

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan metode kualitatif yang pengumpulan data berdasarkan Observasi peneliti, dokumentasi, wawancara dengan berbagai informan yang berkaitan dengan Upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram dapat disimpulkan bahwa:

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan di Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram menggunakan 3 cara dalam upaya peningkatan mutu pelayanan yaitu: bukti langsung (tangibles), daya tanggap (responsiveness), empati (empaty).selain cara tersebut AARS juga melakukan cara regulasi yaitu :membuat SOP Magang, SOP pelayanan Administrasi, aturan proses pelayanan.
2. kendala dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram yaitu: Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) baru berusia 6 tahun sehingga masih terus dalam pembenahan baik berupa sarana dan prasarana, adanya tenaga pengajar yang tidak disiplin Dosen, yang tidak linear dengan home basenya.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menyampaikan beberapa saran yang diharapkan membantu Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS)

Mataram peneliti lain agar memperoleh penelitian yang baik terkait dengan judul penelitian ini.

1. Kedepannya Akademi Administrasi Rumah Sakit memperhatikan kriteria khusus menempatkan Dosen di AARS yang sesuai dengan bidangnya, benar-benar serjana lulusan Administrasi kesehatan maupun ilmu kesehatan yang linear agar dalam melaksanakan kinerja mampu dengan efektif dan efisien, lebih memperhatikann sarana dan prasarana yang lebih baik dan menunjang untuk kenyamanan mahasiswa bukan hanya di lingkup internal namun yang lebih penting yaitu tenaga pengajar juga prasarananya harus menunjang. ` .



**DAFTAR PUSTAKA**

*Arikunto, Suharsini 2006, Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek. Edisi revisi vi cetakan ke-1, jakarta; PT RINEKA CIPTA.2000.*

*Manajemen Penelitian: Cetakan ke V. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.*

*Hadi, Sutrisno. Metode Reseach. Yogyakarta: Andy Offset Hasibuan, Malayu SP. 1999. Organisasi dan Motivasi. Jakarta: Bumi Aksara.*

*2011. Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi. Cetakan ke-9. Jakarta: PT. Bumi Aksara.*

*Nazir, 1995. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia. Siagian, Sondang P. 2003. Administrasi Pembangunan, Ed.*

*Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Administrasi, Edisi XII. Bandung: CV. Alfabeta.*

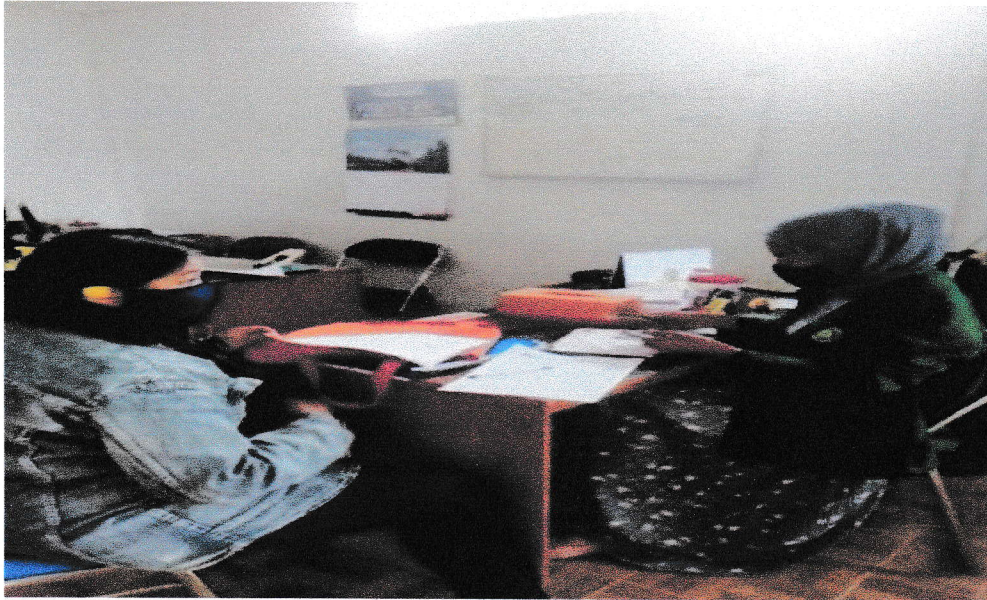




**LAMPIRAN**

## LAMPIRAN

### Foto Dokumentasi



*Ket : wawancara dengan salah satu mahasiswa yang menjadi Narasumber yaitu Kurnia Rizki dengan Nim 2017.009 mengenai pelayanan di Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram.*



*Ket : Wawancara dengan Direktur Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram IM Putu Sudiarta S,Si., MBA mengenai Upaya AARS dalam meningkatkan kualitas pelayanan.*

## LEMBAR KONSULTASI

NAMA : Iza Nurjahra

NIM : 218110168 M

DOSEN PEMBIMBING : Mardiah, S.Sos., M.Si

Judul : Upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Akademi Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram.

NO	Tanggal masuk	Tanggal Keluar	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1			Revisi total Ganti judul	f.
2			Acc judul. Revisi BAB <u>III</u> , <u>IV</u> .	f.
3			Acc Revisi	f.
4			Acc untuk dpt di ujikan	f.
5				
6				

Mataram, Februari 2021  
Pembimbing I (Satu)



Mardiah, S.Sos., M.Si





## LEMBAR KONSULTASI

NAMA : Iza Nurjahra

NIM : 218110168 M

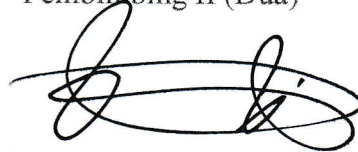
DOSEN PEMBIMBING II : Ramayanto, S.Sos., MM

Judul : Upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Akademi  
Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram.

NO	Tanggal masuk	Tanggal Keluar	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1			Beskr. kerap dikehiti teori Kaidah pemeliharaan layanan	
2			Labor belah di lembaga lagi. Rumus klasifikasi diadonis juga juga.	
3			Alasan peneliti dibagi a. teor. alihdik b. teoritis praktis.	
4			jenis prestolen. di cek.	
5				

Mataram, Januari 2021

Pembimbing II (Dua)



Ramayanto, S.Sos., MM



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

*Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram*



Nomor : 529.../II.3.AU/F/II/2021  
Lamp. : Skripsi  
Hal : **Mohon Sebagai Penguji Skripsi**

Mataram, 29 Jumadil Akhir 1442 H  
11 Februari 2021 M

Kepada

Yth. : ① Bapak / Ibu : Mardiah, S.Sos., M.Si (PU)  
2. Bapak / Ibu : Drs. Ramayanto, M.M (PP)  
3. Bapak / Ibu : Dedy Iswanto, S.T., M.M.. (PN)

***Assalamu'alaikum Wr. Wb***

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal : Sabtu, 13 Februari 2021  
Pukul : 09.00 Wita – sampai selesai  
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIPOL UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **IZA NURJAHRA**  
NIM : 218110168  
Jurusan : Urusan Publik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **“Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram”.**

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

***Wabillahittaufiq Walhidayah***  
***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Wakil Dekan I,

**Dedy Iswanto, ST., MM.**  
NIDN. 0818087901

**Tembusan, disampaikan kepada Yth. :**

1. Dekan FISIPOL UMMAT (Sebagai Laporan);
2. Arsip.





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**  
*Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 529.../II.3.AU/F/II/2021  
Lamp. : Skripsi  
Hal : **Mohon Sebagai Penguji Skripsi**

Mataram, 29 Jumadil Akhir 1442 H  
11 Februari 2021 M

Kepada  
Yth. : 1. Bapak / Ibu : Mardiah, S.Sos., M.Si (PU)  
2. Bapak / Ibu : Drs. Ramayanto, M.M (PP)  
③ Bapak / Ibu : Dedy Iswanto, S.T., M.M.. (PN)

**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

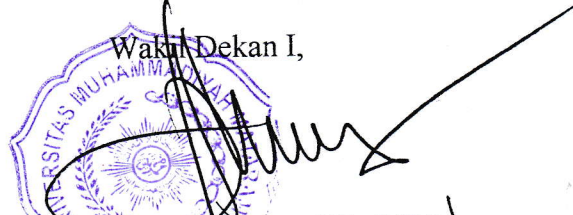
Hari / Tanggal : Sabtu, 13 Februari 2021  
Pukul : 09.00 Wita – sampai selesai  
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIPOL UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **IZA NURJAHRA**  
NIM : 218110168  
Jurusan : Urusan Publik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **“Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit (AARS) Mataram”.**

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

**Wabillahittaufig Walhidayah**  
**Wassalamu'alaikum Wr. Wb**

Wakil Dekan I,  
  
**Dedy Iswanto, ST., MM.**  
NIDN 0818087901

**Tembusan**, disampaikan kepada Yth. :

1. Dekan FISIPOL UMMAT (Sebagai Laporan);
2. Arsip.



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram  
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini **Sabtu** Tanggal **Tiga Belas** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~** dengan predikat **~~CUKUP~~ / ~~MEMUASKAN~~ / ~~SANGAT MEMUASKAN~~** / CUM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **IZA NURJAHRA**  
Nomor Mahasiswa : **218110168M**  
Konsentrasi : **Administrasi Perpustakaan**  
Program Studi : **Administrasi Publik**  
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI  
AKADEMI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT (AARS) MATARAM"**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

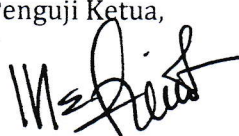
No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Mardiah, S.Sos., M.Si NIDN. 0804117201	Penguji Ketua	3,4
2	Drs. Ramayanto, MM NIDN. 0809096702	Penguji Anggota 1,	3,80
3	Dedy Iswanto, ST., MM NIDN . 0818087901	Penguji Anggota 2,	3,64
TOTAL			10,84

$$\text{IPK : } \frac{\text{Jumlah Ip}}{\text{Jmlh Penguji}} = \frac{10,84}{3} = 3,61$$

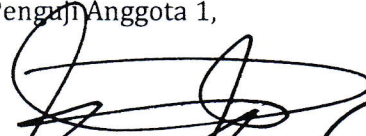
Mataram, 13 Februari 2021

**TEAM PENGUJI SKRIPSI**

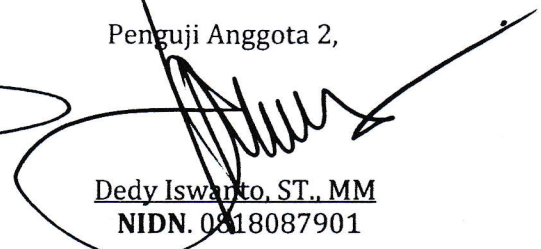
Penguji Ketua,

  
Mardiah, S.Sos., M.Si  
NIDN: 0804117201

Penguji Anggota 1,

  
Drs. Ramayanto, MM  
NIDN: 0809096702

Penguji Anggota 2,

  
Dedy Iswanto, ST., MM  
NIDN. 0818087901

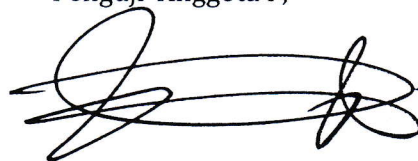
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **IZA NURJAHRA**  
 Nomor Mahasiswa : 218110168M  
 Jurusan : Urusan Publik  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3,5	10	
6	Analisa Data	4	3,5	13	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>JUMLAH</b>		25		<b>95</b>	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{95}{25} = 3,80$$

Mataram, 13 Februari 2021  
 Penguji Anggota I,



**Drs. Ramayanto, MM**  
 NIDN: 0809096702

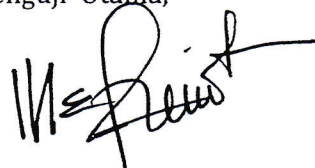
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **IZA NURJAHRA**  
 Nomor Mahasiswa : 218110168M  
 Jurusan : Urusan Publik  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>JUMLAH</b>		25		85	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{85}{25} = 3,4$$

Mataram, 13 Februari 2021  
 Penguji Utama,



**Mardiah, S.Sos., M.Si**  
 NIDN: 0804117201

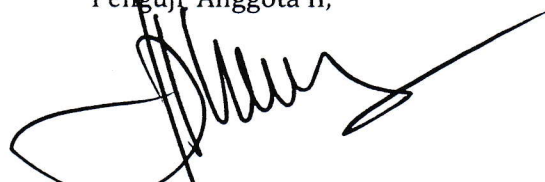
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : IZA NURJAHRA  
 Nomor Mahasiswa : 218110168M  
 Jurusan : Urusan Publik  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3		
2	Latar Belakang / Alasan	2	3		
3	Wawasan Pengetahuan	2	3		
4	Methodologi	3	4		
5	Penyajian Data	3	3		
6	Analisa Data	4	4		
7	Kesimpulan	2	4		
8	Konsistensi Bahasa	3	4		
9	Bahasa	2	4		
10	Sikap	2	4		
<b>JUMLAH</b>		25			

TOTAL BN  
 IPK : ----- = 3.64  
 TOTAL B

Mataram, 13 Februari 2021  
 Penguji Anggota II,



**Dedy Iswanto. ST., MM**  
 NIDN: 0818087901