

**SI KEBIJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TERPADU
PERPUSTAKAAN DI BAPUSIPDA JAWA BARAT**

***THE EFFECT OF POLICY IMPLEMENTATION ON THE QUALITY
OF INTEGRATED LIBRARY SERVICES IN WEST JAVA BAPUSIPDA***

Dodi Saleh¹, Ero Suhara²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Langlangbuana

²suharaero639@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling yang dilaksanakan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Daerah Jawa Barat, dari penelitian pendahuluan masih rendahnya kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling dipengaruhi oleh variabel Implementasi Kebijakan.

Analisis masalah penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan teori Implementasi Kebijakan dari Edward III dalam Winarno (2008:125-155), berdasarkan faktor-faktor Implementasi Kebijakan melalui : Komunikasi (*communication*), Sumber daya (*resources*), Dukungan/Sikap (*disposition or attitude*), Struktur Birokrasi (*bureaucratic structure*). Adapun untuk variabel Kualitas Pelayanan menggunakan pendekatan teori Parasuraman dalam Gaspertsz (2005:37) melalui tangible (berwujud), reliability (keandalan), responciveness (tanggunggjawab), assurance (jaminan) dan emphyaty (perhatian).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey eksplanatif (*explanatory survai method*) sedangkan sumber pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan dengan teknik pengumpulan data mempergunakan angket, observasi, dan wawancara. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*Simple Random Sampling*). Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah Regresi Linier Sederhana.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Perpustakaan Keliling di Kota Bandung) Dengan demikian hipotesis yang diajukan di dalam penelitian ini teruji secara empirik.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling

ABSTRACT

The background of the problem in this study is the still low quality of Mobile Library Services carried out by the Library and Archives Agency of the West Java Province, from the preliminary research the low quality of Mobile Library Services is influenced by the Policy Implementation variable.

Analysis of research problems is carried out using the theory approach of Policy Implementation from Edward III in Winarno (2008: 125-155), based on the factors of Policy Implementation through: Communication (communication), Resources (Resources), Support / Attitude (disposition or attitude) , Bureaucratic structure. The Service Quality

variable uses the Parasuraman theory approach in Gaspertsz (2005: 37) through tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The method used in this research is explanatory survey method (explanatory survey method) while the source of data collection uses library research and field studies with data collection techniques using questionnaires, observations, and interviews. The sampling technique used is a simple random sampling. The data analysis technique used is Simple Linear Regression.

Based on the results of data processing carried out obtained research results that indicate a positive and significant relationship influence the Implementation of Local Government Policy on Service Quality (Study of Mobile Library in the City of Bandung) Thus the hypothesis proposed in this study is empirically tested.

Keywords: Policy Implementation, Mobile Library Service Quality

1. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan menjelaskan bahwa perpustakaan merupakan salah satu wahana belajar yang memiliki peran untuk mengembangkan minat, potensi dan budaya membaca serta membangkitkan kesadaran tentang pentingnya belajar tanpa batasan umur.

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan, karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992:192). Pada pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap pengguna perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Dengan kualitas jasa pelayanan yang diberikan dapat mendorong pengguna untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh

terhadap keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu metode pengukuran terhadap bentuk layanan yang baik, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan pada sebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan rasa kepuasan dan respon yang baik dari masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 17 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan Pasal 7 bahwa Pemerintah Daerah mempunyai kewajiban dan tanggungjawab dalam:

- a. menjamin penyelenggaraan dan pengembangan perpustakaan di Daerah;
- b. menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata di Daerah;
- c. menjamin kelangsungan penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat;

- d. menggalakkan promosi gemar membaca dengan memanfaatkan perpustakaan;
- e. memfasilitasi penyelenggaraan perpustakaan di Daerah; dan
- f. menyelenggarakan dan mengembangkan perpustakaan umum Daerah berdasarkan kekhasan Daerah sebagai pusat penelitian dan rujukan tentang kekayaan budaya Daerah.

Namun pada kenyataannya, tidak semua tempat dapat terjangkau oleh perpustakaan. Oleh karena itu, perlu diselenggarakan Layanan Terpadu Perpustakaan untuk mencapai tempat-tempat yang lokasinya jauh dari perpustakaan atau melakukan layanan khusus bagi suatu komunitas tertentu. Layanan Terpadu Perpustakaan (LTP) adalah salah satu jenis layanan yang dilaksanakan oleh suatu perpustakaan.

Tujuan layanan perpustakaan adanya informasi disesuaikan dengan visi dan misi perpustakaan itu sendiri. Secara umum, tujuan layanan adalah terciptanya masyarakat informasi atau masyarakat cerdas.

Untuk mengoptimalkan Layanan Terpadu Perpustakaan terlebih dahulu menjalin kerja sama dengan pimpinan di mana layanan tersebut akan dilakukan. Kerja sama dapat dilakukan dengan berbagai bentuk, penyelenggaraannya tergantung pada kesepakatan semua pihak yang akan bekerjasama, baik dalam segi tempat, koleksi, maupun layanan yang akan dilakukan. Landasan dari setiap bentuk kerja sama tidak sama, akan tetapi bergantung pada kebutuhan dan tujuan dari masing-masing pihak yang akan bekerjasama. Kesepakatan yang

ditentukan, disesuaikan dengan keadaan dan kondisi peserta kerja sama.

Dalam penyelenggaraan Layanan Terpadu Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (BAPUSIPDA) melakukan kerjasama dengan beberapa lembaga, diantaranya dengan Lembaga Per masyarakatan, perpustakaan-perpustakaan termasuk diantaranya adalah Perpustakaan Kelurahan dan Perpustakaan Desa. juga dengansekolah-sekolah pelayanan diberikan dengan menggunakan mobil keliling.

Pelayanan Perpustakaan Keliling kerjasama dengan 15 Sekolah SD, SMP, SMA dan SMK di Kota Bandung yang diselenggarakan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat dengan indikasi-indikasi sebagai berikut :

1. Keterbatasan jumlah dan kualitas serta jenis koleksi bahan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan siswa sekolah
2. Jam layanan belum mampu menyesuaikan dengan kebutuhan siswa sekolah
3. Minimnya SDM pelayanan perpustakaan keliling dalam Mengarahkan siswa sekolah menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat, tepat, dan akurat
4. Pelayanan perpustakaan keliling kurang tanggap menerima keluhan siswa sekolah
5. SDM petugas pelayanan perpustakaan keliling kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada siswa sekolah

Berdasarkan pada permasalahan tersebut di atas, peneliti mencoba

menghubungkan dengan salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya yakni faktor implementasi kebijakan, karena secara teoritis merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Alasan peneliti menerapkan permasalahan di atas, Hal tersebut terfokus pada ketentuan yang berlaku dalam Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2008 pasal Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Bandung.

2. TINJAUAN TEORI

2.1. Pengertian Implementasi Kebijakan

Pengertian implementasi kebijakan menurut pendapat Mazmanian dan Sabatier sebagaimana dikutip Wahab (2001:68-69), yaitu:

“Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar biasanya dalam bentuk Undang-Undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi menyebutkan secara tegas tujuan/sasaran yang dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan/mengatur proses implemenasinya. Proses ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan

tertentu, biasanya diawali dengan tahapan pengesahan Undang-Undang, kemudian *output* kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan oleh badan (instansi) pelaksana, kesediaan dilaksanakannya keputusan-keputusan tersebut oleh kelompok-kelompok sasaran, dampak nyata baik yang dikehendaki atau yang tidak dari *output* tersebut, dampak keputusan sebagai dipersepsikan oleh badan-badan yang mengambil keputusan, dan akhirnya perbaikan-perbaikan penting (atau upaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan) terhadap Undang-Undang/Peraturan yang bersangkutan.”

Selanjutnya Ripley dan Franklin dalam Winarno (2012:148) memberikan konsep implementasi adalah sebagai berikut:

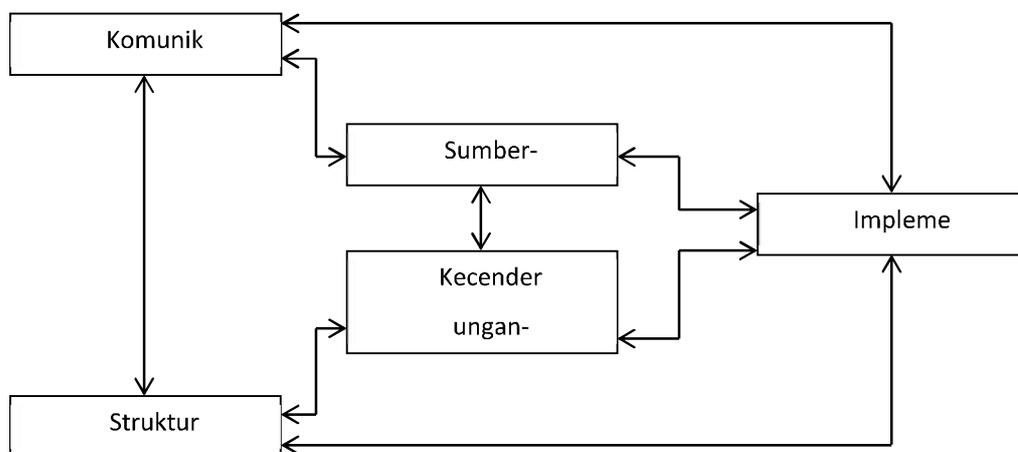
“Implementasi adalah apa yang terjadi setelah Undang-Undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh pejabat pemerintah.”

Dengan demikian implementasi kebijakan sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat dan pada akhirnya berpengaruh pada dampak, baik yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan.

Keberhasilan suatu kebijakan ditentukan atau dipengaruhi pula oleh kebijakan itu sendiri. Menurut Tachjan (2006 : 21) menjelaskan, bahwa dilihat dari prosesnya, efektifitas kebijakan publik akan ditentukan atau dipengaruhi

oleh pertama, proses perumusan kebijakannya; kedua, oleh proses implementasinya atau pelaksanaannya; dan ketiga, proses evaluasinya. Ketiga tahapan kebijakan tersebut mempunyai hubungan kausal dan siklikal.

Dalam implementasi kebijakan terdapat empat faktor kritis atau variabel yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap keberhasilan implementasi kebijakan menurut Edward III dalam Winarno (2008:208) dapat diketahui melalui “*Four critical factors or variables in implementing public policy: Communication; Resources; Dispositions or attitude and Bureaucratic Structure*” yang secara simultan berinteraksi satu sama lain untuk membantu atau menghambat implementasi kebijakan pemerintah.



Gambar 2.1
Dampak Langsung dan Tidak Langsung pada Implementasi
Sumber: Winarno, 2008

Selanjutnya yang dikembangkan oleh Edward III, bahwa terdapat 4 (empat) faktor kritis (*critical factor*) yang mendukung keberhasilan implementasi

kebijakan Edward III dalam Winarno (2002 : 125-155) menyatakan implementasi kebijakan publik tergantung dari:

1. *Communication* (komunikasi)
2. *Resources* (Sumber daya)
3. *Dispoistion or attitude* (Sikap/dukungan)
4. *Bureaucrat's Structure* (Struktur Birokrasi)

2.2 Pengertian Pelayanan

Ndraha (1998:6) menjelaskan bahwa hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Jadi, pada dasarnya pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah, seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

Layanan civil merupakan salah satu fungsi dari pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, yaitu "segala sesuatu yang menyangkut kehidupan sehari-hari warga negara di luar urusan militer dan ibadah" (Ndraha, 2000 : 60). Berbicara tentang layanan civil adalah berbicara tentang hak masyarakat sebagai warga negara serta merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhinya (bukan kewenangan semata). Bentuk nyata layanan civil dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan antara lain adalah pelayanan perijinan.

Pelayanan pemerintah adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintah itu sendiri, yang bertujuan

untuk mensejahterakan masyarakat. Sebagaimana Rasyid (1997 : 116-117) menyatakan, bahwa fungsi utama pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan menciptakan kondisi yang menjamin warga masyarakat melaksanakan kehidupan mereka secara wajar untuk menilai seberapa jauh organisasi pemerintah mencapai tujuannya, maka digunakan konsep efektifitas dan kualitas organisasi.

2.3 Kualitas Layanan

Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan (*received service*). Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2007:121), apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*received service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Bagi perusahaan, kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut konsumen. Konsumen memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang menurut konsumen penting..

Kotler dalam Tjiptono (2001:147) menyatakan, bahwa kepuasan pelanggan

adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Pendapat ini mengkaitkan kualitas pelayanan dengan harapan pelanggan, yaitu kualitas pelayanan disebut baik jika produsen memberikan layanan yang melebihi harapan pelanggan, atau setidaknya setara dengan yang diharapkan pelanggan dan jika layanan yang diterima pelanggan lebih rendah dari harapannya maka kualitas pelayanan adalah rendah. Selanjutnya Tjiptono (2011:147) mengemukakan bahwa:

“Kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kepuasan kepada masyarakat terhadap unit organisasi pemerintah yang memberikan layanan secara khusus serta pemerintah pada umumnya.”

Ndraha (2003 : 43) mengemukakan dimensi-dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan selayaknya disesuaikan dengan jenis-jenis tujuan pelayanan yang diberikan:

1. Keadilan, yaitu cakupan pelayanan diusahakan seluas mungkin disertai meratanya distribusi dan perlakuan yang adil.
2. Keterandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan terpercaya jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.

3. *Responsiveness*, yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
4. Kerahamah, yaitu pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta *respect* terhadap konsumen.
5. Transparansi, yaitu keterbukaan pada pelanggan menyangkut hak dan kewajiban maupun sanksi bagi pelanggaran sesuai ketentuan yang berlaku.

Dari pendapat di atas, terkandung makna bahwa produk pelayanan publik pada dasarnya adalah tanggung jawab unit kerja publik dalam hal ini adalah pemerintah untuk menyediakan dan memenuhinya. Oleh karena itu, organisasi publik perlu melakukan identifikasi terhadap produk atau jenis-jenis pelayanan, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan di atas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut: “Besarnya pengaruh implementasi kebijakan Pemerintah Daerah terhadap kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Solokanjeruk Kabupaten Bandung ditentukan oleh pelaksanaan dimensi Komunikasi (*communication*), Sumber daya (*resources*), Dukungan/Sikap (*disposition or attitude*), Struktur Birokrasi (*bureaucratic structure*)”

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode eksplanasi (*Explanatory Research*) yang dimana

data informasi dapat dikumpulkan dari populasi, yang hasil datanyadikumpulkan dan dianalisis untuk dapat mengukur pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lainnya. Sumber data yang digunakan oleh peneliti terbagi atas 2 (dua) sumber yaitu Sumber Data Sekunder dan Sumber Data Primer. Sedangkan Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*Simple Random Sampling*). Untuk ‘mengetahui bagaimana variabel terikat (Y) dapat diprediksikan melalui variabel bebas (X). Untuk mengetahui hal tersebut, maka digunakan analisis regresi linier. Dampak dari penggunaan analisis regresi linier dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik turunnya

variabel terikat dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel bebas.

4. PEMBAHASAN

4.1 Analisis Regresi Sederhana

Analisis ini dilakukan untuk menentukan besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, yakni pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Perpustakaan.

Pada hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan *SPSS 21* diperoleh nilai koefisien regresi (β) untuk setiap variabel dalam penelitian. Nilai β ini dapat dilihat pada tabel 4.31 sehingga dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut:

Tabel 4.1
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,616	2,334		8,831	,000
	Implementasi Kebijakan	,676	,060	,726	11,335	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Terpadu

$$Y = 20,616 + 0,676 X$$

Adapun interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan Terpadu Perpustakaan bernilai sebesar 20,616 satuan pada Implementasi Kebijakan sebesar 0.
- 2) Setiap Implementasi Kebijakan meningkat 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan Terpadu Perpustakaan meningkat 20,616 satuan.

4.2 Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, perlu dilakukan pengujian koefisien determinasi guna mencari nilai r^2 . secara verbal. Nilai r^2 digunakan untuk mengukur proporsi atau presentasi variabel total dalam variabel dependen (Y) yang dijelaskan oleh variabel independen (X). Dalam penelitian ini, nilai r^2 menunjukkan

besarnya pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Perpustakaan secara simultan.

Dengan bantuan program SPSS 21, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,726 ^a	,528	,524		6,17532

a. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Terpadu

Sumber: data hasil SPSS 21

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai r^2 sebesar 0,528, sehingga dapat ditafsirkan bahwa pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Perpustakaan adalah sebesar 52,08%. Sedangkan besarnya pengaruh lain yang tidak diteliti adalah sebesar 47,02%.

4.3 Uji Signifikansi

Pengujian koefisien regresi dapat dilakukan dengan memperhatikan langkah-langkah pengujian hipotesis berikut:

1. Menentukan rumusan hipotesis H_0 dan H_1 .

$H_0 : \rho = 0$: Tidak ada pengaruh variabel Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Perpustakaan.

$H_1 : \rho \neq 0$: Ada pengaruh variabel Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan

Terpadu
Perpustakaan.

Statistik uji di atas mengikuti distribusi F dengan derajat bebas $V_1 = k$ dan $V_2 = n-k-1$. Adapun kriteria uji hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan derajat bebas $\alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya semua variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dengan derajat bebas $\alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai F sebesar 128,486 Untuk mengetahui harga F yang diperoleh ini signifikan atau tidak, maka harus dibandingkan dengan nilai F_{tabel} .

Nilai F_{tabel} untuk $n = 117$ dan $k = 2$ pada taraf nyata 5% adalah sebesar 29,487. Sehingga dapat diketahui $F_{hitung} > F_{table}$. Ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya Implementasi Kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Perpustakaan.

Berikut disajikan tabel hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS 21

Tabel 4.3
Uji Signifikansi Hipotesis
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4899,774	1	4899,774	128,486	,000 ^a
	Residual	4385,474	115	38,135		
	Total	9285,248	116			

a. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Terpadu

Sumber: data hasil SPSS 21

5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis yang diajukan diketahui bahwa variabel implementasi kebijakan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan terpadu perpustakaan sebesar 52,08 %. Pengaruh yang ditimbulkan bersifat signifikan yang berarti bahwa pada taraf kepercayaan 0,05 % atau 95 % dari hasil penelitian kebenarannya dapat ditolerir. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan mempengaruhi terhadap pelayanan terpadu perpustakaan. Besarnya pengaruh implementasi kebijakan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan terpadu perpustakaan ditentukan oleh pelaksanaan dimensi dimensi implementasi kebijakan yang meliputi komunikasi, sumberdaya, sikap/dukungan dan struktur birokrasi. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa semakin dipenuhi unsur unsur variabel implementasi kebijakan maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan terpadu perpustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Bidang Layanan Otomasi Perpustakaan dan Kearsipan terhadap petugas pelayanan perpustakaan keliling Kebijakan pada Dimensi Komunikasi dinilai oleh para responden adalah Cukup Baik. Hasil pengukuran tersebut menunjukkan bahwa komunikasi belum dilakukan secara optimal. Mengacu pada konsep komunikasi, sebagaimana dikemukakan Edwards III dalam Winarno (2008:125-155) "Komunikasi memegang peranan penting dalam implementasi kebijakan. Ada tiga

hal penting menyangkut komunikasi, yaitu transmisi, konsistensi, dan kejelasan. Keputusan-keputusan kebijakan dan perintah harus diteruskan kepada pelaksana sehingga mereka mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, petunjuk pelaksanaan harus dapat dipahami para pelaksana, perintah untuk mengerjakan atau melaksanakan kebijakan harus diterapkan kepada aparat dan perintah harus jelas dan konsisten.

5.2 Saran

- a. Dalam proses pelaksanaan implementasi kebijakan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat sebaiknya dapat merealisasikan secara merata melaksanakan factor-faktor implementasi kebijakan dengan baik dan benar.
- b. Perlu diciptakan komunikasi yang baik antara petugas perpustakaan keliling dengan siswa sekolah agar tercipta image yang baik bagi pemustaka
- c. Petugas Pelayanan Terpadu Perpustakaan khususnya Petugas Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Jawa Barat harus lebih tanggap terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pemustaka dalam hal ini para siswa sekolah di Kota Bandung agar citra pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik.
- d. Meningkatkan rasa peduli (empati) dalam pelayanan dengan cara meningkatkan kesabaran, tidak pandang

bulu, ramah dan sopan santun melalui komunikasi yang menyenangkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku -buku:

- Ndraha, Talizidhuhu. 1996. *Peranan Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Pembangunan Desa*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.

Tachyan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI dan Puslit KP2W.

Wahab, Solihin Abdul. 2001. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara.

Winarno, Budi. 2005. *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*, Yogyakarta: BPFE.

Dokumen Lain :

- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 17 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan