

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia atau SDM merupakan serangkaian prosedur yang mampu mengatur persoalan-persoalan yang terjadi pada cakupan petugas, tenaga kerja, manajer dan para pekerja guna mampu menunjang aktivitas perseroan guna memenuhi sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya. Menentukan umum departemen atau Departemen Sumber Daya Manusia merupakan Departemen Sumber Daya Manusia, biasa disebut HRD. Definisi manajemen sumber daya manusia disediakan oleh banyak ahli, dengan definisi dan penekanan yang berbeda pula. Guna memahami manajemen sumber daya manusia menentukan lebih jelas, berikut ini para peneliti mengemukakan pandangan para ahli perihal istilah manajemen sumber daya manusia, berikut ini :

- a. Definisi manajemen SDM menurut A.A. Anwar Parabu Mangkuprawira, (2013 : 2) ialah :
“Manajemen sumber daya manusia merupakan penjadwalan, pengelolaan, koordinasi, mobilisasi dan pengoperasian logistik staf, peningkatan, penggajian, integrasi, pemeliharaan dan pemisahan untuk mencapai tujuan institusi.”
- b. Pengertian manajemen SDM menurut Veithzal Rivai (2014 : 4) berpemampu bahwa : “Menurut Veitzal Rivai, pengertian manajemen sumber daya manusia (2014 4) menentukan yaitu “manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu disiplin ilmu administrasi global yang mencakup penjadwalan, pengelolaan, dan pengoperasian”.
- c. Definisi manajemen SDM menurut Malayu S.P. Hasibuan menurut bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia, (2014 : 10): “Manajemen sumber daya manusia merupakan pengetahuan dan seni hubungan tenaga

kerja dan fungsi sumber daya manusia agar efektif dan efisien dalam mencapai keinginan perseroan, karyawannya, dan khalayak”.

d. Pengertian Manajemen SDM menurut Serdamayanti (2017 : 25), berpenmampu yaitu “Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan “desain prosedur formal dalam institusi guna menentukan pemanfaatan sumber daya manusia yang efektif dan efisien guna memenuhi keinginan institusi.”

e. Menurut Veitzal Rivai dan Jauvani Ella Sagala (2014:4), definisi manajemen sumber daya manusia menyatakan: “Manajemen sumber daya manusia (HMM) merupakan salah satu rumpun umum tata laksana yang mencakup penjadwalan, pengelolaan, pengoperasian dan pengoperasian”.

Sesuai berbagai istilah di atas, peneliti menyiratkan bahwa itu merupakan bagian dari ilmu kepemimpinan yang memungkinkan institusi untuk berpikir dan bertindak sesuai tujuannya dalam perekrutan, penyaringan, dan pelatihan. *Reward* dan evaluasi, tujuan mana yang mampu dicapai oleh perusahaan.

2.1.2 Perilaku Institusi

Tingkah laku institusi merupakan hasil interaksi antar individu dalam suatu institusi. Hakim Robins dan Timothy A. (2013 11) Perilaku Institusi merupakan studi yang mengkaji dampak individu, kelompok, dan struktur atas perilaku. Institusi, yaitu menerapkan pengetahuan semacam ini untuk meningkatkan efektivitas perusahaan. Menurut Toha (2014 5), mengemukakan penmampu tentang perilaku institusi merupakan “studi tentang perilaku manusia dalam suatu institusi atau kelompok tertentu”. Menurut para ahli tersebut, mampu disimpulkan bahwa perilaku institusi merupakan perilaku seorang individu dalam suatu institusi atau kelompok yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas suatu perusahaan.

Sesuai dalam Penelitian Thoha (2014:36) dijelaskan termampu prinsip-prinsip perilaku institusi antara lain :

a. Orang memiliki perilaku yang berbeda karena kemampuannya tidak sama.

- b. Orang memiliki kebutuhan yang berbeda.
- c. Manusia berpikir tentang masa depan dan membuat pilihan tentang bagaimana bersikap.
- d. Seseorang memahami lingkungan dalam kaitannya dengan pengalaman masa lalu yang menarik.
- e. Seseorang memiliki respon senang atau tidak senang.
- f. Banyak faktor yang menentukan sikap dan perilaku seseorang.

2.1.3 Sistim Tata Kerja

2.1.3.1 Pengertian Sistem Tata Kerja

Menurut Sedarmayanti (2015 :134) alur kerja merupakan cara untuk memungkinkan hasil maksimal dari tugas seefisien mungkin. Proses merupakan serangkaian proses yang saling terpaut yang menentukan adanya proses langkah demi langkah dan langkah-langkah yang patut diambil untuk menyelesaikan bidang tindakan. Sistem operasi merupakan rangkaian proses dan proses yang kemudian membentuk suatu desain tertentu untuk melakukan suatu bidang kerja. Prinsip Kerja Teknik yang akan dipakai di setiap instansi, dengan mempertimbangkan pentingnya proses, proses dan sistem operasi, patut sejalan dengan prinsip-prinsip dasar dan sebagai berikut:

1. Proses, proses, dan prosedur kerja patut dikembangkan dengan mempertimbangkan tujuan, sumber daya, peralatan, bahan, biaya, dan waktu, serta ukuran, jenis, dan sifat pekerjaan.
2. Untuk mempersiapkan proses dengan baik, penjelasan tentang tujuan utama institusi, rencana institusi, dengan penempatan dan penjabaran pekerjaan, patut disiapkan oleh kegiatan institusi lain.
3. Patut menentukan bidang pekerjaan utama yang menjadi bagian dari proses.
4. Penting untuk mencatat rincian pekerjaan beserta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.
5. Untuk menentukan urutan langkah dalam rangkaian langkah, maka diperlukan hubungan yang sangat erat dan umum dengan satu tujuan dan langkah selanjutnya.

6. Setiap langkah patut merupakan pekerjaan nyata dan diperlukan untuk memantapkan dan menyelesaikan semua tugas atau tugas yang direncanakan.
7. Perlu ditentukan keterampilan dan kemampuan tenaga kerja yang dibutuhkan untuk menyelesaikan bidang pekerjaan yang ditentukan.
8. Proses kerja, proses dan sistem operasi patut dikonfigurasi dengan benar agar stabil dan fleksibel.
9. Mengembangkan alur kerja, alur kerja dan alur kerja patut selalu kondusif untuk kemajuan teknologi.
10. Simbol dan pola atau prosedur patut dipakai seakurat mungkin untuk menggambarkan pengoperasian suatu prosedur tertentu. Jenis bagan ini sering disebut rencana alur kerja.

2.1.3.2 Indikator Sistem Tata Kerja

Masih menurut Sedarmayanti, (2015:134) indikator dari tata kerja meliputi :

a. Segi-segi tujuan

Alur kerja merupakan proses di mana tujuan, sasaran, jadwal, tugas, dan kebijakan diterjemahkan ke dalam aktivitas tindakan nyata.

b. Peralatan

Semua peralatan yang ditemukan di sekitar tempat kerja yang menentukan langsung atau tidak langsung mampu memdampaki karyawan.

c. Fasilitas

Fasilitas kerja merupakan suatu proses memdampaki dan mendukung orang lain untuk bekerja menentukan antusias menuju pada pencapaian sasaran.

d. Tenaga kerja

Sistem tata kerja bermanfaat baik bagi para penyelenggara maupun semua pihak yang berkepentingan, untuk dijadikan sebagai pedoman.

e. Waktu

Sistem tata kerja mampu mempersingkat waktu kerja dan mempercepat proses penyelesaian pekerjaan.

f. Ruang

Penataan ruang kerja yang baik akan membantu terciptanya hubungan kerja yang baik antara rekan kerja dan atasan karena akan memudahkan mobilitas karyawan untuk bertemu.

g. Biaya yang tersedia.

Melalui tata kerja yang dibuat mampu dilakukan pengoperasian biaya yang tersedia.

2.1.4 Tradisi Institusi

2.1.4.1 Pengertian Tradisi Institusi

Peter F. Drucker di Moh. Pabundu Tika (2015 4) menyatakan bahwa Tradisi institusi merupakan solusi dari permasalahan eksternal dan internal; Kinerja merupakan serangkaian kegiatan yang memberikan pemahaman yang jelas kepada anggota baru tentang persoalan, pemikiran dan perasaan. Terpaut. Tradisi institusi merupakan ciri khas tempat kerja. Tradisi institusi menentukan khusus merupakan sistem interpretasi yang berkaitan dengan pekerjaan, pekerjaan, dan interaksi yang disepakati dan dipakai dalam kehidupan sehari-hari. Tradisi institusi yang tertanam dalam suatu institusi merupakan tempat di mana ia meluhurkan anggota institusi yang bekerja di institusi tersebut. Mutu Tradisi institusi ini membentuk kebutuhan, keinginan dan kebutuhan para anggota institusi dan berkontribusi pada proses penciptaan kinerja institusi untuk mengpakai potensi manusia mereka.

2.1.4.2 Indikator Tradisi Institusi

Indikator variabel tradisi institusi yang ditanamkan menurut Peter F. Druicker dalam Moh. Pabundu Tika (2015 : 4) mampu disaksikan dari nilai-nilai berikut:

a. *Trust and Integrity*

Artinya pegawai di dalam memmanifestasikan tugasnya mampu Membangun lingkungan yang saling meluhurkan dan percaya, baik menentukan internal maupun eksternal, antara ide, perkataan, dan tindakan sesuai nilai akhlak dan etika.

b. *Profesionalism*

Artinya pegawai di dalam bekerja bisa melakukannya Mendalam dan bertanggung jawab dengan cara sebaik mungkin, menentukan individu, mampu diprediksi, rasional, dan objektif.

c. *Excellence*

Artinya pegawai dalam memmanifestasikan tugasnya lakukan yang terbaik dengan mengutamakan nilai tambah untuk membawa hasil yang langgeng dan langgeng menuju kesempurnaan. *Public Intererest*

Artinya pegawai dalam bekerja Senantiasa mengutamakan dan melindungi kepentingan bangsa dan negara di atas kepentingan individu dan kolektif dalam memmanifestasikan tugasnya dengan sepenuh hati, adil dan bertanggung jawab.

d. *Public Interest*

Artinya pegawai dalam bekerja untuk memenuhi misi, dengan tekad, keadilan dan tanggung jawab, selalu mendahulukan kepentingan negara dan negara di atas kepentingan pribadi dan kelompok.

e. *Coordination and Teamwork*

Artinya karyawan dalam bekerja mampu menciptakan Kerjasama internal dan eksternal yang gigih berjanji untuk memberikan nilai tambah Sesuai saling percaya, meluhurkan dan saling mendukung.

2.1.5 Implementasi Kebijakan

2.1.5.1 Pengertian Implementasi Kebijakan

Menurut kamus Webster, oleh Solicin Abdul Wahab (2014 64), konsep tindakan merupakan "suatu metode melakukan (menyediakan cara untuk melakukan sesuatu)." Dan untuk memberikan hasil yang praktis (untuk memdampaki sesuatu). "Sementara itu, Donald S. Van Meter dan Carl E.V. dalam Widodo (2010 86) memberikan wawasan tentang

implementasi Implementasi kebijakan melibatkan tindakan yang diambil oleh individu (atau kelompok) publik dan swasta untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Ini mencakup upaya satu kali untuk menerjemahkan keputusan menjadi tindakan, dan upaya lebih lanjut untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang diperlukan oleh keputusan kebijakan. Dan Mazmanian dan Sabatier menjelaskan pengertian aplikasi dalam Widodo (2010 87) sebagai berikut: Memahami apa yang terjadi setelah program diluncurkan merupakan persoalan implementasi kebijakan. Joko Widodo (2010 88) menyimpulkan: Merupakan proses penutupan, yang mencakup upaya pengelolaan dan isu-isu utama yang terjadi setelah dikeluarkannya pedoman kebijakan publik. Ini mencakup berbagai sumber daya, termasuk manusia, finansial, dan kapasitas institusi, baik yang dijalankan oleh penguasa atau sektor swasta (individu atau kelompok). Proses tersebut berlangsung untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan.

2.1.5.2 Indikator Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan salah satu langkah dalam proses kebijakan publik, seringkali implementasi suatu kebijakan dengan tujuan yang jelas. Aplikasi kebijakan dari teori siklus, proses kebijakan diperlukan sebagai langkah maju yang diperlukan, terutama setelah wacana hukum formal, seringkali seperti yang dipersyaratkan oleh undang-undang, peraturan, atau bentuk produksi lainnya. Menentukan umum, kinerja didefinisikan sebagai proses di mana berbagai pemangku kepentingan (aktor), aktor, institusi (publik atau swasta), mekanisme dan teknik disepakati dan diimplementasikan. Dengan cara yang sama, bekerja sama untuk menerapkan kebijakan yang jelas ke arah yang spesifik.

Menurut Edwards III, dalam Suharsono (2015 : 90) ada empat indikator yang memdampaki implementasi kebijakan.

a. Hubungan

Implementasi kebijakan yang berhasil membutuhkan eksekutif untuk mengetahui apa yang patut dilakukan. Apa tujuan dan sasaran dari kebijakan tersebut?

b. Sumberdaya

Meskipun isi kebijakan jelas dan konsisten, implementasi tidak akan efektif tanpa sumber daya untuk mengimplementasikannya. Sumber daya tersebut mampu berupa tenaga kerja, maupun sumber daya non-manusia.

c. Disposisi

Karakter merupakan watak dan ciri-ciri pelaku, seperti komitmen, kejujuran, demokrasi.

d. Struktur Birokrasi

Birokrasi yang bertanggung jawab untuk memanifestasikan kebijakan memiliki dampak yang relevan atas implementasi kebijakan.

2.1.6 Pelayanan Prima

2.1.6.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya mampu dinyatakan menentukan langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan individu, kelompok dan/atau institusi. Pelayanan berarti melayani masyarakat di segala bidang. Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi dan fungsi penguasaan. Menurut Alberkt at Lovevlock, 1992 (Cedarmainti 2017 24 24) Layanan merupakan pendekatan institusi umum, mutu layanan yang diterima oleh pengguna layanan, yang merupakan kekuatan pendorong utama dalam bisnis.

Monir juga mencatat bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan orang lain melalui aktivitasnya. Sedangkan menurut Menteri Pekerjaan Umum, pelayanan akan diberikan dalam bentuk barang atau jasa dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.1.6.2 Indikator Pelayanan Prima

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Hardiansyah 2017:28) sekurang- kurangnya meliputi:

- a. Tata cara pelayanan;
- b. Lama penyelesaian;
- c. Harga pelayanan;
- d. Produk pelayanan;
- e. Sarana dan prasarana;
- f. Sistem tata kerja petugas pelayanan

Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila sebagai berikut:

- a. Layanan terbaik penguasa kepada pelanggan/pengguna jasa.
- b. Pelayanan sempurna bila mana ada standar pelayanan.
- c. Layanan sangat baik ketika di atas atau sama dengan standar. Jika tidak ada standar, pelayanan terbaik, pelayanan yang mendekati standar pelayanan, dan pelayanan yang berkinerja terbaik.
- d. Klien merupakan masyarakat dalam arti luas; komunitas eksternal dan internal (SESPANAS LAN, 1998 dalam Barata, Adya. 2014).

Pelayanan yang bermutu merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Memenuhi standar pelayanan minimal (cepat, akurat, murah, ramah). Hal-hal yang patut dilakukan dengan layanan terbaik:

- a. Keramahan
Sikap sopan santun, respek, atensi dan ramah
- b. Kredibilitas
Sifat jujur dan mampu dipercaya
- c. Akses
Kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (aprochability) dan kemudahan kontak
- d. Penampilan fasilitas
Meliputi penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan personil
- e. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan

Penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar mampu melayani dengan baik.

2.2. Review Penelitian Terdahulu

Mengenai kajian ini, penulis mengambil beberapa referensi dari jurnal Penelitian terdahulu baik jurnal nasional maupun jurnal internasional, diantaranya sebagai berikut :

Panagiotis V. Kloutsiniotis, Dimitrios M. Mihail (2020) dalam jurnal internasionalnya yang berjudul *The effects of high performance work systems in employees service-oriented OCB*. Penelitian ini menyelidiki efek dari "Sistem Kerja Kinerja Tinggi (HPWS)" pada "keterlibatan kerja" karyawan dan "Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB)" yang berorientasi pada layanan, melalui pengembangan iklim sosial dan keadilan. Dalam melakukannya, "Pemodelan Persamaan Struktural Kuadrat Terkecil Sebagian (PLS-SEM)" diterapkan berdasarkan sampel 448 karyawan hotel yang berhubungan dengan pelanggan di sepuluh organisasi hotel Yunani. Singkatnya, penelitian ini mengungkapkan pertama-tama kontribusi berharga dari HPWS terhadap pengembangan iklim keadilan dan layanan, yang pada gilirannya mempengaruhi keterlibatan kerja karyawan secara positif. Akibatnya, karyawan merespons dengan menunjukkan perilaku peran ekstra dan dengan terlibat dalam OCB yang berorientasi pada layanan. Secara keseluruhan, temuan memperjelas mekanisme di balik proses HPWS, yang dikenal sebagai "kotak hitam", pengetahuan yang berharga bagi para profesional yang mempraktikkan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).

Yonela Gantsho and Nita Sukdeo (2018) dalam jurnal internasionalnya yang berjudul *Impact of Organizational Culture on Service Quality*. Dalam dua dekade terakhir telah menempatkan penekanan pada layanan dan mutu pengiriman layanan kepada pelanggan. Gagasan bahwa Tradisi institusi berdampak pada mutu layanan, yang pada gilirannya memdampaki kepuasan pelanggan dan kinerja institusi, telah memperoleh penerimaan luas di kedua akademisi dan praktek institusi. Oleh karena itu, tujuan dari Penelitian ini merupakan untuk membentuk Tradisi eksisting yang

dianut oleh institusi berbasis industri tenaga listrik. Institusi ini dipilih untuk mempelajari dampak Tradisi atas mutu layanan. Penelitian ini merupakan Penelitian berbasis survei. Data primer dikumpulkan dengan bantuan kuesioner. Data dikumpulkan termasuk dimensi kebiasaan institusi (keterlibatan, keselarasan, kemampuan beradaptasi, dan misi) dan dimensi mutu layanan (wujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati). Tradisi institusi dan mutu layanan dianggap sebagai variabel utama dari Penelitian ini. Ukuran sampel merupakan (n=96), 61 responden selesai dan mengembalikan kuesioner, sehingga tingkat responsnya cukup rendah yaitu 63,5%. Penjabaran statistik deskriptif, penjabaran korelasi dan regresi telah dipakai untuk menentukan hubungan antara Tradisi institusi dan kualitas perkhidmatan. Temuan keseluruhan menentukan bahwa Tradisi institusi memiliki dampak yang kuat dan relevan atas tingkat mutu layanan institusi.

Dedi Hadian (2017) dalam jurnal internasionalnya yang berjudul *The Relationship Organizational Culture and Organizational Commitment on Public Service Quality; Perspective Local Government in Bandung, Indonesia*. Studi literatur membuktikan pentingnya peran budaya organisasi (OC) dan komitmen organisasi yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik. Studi ini dilakukan untuk berkontribusi dalam organisasi studi budaya dan komitmen organisasi untuk pelayanan publik. Objek penelitian organisasi pemerintahan di kota Bandung Indonesia dengan sampel 187 karyawan dengan teknik sampling cluster proporsional random sampling. Data dianalisis menggunakan pemodelan persamaan struktural kuadrat terkecil parsial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pembuat kebijakan di lingkungan Pemda Bandung, Indonesia harus mampu meningkatkan budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap pelayanan publik yang diterima masyarakat dapat berjalan secara optimal.

Agus Riswandi (2020) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Faktor Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi*

Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2015 - 2019 telah menetapkan indikator pencapaian target penyelenggaraan pelayanan kesehatan tradisional, yaitu jumlah puskesmas yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan tradisional dan rumah sakit pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan tradisional. Dengan demikian kebutuhan layanan kesehatan secara terintegrasi sangat dibutuhkan di berbagai wilayah secara terintegrasi di masing-masing puskesmas, termasuk di Cimahi.

Dalam penelitian ini dirumuskan untuk menjawab rumusan masalah yang mencakup: (1) Seberapa besar pengaruh faktor komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas di Kota Cimahi?; (2) Seberapa besar pengaruh faktor sumberdaya dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas di Kota Cimahi?; (3) Seberapa besar pengaruh faktor disposisi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas di Kota Cimahi?; (4) Seberapa besar pengaruh faktor struktur birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas di Kota Cimahi?.

Penelitian dilakukan di wilayah Kota Cimahi dengan metodologi yang digunakan dalam riset ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis data *Path Diagram* untuk menguji hipotesis. Riset ini menghasilkan temuan bahwa Faktor komunikasi telah memberikan pengaruh yang tinggi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas di Kota Cimahi. Adapun faktor sumberdaya, faktor disposisi, faktor struktur birokrasi memberikan pengaruh yang sedang terhadap Implementasi Kebijakan

Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas di Kota Cimahi.

Guruh Rafsanjani, Sulasno (2017) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Kebijakan Sekolah Di Sman 6 Pandeglang Tahun 2013. Budaya positif yang kurang mendukung mengakibatkan tersendatnya atau tertundanya beberapa implementasi kebijakan sekolah, artinya budaya organisasi dengan segala permasalahannya dapat mengganggu atau berpengaruh terhadap efektivitas kebijakan sekolah. populasi dijadikan sampel dengan jumlah populasi 70 orang yang terdiri dari 52 orang guru dan 18 orang pegawai TU di SMAN 6 Pandeglang. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan analisis statistik deskriptif, dan kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari hasil analisis korelasi, dan persamaan regresi maka budaya organisasi (X) terhadap efektivitas kebijakan sekolah (Y) diindikasikan dengan nilai korelasi $r = 0.627$, artinya hubungan antara budaya organisasi (X) dengan efektivitas kebijakan sekolah (Y) kuat dan sifat hubungannya positif (+), artinya semakin baik budaya organisasi maka semakin meningkat pula efektivitas kebijakan sekolahnya. Nilai koefisien determinan (K_d) sebesar 39%. Dengan demikian dapat terlihat bahwa tingkat keberpengaruhan budaya organisasi terhadap efektivitas kebijakan sekolah sebesar 39%.

Aloysius Rangga Aditya Nalendra, Sari Waty, Agus Suhaila (2020) dalam jurnal Penelitiannya yang berjudul Implementasi Kebijakan Dan Tradisi Institusi Atas Mutu Pelayanan Publik. Penelitian ini mengpenjabarkan implementasi kebijakan dan Tradisi institusi atas mutu pelayanan publik di Kecamatan Pamulang, Tangerang Selatan. Ejaan ini memakai metode numerik serta metode navigasi. Sedangkan untuk pengumpulan data, penulis memakai teknik cluster sampling dengan jumlah responden sebanyak 400 orang. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan dan menjawab hipotesis Penelitian. Penelitian ini menentukan hubungan antara kebijakan dan Tradisi institusi dalam mutu pelayanan publik. Dalam Penelitian ini, penulis

menemukan bahwa hubungan antara implementasi kebijakan dan Tradisi institusi berdampak relevan atas mutu pelayanan publik.

Rahmat Suyatna (2019:25-39) dalam jurnal Penelitian nya yang berjudul Dampak penerapan prosedur operasional standar administrasi penguasaan (SOP AP) atas mutu pelayanan publik. Prosedur operasi standar merupakan pedoman standar yang patut diikuti agar terselenggaranya pelayanan menentukan optimal dan dampaknya mampu meningkatkan mutu pelayanan public jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak penerapan prosedur standar atas penguasaan dalam mutu pelayanan publik. Penulis memperkirakan bahwa mutu pelayanan publik mampu ditingkatkan jika prosedur standar diikuti. Metode yang dipakai dalam Penelitian ini merupakan metode survey dengan memakai query sebagai alat pengumpulan datanya. Sebanyak 50 PNS BPSDMD yang mengikuti Penelitian ini dari total 170 penduduk di Negeri Baton. Pengolahan data memakai software SSS versi 25. + 0,69X.

Ujang Hidayat, Retno Sunu Astuti (2018) dalam jurnal Penelitian nya yang berjudul Dampak Prosedur Pelayanan Dan Kemampuan Pegawai Atas Mutu Pelayanan Akta Nikah (Non-Muslim) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Latar belakang Penelitian ini merupakan Jumlah permohonan akta nikah (non muslim) semakin meningkat di Kabupaten Jombang. Peningkatan jumlah pemohon ini patut diimbangi dengan mutu pelayanan akta nikah yang tersedia di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Jombang. Namun jika jumlah pemohon akta nikah meningkat dibandingkan jumlah pemohon akta kelahiran, maka jumlah pemohon akta nikah sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah pemohon akta kelahiran. Bagi sebagian kecil pemohon akta nikah, peneliti di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Jombang ingin mengetahui apakah pelayanan akta nikah sudah baik. Untuk menentukan apakah layanan akta nikah memenuhi persyaratan, peneliti memilih dua variabel Penelitian: proses layanan dan kemampuan staf. Tujuan Penelitian ini merupakan untuk mengetahui dampak variabel pemberian pelayanan dan kapasitas pegawai atas mutu pelayanan akta nikah di Kantor Catatan Sipil Daerah Jombang. Peneliti telah melakukan Penelitian kepustakaan,

mengembangkan hipotesis, dan mencari informasi dengan memakai metode sampling yang tidak memungkinkan untuk 100 responden. Kemudian peneliti mengpenjabaran data yang diperoleh dengan memakai uji akurasi dan reliabilitas, korelasi Spearman, regresi linier sederhana, regresi linier berganda dan pengujian hipotesis memakai uji berganda yang meliputi uji T dan uji F. Menjelaskan dampak uji F. Dinamika proses tersebut tergantung pada mutu layanan akta nikah dan kapasitas staf.

Nunik Lestari Dewi, Yuliana Gunawan, Soddin Mangunsong, Yohana Meiliana (2022) dalam jurnal Penelitian nya yang berjudul Dampak sistem pengoperasian internal dan Tradisi institusi atas mutu pelayanan publik berkelanjutan. Pendiri dan pimpinan Pusat Kebijakan dan Pengembangan Kebijakan Kesehatan ini mengatakan banyak kendala yang patut diatasi di bidang kesehatan, salah satunya merupakan rendahnya biaya pelayanan rumah sakit di Indonesia. Penguasa patut konstan memperbaiki sistem pelayanan kesehatan Indonesia melalui keadilan, kontrol dan integrasi. Untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang berkelanjutan, penting untuk menerapkan sistem yang terintegrasi (sistem pengoperasian internal) di rumah sakit. Sistem pengoperasian internal yang efektif mampu memprediksi perubahan lingkungan yang cepat, meningkatkan efisiensi dan efektivitas, serta mengantisipasi pelanggaran. Selain menerapkan sistem pengoperasian internal untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang berkelanjutan, rumah sakit perlu melakukan inovasi untuk membawa perubahan iklim birokrasi. Kreativitas didasarkan pada pembelajaran dalam semua proses yang terjadi di rumah sakit. Oleh karena itu, tujuan dari Penelitian ini merupakan untuk mendeskripsikan sistem pengoperasian internal dan Tradisi institusi (Tradisi kreativitas dan pembelajaran) oleh BLUD RSUD. Slamet, Kabupaten Garut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei. Data dipenjabaran memakai beberapa metode temu kembali. Hasil Penelitian menentukan bahwa sistem pengoperasian internal tidak berdampak atas mutu pelayanan publik yang berkelanjutan, tetapi Tradisi institusi berdampak atas mutu pelayanan publik yang berkelanjutan.

Arief Rahman Azhari, Aji Abdul Wahid (2016) dalam jurnal Penelitian nya yang berjudul Dampak Pembagian Kerja Atas Mutu Pelayanan Di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut. Kurang optimalnya mutu pelayanan diduga akibat buruknya pembagian kerja di Desa Pamecarsari, Kecamatan Banyuresmi, Garut Regis. Tujuan dari Penelitian ini merupakan untuk memberikan informasi mengenai dampak pembagian kerja atas mutu pelayanan. Metode yang dipakai dalam Penelitian ini merupakan kausal, metode pengumpulan data angket disebarakan kepada 14 responden. Sesuai penjabaran statistik, termampu hubungan yang kuat antara pembagian kerja dengan mutu pelayanan di Desa Pamecarsari, Kecamatan Banyuresmi, Kabupaten Garut. Hasil uji hipotesis menentukan bahwa termampu pembagian kerja dalam mutu pelayanan di Desa Pamecarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut.

Dewi Suprobowati, Dewi Putri Andiyani (2019 : 36-44) dalam jurnal Penelitian nya yang berjudul Dampak Tradisi Institusi Atas Mutu Pelayanan Publik Di Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak Tradisi perusahaan atas mutu pelayanan publik. Jenis Penelitian ini merupakan Penelitian desain numerik. Populasi dalam Penelitian ini merupakan sekitar 35 orang yang bekerja di Bengahazi. Dan sampel dalam Penelitian ini merupakan seluruh 35 pegawai kecamatan Benjing. Melihat teknik pengumpulan data dan query. Teknik penjabaran data yang dipakai meliputi penjabaran deskriptif, penjabaran product-moment dan simple line reversal. Hasil Penelitian menentukan bahwa dampak Tradisi institusi pada mutu pelayanan publik di pinggiran Bengahazi Grace Regis baik di atas 10 indikator Penelitian di sektor ini. Yaitu: 1) Motivasi individu, 2) Toleransi atas tindakan berisiko, 3) Arahkan, 4) Integrasi, 5) Dukungan kepemimpinan, 6) Kontrol, 7) Identitas, 8) Penghargaan, 9) Toleransi konflik, 10) Gaya komunikasi. Sesuai hasil Penelitian, 10 indikator menghasilkan skor pengembalian linier $Y = 7,583 + 0,463X$, dengan demikian Tradisi institusi akan berdampak positif dan relevan atas mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bennjeng Kabupaten Gresik.

Sesuai uraian studi Penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas, maka dibuat matriks Penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 2.1. Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, (Tahun), Kode ISSN, Judul	Jumlah Sampel, Teknik Penjabaran	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Panagiotis V.Kloutsiniotis, Dimitrios M. Mihail (2020) <i>The effects of high performance work systems in employees' service-oriented OCB</i>	Jumlah sampel 448 karyawan hotel Pemodelan Persamaan Struktural Kuadrat Terkecil Sebagian (PLS-SEM)	Variabel Bebas : - Sistem Kerja Variabel Intervening : Keterlibatan Kerja Variabel Terikat: - Pelayanan	Kontribusi berharga dari Sistem Kerja terhadap pengembangan iklim keadilan dan layanan, yang pada gilirannya mempengaruhi keterlibatan kerja karyawan secara positif.
2.	Yonela Gantsho and Nita Sukdeo (2018), <i>Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, Impact of Organizational Culture on Service Quality</i>	Jumlah sampel 61 responden, Teknik Penjabaran yang dipakai Statistik deskriptif penjabaran, korelasi dan penjabaran regresi	Variabel Bebas: - Tradisi Institusi Variabel Terikat: - Mutu Pelayanan	Tradisi institusi memiliki dampak relevan yang kuat atas tingkat mutu layanan
3.	Dedi Hadian (2017) <i>The Relationship Organizational Culture and Organizational Commitment on Public Service Quality; Perspective Local Government in Bandung</i>	Jumlah sampel sampel 187 karyawan, Penelitian ini menggunakan pemodelan persamaan struktural kuadrat terkecil parsial	Variabel Bebas: -Budaya Organisasi -Komitmen Organisasi Variabel Terikat: -Kualitas Pelayanan Publik	Budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
4.	Agus Riswandi (2020) Pengaruh Faktor Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas	Penelitian dilakukan di wilayah Kota Cimahi dengan metodologi yang digunakan dalam riset ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis data <i>Path Diagram</i> untuk menguji hipotesis	Variabel Bebas: -Komunikasi -Sumber Daya -Disposisi Organisasi - Struktur Birokrasi Variabel Terikat: Implementasi Kebijakan	Faktor komunikasi telah memberikan pengaruh yang tinggi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas di Kota Cimahi. Adapun faktor sumberdaya, faktor disposisi, faktor struktur

				birokrasi memberikan pengaruh yang sedang terhadap Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas di Kota Cimahi.
5.	Guruh Rafsanjani, Sulasno (2017) Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Kebijakan Sekolah Di SMAN 6 Pandeglang Tahun 2013	Jumlah populasi 70 orang yang terdiri dari 58 guru dan 18 orang pegawai TU di SMAN 6 Pandeglang Kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan analisis statistik deskriptif, dan kuantitatif.	Variabel Bebas: Budaya Organisasi Variabel Terikat: Kebijakan	Hubungan antara budaya organisasi (X) dengan efektivitas kebijakan sekolah (Y) kuat dan sifat hubungannya positif (+), artinya semakin baik budaya organisasi maka semakin meningkat pula efektivitas kebijakan sekolahnya. Tingkat keber-pengaruhian budaya organisasi terhadap efektivitas kebijakan sekolah sebesar 39%.
6.	Aloysius Ranga Aditya Nalendra, Sari Waty, Agus Suhaila (2020), p-ISSN2550-0805 e-ISSN 2550-0791, Implementasi Kebijakan Dan Tradisi Institusi Atas Mutu Pelayanan Publik	Jumlah sampel 400 dengan teknik cluster sampling. Teknik Penjabaran yang dipakai merupakan Regresi Linear Berganda	Variabel Bebas : -Implementasi Kebijakan -Tradisi Institusi Variabel Terikat: -Mutu Pelayanan	-Ada hubungan antara kebijakan dan Tradisi institusi atas mutu pelayanan publik. -Termampu dampak yang relevan antara implementasi kebijakan dan Tradisi institusi atas mutu pelayanan publik.
7.	Rahmat Suyatna, (2019:25-39), ISSN:2355-4118, Dampak penerapan prosedur operasional standar administrasi penguasaan (SOP AP)	Jumlah sampel 50 BPSDMD PNS Provinsi Banten dari total Populasi 170 Teknik Penjabaran yang dipakai Regresi Linear Sederhana yang	Variabel Bebas : -Standar Operasional Prosedur Administrasi (SOP AP) Variabel Terikat:	-Termampu dampak positif pengoperasian standar operasional prosedur administrasi penguasaan atas mutu pelayanan publik

	atas mutu pelayanan publik.	pengolahannya dibantu dengan SPSS	-Mutu Pelayanan Publik	
8.	Ujang Hidayat, Retno Sunu Astuti (2018), Dampak Prosedur Pelayanan Dan Kemampuan Pegawai Atas Mutu Pelayanan Akta Nikah (Non-Muslim) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang	Jumlah sampel 100 responden dengan mengpakai teknik non-probability sampling Teknik Penjabaran yang dipakai Regresi Linear Sederhana dan Berganda	Variabel Bebas : -Prosedur Pelayanan -Kemampuan Pegawai Variabel Terikat: -Mutu Pelayanan	-Termampu dampak variabel prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai atas mutu pelayanan baik menentukan parsial maupun simultan
9.	Nunik Lestari Dewi, Yuliana Gunawan, Soddin Mangunsong, Yohana Meiliana (2022), ISSN:1611, e-ISSN:2379-6094 Dampak sistem pengoperasian internal dan Tradisi institusi atas mutu pelayanan publik berkelanjutan	Metode pengambilan sampel dalam Penelitian ini mengpakai metode <i>purposive sampling</i> , yaitu mengambil sampel Sesuai kriteria Teknik Penjabaran yang dipakai Analisa Regresi Linear Berganda	Variabel Bebas : -Pengoperasian Internal -Tradisi Institusi Variabel Terikat: Mutu Pelayanan	-Hasil Penelitian menentukan tidak ada dampak sistem pengoperasian intern atas mutu pelayanan publik berkelanjutan, namun termampu dampak Tradisi institusi atas mutu pelayanan publik berkelanjutan.
10.	Arief Rahman Azhari, Aji Abdul Wahid (2016), ISSN: 2614 – 2511, Dampak Pembagian Kerja Atas Mutu Pelayanan Di Desa Pamekarsari Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut	Jumlah sampel 14 responden. Metode yang dipakai dalam Penelitian ini merupakan kausalitas dengan teknik pengumpulan data kuesioner yang disebarakan	Variabel Bebas : -Pembagian Kerja Variabel Terikat: Mutu Pelayanan	-Adanya hubungan yang kuat antara pembagian kerja atas mutu pelayanan -Termampu dampak pembagian kerja atas mutu pelayanan
11.	Dewi Suprobawati, Dewi Putri Andiyani (2019 : 36-44), ISSN: 2086-6674 (Print) ISSN: 2686-0600 (Online), Dampak Tradisi Institusi Atas Mutu Pelayanan Publik Di Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik	Jumlah sampel 35 orang. Teknik penjabaran data yang dipakai terdiri dari penjabaran deskriptif, penjabaran product moment dan regresi linier sederhana	Variabel Bebas : -Tradisi Institusi Variabel Terikat: Mutu Pelayanan	-Tradisi institusi berdampak positif dan relevan atas mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik

2.3. Keterkaitan Antar Variabel

2.3.1 Dampak Sistem Tata Kerja Atas Pelayanan prima

Adanya prosedur kerja dan proses kerja yang tersistem, sistematis dan akuntabel yang mendeskripsikan bagaimana esensi kerja dilakukan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang ditetapkan, memaparkan bagaimana

proses pengoperasian kegiatan berproses, dan dijadikan sebagai sarana untuk memanifestasikan pekerjaan rutin dan tertib sesuai dengan metode yang telah ditetapkan. Memastikan konstan dan sistematisasi proses kerja serta membangun hubungan yang saling menguntungkan antar unit kerja untuk menciptakan pelayanan yang bermutu.

Menentukan umum, system tata kerja dibuat dalam bentuk *Standard Operating Procedur* (SOP). Menurut Atmoko (2016: 2) Prosedur formal merupakan gambaran tingkat pekerjaan (sistem, strategi, dan proses internal) yang diperlukan untuk melakukan tugas untuk mencapai tujuan suatu instansi penguasa. SOP memuat proses dan prosedur kegiatan yang efektif dan efisien Sesuai langkah-langkah yang ditetapkan sebagai dokumen. Nomor operasi standar di MenPAN dan RB. IKLAN. 35 Tahun 2012 merupakan seperangkat pedoman tertulis standar untuk berbagai kegiatan institusi, bagaimana dan kapan patut dilakukan, di mana dan oleh siapa.

Proses merupakan fungsi administratif yang melibatkan banyak orang atau lebih, dan menurut Christianti (2016 : 143), proses merupakan proses yang dirancang untuk memastikan perlakuan yang teratur atau konsisten dalam transaksi perusahaan yang berulang. Proses Administrasi merupakan serangkaian tindakan, langkah, atau tindakan yang dilakukan seseorang untuk mencapai tujuan akhir dalam suatu hubungan. Ada proses pelayanan yang mampu dipakai untuk mempermudah penyampaian pelayanan, seperti SOP atau prosedur operasi standar.

2.3.2 Dampak Tradisi Institusi Atas Pelayanan Prima

Menurut Triguno (2014:1), Tradisi perusahaan telah lama dikenal masyarakat, namun belum disadari bahwa kesuksesan dilandasi nilai dan praktik. Nilai-nilai tersebut bersumber dari adat istiadat, agama, aturan dan tata tertib pegawai atau institusi. Nilai-nilai yang terpaut dengan menjadi Tradisi atau dengan pemikiran ini disebut Tradisi institusi.

Pelayanan publik seperti birokrasi sangat terdorong oleh Tradisi perusahaan. Dengan kata lain, setiap tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan publik patut merupakan cerminan dari Tradisi institusi publik dan

patut diatur oleh aturan standar yang ditetapkan oleh institusi publik. Tradisi institusi memiliki 10 karakteristik: motivasi pribadi, integrasi, kontrol, toleransi risiko, keterampilan komunikasi, toleransi konflik, arahan, dukungan manajemen, identitas dan sistem penghargaan.

2.3.3 Dampak Sistem Tata Kerja Atas Implementasi Kebijakan

Menurut Edward III dalam Sutarmin (2016) yang mengemukakan bahwa implementasi kebijakan akan menjadi efektif apabila ditentukan oleh sistem tata kerja yang meliputi sumber daya, struktur organisasi komunikasi, serta disposisi atau sikap. Tersedianya sumber daya yang dibutuhkan untuk melaksanakan kebijakan, adanya struktur organisasi dalam melaksanakan kebijakan. Komunikasi berkaitan dengan kebijakan yang dihubungkan dengan komunikasi pada organisasi atau publik, sikap dan tanggap dari pihak yang terlibat dan sumberdaya berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung khususnya sumber daya manusia. Keberhasilan atau kegagalan suatu implementasi kebijakan dapat diukur dari sudut kemampuannya dalam melaksanakan sistem tata kerja yang ada. Dengan munculnya implementasi kebijakan dalam bentuk nyata maka secara otomatis mendapatkan garansi dari terlaksananya program dengan baik. Kebijakan implementasi sama peliknya dengan kebijakan formulasi, maka perlu diperhatikan berbagai faktor yang akan mempengaruhinya (dalam Mustari, 2013: 131).

2.3.4 Dampak Tradisi Institusi Atas Implementasi Kebijakan

Menurut Rivai dan Mulyadi (2012 : 374) menyatakan bahwa budaya organisasi atau tradisi institusi adalah suatu kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Tradisi insititusi merupakan pola keyakinan dan nilai - nilai (Values) organisasi yang dipahami, dijiwai, dan dipraktikkan oleh organisasi, sehingga pola tersebut memberikan arti tersendiri dan menjadi dasar aturan berperilaku dalam organisasi. Oleh karena itu, budaya organisasi dijadikan sebagai pengendali dan arah dalam membentuk sikap dan perilaku manusia yang ada dalam

organisasi. Tradisi institusi diharapkan akan memberikan pengaruh yang positif terhadap pribadi anggota organisasi maupun terhadap organisasi dalam hal implementasi kebijakan dan tujuan organisasi itu sendiri.

2.3.5 Dampak Implementasi Kebijakan Atas Pelayanan Prima

Implementasi Kebijakan Pada prinsipnya, salah satu kebijakan merupakan salah satu cara untuk mencapai tujuannya. Leicester dan Stuart (Winarno, 2012 101-102) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan alat penegakan hukum di mana berbagai aktor, institusi, proses, dan teknologi bekerja untuk mencapai efek atau tujuan yang diinginkan. Salah satu dampak yang diinginkan dari implementasi kebijakan merupakan pelayanan prima.

Oleh karena itu, implementasi merupakan langkah yang diambil oleh penguasa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Namun ketika merumuskan kebijakan, penguasa patut mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut akan berdampak negatif bagi masyarakat. Tujuannya agar tidak bertentangan dengan kebijakan, apalagi merugikan masyarakat.

2.4. Hipotesis Penelitian

Bedasarkan uraian tentang hubungan antar variabel di atas, maka mampu dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1: Diduga Sistem Tata Kerja berdampak menentukan langsung atas Implementasi Kebijakan.

H2: Diduga Tradisi Institusi berdampak menentukan langsung atas Implementasi Kebijakan.

H3: Diduga Sistem Tata Kerja berdampak menentukan langsung atas pelayanan prima

H4: Diduga Tradisi Institusi berdampak menentukan langsung atas pelayanan prima

H5: Diduga Implementasi Kebijakan berdampak menentukan langsung atas pelayanan prima.