

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan sebuah organisasi pelayanan kesehatan yang sangat penting bagi masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu contoh bisnis penyedia jasa kesehatan bagi masyarakat, untuk itu keberadaannya sangatlah penting. Pertumbuhan rumah sakit akhir-akhir ini semakin pesat yang kemudian membuat persaingan diantara rumah sakit semakin ketat. Ada enam sumber daya utama dalam manajemen yang memengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya yaitu modal, sumber daya manusia, mesin, bahan, metode, dan uang. Salah satu sumber daya yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan penggunaan sumber daya lain adalah sumber daya manusia. Dalam hal ini rumah sakit sangat bergantung dengan kemampuan dan keahlian staf-stafnya baik itu staf kesehatan maupun staf non kesehatan. Perusahaan harus mampu mengelola karyawannya dengan baik sehingga mereka dapat bekerja secara optimal dan merasa senang.

Salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan menunjang adalah rumah sakit. Perkembangan Rumah Sakit saat ini mengalami transformasi besar, Rumah Sakit sedang berada dalam suasana global dan kompetitif, termasuk bersaing dengan pelayanan-pelayanan alternatif. Pada keadaan demikian sebaiknya Rumah Sakit dikelola dengan dasar konsep manajemen yang mempunyai etika, tanpa konsep manajemen yang jelas Rumah Sakit di Indonesia akan berjalan lambat (Trisnantoro, 2009). Pelayanan kesehatan disebuah Rumah Sakit memiliki peranan penting dalam mencapai keberhasilan. Salah satu faktor yang mendukung adalah tenaga kesehatan yang harus tersedia selama 24 jam merawat pasien adalah tenaga keperawatan sehingga mutu keperawatan menjadi cermin mutu pelayanan Rumah Sakit.

Perawat adalah seseorang yang memberikan pelayanan pembinaan kesehatan yang diarahkan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta membantu orang mengatasi dengan cara seunik mungkin, masalah kehidupan sehari-hari, penyakit dan cedera, cacat maupun kematian, pelayanan keperawatan diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan serta kurangnya kemajuan menuju kepada kemampuan melaksanakan sehari-hari Menurut (Wolf, dkk, 1999). Keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena itu tujuan pelayanan perawatan merupakan salah satu bagian dari tujuan utama rumah sakit. Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas bagi pasien (Potter & Perry; 2005). Oleh karena itu, rumah sakit haruslah memiliki perawat yang berkinerja baik yang akan menunjang kinerja rumah sakit sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan atau pasien (Swansburg; 2000 dalam Suroso; 2011).

Rumah Sakit Umum Daerah dr. A. Dadi Tjokrodipo (disingkat RSUDADT) adalah rumah sakit bertipe C yang tepatnya berada di Jalan Basuki Rahmat No.73, Kelurahan Gulak Galik, Kecamatan Teluk Betung utara. RSUD merupakan SKPD Pemerintahan Kota Bandar Lampung yang bertipe Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). RSUD Dr.A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung sebagai rumah sakit rujukan dari 28 Puskesmas induk dan 56 Puskesmas Pembantu di Wilayah Kota Bandar Lampung. RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo memiliki visi “Menjadi Rumah Sakit yang profesional, Bermutu, Nyaman dan Mandiri. Dimisi mereka adalah “Pelayanan kesehatan, bermutu, terjangkau, dan terjangkau dengan berorientasi pada kepuasan pasien”. RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo senantiasa berusaha melayani pasien dengan ramah serta sepenuh hati sehingga menjadikan pasien nyaman dan puas setelah menggunakan jasa kesehatan pada rumah sakit tersebut.

Adanya beberapa ruangan perawat dalam pelayanan pasien dibagian IGD (*Instalansi Gawat Darurat*) yang memiliki 10 tenaga keperawatan didalam khusus penanganan pertama yang melayani di rumah sakit tersebut dan masing masing

ruangan didalam Instalansi Gawat Darurat memiliki 14 perawat yang sesuai dibidangnya dalam pelayanan. Seperti yang ditunjukkan pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Data Jumlah Tenaga Keperawat Rumah Sakit Umum Daerah
Dr.A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.

No	Divisi di IGD		Tenaga Keperawatan
1	IGD	Instalansi Gawat Darurat	10
2	E1	Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Menular	14
3	E2	Ruang Rawat Inap Anak	14
4	E3	Ruang Rawat Inap Bedah	14
5	E4	Ruang Rawat Inap Penyakit Tidak Menular	14
6	VK	Kebidanan	14
Jumlah perawat			80

Sumber: Data Perawat dibidang IGD RSUD Dr. A. Dadi Djokrodipo Bandar Lampung 2017

Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. (Mangkunegara; 2011:67). Kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang karyawan yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam sebuah perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan. Dalam setiap organisasi, manusia merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam menghidupkan organisasi tersebut. Hal ini harus didukung dengan kinerja yang baik pula karena tanpa kinerja yang baik, organisasi tidak akan mencapai tujuannya.

Banyak ditemukan dan dijumpai masyarakat yang mengeluhkan pelayanan di rumah sakit salah satunya pada RSUD A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung

terkait hal seperti ini. Rumah sakit sebagai tempat memperoleh perawatan dan pengobatan yang diandalkan di masa sekarang ini masih terus diperhadapkan pada masalah klasik yang seakan tak berujung. Menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut karena perawat yang menjadi salah satu dari inti rumah sakit adanya ketidakdisiplinan dalam melakukan pelayanan. Selain masalah pelayanan yang sering mendapat keluhan indisipliner tenaga kesehatan termasuk dokter mewarnai dan melengkapi buramnya pengelolaan rumah sakit di daerah ini. Belum lagi perilaku tenaga kesehatan (perawat) yang sering dikeluhkan karena kurang ramah dan sering berlebihan menyikapi pasien yang 'rewel' atau keluarga pasien yang banyak tanya karena tertekan dari kinerja yang dilakukan. Belum lagi obat-obatan yang terlalu mahal. Kesehatan memang mahal, tetapi rumah sakit khususnya milik negara dibiayai melalui APBN atau APBD sehingga segala keperluan di dalamnya tentu telah dianggarkan melalui APBN atau APBD. Maka, menjadi wajar dengan sekelumit persoalan yang ada di rumah sakit daerah ini pelayanan kesehatan terhadap warga yang membutuhkan pun menjadi bermasalah.

Kinerja yang terjadi pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. A. Dadi Tjokrodipo tersebut kurang baik dikarenakan kurang tanggap terhadap keluhan pasien dan keluarganya, kurangnya kesabaran tenaga medis pada pasien, dan kurangnya keterampilan medis dalam menangani pasien serta ketepatan waktu yang kurang disiplin dalam penanganan pelayanan di rumah sakit tersebut pada tenaga keperawatan berlangsung serta tingkat kepedulian yang rendah pada pelayanan dan dilihat dari standar penilaian kinerja dan hasil penilaian kinerja karyawan.

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Gibson, (2008:123-124) adalah faktor dari variabel individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis. Faktor yang mempengaruhi kinerja yang kedua adalah faktor dari variabel psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stres kerja. Sedangkan faktor yang ketiga yang mempengaruhi kinerja adalah faktor organisasi yang terdiri dari

kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi, dan karir.

Hal ini tercatat standar praktik keperawatan dijabarkan oleh PPNI mencakup 5 tahapan dalam proses asuhan keperawatan meliputi: pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, implementasi dan evaluasi. Standar praktik keperawatan yang terdiri dari 5 standar ini sesuai dengan standar yang dikeluarkan oleh *American Nursing Association (ANA)* dan *Department of Texas State Health Services (DSHS)* (ANA, Cook dan Sportsman dalam Rudianti; 2011). Dengan disusunnya Pedoman Teknis Penilaian Kinerja Direktur Utama Rumah Sakit dan Kepala Balai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI, diharapkan dapat menjadi acuan pelaksanaan pengukuran dan penilaian kinerja bagi pengelola Rumah Sakit maupun Balai.

Tabel 1.2

Standar Hasil Penilaian Kinerja Tenaga Keperawatan
di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung

Mutu Penilaian		Presentase
A.	(Sangat Baik)	(81,26 %) – (100,00%)
B.	(Baik)	(62,51%) – (81,25%)
C.	(Kurang Baik)	(43,76%) – (62,50%)
D.	(Tidak Baik)	(25,00%) – (43,75%)

Sumber : Bagian Keperawatan RSUD Dr.A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung

Adapun hasil penilaian kinerja yang ditentukan berdasarkan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.

Tabel 1.3
Hasil Penilaian Kinerja Tenaga Keperawatan
di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.

No	Unsur Penilaian	Hasil								
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Total	Presentase
1	Ketepatan Waktu	58,08%	60,08%	61,08%	62,21%	60,65%	64,03%	58,08%	426,21%	60,887143
2	Ramah dan Empati	60,03%	61,18%	52,50%	71,02%	63,13%	61,22%	60,03%	430,20%	61,457143
3	Keterampilan Profesi	62,14%	60,05%	60,07%	60,25%	71,04%	63,43%	62,14%	437,05%	62,435714
4	Kepedulian	60,00%	59,16%	68,26%	62,68%	62,18%	70,62%	60,00%	443,10%	63,3
5	Jelas dalam Memberikan Informasi	60,13%	60,62%	70,08%	80,42%	72,02%	71,32%	60,13%	475,61%	67,944286
Total Keseluruhan									31602,43%	
Mutu Penilaian C									63,204857%	

Sumber : Bagian Penilaian Kinerja Tenaga Keperawatan RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung 2017

Dari hasil penilaian tenaga kerja keperawatan di RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo selama 7 bulan terakhir dengan 5 macam unsur penilaian kinerja keperawatan rumah sakit tersebut pada setiap bulannya mencapai hasil akhir mutu penilaian C dengan rata-rata (63,51%)-(81,25%) didalam kinerja perawat pada pekerjaan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Ada permasalahan yang berkaitan dengan perawat maupun penggunaan layanan non rawat inap di rumah sakit. Ketika pra riset karena ditemukan ketidakpuasan oleh pasien antara lain terkait dengan perilaku tenaga medis maupun non medis dalam melayani pasien masih lambat, sikap yang kurang ramah, kurang tanggap terhadap keluhan pasien dan keluarganya, kurangnya kesabaran tenaga medis pada pasien, dan kurangnya keterampilan medis dalam menangani pasien serta

ketepatan waktu yang kurang disiplin dalam penanganan pelayanan di rumah sakit tersebut pada tenaga keperawatan berlangsung.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah beban kerja. Menurut Menpan (dalam Dhania; 2010) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Gopher & Doncin (1986) mengartikan beban kerja sebagai suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memproses informasi. Saat menghadapi suatu tugas, individu diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada suatu tingkat tertentu.

Beban kerja yang terjadi pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. A. Dadi Tjokrodipo tersebut banyaknya pasien dan keluarga pasien yang mengeluh sehingga dampaknya membuat perawat terbebani didalam melaksanakan pelayanan serta fasilitas lingkungan yang kurang memadai seperti ac yang mati di berbagai ruangan yang menyebabkan ruangan tersebut menjadi panas, lembab serta adanya ketidaknyamanan ruangan sehingga memberikan dampak beban kerja yang bekerja di rumah sakit daerah tersebut.

Perusahaan pelayanan kesehatan di Daerah Istimewa Bandar Lampung yang sekarang sangat diminati adalah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. Rumah sakit tersebut sangat bergantung pada peran perawatnya untuk terwujudnya pelayanan yang memuaskan untuk pasien. Perawat secara langsung berinteraksi dengan pasien rumah sakit. Pelayanan perawat yang baik seperti perlakuan yang sopan, ramah, perhatian serta sabar merupakan faktor utama dalam mewujudkan kepuasan pelanggan atau dalam hal ini pasien. Pelayanan yang baik bisa diberikan ketika kinerja perawat baik. Salah satu yang berperan penting untuk terwujudnya pelayanan yang memuaskan adalah perawat. Berikut data jumlah pasien rawat inap RSUD Dr.A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.

Tabel 1.4
Data Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah
Dr.A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.

Bulan	IGD	E1	E2	E3	E4	Kebidanan	Total Jumlah Pasien
Januari	12	75	45	65	60	15	272
Februari	15	72	30	58	50	13	238
Maret	10	78	45	58	55	14	260
April	15	73	45	66	48	16	263
Mei	12	71	40	61	56	12	252
Juni	13	54	34	57	36	12	206
Juli	15	53	36	44	45	13	206
Total	92	476	275	409	350	95	1697

Sumber: Data Rawat Inap RSUD Dr.A Dadi Tjokrodipo bulan Januari-Juli 2017

Berdasarkan pada tabel diatas beberapa permasalahan yang ada tentang pelayanan rumah sakit terhadap beberapa pasien hal tersebut adanya data jumlah pasien rawat inap .Beberapa didalam Ruangan IGD tercatat mendapatkan lonjakan pasien yang cukup signifikan yang diindikasikan menambah beban kerja perawat menjadi berlebih yang kemudian mempengaruhi kinerja yang kurang baik terutama didalam memahami pekerjaan pada kondisi pekerjaan yang dilakukan serta semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbangya antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan cenderung akan semakin besar beban kerja yang diterima atau berlebih sehingga mereka perlu adanya pemindahan atau penambahan tenaga kerja pada masing masing yang mana ruangan tersebut adalah pelayanan pertama yaitu Instalansi Gawat Darurat.

Selain beban kerja, motivasi juga mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut (Siagian; 1997) Motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan

dengan lingkungan Menurut (Setiawan; 2013). Akan tetapi kesediaan mengarahkan usaha tersebut sangat bergantung pada kemampuan seseorang untuk memuaskan berbagai kebutuhannya. Usaha merupakan ukuran intensitas kemauan seseorang. Apabila seseorang termotivasi yang bersangkutan akan berusaha keras meningkatkan penampilan kerja (Bernard, Berebson, & A. Steiner, Illyas; 2001).

Motivasi kerja perawat di RSUD Dr. A Dadi Djokrodipo adalah pimpinan yang kurang memberikan kepercayaan dan tanggung jawabnya kepada perawat atas penyelesaian tugas-tugasnya yang diberikan dari atasan untuk target pencapaian pekerjaan karyawan tersebut. sehingga peneliti menemukan pimpinan yang mendorong seorang perawat bekerja sangat bervariasi dan berbeda kapabilitasnya satu dengan lainnya. Hal ini dapat dilihat dalam satu unit keperawatan, ada perawat yang rajin dan tekun dalam bekerja, sangat produktif dan mempunyai kemampuan tinggi dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan asuhan keperawatan. Sebaliknya ada perawat yang malas, dan kurang memiliki semangat dan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja rendah. Motivasi semakin penting karena manajer membagikan pekerjaan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, seorang manajer keperawatan harus memiliki kemampuan dan keterampilan tentang teknik-teknik motivasi untuk dapat menggerakkan perawat melaksanakan peran, fungsi, tugas dan tanggung jawabnya dalam melaksanakan asuhan keperawatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian upaya-upaya yang dilakukan manajer keperawatan akan dapat meningkatkan motivasi kerja perawat dengan indikator-indikator meningkatnya produktifitas, semangat kerja disiplin dan prestasi kerja perawat, termasuk dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

Motivasi dapat diketahui setelah perawat bekerja dan merasakan peran yang diberikan kepadanya serta peran aktif dalam mengelolanya dalam kurun waktu apakah individu merasa bahagia dan melakukan yang terbaik dari semangat

selama bekerja di perusahaan tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas penulis melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH BEBAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RSUD DR. A. DADI TJOKRODIPO BANDAR LAMPUNG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung ?
2. Bagaimana Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung ?
3. Bagaimana Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar ruang subjek dalam penelitian ini lebih terarah maka penulis memberikan ruang lingkup penelitian yaitu :

1. Ruang Lingkup Subjek

Ruang Lingkup subjek penelitian ini adalah Perawat di RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.

2. Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Beban Kerja, Motivasi Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.

3. Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah Jalan Basuki Rachmad No.73 Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung.

4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan yang di laksanakan pada bulan Maret 2018 sampai dengan Juli 2018.

5. Ruang lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Beban Kerja, Motivasi, Kinerja Perawat.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh bagi beberapa pihak dari peneliti adalah :

1. Bagi Peneliti

Peneliti ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan peneliti dalam bidang Beban Kerja, Motivasi dan Kinerja Perawat.

2. Bagi Institusi

Sebagai penambah referensi perpustakaan khususnya jurusan manajemen di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.

3. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan yang positif bagi RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo untuk diterapkan dalam mengevaluasi kinerja Perawat guna meningkatkan hasil kerja yang baik serta meningkatkan pelayanan yang lebih produktif, memiliki kualitas yang kompeten.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematis penulisan disusun dalam lima bab sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang, Perumusan Masalah, Ruang lingkup Penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan tentang “Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat di rumah sakit RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo”.

Bab II Landasan Teori

Dalam landasan teori memuat tentang teori-teori mengenai Beban Kerja, Motivasi, dan Kinerja Perawat untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sebagai dasar analisis penelitian, kerangka pikir dan hipotesis dalam penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini berisikan tentang metode yang digunakan dalam penyelesaian masalah penelitian, sumber data, metode pengumpulan data serta menjelaskan populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, teknik analisis data, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian serta yang dilakukan oleh peneliti dengan berpedoman pada teori-teori dan metode yang dikemukakan pada bab II.

Bab V Simpulan dan Saran

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang berupa penyajian singkat dari hasil penelitian yang diperoleh pada bab IV.