**DAMPAK IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DAN IMPLIKASINYA**

**PADAKEPUASAN MASYARAKAT**

**DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TYPE C**

**KABUPATEN TASIKMALAYA DAN KABUPATEN CIAMIS**

**(Studi PeraturanMenteriKesehatanNomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentangStandarPelayanan Minimal RumahSakit di Kabupaten/Kota)**

**Oleh:**

**Aceng Solahudin Ahmad**

**NPM : 149020050**

ABSTRAK

Masalah penelitian ini berkaitan dengan efektivitas kerja pegawai yang masih rendah dan berimplikasi pada rendahnya kepuasan masyarakat pada RSUD tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis baik bagi pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap. Hal ini diduga berkaitan dengan implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal yang belum berjalan secara optimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis, Menurut Sugiyono (2001:86) “deskriptif analisis adalah suatu metode untuk mendapatkan gambaran dari masing-masing variabel serta menguji pengaruh dari variabel-variabel tersebut”. sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

Dari penelitian yang dilakukan diperoleh hasil bahwa dampak implementasi kebijakan terhadap efektivitas kerja pegawai cukup besar dan berimplikasi pada kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis (54,3%). Hal ini mengandung makna bahwa implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal cukup dominan dan menentukan peningkatan efektivitas kerja pegawai dan berimpilkasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga menemukan bahwa peningkatan efektivitas kerja dan implikasinya pada kepuasaan masyarakat, tidak hanya ditentukan oleh implementasi kebijakan SPM saja, tetapi juga ditentukan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti (45,7%).

Implementasi kebijakan memberikan dampak yang positif terhadap efektivitas kerja pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis (31,95). Hal ini dapat dimaknai bahwa implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal memberikan konstribusi yang cukup dominan terhadap peningkatan efektivitas kerja pegawai. Adapun dimensi dari implementasi kebijakan yang memberikan dampak paling besar terhadap efektivitas kerja pegawai adalah dimensi disposisi atau sikap para pelaksana (6,1%). Sedangkan dimensi yang kecil pengaruhnya adalah dimensi lingkungan sosial, ekonomi dan politik (4,1%). Hasil penelitian menemukan juga bahwa implementasi kebijakan secara tidak langsung memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis (44,7%). Hal ini dapat dimaknai bahwa implemetasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal memberikan konstribusi yang sangat dominan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Adapun dimensi dari implementasi kebijakan yang memberikan dampak paling besar terhadap kepuasan masyarakat adalah dimensi disposisi atau sikap para pelaksana (6,1%). Sedangkan dimensi yang kecil pengaruhnya adalah dimensi lingkungan sosial, ekonomi dan politik(4,1%).

Efektivitas kerja pegawai memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis (35,4%). Hal ini dapat dimaknai bahwa efektivitas kerja pegawai memberikan konstribusi yang sangat menentukan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Adapun dimensi dari efektivitas kerja pegawai yang memberikan dampak paling besar terhadap kepuasan masyarakat adalah dimensi ketepatan waktu dalam bekerja (14,4%), Sedangkan dimensi yang kecil pengaruhnya adalah dimensi ketepatan kualitas dalam bekerja(9,6%).

Kata Kunci : Implementasi kebijakan SPM dan efektivitas kerja berimplikasi pada kepuasan masyarakat

*ABSTRACT*

*The problem of this research is related to the effectiveness of staff work which is still low and it is implicated on the satisfaction of society in Regional Public Hospital Type C in Tasikmalaya and Ciamis Regency, both for outpatient and inpatient, allegedly by the policy implementation of minimum service standard that has not run optimally. Minimum Service Standard (SPM) is rule of concerning type and quality of base service representing business of area of rightful claimant is obliged to obtained every citizen minimally.*

*This study uses descriptive analysis method. According to Sugiyono (2001:86) ”descriptive analysis is a method to get description of each variable and to test those variables”. Meanwhile, this study uses quantitative approach.*

*The impact of policy implementation to the effectiveness of staff work and society’s satisfaction in Regional Public Hospital Type C in Tasikmalaya and Ciamis Regency have not been implemented effectively (54,3%), and it means that the policy implementation of Minimun Service Standard is dominant. It is implicated on the improvement of staff work effectiveness and society’s satisfaction. This study also shows that there are other unexamined variables that give influence toward the effectiveness of staff work with the percentage of 45.7.*

*The implementation of policy gives positive impact toward the staff work effectivity. It means that the policy implementation of Minimum Service Standard gives dominant contribution toward the staff work effectiveness. The dimension of policy implementation that gives the biggest impact toward the staff work effectiveness is disposition or attitude of the executors (6.1%). The smallest influence is social, economy and politic environment (4.1%). The study also show that the policy implementation gives positive impact toward the society’s satisfaction (44.7%). It means that the policy implementation of Minimum Service Standard gives dominant contribution toward the society’s satisfaction. The dimension that gives the biggest impact is disposition or attitude of executors (6.1%). Meanwhile, the smallest influence is the dimension of social, economy and politic environment (4.1%).*

*The effectiveness of staff work gives positive and significant impact toward the society’s satisfaction in Regional Public Hospital Type C in Tasikmalaya and Ciamis Regency (35.4%). It means that the effectiveness of staff work gives contribution to determine the society’s satisfaction. The dimension of staff work effectiveness that gives the biggest influence toward the society’s satisfaction is timeliness in work (14.4%). Meanwhile, the smallest influence is accuracy of quality in work (9.6%).*

***Key Words : Policy Implementation of Minimum Standard and work effectiveness implicated on society’s saisfaction***

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Tugas utama negara atau pemerintah adalah memberi pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Bahkan untuk mengukur tingkat kemajuan sebuah negara, kualitas pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu indikator. Oleh karena itu, bila sebuah negara berada dalam posisi menuju pada kemajuan, hal utama yang perlu diperbaiki adalah pelayanan publik di negara tersebut. Indonesia sebagai negara yang sedangbergerak menuju negara maju juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek yang perlu ditingkatkan.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan yang beragam, berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu standar, membuat semakin kompleksnya permasalahan di rumah sakit. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggungjawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.

Peran rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan sedang memasuki lingkungan global yang kompetitif dan terus berubah. Perubahan lingkungan tersebut akan mendorong rumah sakit menjadi organisasi yang berciri multiproduk, sehingga membutuhkan pengelolaan yang tepat. Perkembangan terkini semakin mengarah ke kondisi rumah sakit sebagai lembaga usaha dengan berbagai konsep bisnis. Transisi ini yang mengakibatkan rumah sakit menjadi lembaga yang berkarakter sosial sekaligus ekonomi. Dengan perputaran arus globalisasi yang cukup deras, menyebabkan semakin kritisnya masyarakat dalam menuntut mutu pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan. Keadaan seperti ini tentu merupakan tantangan bagi rumah sakit untuk mengoptimalkan kemampuan manajerialnya dalam mengatasi masalah *survive* dan *sustain*. Arus perubahan ini memberikan dampak yang cukup berarti bagi dunia perumahsakitandi Indonesia, yaitu pergeseran paradigma rumah sakit dari *social oriented* menjadi *sosio-economic oriented*.

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari.Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat yang diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan.

Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas kesehatan di Indonesia termasuk rumah sakit.Rumah sakit merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan rujukan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien.Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, yang mencakup pada penyediaan sarana dan prasarana kesehatan, dan akses yang mempermudah bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan tersebut.Sebagaimana di jelaskanoleh Wahab (1997:2-3) bahwa kebijakan (*policy*), yaitu : ”suatu rangkaian kegiatan dalam maksud tertentu yang diikuti oleh seseorang atau suatu perangkat (aktor) dalam mengatasi masalah atau mengenai suatu hal”, dalam hal ini termasuk masalah pelayanan kesehatan.

Implementasi suatu kebijakanmenurut Nugroho (2010:32) “sebagai salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mencapaian hasil kerja dan memberikan kontribusi yang signifikan bagi organisasi dalam mencapai tujuan dengan mengedepankan aspek efektivitas kerja pegawai”.

Efektifitas kerja menurut Ya'kub (2004:39) bahwa : “Efektifitas kerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”.Setiap pekerjaan yang diselesaikan memiliki nilai dan mutu sesuai dengan standar baku yang ditentukan oleh organisasi.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan salah satu cara yang ditempuh untuk mendorong pemerintah daerah melakukan pelayanan publik yang tepat bagi masyarakat, dan sekaligus mendorong masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah di bidang pelayanan publik. Pemerintah sendiri secara khusus melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Kabupaten/Kota yang berisi kerangka kebijakan, pengorganisasian di daerah kabupaten/kota serta peran pusat, provinsi, dan kabupaten/kota.

Kepuasan masyarakatterhadap pelayanan publik merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat merupakan konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya.Zeithaml (2000:44), menyatakan bahwa kepuasan pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga, faktor situasi dan faktor pribadi masyarakat itu sendiri.Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang merupakan pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat.

**Tujuan Penelitian**

1. Mengkaji dan menganalisis dampak implementasi kebijakan secara simultan terhadap efektifitas kerja pegawai dan implikasinya pada kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis.
2. Mengkaji dan menganalisis dampak implementasi kebijakan secara parsial terhadap efektivitas kerja pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis.
3. Mengkaji dan menganalisis besarnya dampakimplementasi kebijakan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis.
4. Mengkaji dan menganalisisdampak efektivitas kerja pegawaiterhadap kepuasan masyarakatpada Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis.

**Kerangka Berpikir Penelitian**

Maknadari implementasi kebijakan publik ini mengandung suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran yang akan dicapai merupakan hasil akhir dari kegiatan yang dilakukan pemerintah atau eksekutif.

Studi implementasi kebijakan publik pada prinsipnya berusaha memahami apa yang sebenarnya terjadi sesudah program dirumuskan yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah kebijakan negara, baik menyangkut usaha-usaha mengadministrasikan maupun usaha-usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat.

Pelaksanaan atau implementasi kebijakan merupakan bagian yang paling sulit dari proses kegiatan.Model pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Meter dan Van Horn dalam Widodo (2005:15) disebut dengan*AModel of the PolicyImplementation.*Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi suatu pengejewantahan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik. Lebih lanjut Van Meter dan Van Horn dalam Widodo (2007:15) menjelaskan bahwa untuk mengefektifkan sebuah implementasi kebijakan perlu memperhatikan faktor-faktor :

1. Standar,ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber daya
3. Karakteristik organisasi pelaksana
4. Disposisi/Sikap para pelaksana
5. Komunikasi antar organisasi terkait
6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Efektivitas suatu kebijakan tentunya tidak hanya ditentukan sebagaimana di jelaskan tersebut di atas, akan tetapi diperlukan juga dukungan politis,strategis dan teknis. Steers dalam Jamin (2004:7) mengemukakan efektivitas ini adalah sebagai pengukuran,dalam arti bahwa sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya atau mencapai sasarannva dilihat dari jumlah, kualitas dan jasa yang dihasilkan berdasarkan waktu yang telah ditentukan”.Inti dari efektivitas kerja untuk mengukur hasil kerja dan pencapaiansasaran kerja yang dihasilkan organisasi.

Efektivitas kerja yang dimaksud di atas tidak lain adalah bagaimana melaksanakan pekerjaan secara efisien dan efektif. Selanjutnya Steers dalam Jamin (2004:172) menyatakan efektivitas kerjadilihat dari tiga aspek utama yaitu:1) Ketepatan kualitas, 2) Ketepatan kuantitas, 3) Ketepatan waktu.

Pengukuran kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dutka (2004:41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

1. *Value to price relationship*. hubungan antara biaya yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian terhadap kualitas jasadan layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkosumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu jasa/produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi dari suatu produk/jasa
6. *Product reliabilityand consistency* adalah keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Proses kejiwaan yang terjadi pada diri seseorang oleh karena keinginan dan kebutuhan terpenuhi. Kepuasan mengacu kepada pengalaman yang menyenangkan pada saat terpenuhinya sesuatu keinginan.Mengingat pelayanan pada hakekatnya diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/masyarakat, maka terdapat hubungan antara pelayanan dengan kepuasan publik/masyarakatsebagaimana dinyatakan oleh Supranto (2007:3) bahwa pengukuran kepuasan publik itu bermanfaat untuk :

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau kerjanya proses pelayanan;
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan;
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah perbaikan.

Kepuasan publicpada dasarnya itu abstrak, sebab proses kepuasan merupakan proses kejiwaan yang dialami oleh seseorang. Implementasi kebijakan publik merupakan kegiatan pengoperasian sebuah program kerja dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara berkualitas dan pada akhirnya masyarakat puas terhadap apa yang dilaksanakan pemerintah. **Secara simultan** hubungan antara implementasi kebijakan dengan efektivitas kerja dan implikasinya pada kepuasan masyarakatdijelaskan oleh Wibawa (2001: 15) yang menyatakan bahwa “implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan secara efektif sehingga tingkat kepuasan pada masyarakat tercapai”

Teori implementasi kebijakan dari Van Meter dan Van Horn dalam Widodo (2007) dan teori efektivitas kerja pegawai dariSteers dalam Jamin (2004) serta teori kepuasan masyarakat dari Dutka (2004) tersebut di atas,dipergunakan oleh peneliti untuk menganalisis permasalahan yang terjadi di lapangan dengan alasan karena alat ukurnya sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang terjadi di lapangan dalam hal ini pada Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C yang ada di Kabupaten Tasikmalaya dan Ciamis. Berdasarkan uraian di atas sebagai landasan teori dalam penelitian ini, selanjutnya untuk memfokuskan penelitian maka disusun paradigma pemikiran sebagai berikut :

***Feedback***

***PROCESS***

**IMPLEMENTASI**

**KEBIJAKAN PUBLIK**

(Van Meter dan Van Horn dalam Widodo, 2007)

1. Standar,ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber daya
3. Karakteristik organisasi pelaksana
4. Disposisi/Sikap para pelaksana
5. Komunikasi antar organisasi terkait
6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

***INPUT***

Berbagai Teori

Kebijakan dari

Van Meter Van Horn dalam Widodo

***OUTPUT***

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI**

(Steers dalam Jamin,2004.)

1. Ketepatan kualitas
2. Ketepatan Kuantitas
3. Ketepatan Waktu

***Feedforward***

**KEBIJAKAN SPM PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIPE C**

***OUTCOME***

**KEPUASAN**

**MASYARAKAT**

(Dutka, 2004)

1. *Value to price relationship]*
2. *Product value*
3. *Product benefit*
4. *Product feature*
5. *Product design*
6. *Product reliability*
7. *Range of product or services and consistency*

**Kepuasaan Masyarakat**

#### Gambar 2.3

Paradigma Berpikir Penelitian

**Obyek Penelitian**

Obyek penelitian dimaksudkan untuk memperoleh gambaran, kondisi umum dan karakteristik yang akan diteliti sebagai bagian dari instrumen penelitian. Adapun obyek penelitiannya adalah pada Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis Provinsi Jawa Barat.

**Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis. Menurut Sugiyono (2001:86) “deskriptif analisis adalah suatu metode untuk mendapatkan gambaran dari masing-masing variabel serta menguji pengaruh dari variabel-variabel tersebut”. Dasar pertimbangan dipilihnya metode penelitian ini adalah adanya asumsi bahwa adanya dampak yang dalam antara implementasi kebijakanterhadap efektivitas kerja pegawai dan implikasinya pada kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

Untuk menganalisis data tersebut digunakan teknik statistik deskriptif yang berfungsi untuk mengelompokkan data, menggarap, menyimpulkan, memaparkan serta menyajikan hasil olahan. Hal ini bertujuan untuk melakukan pola hubungan atau sebab akibat antara nilai suatu variabel (*variable dependent*) jika nilai variabel yang lain berhubungan dengannya (*variable independent*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang dimaksudkan untuk menguji hipotesis serta melakukan interpretasi secara mendalam.

Desain penelitian yang digunakan menjabarkan berbagai variabel yang akan diteliti, kemudian membuat pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lainnya, sehingga akan mudah dirumuskan masalah penelitian, pemilihan teori, perumusan hipotesis, metode penelitian, instrumen penelitian, teknis analisis dan kesimpulan yang diharapkan.Dengan demikian jelas terlihat bahwa proses penelitian terdiri dari perencanaan penelitian dan pelaksanaan penelitian atau proses operasional penelitian. Untuk lebih jelasnya gambar paradigma penelitian seperti berikut ini :

**Z**

**Y**

**X**

Gambar 3.1

Paradigma Penelitian Pengaruh X terhadap Y ke Z

Keterangan :

X = Implementasi Kebijakan

Y = Efektivitas Kerja Pegawai

Z = Kepuasan Masyarakat

Populasi penelitiannya adalah Rumah Sakit Umum Derah Tipe C yang ada di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis yang berada di wilayah Priangan Timur Propinsi Jawa Barat.Sedangkan anggota populasi yang dijadikan responden adalah masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Rumah Sakit baik yang dirawat jalan maupun yang rawat inap.Dengan keterbatasan waktu dan tenaga maka peneliti menentukan jumlah responden yang akan dijadikan sebagai sumber informasi dengan metode pengambilan sampelnya menggunakan teknik ***accidential*.**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Variabelpenelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu variabel Implementasi kebijakanyang diberi simbol X dan efektivitas kerja pegawai dan kepuasan masyarakat sebagai variabel tidak bebas yang masing-masing diberi simbol Y dan Z.

Angket penelitian disusun dalam tiga kelompok sesuai dengan banyaknya variabel penelitian.Jumlah item keseluruhan adalah 48 item pernyataan. Angket yang digunakan dalam mengukur variabel, terdiri dari variabel implementasi kebijakan(X) yang dibagi menjadi enamfaktor, yaitu factorstandar, ukuran dan tujuan kebiajkan (X1-1), sumber daya (X1-2), karekateristik organsiasi pelaksana (X1-3), disposisi/sikap para pelaksana (X1-4), komunikasi antar organisasi terkait(X1-5) dan lingkungan sosial, ekonomi dan politik (X1-6).

Sedangkanyang bertindak sebagai variabel terikatnya yaitu variabel efektivitas kerja pegawai (Y) yang terbagi kedalam tiga aspek, yaitu ketepatan kualitas (Y1-1), ketepatan kuantitas (Y1-2) dan aspek ketepatan waktu (Y1-3)serta variabel kepuasan masyarakat (Z) yang terbagi kedalam tujuh aspek, yaitu aspek *value to price relationship* (Z1-1), *product value* (Z1-2), *product benefit* (Z1-3), *product feature* (Z1-4),*product design* (Z1-5), *product reliability and consistency* (Z1-6) dan ­*range of product or services*(Z­1-7). Semua pernyataan angket diukur dalam skala ordinal dan disusun dalam bentuk skala Likert.

**Dampak Implementasi Kebijakan secara simultan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai dan Implikasinya pada kepuasan masyarakat**

Berdasarkan perhitungan di atas dapat terlihat jelas bahwa dampakimplementasi kebijakan (X) terhadapkepuasankonsumen (Z)melalui variabel efektivitas kerja pegawai (Y) adalah sebesar 0,543 atau 54.3%. Nilai tersebut merupakan perkalian antara koefisien jalur X ke Y sebagai intervening variabel sebesar 0.564(0,319) dikali dengan koefisien jalur Y ke Z sebesar 0.595(0,354)dikali dengan besarnya hubunganX ke Z sebesar 0.669(0,447)

Nilai-nilai koefisien tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan mempunyai dampak yang cukup besar terhadap efektivitas kerja pegawaiyang pada penelitian ini berfungsi sebagai intervening variabel, tetapi walaupun nilai koefisiennya besar, efektivitas kerja pegawai merupakan variabel intervening yang secara teoritis menjadikan hubungan antara variabel implementasi kebijakan dengan kepuasan masyarakat menjadi hubungan yang tidak langsung. Menurut Tuckman (dalam Sugiyono, 2007) menyebutkan bahwa Variabel intervening merupakan variabel penyela/antara variabel independen dengan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana dijelaskan sebelumnya, peneliti dapat mengkritisi terhadap teori yang dijadikan sebagai parameter dalam mengimplementasikan kebijakan SPM terhadap efektivitas kerja pegawai dan implikasinya pada kepuasan masyarakat, dimana adanya dimensi dari teori implementasi kebijakan SPMterhadap efektivitas kerja pegawaiyang **belum efektif** atau kurang memberikan dampak yang siginifikan dan implikasinyapada kepuasan masyarakat. Dimensi yangdimaksudkan adalah **lingkungan sosial, ekonomi dan politik**.

Pengkritisansebagaimana dijeslakan tersebut di atas, peneliti menghasilkan **novelty/kebaharuan** dalam bentuk **modifikasi terhadap teori** yang dikembangkan/dianalisis yaitu bahwa representasi lingkungan politik diwujudkan dengan ***political will*** pemerintah dalam membuat aturan-aturan yang terkait dengan fungsi pelayanan kesehatan rumah sakit tersebut.

**Dampak Implementasi Kebijakan (X)terhadap EfektivitasKerja (Y)**

Pada struktur kedua yang diuji adalah seberapa besar dampakimplementasi kebijakan (X) terhadap variabel efektivitas kerja (Y).Metode analisis yang digunakan dalam pengujian hipotesis adalah *Structural Equation Model* (SEM).

Berdasarkan table diatas dapat disimpulkan bahwa koefisien bobot factor (*Standardized*) Model Pengukuran pada penelitian ini, memiliki pengaruh yang signifikan, artinya semua variabel-variabel manifest dapat menjelaskan dengan baik masing-masing variabel latennya. Uraian untuk setiap variabel laten eksogen, adalah sebagai berikut :

1. Variabel laten eksogen Implementasi kebijakan yang diukur melalui variabel-variabel manifest (faktor) : faktor ukuran dan tujuan kebijakan (X1-1), faktor sumber daya (X1-2), faktor karakteristik organisasi pelaksana (X1-3), sikap para pelaksanaan (X1-4), komunikasi antar organisasi terkait (X1-5) serta lingkungan ekonomi, sosial dan poitikl (X1-6) adalah tepat, hal ini dibuktikan dengan hasil uji yang signifikan.
2. Variabel laten endogen Efektivitas kerja pegawai yang diukur melalui variabel-variabel manifest (aspek) : aspek ketepatan kualitas (Y1), ketepatan kuantitas (Y2), dan ketepatan waktu (Y3) adalah tepat, hal ini dibuktikan dengan hasil uji yang signifikan.

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa factorsikap para pelaksana memprediksi variabel implementasi kebijakan sebesar 6.1%, factorkomunikasi antar organisasi terkait dengan karakteristik organisasi pelaksana masing-masing memberikan kontribusi sebesar 5.7% terhadap implementasi kebijakan,faktor sumber daya memberikan kontribusi sebesar 5.6% dan lingkungan sosial, ekonomi politik memberikan kontribusi sebesar 4.1% terhadap implementasi kebijakan sehingga total pengaruh implementasi kebijakan terhadap efektivitas kerja pegawai adalah sebesar 31.9%.

Hasil perhitungan statistik tersebut dapat dijelaskan bahwa

1. Implementasi kebijakan standar pelayanan minimal cukup memberikan dampak yang cukup positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja

2. Isi kebijakan berkaitan dengan SPM yang mengatur berbagai aktivitas secara umum telah sesuai dengan tujuan organisasi.

3. Secara faktual keterlibatan antar unit kerja menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan suatu kebijakan yang telah ditetapkan.

4. Pengaruh lingkungan masyarakat terhadap keberhasilan pencapaian sasaran kebijakan SPM merupakan hal penting yang tidak bisa diabaikan.

5. Masyarakat pada umumnya tidak mengetahui dengan jelas tentang kebijakan SPM yang dikeluarkan

6. Baik secara kuantitas maupun kualitas, sumber daya aparatur pada umumnya telah mendukung terhadap keberhasilan pelaksanaan kebijakan SPM. Namun demikian, dalam konteks peningkatan efektivitas kerja pegawai, memang masih membutuhkan adanya penambahan aparat sesuai dengan kebutuhan dan beban kerja yang diemban oleh organisasi. Semestinya mempertimbangkan analisis beban kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing unit organisasi, sehingga kewenangan yang dimiliki pegawai akan berbanding lurus dengan format kelembagaan yang ada.

7. Tanggung jawab aparat pelaksana, merupakan salah satu komponen penting dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan.

8. Sikap aparatur dalam konteks implementasi kebijakanSPM juga dipengaruhi oleh besarnya insentif yang diterima oleh aparat atas tindakan dan kewajiban yang telah mereka keluarkan.

**DampakImplementasiKebijakan(X)terhadapKepuasan Masyarakat (Z)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak variabel laten eksogen implementasi kebijakan (X) terhadap variabel laten endogen kepuasan masyarakat (Y), yaitu sebesar 0.447 atau 44.7%.

Faktor sikap para pelaksana memprediksi variabel implementasi kebijakan sebesar 6.1%, faktor komunikasi antar organisasi terkait dengan karakteristik organisasi pelaksana masing-masing memberikan kontribusi sebesar 5.7% terhadap implementasi kebijakan,faktor sumber daya memberikan kontribusi sebesar 5.6% dan lingkungan sosial, ekonomi politik memberikan kontribusi sebesar 4.1% terhadap implementasi kebijakan sehingga total pengaruh implementasi kebijakan terhadap efektivitas kerja pegawai adalah sebesar 44.7%.

Berdasarkan tabel di atas dapat menunjukkan bahwa dampak variabel laten implementasi kebijakan (X) terhadap variabel laten endogen kepuasan masyarakat (Y), yaitu sebesar 0.447 atau 44.7%.Sedangkan menurut model *confirmatory analysis factor* tersebut maka besarnya pengaruh yang merupakan nilai kuadrat dari masing-masing koefisiennya untuk masing-masing faktor baik itu faktor standar, ukuran dan tujuan kebijakan (X1), faktor sumber daya (X2), faktor karakteristik organisasi pelaksana (X3), sikap para pelaksana (X4), komunikasi antar organisasi terkait (X5) serta lingkungan eksospol (X6) terhadap variabel endogenkepuasan masyarakat.

Hasil perhitungan statistik tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa implementasi kebijakan standar pelayanan minimal memberikan dampak yang sangat besar dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.Artinya kebijakan standar pelayaan minimal ini memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan adanya SPM bisa memotivasi bagi pegawai untuk mencapai target yang ditetapkan. Namun hal ini juga harus dibarengi reward yang jelas. Jika pelayanan bisa meningkat kualitasnya, maka retribusi pelayanan baru bisa dinaikkan, pastinya ini menjadi harapan bagi siapapun yang memiliki prestasi.Kunci sukses implementasi kebijakan SPM ini adalah adanya evaluasi dan monitoring. Dengan demikian implementator kebijakan akan mengetahui apa kekurangan dan apa hambatan yang dialaminya.

Peran serta masyarakat dalam pembangunan kesehatan, cukup meningkat pesat. Perhatian stakeholder pada pembangunan kesehatan cukup aktif mulai dari Musrenbang sampai penetapan peraturan daerah berkaitan dengan bidang kesehatan. Uraian diatas dapat kita simpulkan bahwa target SPM dapat dicapai dengan baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kepada masyarakat. Kuncinya adalah pada koordinasi antar unsur terkait dalam urusan pelayanan kesehatan.Adapun kendalanya adalah buruknya penyelenggaraan pelayanan kesehatan, selain itu rendahnya komitmen SDM pada pekerjaan yang berhubungan pada data, sehingga menghambat untuk diperolehnya data untuk segera mengambil kebijakan yang tepat.

**Dampak Efektivitas kerja pegawai(Y)terhadapKepuasan Masyarakat (Z)**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa koefisien bobot factor (*Standardized*) Model Pengukuran pada penelitian ini, memiliki pengaruh yang signifikan, artinya semua variabel-variabel manifest dapat menjelaskan dengan baik masing-masing variabel latennya.

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa aspek ketepatan kualitasmemprediksi variabel efektivitas kerja pegawai sebesar 9.6%, aspek ketepatan kuantitas memberikan kontribusi sebesar 11.4% terhadap efektivitas kerja pegawai, dan ketepatan waktu memberikan kontribusi sebesar 14.4% terhadap efektivitas kerja pegawai sehingga total pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 35.4%.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik di atas menunjukkan bahwa dampak variabel laten eksogen efektivitas kerja pegawai (Y) terhadap variabel laten endogen kepuasan masyarakat (Y), yaitu sebesar 0.354 atau 35.4% yang merupakan kuadrat dari koefisien antara variabel Y dan Z sebesar 0.595. Artinya bahwa efektivitas kerja pegawai ini memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif.Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima.

Penilaian terhadap mutu pelayanan dilahirkan oleh perbandingan antara apa yang seharusnya diterima (*expectation*), sebagaimana yang pernah dirasakan dengan kinerja mutu pelayanan yang diterima (*performance*). Dari perbandingan tersebut maka mutu pelayanan pada prinsipnya adalah derajat atau tingkatan yang membedakan antara pengalaman menerima atau pelayanan dibandingkan dengan mutu pelayanan yang diterima.

**Dampak Variabel Lain yang Tidak Diteliti (*Epsilon*)**

Sebagaimana telah dijelaskan di atas, bahwa berdasarkan hasil perhitungan statistic bahwa dampak implementasi kebijakan (X) terhadap kepuasan konsumen (Z) melalui variabel efektivitas kerja pegawai (Y) adalah sebesar 0,543 atau 54.3%. Nilai tersebut merupakan perkalian antara koefisien jalur X ke Y sebagai *intervening variabel* sebesar 0.564 (0,319) dikali dengan koefisien jalur Y ke Z sebesar 0.595 (0,354) dikali dengan besarnya hubungan X ke Z sebesar 0.669 (0,447). Hal ini membuktikan bahwa kepuasan masyarakat ternyata tidak hanya dipengaruhi oleh implementasi kebijakan SPM melalaui efektivtas kerja pegawai semata,tetapi ada variabel lain yang juga ikut mempengaruhinyasebesar 45,7% yangsecara empirik telah memberikan pengaruh cukup signifikan. Variabel efisilon yang dapat di jelaskan antara lain adalah **motivasi kerja pegawai, disiplin kerja pegawai dan perilaku organisasi**.

**PENUTUP**

KESIMPULAN

1. Dampak implementasi kebijakan terhadap efektivitas kerja pegawai cukup besar dan berimplikasi pada kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis.Penelitian ini juga menemukan bahwa peningkatan efektivitas kerja dan implikasinya pada kepuasaan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh implementasi kebijakan SPM saja, tetapi juga ditentukan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti. Variabel-variabel lain yang dimaksud antara lain adalah disiplin kerja pegawai, perilaku aparatur birokrasi, dan pemberian motivasi.
2. Implementasi kebijakan memberikandampak yang positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis.Hal ini dapat dimaknai bahwa implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal memberikan konstribusi yang cukup dominan terhadap peningkatan efektivitas kerja pegawai.
3. Hasil penelitian menemukanjuga bahwa implementasi kebijakan memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.Hal ini dapat dimaknai bahwa implemetasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal memberikan konstribusi yang sangat dominan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
4. Efektivitas kerja pegawai memberikandampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.Hal ini dapat dimaknai bahwa efektivitas kerja pegawai memberikan konstribusi yang sangat menentukan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

SARAN

Berdasarkan pada hasil kesimpulan penelitian, maka peneliti dapat mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

Saran Akademik

1. Untuk pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya berkaitan dengan belum optimalnya dampak implementasi kebijakan terhadap efektivitas kerja pegawai dan implikasinya pada kepuasan masyarakat, maka disarankan kepada peneliti lain untuk melakukan penelitian atau pengkajian lanjutan dengan mengembangkan teori-teori lain yang berhubungan dengan peningkatan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Peneliti dapat mengkritisi terhadap teori implementasi kebijakan, dimana dimensi disposisi atau sikap para pelaksana dampaknya cukup dominan dan dimensi lingkungan sosial, ekonomi dan politik dampaknya kurang dominan baik terhadap terhadap efektivitas kerja pegawai maupun terhadap tingkat kepuasan masyarakat.Disamping itu pula bahwa efektivitas kerja pegawai cukup memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat, dimana dimensi ketepatan waktu dalam bekerja dampaknya cukup dominan, sedangkan dimensi ketepatan kualitas dalam bekerja kurang dominan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu disarankan kepada peneliti lain untuk melakukan penelitian atau pengkajian lanjutan.
3. Berdasarkan pengkritisan tersebut peneliti menghasilkan novelty atau kebaharuan dari penelitian ini yaitu dalam bentuk modifikasi dari teori yang sudah ada berkaitan dengan dampak implementasi kebijakan terhadap efektivitas kerja pegawai dan implikasinya pada kepuasan masyarakat. Modifikasi yang dimaksudkanadalah sebagai berikut :
4. Untuk teori implementasi kebijakan lebih dipertegas dan dilengkapi dengan adanya dimensi budaya.Karena dimensi budaya ini cukup dominan dalam memaknai sebuah kebijakan baik dari pusat maupun kebijakan yang sifatnya dari daerah.
5. Teori efektivitas kerja pegawai tidak hanya berkaitan dengan ketepatan kualitas,ketepatan kuantitas dan ketepatan waktu saja, namun dapat dilengkapi dengan ketepatan dalam menempatkan pegawai pada bidangnya sehingga kepuasan masyarakat meningkat.

Saran Praktis

1. Dampak implementasi kebijakan terhadap efektivitas kerja pegawai cukup besar dan berimplikasi pada kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis.Maka oleh karena itu disarankan kepada direktur agar implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) ini menjadi prioritas utama untuk dapat dilaksanakan dengan baik agar efektivitas kerja pegawai berjalan dengan optimal dan mampu meningkatkan kepuasan dalam melayani masyarakat.
2. Disarankan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis agar faktor lingkungan sosial, ekonomi dan politik dalam implemntasi kebijakan dapat ditingkatkan dan dioptimalkan pelaksanaannya sehingga efektivitas kerja pegawai dan tingkat kepuasaan masyarakatnya meningkat. Adapun langkah kongkrit yang dapat dilakukan adalah adanya lingkungan kerja yang kondusif, intensitas tanggungjawab baik dari Pemda sebagai lembaga eksekutif yang menjalankan kebijakan maupun tanggungjawab dari legislatif sebagai lembaga politik yang membuat dan mengesahkan regulasi pada RSUD dapat berjalan baik.
3. Disarankan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis agar efektivtas kerja pegawai dapat dioptimalkan pelaksanaannya terutama berkaitan dengan peningkatan dimensi ketepatan kualitas dalam bekerja sehingga tingkat kepuasaan masyarakatnya meningkat.Adapun langkah kongkrit yang dapat dilakukan agar efektivitas kerja berjalan dengan baik adalah pegawai bekerja sesuai ukurannya, bekerja yang tepat ukuran dan kapasitasnya dan bekerja sesuai dengan jadwal kerja.Disamping itu agar efektivitas kerja pegawai berjalan dengan baik perlu dilengkapi dengan adanya dengan ketapatan dalam menempatkan pegawai pada bidangnya sehingga kepuasan masyarakat meningkat.

Saran Kebijakan

Agar Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Kabupaten/Kota khususnya pada Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis berjalan dengan efektif, maka peraturan tersebut dapat dilengkapi dengan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan tupoksi masing-masing bidang yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C di Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis, sehingga secara operasional implementasi kebijakan SPM tersebut dapat dilaksanakan dan di pahami dengan baik, baik oleh pegawai maupun masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

Dutka. 2004. Atribut–Atribut dariKonsumen SecaraUniversal. Erlangga, Glora Aksara Pertama.

Grindle, Merilee S., 1980.*Politics and Apolicy Implementation in the Third World*, New Jersey: Princetown University Press.

Irawan, Handy. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Elex Media Komputindo

Islamy, M. Irfan.2001.Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara.Jakarta: Bumi Aksara.

Nigro, Felix A. and Nigro, Lloyd G. 1977.*Modern Public Administration*.California : Harper and Row.

Steers, Richard M. 2004. Efektivitas Organisasi. Terjemahan Magdalena Jamin. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabet.

Supranto, J. 2007.Pengukuran Tingkat Kepuasan publik Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.Jakarta : Rineka Cipta.

Van Meter, Donald dan Van Horn, Carl E. 2002.*The Policy Implemention Process – A Conceptual Framework*.

Wahab, Abdul Solihin. 2007. Analisis Kebijakan dan Formula ke Implementasi Kebijakan Negara.Jakarta : Bumi Aksara.

Widodo, 2007. Analisis Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasi. Surabaya: Bayumedia

Ya’kub, Hamzah. 2004. Efektivitas Kerja dalam Modernisasi. Bandung : Diponegoro

Zeithaml, V.A. 2000. *Delivering Quality Service, Balancing CustomerPerceptions and Expectations*. New York : The Free Press.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:EP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Undang-Undang Nomor23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2016 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Kabupaten/Kota