

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKARWANGI**

**Arie Melani Purbasari**

*Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Widyapuri Mandiri*

E-mail: rie.melan@gmail.com

### **ABSTRAK**

*Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Kabupaten Sukabumi berubah statusnya dari SKPD/OPD menjadi Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Sekarwangi sejak 1 Januari 2010, Penerapan kebijakan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan. Implementasi kebijakan BLUD dilatarbelakangi belum optimalnya pembagian kerja dalam pelayanan, belum lengkapnya rincian biaya dalam Rencana Bisnis Anggaran, pegawai RSUD belum memahami pola pengelolaan BLUD secara profesional. Orientasi kerja pegawai belum mencerminkan pola pengelolaan BLUD. Karena itu, penelitian ini mendeskripsikan pengaruh implementasi kebijakan BLUD terhadap efektivitas pelayanan pada instalasi rawat jalan. Penelitian ini mengambil sampel 98 orang dengan teknik analisis data deskriptif dan kuantitatif/korelasi. Analisis korelasi variabel (X) dengan variabel (Y) menggunakan SPSS 13 For Windows. Kedua variabel penelitian berkorelasi kuat, analisis di atas membuktikan angka signifikansi dapat diketahui, jumlah koefisien korelasi sebesar 0,581 (tingkat yang sedang/Cukup). Hasil Penelitian menyatakan :Terdapat Pengaruh yang Positif dan Signifikan antara Implementasi Kebijakan Tentang Badan Layanan Umum Daerah terhadap Efektivitas Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi.*

**Kata Kunci:** *Implementasi, Kebijakan, Pelayanan*

### **ABSTRACT**

*Sekarwangi Regional General Hospital, Sukabumi Regency changed its status from SKPD/OPD to Regional Public Service Agency for Sekarwangi Hospital since January 1, 2010, The implementation of the policy is expected to improve health services. The background of the implementation of BLUD policies is that the division of labor in services is not yet optimal, the details of costs in the Budget Business Plan are not yet complete, RSUD employees do not understand the pattern of professional BLUD management. The work orientation of employees does not reflect the pattern of BLUD management. Therefore, this study describes the effect of BLUD policy implementation on the effectiveness of services in outpatient installations. This study took a sample of 98 people with*

*descriptive and quantitative/correlation data analysis techniques. Correlation analysis of variable (X) with variable (Y) using SPSS 13 For Windows. The two research variables are strongly correlated, the analysis above proves that the significance figure can be known, the total correlation coefficient is 0.581 (medium/sufficient level). The results of the study stated: There is a positive and significant effect between the implementation of policies regarding regional public service agencies on the effectiveness of services in outpatient installations at Sekarwangi Hospital, Sukabumi Regency.*

**Keywords:** *Implementation, policy, service*

## PENDAHULUAN

Penerapan kebijakan BLUD ini diharapkan dapat meningkatkan upaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kebijakan yang digunakan sesuai dengan Peraturan Bupati (Perbup) Sukabumi No. 54 Tahun 2009 tentang petunjuk teknis pelaksanaan pengelolaan keuangan RSUD Sekarwangi sebagai penyelenggara pola pengelolaan keuangan BLUD. Oleh karena itu penerapan kebijakan tersebut perlu diiringi dengan perbaikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Adapun pada perkembangannya setelah dijalkannya Kebijakan BLUD Sekarwangi selama kurang lebih satu tahun terdapat perubahan yang mengarah kepada sebuah implementasi kebijakan, hal ini dapat terlihat dari bertambahnya beberapa poliklinik. Dan tentu saja terjadi pula penambahan pada tenaga medis dan sumber daya lainnya. Pelaksanaan pelayanan kesehatan merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dari proses manajemen kesehatan. Pemikiran tentang pola BLUD yang sistematis dan profesional perlu dikembangkan

dalam rangka menghasilkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Namun demikian, berdasarkan data dapat diketahui bahwa dalam implementasi kebijakan BLUD di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekarwangi masih menghadapi berbagai kendala, diantaranya yakni :

1. Belum optimalnya pembagian kerja dalam pelayanan kesehatan antara petugas medis dan non medis;
2. Belum lengkapnya rincian biaya pengeluaran dan pendapatan dalam Rencana Bisnis Anggaran (RBA);
3. Belum seluruhnya pegawai RSUD memahami pola pengelolaan BLUD secara profesional;
4. Orientasi kerja pegawai belum sepenuhnya mencerminkan pola pengelolaan BLUD.

Berbagai permasalahan tersebut disebabkan belum seluruhnya pegawai RSUD mampu mengimplementasikan pola pengelolaan BLUD secara profesional. Pola pengelolaan BLUD memerlukan SDM dalam menjalankan manajemen RSUD secara efektif.

Berdasarkan hal yang melatarbelakangi tersebut, tujuan dari tulisan ini adalah :

- a. Mendeskripsikan implementasi kebijakan Badan Layanan Umum Daerah di RSUD Sekarwangi.
- b. Mendeskripsikan efektivitas pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Sekarwangi.
- c. Menganalisa Pengaruh implementasi kebijakan pada Badan Layanan Umum Daerah terhadap efektifitas pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Sekarwangi.

Istilah kebijakan publik tidak bisa lepas dari kehidupan kita. Kebijakan tadi bisa kita lihat pada banyak sekali bidang, yakni pada bidang kesehatan, pendidikan, kesejahteraan sosial, & bidang yg lainnya. Definisi kebijaksanaan menurut Dye pada dasarnya merujuk pada bentuk action, yakni apapun yang dilakukan dan ataupun tidak dilakukan oleh Pemerintah pada dasarnya memiliki konsekuensi dan tingkat resiko yang sama. Tingkat perhatiannya cenderung pada sebab dan akibat dari tindakan pemerintah. Artinya, Dye menaruh perhatian terhadap masalah-masalah, Kausalitas dari tindakan Pemerintah.

Pemaknaan istilah kebijakan publik yang dibuat oleh para pakar memiliki ruang lingkup yang luas dan berbeda-beda. Terlepas dari perbedaan yang ada, secara simpel dan sederhana seperti definisi kebijakan publik (public policy) menurut Thomas R. Dye (1989:2), yang menyatakan bahwa apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Dari kesimpulan tersebut memiliki implikasi bahwa kebijakan publik

adalah : kebijakan yang dibuat oleh pejabat pemerintah dan atau lembaga-lembaga pemerintahan seperti lembaga eksekutif, lembaga legislatif dan lembaga yudikatif dengan mengikutsertakan beberapa aktor, baik secara individu ataupun kelompok yang berada di luar pemerintahan.

### **KAJIAN PUSTAKA**

Ada hal yang penting bahkan mungkin jauh lebih penting daripada pembuatan kebijaksanaan. Kebijaksanaan-kebijaksanaan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan. Hal ini merujuk pada teori Chief D. O. Udoji (2001:60) yang dalam hal ini sangat berkaitan dengan judul penelitian, dan menurut William D (2000:109) mengatakan bahwa dalam suatu sistem kebijakan (policy system) mencakup hubungan timbal balik diantara tiga unsur, yaitu : kebijakan publik, pelaku kebijakan dan lingkungan kebijakan. Artinya ada cakupan timbal balik antara kebijakan itu sendiri dengan pelaku kebijakan dan juga lingkungan dimana kebijakan tersebut diimplementasikan.

Istilah kebijakan umum digunakan dan artinya berlaku untuk tujuan, program, keputusan, undang-undang, proposal, standar, dan tujuan tertentu.. Dalam komunikasi sehari-hari antara para pembuat keputusan dan rekan-rekannya, pergantian makna bukanlah masalah. Dalam memastikan bahwa sebuah kebijakan itu bisa

diimplementasikan, maka kebijakan harus dirancang untuk menghasilkan efek sosial yang bermanfaat. Begitu sesuai pernyataan Charles .O. Jones (1994:46). Dan untuk itulah diperlukan desain implementasi yang berisi rumusan tujuan yang jelas. Lebih lanjut oleh Hoogerwerf (1983:169-174) disebutkan bahwa aspek yang harus diperhatikan dan menjadi syarat dalam pelaksanaan kebijakan dapat disimpulkan sebagai berikut :

### **Isi Kebijakan**

Dapat atau tidaknya kebijakan dilaksanakan, akan banyak ditentukan oleh kejelasan isi kebijakan dan tingkat pemahaman oleh pelaksana kebijakan, baik menyangkut tujuan, sasaran, prioritas dan program-program khusus dalam kebijakan;

### **Informasi Kebijakan**

Penetapan suatu kebijakan harus terinformasikan dengan lengkap dan jelas, baik kepada pelaksana maupun obyek pelaksanaan kebijakan. Informasi kebijakan dapat disampaikan melalui petunjuk-petunjuk teknis, rapat-rapat koordinasi dan forum komunikasi yang dipandang efektif.

### **Dukungan Kebijakan**

Kondisi lingkungan organisasi sosial politik dan motivasi yang kuat dari para pelaksana kebijakan, disamping dukungan sarana yang efektif.

### **Pembagian Potensi Kebijakan**

Pembagian porsi kewenangan sesuai dengan kedudukan dan tugas pokok organisasi/pejabat pelaksana

kebijakan secara hierarkis dan kemampuan yang dimiliki.

Keempat aspek - aspek di atas, pada prinsipnya dapat dipandang sebagai elemen-elemen yang harus diperhatikan dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan. Elemen-elemen ini biasanya dijadikan standar untuk mengetahui suatu kebijakan diimplementasikan. Terdapat dua penggunaan yang lebih mendetail dari istilah kebijakan ; yang pertama adalah sebagai pengganti kata atau ungkapan pendek (shorthand) yang mana pengertian umum sering diasumsikan, dan yang kedua sebagai rangkaian atau seperangkat ciri-ciri yang dikhususkan dan diidentifikasi melalui riset.

Ada beberapa model yang bisa digunakan untuk mengetahui lebih lanjut tentang implementasi suatu kebijakan. Salah satu model implementasi tersebut yang sering dipergunakan adalah “Model Grindle”. Implementasi kebijakan Marille S. Grindle yang dikutip Wibawa (1994:22), ditentukan oleh isi kebijakan (content of policy) dan konteks implementasinya (context of implementation).

Terdapat 6 variabel yang gunakan peneliti merujuk pada teori Meter dan Horn (Wibawa, 1994:19-22) menyatakan terdapat 6 variabel (indikator) yang mana dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, 6 variabel itu adalah :

1. Standar dan tujuan kebijakan :

2. Sumber Daya Kebijakan :
3. Komunikasi antar organisasi :
4. Karakteristik pelaksana :
5. Kondisi sosial, kondisi ekonomi dan kondisi politik :
6. Sikap para pelaksana :

Ada beberapa hal yang dapat membedakan pelayanan dalam penelitian ini, seperti pernyataan Ibrahim (1997:18), dalam mendefinisikan pelayanan, ada beberapa hal yang membedakan berikut:

1. Public Service, ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan yang sifatnya umum dari masyarakat.
2. Public Utilities, ialah pelayanan atas komoditi dan jasa dengan menggunakan sarana milik umum, yang dapat dilaksanakan oleh orang/badan keperdataan, tanpa diskriminasi.
3. Public Interest law, merupakan pelayanan dalam bentuk pekerjaan yang dilakukan karena belas kasihan demi kemanfaatan dan kebaikan umum, seperti upaya hukum yang diambil oleh seorang pengacara untuk membela masyarakat (klien) yang terampas haknya.

Adapun berikut ini adalah standar pelayanan publik yang harus dipenuhi , merujuk pada teori Ratminto (2006:23-24)., sekurang-kurangnya harus terdiri atas :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan

RSUD Sekarwangi telah ditetapkan menjadi PPK BLUD Pada tahun 2009 tepatnya pada tanggal 31 Desember 2009 dalam hal ini dapat dilihat dalam Keputusan Bupati Sukabumi Nomor 900 / Kep. 789-RSUD Sekarwangi / 2009 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah ( PPK – BLUD ) secara Penuh Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Kabupaten Sukabumi.

Sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sukabumi Nomor 32 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Sukabumi dan Peraturan Daerah Provinsi Sukabumi Nomor 58 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi, RSUD Sekarwangi, Tata Kerja Kabupaten Sukabumi, RSUD Sekarwangi Utama kedudukan dan tugasnya adalah sebagai berikut:

1. RSUD adalah unsur pendukung dari tugas Bupati untuk melaksanakan urusan dalam bidang pelayanan kesehatan, yang dipimpin oleh seorang Direktur dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
2. RSUD memiliki tugas pokok dalam pelaksanaan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan kesehatan.

Bidang Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan bertanggungjawab kepada Direktur melalui Kepala Bagian Tata Usaha. Bidang Pelayanan mempunyai tugas

pokok melaksanakan sebagian dari fungsi RSUD dalam bidang pelayanan. Untuk melaksanakan tugas pokok dibawah ini :

- a. Penyusunan rencana dan program kerja Bidang Pelayanan;
- b. Pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan;
- c. Pembinaan, pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas di bidang layanan medis, penunjang medis dan logistik; dan bidang layanan keperawatan;
- d. Pembinaan dan penyelenggaraan pelayanan;
- e. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama di bidang tugasnya;
- f. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan tugas;
- g. Pelaporan hasil pelaksanaan tugas.

## **METODE**

Penelitian ini menjelaskan dan menggambarkan tentang Pengaruh Implementasi Kebijakan Tentang Badan Layanan Umum Daerah terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Sekarwangi. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan penelitian survey beserta tingkat eksplanasinya yang bersifat deskriptif (berdasarkan pendekatannya). Adapun yang dimaksud dengan penelitian survey menurut Kerlinger sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (2001:3) adalah :

“penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-

kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis”.

Identifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (X) : Implementasi Kebijakan BLUD dan variabel terikat (Y) : Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan

Adapun jenis dari survei deskriptif yang dipergunakan adalah Public Opinion Survey Arikunto (1996:85), Public Opinion Survey tujuannya adalah untuk dapat mengetahui pendapat umum tentang suatu hal.

Sedangkan Teknik yang dipergunakan didalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik Accidental Sampling, sebagaimana disebutkan oleh Arikunto (2006:16), yaitu : Teknik sample ini diberi nama demikian karena “mengambil sample dengan pertimbangan tertentu yang tidak dirancang pertemuannya”.

Pengambilan data dengan menggunakan teknik Accidental Sampling dikarenakan karakteristik populasi yang berbeda-beda, yaitu :

- a. Data kunjungan pasien yang terdiri dari berbagai kelompok
- b. Data pasien yang terdiri dari berbagai jenis kunjungan
- c. Jumlah pasien yang tidak tetap
- d. Data pasien yang tidak sama/berbeda

Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sample adalah dengan menggunakan Rumus Slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan :

n : Sample

N : Populasi

e : Nilai kesalahan yang bisa di tolelir/eror (10%)

Analisis Data Menggunakan analisa data Surachmad (1994:209-211) dengan rumus :

$$(K=B/(N) \times 100 \%$$

Keterangan :

K = Skor rata-rata

B = Jumlah nilai yang diperoleh dari hasil perhitungan

N = Jumlah nilai maksimum pada skala ukur

Dalam mendukung analisis data, rumusan-rumusan statistik yang dipergunakan pada penelitian ini adalah:

Analisis Koefisien Korelasi Product Moment yaitu teknik analisis data validitas dilakukan dengan cara mengukur hubungan keeratan masing-masing skor jawaban dan skor pertanyaan skor dengan menggunakan analisis korelasi "Product Moment" (Arikunto, 1993: 137)

Analisis Koefisien Determinasi untuk dapat mengetahui seberapa besar kontribusi variabel X terhadap variabel Y, digunakan rumus :  $KD = r^2$

Operasionalisasi Variabel dalam penelitian ini terdiri atas :

Variabel X : Implementasi Kebijakan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)

**Variabel X : Implementasi Kebijakan BLUD**

Dimensi :

- Komunikasi (Communication)
- Sumber Daya Kebijakan (Resources)
- Tingkah Laku Pelaksana Kebijakan (Disposition)
- Struktur Birokrasi (Bureaucratec structure)

Indikator :

Untuk Komunikasi (*Communication*)

- Kejelasan isi kebijakan BLUD
- Kejelasan informasi BLUD
- Ketepatan penerapan instruksi kebijakan
- Intensitas komunikasi kebijakan

Untuk Sumber Daya Kebijakan (Resources)

- Kesesuaian jumlah pegawai
- Kejelasan kewenangan
- Kelengkapan sarana dan prasarana
- Ketersediaan anggaran

Untuk Tingkah Laku Pelaksana Kebijakan (Disposition)

- Tingkat responsibilitas pegawai
- Tingkat kehadiran pegawai
- Tugas lembur/tambahan

Untuk Struktur Birokrasi (Bureaucratec structure)

- Ketersediaan SPM dan atau SOP

**Variabel Y : Efektivitas Pelayanan**

Dimensi :

- Pelayanan di Poliklinik
- Ketersediaan Klinik
- Jam buka pelayanan
- Waktu tunggu pasien
- Kepuasan pelanggan
- Tindak lanjut penanganan complain pasien

Indikator :

Untuk Pelayanan di Poliklinik

- tersedianya beberapa orang dokter spesialis

- penanganan langsung kepada pasien oleh dokter spesialis

Untuk Ketersediaan Klinik

- klirik anak
- klirik penyakit dalam
- klirik kebidanan
- klirik bedah
- klirik mata
- klirik THT
- klirik kulit dan kelamin
- klirik kesehatan jiwa
- klirik saraf

- j. klinik gigi dan mulut  
 Untuk Jam buka pelayanan
- a. ketepatan waktu buka loket pelayanan
  - b. disiplin kehadiran petugas pelayanan
- Untuk Waktu tunggu pasien
- a. ketersediaan ruang tunggu
  - b. waktu tunggu 60 menit
- Untuk Kepuasan pelanggan
- a. tidak adanya keluhan pelanggan
  - b. intensitas jumlah keluhan
- Untuk Tindak lanjut penanganan komplain pelanggan
- a. kecepatan penanganan komplain
  - b. petugas khusus penanganan komplain

Instrumen pengukuran yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik skala likert, yakni menggunakan standar ukuran yang diberi nilai berurutan mulai dari yang terbesar sampai dengan terkecil, yakni skor 5, 4, 3, 2, 1.

Cara pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dengan penelitian kepustakaan (Library Research) dan penelitian lapangan (Field Research). Responden dalam penelitian ini adalah pasien Rawat Jalan yang berobat ke poliklinik Rawat Jalan RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Uji Validitas. Uji Validitas adalah uji yang menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti, sesuai dengan teori Sugiyono (2017: 125)

Selain Uji Validitas, penulis juga menggunakan Uji Reliabilitas. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan

kuesioner, sesuai dengan pernyataan Priyatno (2014:64). Adapun cara menghitung reliabilitas dengan menghitung koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha. Apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang dipergunakan dapat dipercaya. Hal ini merujuk pada teori Sekaran (1992).

**Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X**

	Scale Cronbach's minimal			Kesimpulan
	Mean	Alpha	alpha	
ITEM_1	79.04	0.674	0,600	Reliabel
ITEM_2	79.18	0.669	0,600	Reliabel
ITEM_3	79.27	0.650	0,600	Reliabel
ITEM_4	79.55	0.637	0,600	Reliabel
ITEM_5	79.31	0.645	0,600	Reliabel
ITEM_6	79.31	0.649	0,600	Reliabel
ITEM_7	79.57	0.681	0,600	Reliabel
ITEM_8	79.57	0.691	0,600	Reliabel
ITEM_9	79.30	0.690	0,600	Reliabel
ITEM_10	79.28	0.687	0,600	Reliabel
ITEM_11	79.28	0.700	0,600	Reliabel
ITEM_12	79.51	0.677	0,600	Reliabel
Total	41.40	0.632		

Sumber : Data Skripsi

**Tabel 2. Uji Validitas Variabel X**

	total	Minimal Alpha	Kesimpulan
ITEM_1	0.617**	0.400**	Valid
ITEM_2	0.488**	0.400**	Valid
ITEM_3	0.685**	0.400**	Valid
ITEM_4	0.731**	0.400**	Valid
ITEM_5	0.726**	0.400**	Valid
ITEM_6	0.686**	0.400**	Valid
ITEM_7	0.425**	0.400**	Valid
ITEM_8	0.428**	0.400**	Valid
ITEM_9	0.499**	0.400**	Valid
ITEM_10	0.430**	0.400**	Valid
ITEM_11	0.560**	0.400**	Valid
ITEM_12	0.571**	0.400**	Valid

Sumber : Data Skripsi

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y**

	Scale Mean	Cronbach's Alpha	Minimal Alpha	Kesimpulan
ITEM_1	128.67	.765	0,600	Reliabel
ITEM_2	128.93	.761	0,600	Reliabel
ITEM_3	128.70	.753	0,600	Reliabel
ITEM_4	128.70	.753	0,600	Reliabel
ITEM_5	128.70	.753	0,600	Reliabel
ITEM_6	128.70	.753	0,600	Reliabel
ITEM_7	128.70	.753	0,600	Reliabel
ITEM_8	128.70	.753	0,600	Reliabel
ITEM_9	128.70	.753	0,600	Reliabel
ITEM_10	129.57	.760	0,600	Reliabel
ITEM_11	128.70	.753	0,600	Reliabel
ITEM_12	128.70	.753	0,600	Reliabel
ITEM_13	128.96	.751	0,600	Reliabel
ITEM_14	128.96	.751	0,600	Reliabel
ITEM_15	129.02	.751	0,600	Reliabel
ITEM_16	129.10	.752	0,600	Reliabel
ITEM_17	129.14	.753	0,600	Reliabel
ITEM_18	129.16	.752	0,600	Reliabel
ITEM_19	129.10	.752	0,600	Reliabel
ITEM_20	129.02	.752	0,600	Reliabel
TOTAL	66.10	.965	0,600	Reliabel

Sumber : Data Skripsi

**Tabel 4. Uji Validitas Variabel Y**

TOTAL		
ITEM_1	.644*	Valid
ITEM_2	.652**	Valid
ITEM_3	.880**	Valid
ITEM_4	.880**	Valid
ITEM_5	.880**	Valid
ITEM_6	.880**	Valid
ITEM_7	.880**	Valid
ITEM_8	.880**	Valid
ITEM_9	.880**	Valid
ITEM_10	.665**	Valid
ITEM_11	.880**	Valid
ITEM_12	.880**	Valid
ITEM_13	.832**	Valid
ITEM_14	.832**	Valid
ITEM_15	.823**	Valid
ITEM_16	.786**	Valid
ITEM_17	.748**	Valid
ITEM_18	.762**	Valid
ITEM_19	.780**	Valid

ITEM_20	.794**	Valid
---------	--------	-------

Sumber : Data Skripsi

Dari tabel diatas , diketahui bahwa R hitung Variabel X an Variabel Y lebih besar dari R tabel Variabel X dan Variabel Y, Dapat disimpulkan bahwa butir-butir dalam kuesioner yang telah disebarkan kepada responden dapat dikatakan valid dan reliabel atau terpercaya sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

### HASIL DAN PEMBAHASAN Analisis Implementasi Kebijakan BLUD

Pada proses analisis data, digunakan empat dimensi implementasi kebijakan yang menjadi ukuran penghitungan nilai (score), yakni: komunikasi (*Communication*); sumber daya kebijakan (*Resources*); tingkah laku pelaksana kebijakan (*Disposition*) dan struktur birokrasi (*Bureaucratec structure*).

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian di lapangan mengenai implementasi kebijakan Tentang Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekarwangi Kabupaten Sukabumi dapat diketahui deskripsi sebagai berikut :

a. Dimensi Komunikasi (*Communication*)

- Item pertama untuk mengukur dimensi komunikasi kebijakan adalah kejelasan isi dari penerapan kebijakan pada pengelolaan keuangan di Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Kabupaten Sukabumi. Jumlah skor maksimal

- yang didapat untuk tiap item adalah sebesar ( $98 \times 5 = 490$ ), dan skor paling rendah pada setiap item sebesar ( $98 \times 1 = 98$ ).
- Item kedua dari dimensi komunikasi kebijakan adalah kejelasan informasi kebijakan penerapan BLUD pada pengelolaan keuangan.
  - Item ketiga mengenai dimensi komunikasi kebijakan adalah ketepatan instruksi kebijakan penerapan BLUD pada RSUD Sekarwangi.
- b. Dimensi Sumber Daya Kebijakan
- Dimensi kedua untuk mengukur implementasi kebijakan penerapan BLUD di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi adalah menyangkut sumber daya kebijakan yang ada, diantaranya kesesuaian jumlah pegawai, kejelasan kewenangan, kelengkapan sarana dan prasarana serta ketersediaan anggaran operasional.
- Item pertama sumber daya kebijakan adalah mengenai kesesuaian jumlah pegawai.
  - Item kedua sumber daya kebijakan adalah mengenai kejelasan pendelegasian wewenang.
- Item ketiga sumber daya kebijakan adalah mengenai kelengkapan sarana dan prasarana.
  - Item keempat mengenai dimensi sumber daya kebijakan adalah ketersediaan anggaran operasional di RSUD Sekarwangi.
- c. Dimensi Tingkah Laku Pelaksana Kebijakan
- Item pertama dari dimensi tingkah laku pelaksana kebijakan adalah tingkat tanggung jawab pegawai.
  - Item ketiga adalah pelaksanaan kerja lembur/tambahan.
- d. Dimensi Struktur Birokrasi
- Item pertama dari dimensi struktur birokrasi : ketersediaan/kelengkapan SPM dalam pelaksanaan tugas.
  - Item kedua dari dimensi struktur birokrasi adalah Kelengkapan pembagian tugas dan fungsi
  - Item ketiga dari dimensi struktur birokrasi adalah Kemudahan rentang kendali
  - Item keempat dari dimensi struktur birokrasi adalah Kemudahan evaluasi laporan

**Tabel. 1.5. Total Hasil Perhitungan Variabel (X)**

Variabel	Dimensi Variabel	Indikator	Nilai	%
Variabel (X) Meter dan Horn (Wibawa, 1994:19-22)	1. Komunikasi	1. Kejelasan isi kebijakan BLUD	368	75,1
		2. Kejelasan informasi BLUD	354	72,2
		3. Ketepatan penerapan instruksi kebijakan	346	70,6
		4. Intensitas komunikasi kebijakan	318	64,8
	2. Sumber Daya Kebijakan	1. Kesesuaian jumlah pegawai	342	69,7
		2. Kejelasan kewenangan	342	69,7
		3. Kelengkapan sarana dan prasarana	316	64,4
		4. Ketersediaan anggaran	316	64,4
	3. Tingkah Laku Pelaksana Kebijakan	1. Tingkat responsibilitas pegawai	343	70
		2. Tingkat kehadiran pegawai	345	70,4
		3. Tugas lembur/tambahan	345	70,4
	4. Struktur Birokrasi	1. Ketersediaan SPM/SOP	322	65,7
Jumlah Seluruhnya :			4.067/ 5.880	69,2

Sumber : Skripsi

Untuk dapat mengetahui keadaan atau kondisi (seberapa Baik) Variabel Bebas (X), yaitu dengan menggunakan perhitungan dari Sugiyono (1994:76) sebagai berikut:

$$\text{Variabel (X)} = \frac{\text{Jumlah Skor (X)} \times 100\%}{\text{Sampel (n)} \times \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan}}$$

$$\text{Variabel (X)} = \frac{(4.067) \times (100\%)}{(98) \times (5) \times 12}$$

$$\text{Variabel (X)} = \frac{(4.067) \times (100\%)}{5.880}$$

$$\text{Variabel (X)} = 69,2\%$$

Dari perhitungan diatas dapat disimpulkan atas dasar data jumlah skor dari jawaban 98 responden untuk tingkat keadaan (seberapa baik) dari variabel bebas (X), yakni implementasi kebijakan penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) di RSUD Sekarwangi memperoleh nilai sebesar 69,2%.

Angka yang didapat dari perhitungan diatas, bahwa skor tersebut ada pada kriteria baik, artinya implementasi kebijakan penerapan Badan Layanan Umum Daerah dapat dikatakan baik.

#### **Analisis Efektivitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan**

Dalam uraian pengukuran variabel (Y), yakni efektivitas pelayanan pada instalasi rawat jalan di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi menggunakan 6 dimensi dengan 20 item pertanyaan.

- Dimensi Pelayanan Poliklinik Spesialis .
- Dimensi Ketersediaan Klinik Pelayanan
- Dimensi Waktu/Jam Buka Pelayanan
- Dimensi Waktu Tunggu pasien
- Dimensi Kepuasan Pelanggan

f. Dimensi Tindak Lanjut Penanganan Total perolehan nilai V(Y) tersaji  
 Komplain Pelanggan pada tabel dibawah ini :

**Tabel.1.6. Total Hasil Perhitungan Variabel (Y)**

Variabel	Dimensi Variabel	Indikator	Nilai	%
1	2	3	4	5
Variabel (Y) Ibrahim (1997:18)	1. Pelayanan Poliklinik	1. Tersedianya dokter spesialis	346	70,6
		2. penanganan langsung dokter spesialis	321	65,5
	2. Ketersediaan Klinik	1. Klinik anak	343	70
		2. Klinik penyakit dalam	343	70
		3. Klinik kebidanan	343	70
		4. Klinik bedah	343	70
		5. Klinik mata	343	70
		6. Klinik tht	343	70
		7. Klinik kulit dan kelamin	343	70
		8. Klinik kesehatan jiwa	258	52,6
		9. Klinik saraf	343	70
		10. Klinik gigi dan mulut	343	70
	3. Jam Buka Pelayanan	1. Ketepatan waktu buka loket pelayanan	318	64,8
		2. Disiplin kehadiran petugas pelayanan	318	64,8
	4. Waktu Tunggu Pasien	1. Ketersediaan ruang tunggu	312	63,6
		2. Waktu tunggu 60 menit	304	62,8
	5. Kepuasan Pelanggan	1. Tidak adanya keluhan pelanggan	300	61,2
		2. Intensitas jumlah keluhan	298	60,8
	6. Tindak Lanjut Penanganan Komplain pasien	1. Kecepatan penanganan komplain	304	62,8
		2. Petugas khusus penanganan komplain	312	63,6
Jumlah Seluruhnya			6.478/ 9.800	66,1

Sumber : Hasil Penelitian.

Untuk mengetahui (seberapa Baik) V(Y), yakni efektivitas pelayanan pada instalasi rawat jalan adalah sebagai berikut :

$$\text{Variabel } Y = \frac{\text{Jumlah Skor } (Y) \times 100\%}{\text{Sampel}(n) \times \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan}(Y)}$$

$$\text{Variabel } (Y) = \frac{\sum x \times 100\%}{(98) \times (5) \times 20}$$

$$\text{Maka Variabel } (Y) = \frac{(6.478) \times 100\%}{9.800}$$

$$\text{Maka Variabel } (Y) = 66,1\%$$

Dengan demikian dapat disimpulkan atas dasar data skor yang telah didapat dari jawaban 98 responden tentang tingkat keadaan (seberapa baik) dari V (Y), yakni sebesar 66,1 %. Angka tersebut berada pada kriteria cukup. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada instalasi rawat jalan setelah adanya implementasi tentang kebijakan layanan umum daerah tingkat pelayanan di rawat jalan hanya ada pada tingkatan yang cukup. Hal ini tentu saja memerlukan lagi kerja keras agar pelayanan yang prima terhadap pasien khususnya di instalasi rawat jalan dapat lebih memuaskan.

### Implementasi Kebijakan BLUD

Berdasarkan hasil penelitian sebagai pengolahan data di lapangan dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan Badan Layanan Umum di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi sesuai jawaban responden sebanyak 98 orang dapat dikatakan baik.

Kategori tersebut sesuai dengan jumlah bobot nilai yang dihasilkan sebesar 68,3 %. Jumlah ini termasuk ke dalam kriteria dengan kategori baik. Dengan demikian implementasi

kebijakan penerapan BLUD di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi dapat dikatakan baik.

### Analisis Korelasi V(X) dengan V(Y)

Analisis korelasi V(X) dan V(Y) yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pedoman sebagaimana terlihat pada tabel 4.34. Untuk memberikan interpretasi uji korelasi digunakan pedoman sebagaimana menurut pendapat Sugiyono (2001:149) sebagai berikut :

Hasil perhitungan menggunakan SPSS 13 For Windows dapat diketahui tingkat hubungannya

**Tabel 1.7. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiono (2001:149)

		Implementasi Kebijakan BLUD	Efektifitas Pelayanan Rawat jalan
Implementasi Kebijakan BLUD	Pearson Correlation	1	..581 **
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	98	98
Efektifitas Pelayanan Rawat Jalan	Pearson Correlation	..721 **	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	98	98

Jumlah angka yang dihasilkan sebesar 0,581 tersebut setelah dikonsultasikan dengan tabel 1.7 termasuk ke dalam tingkat hubungan yang cukup/sedang. Korelasi variabel (X) dengan variabel (Y) termasuk tingkat korelasi cukup/sedang.

Disamping terbukti bahwa kedua variabel penelitian berkorelasi kuat,

maka analisis di atas membuktikan bahwa angka signifikansi (sig. sebesar .000 yang dibulatkan 0,000), angka signifikansi tersebut bila dikonsultasikan dengan tabel yang disusun sarwono (2006:87) menunjukkan angka lebih kecil dari angka 0,05 artinya signifikan. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai interpretasi korelasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.8. Interpretasi Koefisien Korelasi**

Skor	Tingkat Pengaruh
0 - 0.25	Rendah/Tidak Ada
>0.25 -0,50	Cukup
>0.50 - 0.75	Kuat
>0.75	Sangat Kuat

( Sarwono, 2006:87)

Dengan demikian maka penelitian terhadap 98 responden dapat dilakukan terhadap seluruh populasi. Artinya 98 responden dapat mewakili seluruh populasi. Hasil penelitian menunjukkan hipotesis yang menyatakan: "*terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara implementasi kebijakan Tentang Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) terhadap efektivitas pelayanan pada instalasi rawat jalan di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi*", dapat dibuktikan dan cukup signifikan. Maka berdasarkan hasil penelitian tersebut bisa disimpulkan terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel x terhadap variabel y, atau terdapat korelasi yang cukup kuat antara Pengaruh Implementasi

Kebijakan Tentang Badan Layanan Umum Daerah terhadap Efektivitas Pelayanan pada Instalasi Jalan di RSUD Sekarwangi, dengan demikian bahwa dengan adanya kebijakan tersebut sangat berpengaruh terhadap kemajuan pelayanan kepada masyarakat di RSUD Sekarwangi.

### **Analisis Pengaruh Variabel (X) Terhadap Variabel (Y)**

Untuk mengetahui tingkat kontribusi hubungan variabel (X) dengan variabel (Y), yaitu sebagai berikut :

Analisis Koefisien Determinasi

Rumus:

$$KD = r^2$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

$r^2$  = Koefisien korelasi dikuadratkan

Jawaban:

$$KD = (0,581)^2$$

$$KD = 0,337$$

Koefisien Determinasi (KD)

Variabel X terhadap Variabel Y

$$= 0,337 \times 100\%$$

$$= 33,7$$

Koefisien Determinasi Variabel X terhadap Variabel Y = 33,7 dan sisanya adalah variabel lain yang tidak diangkat sebagai variabel penelitian.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa kontribusi hubungan variabel (X) terhadap variabel (Y) adalah sebesar 33,7. Angka koefisien determinasi tersebut dapat dikatakan bahwa perubahan pada variabel (X) memberikan kontribusi hubungan yang dapat dikatakan cukup/sedang.

#### UJI T

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$
$$t = \frac{0.581\sqrt{98-2}}{\sqrt{1-0.337}}$$
$$t = \frac{0.581 \times 9.797}{0.814}$$
$$t = \frac{3.692}{0.814}$$
$$t = 6,9 \%$$

Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel x terhadap variabel y, dimana t hitung 6,9%. Dapat pula disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara Implementasi Kebijakan Pada Badan Layanan Umum Daerah terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Sekarwangi.

#### KESIMPULAN

Merujuk pada hasil analisis dan pembahasan, diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui implementasi kebijakan Badan Layanan Umum di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi sesuai jawaban responden sebanyak 98 orang dapat dikatakan baik. Kategori tersebut sesuai dengan jumlah bobot nilai yang dihasilkan sebesar 69,2 %. Jumlah tersebut termasuk ke dalam kriteria dengan kategori termasuk baik.
2. Berdasarkan hasil penelitain sesuai pengolahan data dari jawaban responden sebanyak 98 orang dapat dihasilkan jumlah nilai dengan bobot sebesar 66,1 % . Oleh karena

itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada instalasi rawat jalan seperti poliklinik spesialis anak; spesialis penyakit dalam; spesialis kebidanan; spesialis bedah; spesialis kulit dan kelamin; spesialis mata, spesialis THT; spesialis saraf; gigi dan mulut, spesialis orthopedi; poliklinik umum; poli konsultasi psikologi; konsultasi gizi dan unit gawat darurat termasuk ke dalam kriteria cukup baik.

3. Analisis korelasi variabel (X) dengan variabel (Y) menggunakan SPSS 13 For Windows dapat diketahui jumlah koefisien korelasi sebesar 0,581 termasuk ke dalam tingkat hubungan yang sedang/cukup. Selain itu juga terbukti bahwa kedua variabel penelitian berkorelasi kuat, maka analisis di atas membuktikan bahwa angka signifikansi Windows dapat diketahui jumlah koefisien korelasi sebesar 0,581 termasuk ke dalam tingkat yang sedang/Cukup.
4. Hasil Uji Reliabel menunjukkan semua item kuesioner dapat dikatakan reliabel
5. Hasil Uji Validitas, menunjukkan semua butir pertanyaan valid.
6. Hasil Penelitian menyatakan bahwa: Terdapat Pengaruh yang Positif dan Signifikan antara Implementasi Kebijakan Tentang Badan Layanan Umum Daerah terhadap Efektivitas Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi, 1993. *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek”*. Jakarta : Rineka Cipta.

Hoogerwerf, A. 1983. *“Ilmu Pemerintahan”*, Erlangga : Jakarta.

Ibrahim, R, 1997. *Prospek BUMN dan Kepentingan Umum*. Bandung : PT. Ciatra Aditya Bakti.

Jones, C.O. 1994 *“Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)”*, Ed.2. (Ricki Istamto, PT. Sinar Grafindo Persda:Jakarta, 1994).p.46.

Ratminto, dkk, 2006, *Manaemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Wibawa, dkk, 1994, *“Evaluasi Kebijakan Publik”*, PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.

#### **Peraturan**

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;

Peraturan Menteri Dalam Negeri No.6 Tahun 2007 tentang petunjuk Teknis tentang Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;