

**LAYANAN TATA USAHA (TU) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI FAKULTAS KEOKTERAN UNIVERSITAS**

**MATARAM TAHUN 2020**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

**SUMARTINAH**  
**2019B1D080T**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2021**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LAYANAN TATA USAHA (TU) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN DI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS MATARAM  
TAHUN 2020



Disusun dan diajukan oleh :  
**SUMARTINAH**  
2019B1D080T

Telah dipriksa dan disetujui untuk diuji pada ujian skripsi, Mataram 10 Maret 2021

Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Lalu Sopan Tirta Kusuma, S.IP., M.SI  
NIDN. 0825118301

Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP  
NIDN. 0816097900

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP  
NIDN. 0816057900

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**LAYANAN TATA USAHA (TU) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI FAKULTAS KEOKTERAN UNIVERSITAS  
MATARAM TAHUN 2020**

Disusun dan diajukan Oleh :

**SUMARTINAH**  
**2019B1D080T**

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 10 Maret 2021 dinyatakan telah memenuhi persyaratan  
Menyetujui

Tim Penguji

1. Lalu Sopan Tirta Kusuma, S.IP., M.SI (PU) (  )  
NIDN. 0825118301
2. Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP (PP) (  )  
NIDN. 0816057900
3. Drs. Amil, MM (PN) (  )  
NIDN. 0831126204

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

  
Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP  
NIDN. 0816057900

Mengetahui Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muammadiyah Mataram  
Dekan,

  
Dr. H. Muhammad Ali, M.Si  
NIDN. 0806066801

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya mahasiswa program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram menyatakan bahwa :

Nama : Sumatinah  
NIM : 2019B1D080T  
Alamat : Kota Mataram

Memang benar skripsi yang berjudul Layanan Tata Usaha (Tu) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Fakultas Keokteran Universitas Mataram Tahun 2020 adalah asli karya sendiri dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik di tempat manapun

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing. Jika terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah di publikasikan memang di acuh sebagai sumber dan di cantumkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari pernyataan saya ini terbukti tidak benar, saya siap mempertanggung jawabkannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar tanpa tekanan dari pihak manapun.

Mataram, Februari 2021  
Yang membuat pernyataan

**Sumartinah**  
**Nim. 2019B1D080T**



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](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
 PLAGIARISME**

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

Nama : SUPARTINAH  
 NIM : 201913100807  
 Tempat/Tgl Lahir : LOMBOK TENGAH 14 DESEMBER 1980  
 Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN  
 Fakultas : FISIPOL  
 No. Hp/Email : 081915969505 / sumartinah6@gmail.com  
 Judul Penelitian :-

"LAYANAN TATA USAHA (TU) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PAJUKTAS KEDIRGAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM TAHUN 2020"

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. *ll*

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 : \_\_\_\_\_

Penulis

  
 SUPARTINAH  
 NIM. 201913100807

Mengetahui,  
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

  
 Iskandar, S.Sos., M.A.  
 MIDN. 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](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : SUMARTINAH  
 NIM : 20193100807  
 Tempat/Tgl Lahir : LODOK TENGAH 14 DESEMBER 1980  
 Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN  
 Fakultas : FISIPOL  
 No. Hp/Email : 081915969585 / sumartien45@gmail.com  
 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:

"LAYANAN TATA USAHA (TU) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI PALUNAS KEDOLITERAH UNIVERSITAS  
MATARAM TAHUN 2020"

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 : 5 AGUSTUS 2021

Penulis



SUMARTINAH  
 NIM. 20193100807

Mengetahui,  
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

## MOTTO

“Genggamlah dunia ditanganmu dan  
Letakkan Ahirat dihatimu Agar Senantiasa  
Kamu Teringat Ahirat Tanpa Melupakan  
Dunia”

(Abubakar Ash-Shidiq)



## PERSEMBAHAN

Rasa Syukur ats rahmat, Taufik dan hidayah-Nya yang diberikan Allah SWT, serta dengan penuh rasa kasih sayang dan cinta, serktipsi ini saya persembahkan kepada :

1. Almarhum dan almarhumah kedua orang tua saya yg begitu cintanya kepada saya, hingga saya bias bekerja, dan punya dana untuk kuliah walaupun baru saya menyelesaikan Sarjana setelah punya anak.
2. Suami dan anak-anak saya yang begitu sabar ketika menemani saya dalam menyelesaikan tugas kuliah I LOVE YOU
3. Keluarga Besar Songkang Sakinah LOVE YOU ALL
4. Teman yang selalu memberi semangat dan pinjaman dana semoga Allah memudahkan setiap langkahnya dalam berbuat kebaikan

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya mahasiswa program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram menyatakan bahwa :

Nama : Sumatinah  
NIM : 2019B1D080T  
Alamat : Kota Mataram

Memang benar skripsi yang berjudul Layanan Tata Usaha (Tu) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Fakultas Keokteran Universitas Mataram Tahun 2020 adalah asli karya sendiri dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik di tempat manapun

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing. Jika terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah di publikasikan memang di acuh sebagai sumber dan di cantumkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari pernyataan saya ini terbukti tidak benar, saya siap mempertanggung jawabkannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar tanpa tekanan dari pihak manapun.

Mataram, Februari 2021  
Yang membuat pernyataan

**Sumartinah**  
**Nim. 2019B1D080T**

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram yang berjudul “Layanan Tata Usaha (TU) dalam Meningkatkan Pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Mataram Tahun 2020”

Dalam penyusunan Proposal Penelitian ini penulis sedikit Menemui kendala, namun atas bantuan dari berbagai pihak sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua Penulis H. Syarif Salman (Alm) dan Hj. Salmah (Alm)
2. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ayatullah Hadi, S.IP.M.IP selaku Kaprodi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Lalu Sopan Tirta Kusuma, S.IP.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing Kedua Universitas Muhammadiyah Ummat Mataram.
6. Drs. Amil,MM selaku Dosen Penguji Universitas Muhammadiyah Mataram

7. Teman terbaik Penulis mas Riyan dan mas Saepudin yang selalu memberikan motivasi dan selalu setia membantu penulis dalam menyelesaikan Karya ilmiah Penulis
8. Seluruh teman-teman kampus seperjuangan Klas B yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan dan persahabatan yang takkan pernah penulis lupakan.
9. Seluruh Staff dan Pegawai Fakultas Kedokteran Universitas Mataram yang telah membantu, membimbing dan mengajarkan penulis ketika melakukan penelitian di kantor tersebut.
10. Dan terimakasih penulis ucapkan pula kepada teman lainnya baik yang berada di Universitas maupun di luar Universitas Muhammadiyah Ummat Mataram.

Selain itu, Penulis menyadari bahwa didalam Naskah Ilmiah ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis memohon kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata penulis berharap agar upaya ini bisa mencapai maksud yang diinginkan dan dapat semoga tulisan ini bermanfaat bagi semua orang.

Mataram, Maret 2021

Penulis,

Sumartinah

**LAYANAN TATA USAHA (TU) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI FAKULTAS KEOKTERAN UNIVERSITAS  
MATARAM TAHUN 2020**

**Sumartinah, Lalu Sopan Tirta Kusuma, Ayatullah Hadi**

**Mahasiswa, Pembimbing Utama, Pembimbing**

**Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Muhammadiyah Mataram**

**ABSTRAK**

*Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yaitu Layanan Tata Usaha (TU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Fakultas Kedokteran Universitas Mataram Tahun 2020. Penulis menarik kesimpulan bahwa kepala Tata Usaha dalam melaksanakan tugasnya telah bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yaitu selalu memberi input terhadap bawahan dan terhadap mahasiswatnya. yang berdampak pada peningkatan dukungan dan kepercayaan mahasiswa di dalam mensukseskan program kerja yang menjadi tujuan utama kepemimpinannya melalui pelayanan public, Serta Keteladanan yang dimiliki oleh kepala Tata Usaha Fakultas Kedokteran Universitas Mataram adalah wujud dari pelayanan terhadap masyarakat, dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat dan Mahasiswa yang mempunyai kepentingan yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.*

**ADMINISTRATIVE SERVICES IN IMPROVING THE QUALITY OF  
PUBLIC SERVICES AT THE MEDICAL FACULTY, THE UNIVERSITY OF  
MATARAM IN 2020**

**Sumartinah, Lalu Sopan Tirta Kusuma, Ayatullah Hadi**

**Student, First Consultant, Second Consultant**

**Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences  
Muhammadiyah University of Mataram**

**ABSTRACT**

*Based on the discussion of the research results, namely Administrative Services in Improving the Quality of Public Services at the Medical Faculty, the University of Mataram in 2020. The researcher concludes that the head of Administration has carried out his responsibilities by providing input to his subordinates and students, which impacts increasing student support and trust in the success of the work program, which is the main goal of his leadership. Furthermore, the University of Mataram is a form of community service, as evidenced by public services and the leadership of the Medical Faculty's Administration. As a result, it can be interpreted as providing services (serving) the needs of people or society and students with interests who follow the rules.*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1.Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pelayanan Publik .....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	11
2.2 Kepemimpinan .....	15
2.2.1 Pengertian Kepemimpinan .....	15
2.2.2 Kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan.....	17
2.3 Tata Usaha.....	17
2.3.1 Tata Usaha.....	17
2.3.2 Tugas Tata Usaha .....	17
2.3.3 Tanggungjawab Tata Usaha (TU).....	18
2.3.4 Wewenang Tata Usaha (TU).....	18
2.4 Kualitas .....	19
2.5 Kerangka Pikir .....	22
2.6 Definisi Operasional.....	23
2.7 Definisi Konseptual.....	23
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>

3.1 Metodologi Yang Digunakan .....	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Informan Peneliti.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5 Sumber Data .....	31
3.6 Identifikasi dan Definisi Oprasional Variabel.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Diskripsi Lokasi Penelitian .....	32
4.1.1 Status Kelembagaan .....	32
4.1.2 Kondisi Umum .....	33
4.2 Sarana Prasarana .....	45
4.3 Analisa .....	51
4.4 Hasil Dan Pembahasan .....	56
4.4.1 Kualitas Pelayanan Tata Usaha dalam meningkatkan Kualitas.....	56
4.4.2 Kualitas Pelayanan publik .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>.....</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam Kehidupan sehari-hari kita dapat menemukan beberapa istilah yang mengandung pengertian yang sama atau hampir sama dengan manajemen sumber daya manusia (SDM), dengan focus dan penekanan yang berbeda –beda. Dan dengan kehidupan sehari-hari juga, manusia tidak lepas dari kehidupan berorganisasi, hal ini dikarenakan setiap orang cenderung untuk hidup bermasyarakat, hal ini biasanya terlihat dalam kehidupan keluarga, organisasi, masyarakat maupun dalam dunia kerja di mana setiap organisasi akan melakukan interaksi dengan lingkungan kerjanya. Setiap organisasi tentunya akan mempunyai tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi atau target pencapaian kerja (Kinerja) dalam sebuah instansi. Pada perkembangan saat ini Sumber daya manusia sangat diperhatikan dalam suatu instansi demi tercapainya suatu tujuan dalam mencapai target kinerja suatu instansi. Selain itu juga tentu saja sebuah instansi menginginkan tenaga kerja/ pegawai atau bawahan yang baik dan berkualitas, maka pimpinan instansi juga harus memperlakukan mereka dengan baik dan memberdayakan Sumber daya dengan sebaik mungkin.

Namaun dalam menjalankan suatu kegiatan dalam sebuah instansi tersebut tentu saja tidak mudah, karena pada saat menjalankannya pasti akan mengalami kendala rintangan dan hambatan. Salah satu rintangan atau hambatan yang terjadi adalah Kinerja sumber daya manusia yang tidak baik. Hal ini biasanya disebabkan oleh hubungan antara Kepala Tata Usaha (KTU) dengan pegawainya atau

bawahannya/karyawannya yang menyebabkan ketidaksenangan pegawainya atau karyawan/bawahannya maupun kesenangan karyawan/pegawai terhadap pekerjaannya pada sebuah instansi. Salah satu pengelolaan sumber daya manusia yang bertugas untuk memberikan tugas kepada bawahannya dalam sebuah instansi berkaitan dengan salah satu kepemimpinan Tata Usaha (TU). Seseorang yang jabatannya sebagai Kepala Tata Usaha untuk memimpin pegawai/karyawan di suatu instansi harus bertanggungjawab atas kinerja pegawainya dalam menjalankan fungsinya sebagai pimpinan dalam sebuah instansi Pemerintahan.

Tata Usaha (KTU) yang sukses harus menunjukkan bahwa Kinerja pegawai /bawahannya harus berhasil dalam melaksanakan tugas yang diperintah oleh Seorang Kepala Tata Usaha. Setiap kemampuan dalam kepemimpinan harus melekat erat pada diri seseorang pimpinan, apapun tanggung jawab harus dilaksanakannya. Karena tanpa adanya kemampuan memimpin terlebih dalam mengelola sumber daya manusia, tidak mungkin seorang pemimpin berhasil dengan baik dalam melaksanakan tanggungjawabnya kepada bawahannya.

Selain itu Tata Usaha (TU) harus memaami dan menyadari bahwa tantangan terpenting yang harus dihadapi adalah bagaimana menerapkan aspek dalam situasi tertentu dengan tepat untuk mencapai hasil yang optimum berupa mutu sumber daya manusia yang memuaskan. Sikap perilaku seorang Tata Usaha (TU) sangat besar pengaruhnya terhadap sebuah instansi yang dipimpinya, hal ini dapat berpengaruh terhadap Kinerja bawahannya. Setiap Tata Usaha (TU) memiliki target dan rancangan berbeda-beda dalam memberi aturan pada bawahannya, hal ini diartikan oleh bawahannya sebagai gaya kepemimpinan dalam sebuah instansi.

Gaya kepemimpinan merupakan suatu cara pimpinan untuk mempengaruhi bawahannya yang dinyatakan dalam bentuk pola tingkah laku atau keperibadian. Seorang pemimpin harus memiliki suatu program dan berperilaku secara bersama-sama dengan bawahannya untuk menggunakan cara atau gaya kepemimpinan tertentu, sehingga kepemimpinan mempunyai peranan yang sangat penting sebagai kekuatan dinamika yang mendorong, memotivasi, dan mengkoordinasikan bawahannya dalam mencapai tujuan.

Salah satu sasaran yang terpenting dalam manajemen Sumber Daya Manusia dalam sebuah instansi yaitu terciptanya kepuasan kerja dalam setiap pegawai yang bersangkutan lebih lanjut akan meningkatkan prestasi kinerja. Tata Usaha (TU) perlu melakukan penilaian terhadap pekerjaan bawahannya agar mengetahui kemampuan kinerja bawahannya, apakah sesuai dengan standar kinerja instansi atau tidak. Dengan mengetahui kinerja instansi tersebut maka akan lebih mudah untuk mengetahui seberapa efektif dan berhasilnya pengembangan kerjanya. Selain itu kinerja dapat diartikan sebagai ukuran keberhasilan dari karyawan. Kinerja konsepsi sebagai perilaku seseorang dalam menerapkan sasaran kerja, Pencapaian target sasaran kerja, cara kerja dan sikap pribadi seseorang. Terciptanya suatu tujuan yang baik dalam suatu instansi itu bisa terjadi dengan perilaku karyawan dalam melaksanakan kinerja yang baik. Seorang bawahan yang melaksanakan tugasnya dengan baik bisa mencapai tujuan yang dapat mewujudkan tujuan sebuah instansi dengan baik.

Untuk memenuhi kinerja yang tinggi dan baik, seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya harus memiliki keahlian sesuai dengan pekerjaan

yang itekuninya. Namun kadang Tata Usaha (TU) kerap sekali memberikan tugas bawahannya tidak sesuai dengan keahlian bawahannya, sehingga hal tersebut akan berdampak pada kinerja kepegawai yang kurang memuaskan/baik. Namun hal ini sering terjadi karena di Fakultas Kedokteran Universitas Mataram masih kekurangan karyawan dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat dan mahasiswa. Hal ini bisa menyebabkan karyawan merasa terbebani dan membuat pekerjaan jadi terbengkalai. Ketidak mampuan kariawan melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab, mereka bukan disebabkan karena karyawan tersebut tidak mampu menyelesaikan tugasnya, namun karena karyawan tersebut banyak melaksanakan tugas yang tidak sesuai dengan kualifikasi ketrampilannya.

Hal ini terjadi karena bawahan mengejar target untuk mendapatkan kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas, sehingga mereka bisa melakukan pelayanan yang melebihi dari tugas pokok mereka agar bisa mencapai target dalam kinerjanya untuk mendapatkan token/penghasilan tambahan setiap bulannya. Hal ini dilakukan dengan cara Tata Usaha (TU) sebagai pimpinan di Fakultas kedokteran memberikan surat Tugas kepada karyawan untuk merangkap pekerjaan mereka di luar tugas pokok sebagai tanggung jawab karyawan tersebut. Dengan cara terbitkannya surat tugas oleh Tata Usaha (TU) maka karyawan bisa melaksanakan tugas sesuai isi Surat tugas yang di terbitkan oleh pimpinan atau Tata Usaha Fakultas Kedokteran Universitas Mataram. Dengan terbitkannya surat tugas tersebut, maka karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan lebih baik lagi sehingga pelayanan ifakultas kedokteran Universitas Mataram berjalan dengan lancar dan aman terkenal.

Dari uraian diatas, mengingat pentingnya dalam meningkatkan pelayanan dalam sebuah instansi penulis ingin meneliti tentang kualitas Pelayanan yang ada di Fakultas Kedokteran Universitas Mataram, bagaimana meningkatkan kualitas dalam melayani . Oleh karena itu penulis ingin membuat judul : **Pelayanan Tata Usaha (TU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Mataram Tahun 2020.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang Masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimanakah kualitas pelayanan tata usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Mataram?

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk menghindari pembahasan lebih luas dan agar penelitian dapat dilakukan dengan lebih mendalam, maka tidak semua peneliti akan dijalankan. Masalah yang akan diteliti berkaitan dengan Kepemimpinan Tata Usaha (TU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Mataram Tahun 2020. Pelayanan yang dimaksud adalah :

1. Pelayanan yang diterapkan di Fakultas Kedokteran Universitas Mataram
2. Trik Kepemimpinan Tata Usaha (TU) Pada bawahannya.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk Kepemimpinan Tata Usaha (TU) dalam Menerapkan Pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Mataram Tahun 2020.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Dalam Penelitian ini terdapat beberapa manfaat yang diperoleh oleh beberapa pihak diantaranya adalah :

1. Bagi Penulis, Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan, dan Peneliti berharap dapat memberikan informasi dan masukan kepada pihak yang melakukan penelitian.
2. Bagi Universitas Muhammadiyah Mataram, Peneliti ini diharapkan dapat dijadikan baar Referinsi bagi peneliti yang lain yang melakukan penelitian Sejenis dan digunakan sebagai bahan Perbandingan.
3. Bagi Intansi Fakultas Kedokteran, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Instansi Fakultas Kedokteran Universitas Mataram hususnya Tata Usaha (TU) dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1.Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pelayanan Publik**

###### **a. Pengertian**

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Selanjutnya A.S. Moenir A (2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi

pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- 2) Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- 3) Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- 4) Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian publik menurut Inu Kencana Syafi'ie, dkk (1999:18) yaitu :  
“Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki”. Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (1995:7) menyatakan bahwa : “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta

dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Pelayanan Publik selalu ikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu menurut Reny Tri Jayanti ( FAKTUAL NEWS) Pelayanan Merupakan sesuatu yang sangat penting, karena selalu berhubungan dengan banyak orang yang memiliki kepentingan an tujuan. Karena itu istitusi pelayanan apat di lakukan oleh institusi pemerintah maupun non pemerintah. Keputusan Menteri Aparatur Negara No 63 tahun 2004 mengatakan “Hakikat pelayanan Publik adalah Pemberian Pelayanan Prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat” karena itu instansi Publik berkewajiban memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.

Pelayanan Publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan Publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi bahkan menghilangkan kesenjanganperan antar organisasi pusat dengan organisasi yang ada dilapangan.

Setiap organisasi pastilah mempunyai kualitas pelayanan yang bermuara pada prinsip pelayanan Prima.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan bagi setiap lini, organisasi pemerintahan di Indonesia, Pemerintah melalui Menteri Negara pendayagunaan aparatur negara telah mengeluarkan sesuatu kebijakan No. 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum yang perlu dipeomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat berdasarkan prinsip sebagai berikut :

- 1) Keseerhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tatacara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancer, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- 2) Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tatacara pelayanan, rincian biaya, atau tarif pelayanan dan tatacara pembayaran dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- 3) Keamanan dalam arti adanya proses dan prosedur hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat
- 4) Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tatacara pelayanan, persyaratan unit kerja pejabat penanggung Jawab Tata Usaha (TU) pemberi pelayanan , waktu penyelesaian, rincian biaya atau tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka

agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

- 5) Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

### **2.1.2 Kualitas Pelayanan**

Pengertian kualitas Pelayanan Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku. Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (2002: 101).

Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen- elemen kualitas yaitu :

- 1) Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- 2) Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- 3) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

Menurut *Wyckcof* dan *Lovelock* dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2000 : 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (1995:204) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip- prinsip layanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (1995:205) antara lain :

- 1) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- 2) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- 3) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur

- 4) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu- waktu dapat dirubah apabila perlu.
- 5) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- 6) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen
- 7) Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik.

Menurut Parasuraman dkk ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu :

- 1) Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang unik, perhatian individu, memahami kebutuhan para pelanggan (Fandy Tjiptono, 2001:70).

#### **b. Inti Pelayanan**

Inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh instansi pemerintahan yaitu belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap masyarakat yang datang untuk memerlukan pelayanan. Berkomunikasi yang baik merupakan ketrampilan yang harus dimiliki pegawai alam instansi pemerintahan, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai. Mengapa demikian? Menurut (Reni Tri Jayanti factual news) karena setiap pegawai akan berusaha Memahami, Melayani dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari. Sehingga hal tersebut akan membantu untuk meningkatkan pelayanan public yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Melayani masyarakat dengan baik yaitu merupakan tanggung jawab bagi semua instansi pemerintah. Dengan demikian maka setiap pegawai dalam instansi Pemerintah harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan ketrampilan untuk melayani, termasuk pula ia lainnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai dalam instansi pemerintah tersebut adalah seorang profesional dibidang manajemen publik.

## **2.2 Kepemimpinan**

### **2.2.1 Pengertian Kepemimpinan**

Kepemimpinan adalah kunci dalam suksesnya suatu organisasi dan manajemen kepemimpinan adalah usaha memimpin yang mengarahkan kerja para anggota organisasi kepemimpinan yang baik, diyakini mampu mengikat dan mengharmonisasi serta mendorong sumber daya organisasi. Konsep kepemimpinan tentu saja mengkaitkan aspek individual seorang pemimpin dengan konteks situasi dimana pemimpin tersebut menerapkan kepemimpinan. Kepemimpinan akan memiliki dampak luas, bukan hanya bagi dirinya sendiri melainkan juga bagi seluruh Pegawai. Kepemimpinan adalah sifat penerapan pengaruh seseorang anggota kelompok atau organisasi terhadap anggota lainnya guna mendorong kelompok atau organisasi tersebut untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Kartono (2003:38) menyatakan bahwa pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan (khususnya kecakapan dan kelebihan disuatu bidang), sehingga ia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu, demi pencapaian satu atau beberapa tujuan. Demikian juga Manullang (2004:147) mengatakan bahwa, motifasi adalah daya perangsang atau daya pendorong, yang merangsang, mendorong pegawai untuk mau bekerja sama, dengan segiat-segiatnya berbeda antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya.

Selanjutnya Terry dalam Mintorogo (2001:12) memberikan perumusan, kepemimpinan adalah hubungan dimana satu orang yakni pemimpin mempengaruhi pihak lain untuk bekerja sama secara sukarela dalam usaha mengerjakan tugas-tugas yang berhubungan untuk mencapai hal yang diinginkan oleh pemimpin tersebut. Perumusan George R. Terry dalam Mintorogo (2001:12) memberi arti Kepemimpinan adalah sebuah kemampuan yang terdapat di dalam diri seseorang untuk bisa memengaruhi orang lain atau memandu pihak tertentu untuk mencapai tujuan.

Sementara itu ada beberapa definisi kepemimpinan dapat dikemukakan disini menurut pendapat para ahli. Benis mengartikan kepemimpinan sebagai proses dengan mana seorang agen menyebabkan bawahan bertingkah laku menurut satu cara tertentu. Adapun Ordway Tead menerjemahkan kepemimpinan sebagai kegiatan mempengaruhi orang-orang agar mereka mau bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan, Selanjutnya arti kepemimpinan menurut George R. Terry adalah kegiatan mempengaruhi orang-orang agar mereka suka berusaha mencapai tujuan-tujuan kelompok. Sedangkan Howard H. Hoyt mengartikan kepemimpinan sebagai seni untuk mempengaruhi tingkah laku manusia, kemampuan untuk membimbing orang.

Dari beberapa definisi tersebut, bahwa pada kepemimpinan itu terdapat unsur-unsur :

- 1) Kemampuan mempengaruhi orang lain, bawahan atau kelompok

- 2) Kemampuan mengarahkan tingkah laku bawahan atau orang lain untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok

### **2.2.2 Kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan**

Mengapa pelayanan publik sangat penting dan menjadi barometer utama mengukur keberhasilan seorang pemimpin di dalam menggerakkan dan mengarahkan semua potensi yang ada di dalam organisasi yang dipimpinnya. Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah yang secara langsung diwakili oleh gaya atau perilaku kepemimpinan publik yang wajib memberikan layanan publik dengan warganya.

## **2.3 Tata Usaha**

### **2.3.1 Tata Usaha**

Membantu Ketua dan wakil ketua dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi dan mengawasi bawahannya dalam melaksanakan pelayanan public dalam sebuah instansi pemerintah.

### **2.3.2 Tugas Tata Usaha**

- 1) Mengkoordinasi tugas yang diberikan oleh Pimpinan
- 2) Memonitor Pekerjaan Staf Administrasi dan tenaga harian
- 3) Mengelola dan mempertanggungjawabkan Pengeluaran Rumah Tangga
- 4) Membuat konsep Surat dinas dan mengetik konsep surat pimpinan

- 5) Mengelola surat-surat yang masuk dan keluar
- 6) Memonitor dan merekap Penelitian yang dilakukan Staf Akademik (mencakup Penelitian Pusat, Fakultas
- 7) Membantu secara administratif an keuangan pelaksanaan penelitian Lintas Unit
- 8) Membantu proses penyelenggaraan seminar
- 9) Menghairs rapat-rapat hususnya yang berkaitan engan masalah aministrasi
- 10) Mempersiapkan rapat pimpinan engan tamu
- 11) Menginventarisasi semua perlengkapan yang ada
- 12) Menyusun Anggaran tahunan
- 13) Mengatur jadwal rapat pimpinan
- 14) Menyusun notulen rapat pimpinan.

### **2.3.3 Tanggungjawab Tata Usaha (TU)**

Seorang yang mempunyai jabatan sebagai Kepala Tata Usaha (KTU) bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas ad43) bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas administrasi sesuai deng rencana yang telah ditetapkan oleh pimpinan dan bertanggungjawab atas Penggunaan, Pemeliharaan, perlengkapan yang ada di sebuah instansi.

### **2.3.4 Wewenang Tata Usaha (TU)**

- 1) Membina staf Aministrasi, melalui pengarahan dan peringatan lisan maupun tulisan

- 2) Mengusulkan Rotasi/Mutasi.Promosi kenaikan golongan /Sekala gaji staf tenaga aministrasi
- 3) Menggunakan Sarana dan prasarana kerja untuk kelancaran plaksanaan tugas

#### **Persyaratan Jabatan**

- 1) Mempunyai loyalitas Aministrasi yang tinggi
- 2) Mempunyai pengalaman pemimpin dan kemampuan dalam pengelolaan bidang tugasnya
- 3) Berpeniikan sekurang-kurangnya SLTA sesuai bidang pekerjaannya
- 4) Telah menuuki Golongan Pengatur Muda (II/a) paling lama 2 tahun
- 5) Masa Kerja minimal 2 tahun sebagai tenaga tetap Purnawaktu
- 6) Berseia dan mampu melaksanakan tugas menurut prinsip dan peoman yang itentukan
- 7) Dapat Bekerjasama
- 8) Memiliki penilaian baik dalam PK2 minimal 2 tahun

#### **2.4 Kualitas**

Kualitas merupakan salah satu indicator penting bagi instansi /prusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan tenga kerja. Kualitas diidentifikasikan sebagai totalitas dari karaktristik suatu prouk yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Secara umum pengertian kualitas yaitu tingkat baik atau buruknya , mutu, taraf atau derajat sesuatu kualitas juga dapat diartikan

sebagai usaha memenuhi atau melebihi harapan manusia. Kesimpulan kualitas menurut para ahli :

1) Joseph M Juran

Menurut Joseph Juran kualitas yaitu kesesuaian untuk penggunaan (fitness for use) dengan kata lain, suatu produk (barang atau Jasa) harganya sesuai dengan apa yang dibutuhkan atau diharapkan oleh penggunaannya.

2) Philip B. Crosby

Menurut Philip B. Crosby kualitas artikan kesesuaian dengan persyaratan atau standar yang telah ditentukan. Dengan kata lain suatu produk dianggap berkualitas jika spesifikasinya sesuai dengan standar atau kualitas yang telah ditentukan

3) Ruky (2003:57)

Menurut Ruky (2003:57) kualitas sumber daya manusia yaitu tingkat pengetahuan, kemampuan dan kemauan yang dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia, tingkat itu dibandingkan dengan tingkat yang dibutuhkan dari waktu ke waktu oleh organisasi yang memiliki sumberdaya manusia tersebut.

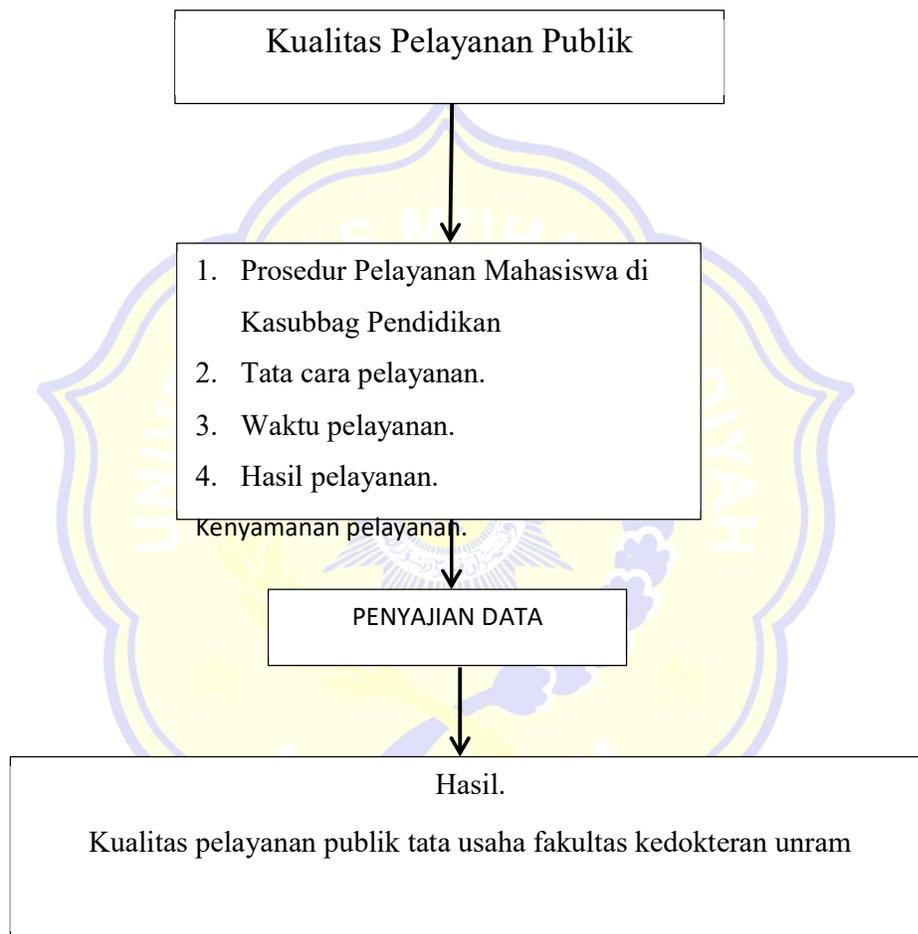
Kemampuan Pegawai sebagai sumberdaya manusia dalam suatu organisasi sangat penting arti dan keberadaanya untuk meningkatkan produktivitas kerja di lingkungan organisasi. Manusia merupakan salah satu unsur terpenting yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu instansi mencapai tujuan dan mengembangkannya seperti menurut Sumarjan dalam

Sedarmayani (2000:21) bahwa manusia seutuhnya yang berkualitas adalah manusia – manusia yang mempunyai ciri sebagai berikut :

- 1) Mempunyai kepercayaan atas dirinya atas dirinya sendiri, tidak boleh rendah diri yang menimbulkan sikap pasrah atau menyerah pada nasib, sehingga ia menjadi pasif.
- 2) Mempunyai keinginan yang kuat untuk memperbaiki nasibnya
- 3) Mempunyai watak yang dinamis.



## 2.5 Kerangka Pikir



## 2.6 Definisi Operasional

Pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (1995:205) antara lain :

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya

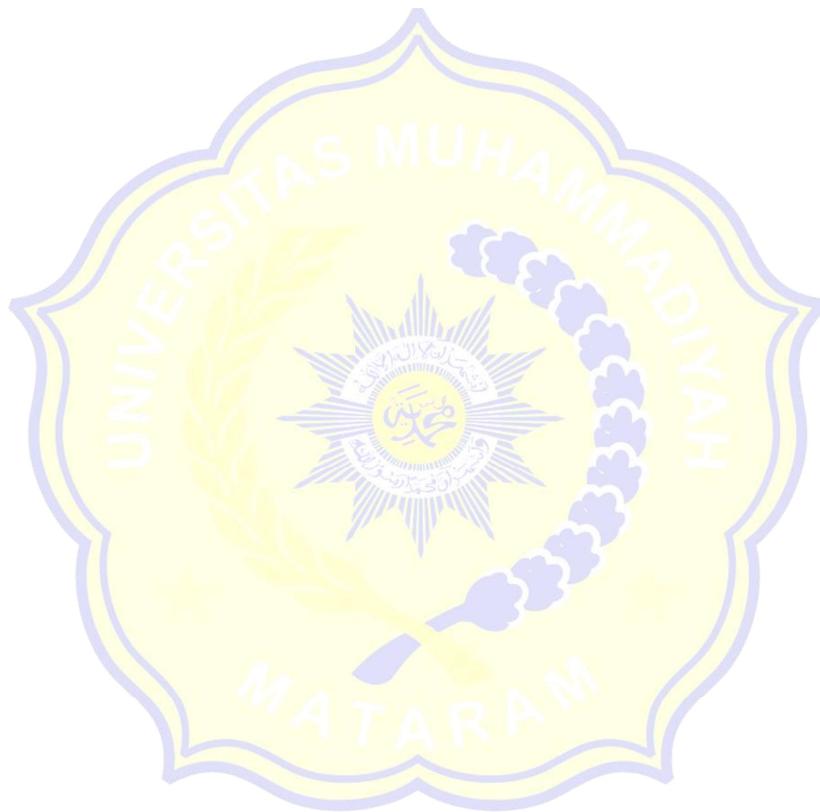
## 2.7 Definisi Konseptual

### 1) Joseph M Juran

Menurut Josep Juran kualitas yaitu kesesuaian untuk penggunaan (fitness for use) dengan kata lain, suatu prouk (barang atau Jas) henaknya sesuai engan apa yang ibutuhkan atau iharapkan oleh penggunanya.

### 2) Philip B. Crosby

Menurut Philip B. Crosby kualitas artikan kesesuaian dengan persyaratan atau standar yang telah ditentukan. Dengan kata lain suatu produk dianggap berkualitas jika spesifikasinya sesuai dengan standar atau kualitas yang telah ditentukan.



## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Metodologi Yang Digunakan**

Metode adalah merupakan cara yang dilakukan dalam mencapai suatu tujuan, dengan demikian metode adalah suatu cara untuk memperoleh apa yang diinginkan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini saya menggunakan metode Penelitian kualitatif Deskriptif. Yang dimaksud dengan metode kualitatif yaitu menggambarkan kondisi apa adanya, tanpa memberi perlakuan atau manipulasi pada variabel yang diteliti, jenis penelitian ini yaitu metode penelitian yang mendeskripsikan suatu kejadian atau peristiwa kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Dengan kata lain, penelitian kualitatif deskriptif mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat Penelitian (Hatta, 1996)

Berdasarkan pendapat di atas maka, untuk memperoleh data dapat digunakan suatu pendekatan untuk mendapatkan dalam melakukan penyidikan. Metode kualitatif Deskriptif ini digunakan setelah peneliti memperhitungkan kesesuaiannya dengan hasil data yang diapkannya, karena pengertian metode perlu dijelaskan lebih jelas isetiap kejadian.

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan korelasional. Hal ini sesuai dengan pendapatnya (Rahmad 1993: 27) yang menyatakan pendekatan korelasional yaitu pendekatan yang digunakan untuk meneliti hubungan antara variabel-variabel, peneliti akan memulai metode ini apabila peneliti sudah mencoba meneliti hubungan antara variabel-variabel

kepemimpinan Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Mataram

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Kedokteran Universitas Mataram, Jalan Pendidikan Nomor 37 Mataram dengan Urutan sebagai berikut : Kasubbag Pendidikan, Kasubbag Kepegawaian, dan Kasubbag Umum dan perlengkapan.

Adapun pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan diantara adalah tempat bekerja dan magang peneliti bertempat di Fakultas Kedokteran Universitas Mataram, hal ini bisa memudahkan dalam mendapatkan informasi, Data Biaya, Tenaga dan waktu dalam melaksanakan penelitian.

### **3.3 Informan Peneliti**

Informan penelitian dipilih secara *purposive Sampling*. Informan peneliti didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi selengkap-lengkap yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian yaitu kepala seksi pelayanan umum sebagai informan kunci (*key infirman*) yang secara langsung melakukan kegiatan dipelayanan Agenda surat dan mempunyai pengetahuan tentang bidang Pelayanan, sedangkan informan pendukungnya yaitu kasubbag Pendidikan yang melayani bagian kemahasiswaan.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data.

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, peneliti ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun tekniknya yaitu :

#### a. Observasi

Teknik pengumpulan atau dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung Proses pelayanan publik bidang surat-menyurat di subbagian Umum dan perlengkapan, dalam observasi langsung pengumpul data dan pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan ditempat berlangsungnya peristiwa, sehingga peneliti berada bersama obyek yang sedang diteliti atau dinikmati. Kisi-kisinya sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Kisi-kisi Observasi**

Variabel Penelitian	Dimensi-dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan Surat Menyurat	1. Bukti langsung	1. Tertatanya tempat pelayanan surat menyurat di ruang Tata Usaha Fakultas Kedokteran Unram 2. Tersedianya buku agenda keluar masuk 3. Tersedianya secener untuk

	<p>2. Keandalan <i>(Reliability)</i></p>	<p>menyecen surat keluar masuk yang dibutuhkan Maasiswa</p> <p>1. Kecepatan pegawai dalam menemukan Arsip akaemik</p>
--	--	---

b. Wawancara/ Angket

Angket adalah suatu bentuk pertanyaan yang dapat diberikan kepada siapasaja yang arus dijawab(adi 1984;136) adapun yang perlu diangket adalah tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Fakultas kedokteran Universitas Mataram.

Metode yang digunakan peneliti dalam wawancara adalah terseruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah itetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan ilakukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakan wawancara dalam penelitian ini adalah untuk mengecek dan melengkapi ulang data hasil observasi di Fakultas Kedokteran Unram.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangkan langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapahal yang berubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian Tanya jawab

dengan yang bersangkutan yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di Fakultas keokteran Universitas Mataram.

**Tabel 3. 2**  
**Kisi –kisi wawancara Pelayanan Publik**  
**Di Fakultas Kedokteran Universitas Mataram**

Variable Penelitian	Indikator	Aspek
Kualitas Pelayanan Publik	1. Kesenangan, 2. Kejelasan dan kepastian, 3. 4. Keamanan dalam 5. Keterbukaan, 6. Ketepatan waktu,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosedur pelayanan.</li> <li>• Tata Cara pelayanan.</li> <li>• Durasi waktu penyelesaian pelayanan</li> <li>• Hasil pelayanan</li> <li>• Kenyamanan costumer</li> <li>• Regulasi pelayanan, syarat-</li> <li>• Syarat pelayanan. Biaya dan lainnya.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan harus selesai dalam Waktu yang di tentukan.</li> </ul>
--	--	---

c. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara mengumpulkan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap, sah. Dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia didalam catatan Dokumen. Dokumen ini diambil guna mendapatkan foto dan catatan lapangan seperti peraturan perundang-undang yang berkaitan dengan pelayanan public dalam bidang administrasi di Fakultas kedokteran Universitas Mataram.

Menurut pendapat Ida Bagus Netra yang dimaksud dengan dokumentar adalah suatu cara memperoleh data yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan segala macam dokumen serta mengadakan pencatatan yang

sistematis. Adapun yang perlu dicatat melalui dokumen adalah tentang pegawai Fakultas yang melaksanakan aktifitas pelayanan di instansi Pemerintahan Unram.

### **3.5 Sumber Data**

Ditinjau dari sudut penelitian yang dilakukan maka jenis dan sumber data terdiri dari :

- a. Data Primer yaitu sumber yang memberikan data langsung dari sumber pertama
- b. Data Sekunder yaitu sumber yang mengutip dari sumber lain.

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber primer adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data melalui Angket, sedangkan sumber sekunder yaitu buku, Dokumen pencatatan atau sesuatu yang relevan data penelitian ini.

### **3.6 Identifikasi dan Definisi Oprasional Variabel**

Variabel adalah “obyek Penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian atau Penelitian (Arikonto 1992 :93). Dalam penelitian ini variabel yang dimaksud ada dua yaitu : Variabel Independen atau Variabel yang memberikan pengaruh terhadap Variabeli terpengaruh adalah system pembelajaran konstektual. Artinya apakah tinggi rendahnya sekor pada sisitem pelayanan.