data kualitatif karena peneliti merasa uji kredibilitas data dengan metode kualitatif ini sesuai dengan judul yang peneliti angkat. Kredibilitas data Menurut Sugiyono (2012:270) menegaskan sebagaimana bahwa “Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif. Uji kredibilitas data kualitatif yang dimaksud dapat dilakukan dengan cara sbb:

1. Perpanjangan pengamatan

Dalam perpanjangan pengamatan yaitu untuk menguji kredibilitas data yang telah diperoleh. Perpanjangan pengamatan ini dilakukan, akan sangat tergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian data. Dengan memperpanjang masa observasi berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk.

2. Meningkatkan Ketekunan

Yaitu melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkisinambungan. Peneliti melakukan pengamatan secara cermat dan mendalam untuk mendapatkan kepastian data oleh karena itu, peneliti pun membaca berbagai referensi dari berbagai sumber. Sumber dan hasil penelitian yang berkaitan dengan temuan peneliti, dengan demikian pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dapat menghasilkan kepastian data dan keakuratan data secara sistematis tentang apa yang diamati.

3. Triangulasi

Dalam triangulasi, peneliti melakukan pengecekan data yang menggunakan berbagai sumber dan melalui pengecekan terhadap observasi dilapangan, catatan lapangan, studi literatur serta berdiskusi dengan narasumber terhadap data yang diperoleh peneliti untuk memastikan kebenaran data.

