

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen tidak bisa disebut sebagai sebuah teori karena teori wajib berdasarkan dengan dasar-dasar konsep yang sistematis hingga dapat dikatakan memprediksi yang akan terjadi di dalam justifikasi. Sehabis lewat dekade zaman dipelajari, oleh karna itu manajemen memenuhi syarat untuk menjadi salah satu bidang ilmu pengetahuan yang secara sistematis untuk memahami bagaimana dan mengapa setiap orang mau berkerja sama.¹ Manajemen adalah aktivitas-aktivitas untuk memenuhi target-target dan tujuan utama yang telah ditentukan dan disepakati bersama dengan membuat orang-orang sebagai pelaksana. Oleh sebab itu aktivitas manajemen diutamakan untuk mengelola orang-orangnya menjadi pelaksana.²

Berdasarkan Andrew Fikun manajemen biasanya dihubungkan dengan membentuk kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, komunikasi, pengarahan, motivasi, serta pengambilan keputusan bersama yang dilakukan oleh organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan sebagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga menghasilkan suatu produk atau jasa secara efektif dan efisien. Jadi dapat disimpulkan manajemen merupakan sebuah proses yang dilaksanakan supaya suatu usaha bisa berjalan dengan baik dan tertata dengan melakukan perencanaan, pemikiran, pengarahan, dan pengaturan untuk mempergunakan semua potensi yang ada baik personal maupun material secara efektif dan efisien.³

Dunia digemparkan dengan munculnya virus yang melanda serta menyebar ke setiap sudut dunia yang begitu sangat cepat di akhir tahun 2019. Virus ini pun menyebabkan banyak korban jiwa akibat virus tersebut, virus yang ketahui dan dikenal sebagai nama Coronavirus Disease 2019 atau disingkat sebagai covid-19. Awal mula pandemi Covid-19 ini muncul di sebuah Negara cina yaitu terdapat kota wuhan sejak bulan desember 2019. Dan virus ini juga masuk ke Indonesia sejak bulan maret 2020 hingga saat ini dan terus menerus menyebar hingga ke seluruh dunia.

¹Rohiat, *Majemen Sekolah, Teori Dasar Preaktik*, (Bandung: Refika Aditama, 2009), 1.

²M Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervise Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), 7.

³Eka Prihartin, *Manajemen peserta didik*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 2.

Hal ini mendapatkan akibat yang sangat besar bagi kehidupan manusia. Sebab seluruh aspek kehidupan terkena sebab adanya pandemi covid-19 ini.⁴ Individu yang terinfeksi virus Covid-19 ini akan mengalami sebuah penyakit yang terdapat pada pernapasan ringan hingga sedang, ppenyebaran penularannya ini lebih rentan pada usia lanjut dan mereka mempunyai sebuah riwayat persoalan medis mirip kardiovaskular, diabetes, penyakit pernafasan kronis kanker akan berakibat menjadi penyakit yang lebih serius bahkan menyebabkan kematian.

Selain mengancam kesehatan, tentu saja covid-19 juga melumpukan sektor kegiatan masyarakat misalnya dalam bidang pendidikan, kesehatan maupun sosial ekonomi masyarakat yang mengakibatkan kesenjangan sosial pada masyarakat di kelas menengah ke bawah⁵. Ketika masa pandemi covid-19 ini mempunyai akibat yang serius pada sektor fasilitas pelayanan Kesehatan, ini berakibat banyaknya tenaga medis atau Kesehatan yang mengalami ketakutan, traumatic serta kelelahan saat menjalani pekerjaan pasca mengambil alih pasien yang terinfeksi covid-19.⁶

Dalam pengupayaan yang dilaksanakan dalam kelompok anggota masyarakat yang bertujuan untuk membantu mengatasi sebuah permasalahan aksesibilitas sebuah pelayanan kesehatan yaitu terdapat aktivitas layanan ambulans yang akan digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, prefentif, kuratif, maupun rehabilitatif serta dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat.⁷ Hal ini bisa digunakan sebagai sebuah sarana pendukung untuk upaya memudahkan aksesibilitas pelayanan kesehatan dan menjadi bentuk pelayanan kesehatan yang bisa dilaksanakan oleh kelompok yang berasal dari unsur non pemerintah mirip organisasi masyarakat.

⁴Hesti Maharani Dwi Rahayu, dkk., “Dampak Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) Terhadap Pengelolaan ZIS di Masjid Agung Samarinda”. *Borneo Islamic Finance And Economics Journal*, Vol, 1 No.2. Desember 2021, 68.

⁵Khasanah, D. R. A. U., Pramudibyanto, H., & Widuroyeki. ”B Pendidikan Dalam Masa Pandemi Covid-19”. *Jurnal Sinestesia*, 2020, 41–48.

⁶Rosyanti, L., & Hadi, I. “Dampak Psikologis dalam Memberikan Perawatan dan Layanan Kesehatan Pasien COVID-19 pada Tenaga Profesional Kesehatan”. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 2020, 107–130.

⁷ Mujaddid, F., & Adi Nugroho, P. T. *Pengaruh Pengetahuan, Reputasi, Lingkungan, Dan Religiusitas Terhadap Minat Pelajar Sekolah Menengah Kejuruan Prodi Perbankan Syariah Dalam Menabung Di Bank Syariah*. *Ekonomi Islam* (2019), 14-37.

Indonesia merupakan salah satu Negara dengan banyaknya suku, ras, agama dan budayanya. Negara yang menjunjung tinggi toleransi dibuktikan dengan adanya ideology pancasila sebagai dasar Negara, tak hanya terdapat berbagai agama di Indonesia sendiri juga banyak memiliki organisasi masyarakat diantaranya organisasi terbesar islam yaitu NU dan Muhammadiyah. Muhammadiyah merupakan salah satu organisasi masyarakat sering dan selalu membantu meringankan beban maupun masalah yang dihadapi oleh Negara.

Muhammadiyah yang merupakan organisasi Islam yang berkecimpung di bidang sosial keagamaan. Muhammadiyah berperan melakukan pelayanan sosial terlihat dari adanya layanan ambulans gratis Muhammadiyah non rumah sakit dengan maksud membantu masyarakat yang memerlukan bantuan di dalam mengantarkan ke rumah sakit serta membantu pelayanan kesehatan, hal ini bisa dijumpai dengan tetap beroperasinya beberapa pelayanan ambulans transportasi pasien terlebih ketika masa pandemi covid-19.

Pada tahun 2020 muhammadiyah tercatat memiliki 45 titik ambulans yang berbasis cabang, ranting dan AUM (Amal Usaha Muhammadiyah) pendidikan. Ambulans yang dapat digunakan oleh masyarakat umum yang sangat membutuhkan pertolongan, tidak memandang ormas dan agama. Tugas ambulans sendiri mengantar para masyarakat atau pasien yang sakit dari rumah sampai ke fasilitas layanan kesehatan/rumahsakit ataupun sebaliknya dan juga melayani pengantaran jenazah di lingkup kota maupun provinsi bahkan sampe antar pulau.

Ambulans gratis milik muhammadiyah juga siap dimanfaatkan untuk kesiap siagaan bencana dalam agenda persyarikatan. Driver ambulans atau dalam hal ini dikatakan sebagai tenaga relawan termasuk salah satu unsur yang memberikan layanan dengan terlibat langsung di dalam pengendalian serta pencegahan penularan virus corona selama melakukan pelayanan antar pasien maupun jenazah.

Ketika pandemi covid-19 driver ambulans sebagai salah satu relawan diharuskan untuk memahami dan mengerti bentuk penularan virus corona serta tahu tindakan untuk mencegah penularan virus tersebut. Tujuan dalam pengarahan ini yaitu untuk meningkatkan pengetahuan serta pelatihan mengenai bentuk upaya dalam bertugas supaya aman dan selamat ketika pandemi atau disaat masifnya penularan virus covid-19 pada tahun 2020-2022.

Pengabdian masyarakat merupakan suatu hal yang sangat penting dilakukan mengingat relawan-relawan atau driver ambulans gratis merupakan kelompok yang sangat beresiko tertular virus covid-

19. Pengarahan serta pelatihan memiliki sasaran dan tujuan untuk dapat mengubah perilaku individu atau masyarakat menjadi lebih baik. Hal ini ditekankan pada aspek kognitif sehingga diharapkan pengetahuan relawan atau driver ambulans gratis terhadap tatalaksana pengantaran pasien covid maupun non covid selama pandemi ini meningkat.⁸

Lembaga milik muhammadiyah yang berkencimpung pada pelayanan sosial yaitu LAZISMU (Lembaga Amil Zakat, Infaq, Dan Shodaqoh milik Muhammadiyah), lembaga yang dibentuk guna menjadi tempat untuk pelayanan masyarakat kurang mampu atau masyarakat yang ekonominya kelas menengah ke bawah menjadikan sebuah lembaga yang notabnya merupakan lembaga nonprofit. Sebagai lembaga yang tujuannya untuk pelayanan sosial masyarakat LAZISMU memiliki tugas yang sangat penting untuk menuntaskan kemiskinan, ke fakiran dan lain sebagainya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Grandikha Fatih Suwandi dkk pada Artikel yang berjudul “*Work Engagement Pengemudi Layanan Ambulans Muhammadiyah dalam Masa Covid-19*”. Hasil dari pembahasan pada artikel ini menjelaskan bahwa selaku pelaku didalam penelitian tersebut mengungkapkan berbagai kendala yang dirasa mampu dihadapi mereka akan tetapi juga masih ada beberapa kendala atau masalah yang tidak bisa mereka hadapi, masalah tersebut salah satunya resiko tertular penyakit ketika melaksanakan pelayanan ambulans gratis ketika masa pandemi, selain masalah tersebut pekerjaan yang tidak berpatokan dengan waktu ini sangat menguras tenaga yang mana sebagai seorang pengemudi ambulans gratis harus siap melaksanakan tugas tidak memandang waktu jikalau terdapat permintaan layanan ambulans gratis.

Walaupun terdapat resiko tinggi dalam pekerjaan tersebut tidak membuat patah semangat para relawan driver ambulans gratis akan tetapi menjadikan mereka bekerja dengan penuh konsentrasi, dengan merasakan adanya kebahagiaan, senang dan serius dalam melaksanakan tugas dalam pekerjaan yang akhirnya menjadikan kondisi lelah dalam pekerjaan tidak dihiraukan. Kebahagiaan yang dimaksud berkaitan dengan tanggapan positif dari pengguna layanan kepada para relawan driver ambulans dan keberadaan rekan kerja yang saling memberikan dukungan semangat.

⁸ Puspita Sartika, “Meningkatkan Keterampilan Petugas Ambulanmu Di Era Kebiasaan Baru Pandemi Covid-19”. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, Volume 6, Nomor 1. Maret 2022, 49.

Dari hasil pembahasan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Grandikha Fatih Suwandi dkk ini dapat disimpulkan bahwa Work engagement pada pengemudi pelayanan Ambulans Muhammadiyah D.I. Yogyakarta dengan tetap melakukan pelayanan ambulans gratis ketika covid-19 dengan adanya sikap gigih, semangat, energi yang tinggi, semangat, tekun, dalam melakukan pekerjaannya. Hal tersebut terlihat jelas dari adanya energi serta kemampuan mental yang kuat, kemauan bekerja keras, tidak mudah lelah, ikhlas menghadapi kesulitan serta siap bersedia bekerja penuh waktu. Para pekerja menunjukkan dedikasi dalam pekerjaan dengan terlibat secara kuat dan mempersembahkan banyak waktu serta usaha dalam pekerjaan, merasa penting dan dihargai dalam pekerjaan, merasa bangga dengan pekerjaan yang mereka lakukan, siap mempersiapkan diri menghadapi tantangan dan dampak masa depan. Beberapa faktor yang mempengaruhi *work engagement* pada pengemudi Ambulans Muhammadiyah D.I. Yogyakarta meliputi *job resources*, *job demands*, *personal resources*, *ideological resources*, *engagement outcome*, dan dukungan keluarga.⁹

Selanjutnya, selain penelitian yang dilakukan oleh Grandikha Fatih Suwandi dkk, terdapat juga penelitian yang dilakukan oleh Nita Sari pada Artikel yang berjudul Pendayagunaan Dana ZIS (zakat, infaq, dan shodaqoh) untuk Operasional Ambulance Gratis Di BAZNAS Rembang. Pembahasan di dalam penelitian yang dilakukan oleh nita sari membahas mengenai persoalan yang berhubungan terhadap pendayagunaan dana ZIS (zakat, infaq, dan shodaqoh) yang diperuntukan untuk operasional layanan ambulans gratis di Baznas Rembang, sebagaimana pendayagunaan yang berasal dari kata daya-guna yang memiliki arti kemampuan yang mendatangkan hasil ataupun manfaat.

ZIS (zakat, infaq, shodaqoh) yang merupakan ibadah dengan cara mengeluarkan sebagian harta untuk diserahkan kepada seorang ataupun Lembaga yang mengelola dana ZIS (zakat, infaq, shodaqoh), berdasarkan hal tersebut pendayagunaan dana ZIS (zakat, infaq, shodaqoh) yang diperuntukan untuk operasional ambulans gratis, baik itu digunakan untuk membeli unit mobil ambulans serta biaya operasional mobil ambulans yang dikeluarkan ketika melaksanakan pelayanan secara gratis. Hasil data yang didapat oleh peneliti menunjukkan bahwa, pendayagunaan dana ZIS (zakat, infaq,

⁹ Grandikha Fatih Suwandi. Dkk, "Work Engagement Pengemudi Layanan Ambulans Muhammadiyah dalam Masa Covid-19", *Jurnal Psikologi Perseptual*, Vol 7. No 1, 1 Juli 2022, 93-94.

shodaqoh) untuk operasional ambulans gratis termasuk berhasil, meskipun pendistribusiannya belum merata.

Dari hasil pembahasan penelitian yang dilakukan oleh Nita Sari dapat disimpulkan bahwa pendayagunaan zakat, infaq dan sedekah gratis adalah dana ZIS (zakat, infaq, shodaqoh) yang digunakan untuk operasional armada mobil ambulans secara gratis dengan upaya untuk memberikan manfaat bagi penerima layanan tersebut. Bentuk pendayagunaan ZIS yang diberikan oleh BAZNAS Rembang untuk operasional ambulans gratis diantaranya adalah jasa sopir yang sudah ditetapkan oleh pengelola, bahan bakar mobil, oli, biaya jalan tol dan cuci mobil, uang makan sopir (dalam hal ini disesuaikan dengan jaraknya), insiden tak terduga (seperti terkena tilang), kecelakaan kecil misalnya ban bocor, penggantian suku cadang, perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), service, serta untuk biaya perbaikan bila terjadi kecelakaan berat.¹⁰

Di dalam salah satu program LAZISMU yaitu adanya program ambulans gratis untuk masyarakat yang kurang mampu, dan program ini terbetuk atas adanya maklumat dari muhammadiyah. Tak terkecuali di LAZISMU Kabupaten Jepara program ambulans gratis menjadi peranan penting ketika terjadinya lonjakan pasien covid-19 yang ada di Kabupaten Jepara.¹¹

Berdasarkan dari wawancara awal dengan salah satu staf LAZISMU Kabupaten Jepara selaku manajer di bidang pelayanan ambulans gratis Muhammadiyah LAZISMU Kabupaten Jepara, pada masa awal pandemi covid-19. LAZISMU Kabupaten Jepara telah menyiapkan layanan ambulans gratis di 8 titik kecamatan yang ada di Kabupaten Jepara untuk membantu pelayanan kesehatan akibat lonjakan korban covid-19. Pelayanan pada 8 titik ini tidak hanya dilakukan saat masa pandemi saja akan tetapi tetap dijalankan di setiap waktu dan yang membedakannya jika dikala pandemi kinerja pelayanan ambulans gratis meningkat dua kali lipat ketimbang hari biasanya, hal tersebut dikarenakan permintaan yang terjadi sewaktu-waktu oleh para keluarga pasien covid-19.¹²

Pernah terjadi kejadian disaat ada permintaan layanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara menugaskan driver

¹⁰ Nita Sari. "Pendayagunaan Dana Zis Untuk Operasional Ambulance Gratis Di Baznas Rembang". *Jurnal Zakat dan Wakaf*, Vol. 5, No. 1. Juni 2018, 77-78.

¹¹ Wawancara dengan Muhammad Imam Fatkhur Rozi Tanggal 26 Juli 2022 di Kantor LAZISMU Kabupaten Jepara.

¹² Wawancara dengan Nurul Sumah, Tanggal 26 Juli 2022 di Kantor LAZISMU Kabupaten Jepara.

ambulans gratis di salah satu titik penjemputan pasien dan pada saat itu masih dalam masa pandemic covid-19 dan juga bertepatan hari raya tahu 2021 pada awalnya driver menjalankan perintah sesuai prosedur operasinal, akan tetapi ketika itu setelah melaksanakan tugas mengantarkan pasien ke semarang tiba-tiba driver meminta uang ganti lemburan ke keluarga pasien ujar komplain salah satu keluarga pasien ke LAZISMU Kabupaten Jepara, padahal dari pihak kantor LAZISMU Kabupaten Jepara tidak pernah menganjurkan ataupun memerintahkan para driver ambulans gratis untuk memintaminta kepada keluarga pasien dalam kondisi apapun, dan laporan ini dilaporkan oleh pihak keluarga yang kurang setuju akan permintaan hal tersebut.

Oleh sebab itu, pada penelitian yang akan dilakukan penulis akan lebih memfokuskan penelitian kepada sistem manajemen pelayanan ambulans gratis yang sesuai dengan kaidah-kaidah Manajemen meliputi Perencanaan (Planing), Pengorganisasian (Organizing), Pengarahan (Actuating), Dan Pengendalian (Controlling), agar kejadian tersebut tidak terulang Kembali dan tidak akan ada pihak yang dirugikan lagi.¹³

Berdasarkan pemaparan uraian diatas serta dari beberapa penelitian terdahulu tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir dengan judul: **“Sistem Manajemen Layanan Ambulans Gratis Pada Program LAZISMU Jepara”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini bermaksud membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian untuk mengetahui data yang relevan dan mana yang tidak relevan.¹⁴ Pembatasan penelitian kualitatif ini lebih didasari kepada kepentingan yang urgensi dari masalah yang ditemui disaat penelitian. Di dalam penelitian ini akan memfokuskan pada “Sistem Manajemen Layanan Ambulans Gratis Pada Program LAZISMU Jepara” yang objek utamanya merupakan tempat pengelolaan dana ZIS (zakat, infaq, dan shodaqoh) yaitu di LAZISMU Kabupaten Jepara.

¹³ Wawancara dengan Nurul Sumah, Tanggal 26 Juli 2022 di Kantor LAZISMU Kabupaten Jepara.

¹⁴Moleong, Lexy J. *“Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi”*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), 14

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat kami tarik sebuah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem manajemen program Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara?
2. Bagaimana problematika yang dihadapi pengelola Layanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan layanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis dekripsi mendalam mengenai sistem manajemen yang digunakan LAZISMU Kabupaten Jepara pada program pelayanan ambulans gratis.
2. Memaparkan problematika kerja yang harus dihadapi pengemudi atau driver layanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara.
3. Memperjelas faktor-faktor pendukung dan penghambat pengelolaan layanan ambulans gratis.

E. Manfaat Penelitian

Melihat pemaparan di atas, menurut penulis terdapat manfaat yang bisa diambil dalam penelitian ini diantaranya:

1. Manfaat penelitian ini dilihat dari aspek akademis yang bersifat teoritis;
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menembah ilmu pengetahuan di dunia kerja yang berkaitan dengan persoalan sistem manajemen ambulans terhadap pembentukan layanan ekonomi sosial masyarakat.
 - b. Dijadikan sebagai dasar untuk mengembangkan penelitian yang lebih luas lagi mengenai persoalan sistem manajemen terhadap layanan ambulans gratis.
2. Manfaat penelitian ini jika dilihat dari aspek praktis
 - a. Penulis mengharapkan penelitian ini akan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk penelitian berikutnya supaya bisa disempurnakan kembali dalam penelitiannya.
 - b. Bisa dijadikan bahan masukan pada masa yang akan datang agar dapat mengoptimalkan pembentukan layanan ambulans gratis yang sesuai dengan harapan masyarakat kelas

menengah kebawah agar tidak ada lagi pihak yang akan dirugikan.

F. Sistematika Penelitian

Supaya mempermudah di dalam melihat serta untuk mengetahui pembahasan pada skripsi secara menyeluruh dan utuh, maka penulis perlu memaparkan bentuk sistematika sebagai sebuah bentuk kerangka serta pedoman untuk penulisan skripsi. Penjelasan dalam penyajian data pada penulisan skripsi ini menggunakan sistematika sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Merupakan bagian yang memuat beberapa halaman diantaranya sampul depan, judul, persetujuan dosen pembimbing skripsi, pengesahan munaqosyah, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan, transliterasi arab-latin, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar.

2. Bagian Utama

Merupakan bagian yang terbagi atas Bab dan Subab meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Yaitu Bab satu pendahuluan yang isinya terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Yaitu Bab Dua tinjauan pustaka ini meliputi: *Pertama*, landasan teori-teori yang berkaitan dengan judul meliputi tentang pembahasan mengenai pengertian sistem manajemen pelayanan, unsur-unsur manajemen pelayanan, azas pelayanan, kualitas pelayanan dan landasan teori lainnya yang berkaitan dengan judul; *Kedua*, pengamatan peneliti terhadap hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian yang akan dilakukan; *Ketiga*, Pemaparan yang menjelaskan kerangka berfikir penulis terhadap penelitian skripsi yang akan dilakukan.

BAB III: METODE PENELITIAN

Yaitu Bab Tiga Metode Penelitian yang digunakan penulis dalam mengembangkan hasil dari informasi supaya tersusun secara sistematis, bab metode penelitian ini terdiri dari jenis dan pendekatan, subyek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Yaitu Bab yang terdiri dari gambaran hasil penelitian serta Analisa-nya. Pembahasan hasil penelitian yang disusun dengan metode kualitatif deskriptif, supaya tersusun dengan baik maka diklasifikasikan ke dalam bentuk Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Yaitu Bab Lima yang berisi kesimpulan dan saran dari sebuah penelitian yang telah dilakukan. Hasil kesimpulan di dapat dari pemaparan kutipan sebuah masalah yang ada pada penelitian yang berdasarkan penyelesaian penelitian bersifat analisis obyektif. Sedangkan isi saran merupakan jalan keluar dari sudut pandang peneliti untuk mengatasi masalah dan kelemahan yang ditemui di ruang lingkup penelitian.

3. Bagian Akhir

Merupakan bagian yang berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran serta daftar riwayat hidup.

