

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (PTSP) PADA LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ANDALAS**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagai persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi (S.S.I)



**LARASATI
NIM 19234010/2019**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Layanan UPT Perpustakaan Universitas Andalas
Nama : Larasati
NIM : 2019/19234010
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Februari 2023

Mengetahui
Kepala Departemen,



Desriyani, S.Sos., M.I.Kom.
NIP 197212242006042002

Disetujui
Pembimbing,



Dr. Ardoni, M.Si.
NIP 196011041987021002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Larasati

Nim : 2019/19234010

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang

**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Sistem
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Layanan
UPT Perpustakaan Universitas Andalas**

Padang, Februari 2023

Tim Penguji,

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. Ardoni, M.Si.

2. Anggota : Gustina Erlianti, S.Hum, M.IP.

3. Anggota : Drs. Andria Catri Tamsin, M.Pd.

1.

2.

3.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Layanan UPT Perpustakaan Universitas Andalas" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lainnya,
2. Karya tulis ini murni gagasan, penelitian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing;
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara ilmiah dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila jika kemudian hari, terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, Serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Februari 2023
Saya yang Menyatakan



Larasati
NIM 19234010

ABSTRAK

Larasati, 2022. “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Layanan UPT Perpustakaan Universitas Andalas ”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi, menganalisis pengaruh sumber daya, menganalisis pengaruh disposisi, menganalisis pengaruh struktur birokrasi dan menganalisis komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi secara bersamaan terhadap implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Perpustakaan Unand.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik olah data penelitian pengaruh. Populasi dalam penelitian ini adalah Koordinator dan seluruh petugas PTSP di UPT Universitas Andalas yang berjumlah Sembilan orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pedoman observasi, pedoman kuesioner, serta pedoman wawancara. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, kuesioner, dan wawancara. Uji persyaratan analisis data dalam penelitian ini adalah uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Langkah-langkah menganalisis data adalah pengumpulan data, pengeditan, pengkodean, tabulasi data, pengujian kualitas data, mendeskripsikan data dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan nilai perbandingan t hitung dan t tabel pada masing-masing variabel yaitu: (1) komunikasi $1,919 < 2,776$ nilai ini menyatakan bahwa komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap implementasi kebijakan, (2) sumber daya $-0,008 < 2,776$ tidak berpengaruh signifikan terhadap implementasi kebijakan, (3) diposisi $0,990 < 2,776$ tidak berpengaruh signifikan terhadap implementasi kebijakan, (4) struktur birokrasi $-2,820 > 2,776$ berpengaruh negatif signifikan terhadap implementasi kebijakan. Uji korelasi ganda bernilai $0,894$ pada komunikasi, sumber daya, diposisi dan struktur birokrasi, nilai ini menyatakan bahwa secara bersama-sama menunjukkan pengaruh yang besar terhadap implementasi kebijakan, namun secara simultan komunikasi, sumber daya, diposisi dan struktur birokrasi secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap implementasi kebijakan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Sistem PTSP pada Layanan Perpustakaan Unand yang diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar S.S.I di Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada : (1) Dr. Ardoni, M.Si., selaku pembimbing skripsi yang senantiasa menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini; (2) Gustina Erlianti, S.Hum, M.IP, selaku dosen penguji I dan Bapak Drs. Andria Catri Tamsin, M.Pd selaku dosen penguji II yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini; (3) Desriyeni, S.Sos, M.I.Kom, selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan nasihat dan saran; (4) seluruh Dosen dan Staf di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan baik dalam masa studi penulis; (5) pustakawan UPT. Perpustakaan Universitas Andalas yang telah memberikan pengalaman di dunia kerja; (6) rekan-rekan, sahabat dan semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah Swt berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu penulis. Penulis menyadari skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca dengan senang hati penulis terima demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di perpustakaan.

Padang, Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR BAGAN..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | 1 |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 6 |
| C. Perumusan Masalah | 6 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| E. Manfaat Penelitian | 7 |
| F. Batasan Istilah | 8 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 9 |
| A. Landasan Teori | 9 |
| 1. Implementasi | 9 |
| 2. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi | 13 |
| 3. Sistem PTSP | 16 |
| D. Penelitian yang Relevan | 20 |
| E. Kerangka Konseptual..... | 21 |
| F. Hipotesis..... | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 24 |
| A. Jenis Penelitian | 24 |
| B. Populasi dan Sampel..... | 24 |
| C. Variabel dan Data | 25 |
| D. Lokasi Penelitian | 26 |
| E. Instrumentasi Penelitian..... | 26 |
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 29 |
| G. Uji Persyaratan Analisis Data..... | 30 |
| H. Teknik Penganalisan Data | 35 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN..... | 37 |
| A. Deskripsi Data | 37 |
| B. Analisis Data..... | 45 |
| C. Pembahasan | 56 |
| BAB V PENUTUP..... | 65 |
| A. Simpulan..... | 65 |
| B. Saran | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA | 67 |
| LAMPIRAN..... | 69 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1 Responden sebagai Sampel | 25 |
| Tabel 2 Kisi-Kisi Kuesioner Berdasarkan Variabel..... | 27 |
| Tabel 3 Nilai Bobot Variabel | 29 |
| Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 37 |
| Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 38 |
| Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan | 39 |
| Tabel 7 Bobot Skor Penilaian Responden..... | 40 |
| Tabel 8 Data Penilaian Responden Variabel Komunikasi | 41 |
| Tabel 9 Data Penilaian Responden Variabel Sumber Daya..... | 42 |
| Tabel 10 Data Penilaian Responden Variabel Disposisi..... | 43 |
| Tabel 11 Data Penilaian Responden Variabel Struktur Birokrasi..... | 43 |
| Tabel 12 Data Penilaian Responden Variabel Implementasi Kebijakan | 45 |
| Tabel 13 Hasil Uji Validitas Instrumen | 46 |
| Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... | 47 |
| Tabel 15 Hasil Uji Multikolinearitas | 49 |
| Tabel 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 50 |
| Tabel 17 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi | 52 |
| Tabel 18 Hasil Uji Korelasi Ganda | 53 |
| Tabel 19 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)..... | 53 |
| Tabel 20 Hasil Uji Simultan (Uji F)..... | 54 |
| Tabel 21 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Partial (Uji t) | 55 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|----------------------------------|----|
| Bagan 1 Kerangka Konseptual..... | 22 |
|----------------------------------|----|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Normal Probability Plot | 48 |
| Gambar 2. Grafik Scatterplot | 50 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peningkatan pelayanan prima adalah fakta yang perlu diwujudkan pada perpustakaan yang telah menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau disebut juga dengan PTSP pada layanannya. Pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pemustaka bertujuan untuk memberikan efek kepuasan pada setiap pemanfaatannya. Saat ini perpustakaan dituntut untuk menerapkan pelayanan yang berbasis teknologi karena pekerjaan yang dilakukan dengan bantuan teknologi akan menjadi lebih cepat dan terorganisasi.

Kualitas pelayanan berfungsi sebagai ujung tombak perpustakaan, kualitas layanan yang baik penting untuk diwujudkan dalam dunia perpustakaan. Seperti yang dikemukakan Rodin (2015), baik buruknya perpustakaan tergantung pada layanannya, bagian dari layanan tersebut berhubungan langsung dengan pemustaka. Setiap kegiatan layanan organisasi, termasuk perpustakaan, harus selalu fokus pada kualitas layanan karena menjadi tolok ukur dan citra utama organisasi.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah komponen penting dari setiap lembaga pendidikan. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian dari unit kerja yang bekerja sama dengan unit lain dalam kapasitas yang berbeda untuk menyelesaikan proses pendidikan. Peranan perpustakaan di perguruan tinggi yaitu membantu melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi (Qalyubi dkk, dalam Suharso, Arifiyana, & Wasdiana, 2020). Diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1990, Pasal 55, Ayat 1 setiap perguruan tinggi wajib memiliki

perpustakaan, dan setiap perguruan tinggi atau institut juga wajib memiliki perpustakaan, pusat komputer, laboratorium atau sanggar, serta unsur pendukung lainnya yang diperlukan untuk proses penyelenggaraan pendidikan tinggi (UU No 20/2003: 4 dalam Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2015).

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang bertugas di bawah naungan instansi perguruan tinggi terkait di bawah lembaga pendidikan. Tugas utama perpustakaan perguruan tinggi memberikan pelayanan teknis kepada sivitas akademika yang berkepentingan terhadap perpustakaan. Dalam mendukung tujuan lembaga induknya perpustakaan perguruan tinggi menerapkan program Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dengan demikian perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang dioperasikan oleh perguruan tinggi atau salah satu badan di bawahnya untuk mendukung Tridharma Perguruan Tinggi.

Perpustakaan Universitas Andalas (Unand) menerapkan sistem layanan yang disebut dengan PTSP, Kebijakan ini bertujuan untuk mempercepat pelaksanaan layanan di Perpustakaan Unand kepada pengguna. PTSP merupakan sistem pelayanan yang pertama pada bidang perpustakaan di Provinsi Sumatera Barat. Karena belum ada yang menerapkan PTSP di perpustakaan maka penerapan sistem PTSP di Perpustakaan Unand bisa menjadi tolok ukur bagi perpustakaan lain yang ingin meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sistem PTSP di Perpustakaan Unand meliputi layanan administrasi, layanan informasi, layanan aktivasi keanggotaan perpustakaan, dan layanan surat

keterangan bebas pustaka. Penerapan layanan ini bertujuan Agar proses pelayanan bisa berjalan sesuai target yang ditetapkan, dan pemustaka dapat merasakan kenyamanan, dan kepuasan dalam melakukan proses layanan perpustakaan. Dengan demikian pada kondisi maupun situasi apapun setiap perpustakaan memiliki kewajiban untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas untuk pemustakanya.

Berpijak pada penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo S (2020), yang membahas seputar penerapan kebijakan di pelayanan publik ibu kota, program pelayanan perizinan bergerak cepat dan PTSP Kabupaten Enrengkang. Prasetyo S menggunakan teori Rondinelli dengan empat indikator Implementasi kebijakan meliputi kondisi organisasi, hubungan, sumber daya, dan karakteristik kepribadian individu. Keempat indikator memiliki pengaruh terhadap penerapan kebijakan layanan PTSP untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan tujuan kebijakan yang telah ditetapkan.

Sudah banyak para ahli yang membahas penelitian seputar implementasi kebijakan pada PTSP. Penelitian ini pada variabel, metode, dan tahun penelitian juga memiliki kesamaan pada penelitian terdahulu. Variabel dan teori yang digunakan, serta lokasi penelitian yang telah ditentukan menjadi perbedaan dalam penelitian ini, karena belum ada yang meneliti tentang PTSP di Perpustakaan.

Berdasarkan data wawancara pada tanggal 30 Agustus 2022 yang diperoleh dari salah satu petugas PTSP di Perpustakaan Unand, Petugas memaparkan bahwa, pada tahun 2016 kebijakan penerapan PTSP telah diterapkan oleh Azral selaku pimpinan perpustakaan pada waktu itu, namun layanan ini dilayankan

disatu tempat dan belum menggunakan sistem aplikasi. Hal ini disebabkan karena penerapan kebijakan tersebut belum maksimal sehingga layanan kembali menjadi bentuk layanan biasa. Pada awal tahun 2022 Sub Koordinator Perpustakaan Andi Saputra kembali menggagas sistem PTSP yang telah diterapkan dengan aplikasi dan sistem layanan yang terstruktur. Ada banyak permasalahan yang muncul setelah kebijakan ini kembali diterapkan, salah satunya perpustakaan kekurangan sumber daya manusia untuk pengelolaan dan pelaksanaan kebijakan layanan tersebut.

Agar implementasi kebijakan tentang sistem PTSP di Perpustakaan Unand dapat berjalan dengan baik, perlu peran perpustakaan sebagai instansi pelaku pelaksana kebijakan publik yang telah ditetapkan oleh Universitas Andalas. Tujuan implementasi kebijakan akan tercapai jika para pelaksana kebijakan dalam hal ini pustakawan dan staf di Perpustakaan Unand telah melaksanakan tujuan dengan benar.

Istilah "implementasi kebijakan" mengacu pada tindakan yang diambil oleh lembaga terkait untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh keputusan kebijakan. Menjaga arus informasi dan komunikasi antara kebijakan perpustakaan dengan persepsi petugas pelaksana di lapangan merupakan hal yang harus diperhatikan sebelum kebijakan lembaga atau perpustakaan dapat diimplementasikan. Agar proses implementasi kebijakan di perpustakaan pelaksana tidak mengakibatkan ketimpangan tugas, implementasi kebijakan ini memerlukan dukungan sumber daya yang terkait dengan proses implementasi kebijakan di perpustakaan, serta struktur birokrasi yang jelas.

Penelitian ini menerapkan teori George C. Edward III tentang empat elemen yang berdampak pada cara kebijakan publik dijalankan. Komunikasi, sumber daya, regulasi, dan struktur birokrasi adalah empat faktor tersebut (Edward III, 1984). Informasi yang akan diterapkan harus dikomunikasikan seefektif mungkin agar petugas dapat menerima dan menerapkan informasi tersebut pada apa yang akan disajikan dalam implementasi kebijakan. Komunikasi yang baik mempengaruhi kemampuan implementasi kebijakan untuk mencapai tujuannya.

Sumber daya dalam implementasi kebijakan merupakan inti dari sebuah kebijakan tersebut, mulai dari sumber daya manusianya, yaitu pelaksana kebijakan maupun prasarana dan sarana terkait. Sumber daya memiliki peran penting karena baik buruknya sebuah layanan tergantung seberapa baik pelayanan petugas yang berperan. Petugas yang diberi tanggung jawab harus memiliki disposisi atau sikap pelaksana yang sesuai dengan prosedur pelayanan. Dengan demikian komunikasi, sumber daya, disposisi belum lengkap dalam indikator penerapannya apabila struktur birokrasinya tidak berjalan sesuai tujuan. Struktur birokrasi harus jelas dan terorganisasi karena akan berdampak pada tugas dan wewenang masing-masing petugas yang terlibat, dengan demikian akan lebih mudah untuk koordinator dalam melakukan pengontrolan dan evaluasi hasil pelayanan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, penelitian ini dilakukan guna untuk mendapatkan solusi berdasarkan teori-teori implementasikan kebijakan. Permasalahan yang akan diteliti terkait dengan elemen-elemen yang

berpengaruh terhadap bagaimana kebijakan sistem PTSP di layanan Perpustakaan Unand diimplementasikan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan konteks sebelumnya, masalah yang ditemukan pada penelitian ini yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi merupakan faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan sistem PTSP Perpustakaan Unand.

C. Perumusan Masalah

Berikut struktur rumusan masalah penelitian yang dapat ditarik dari beberapa uraian yang diberikan pada bagian latar belakang:

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap implementasi kebijakan sistem PTSP di Perpustakaan Unand?
2. Apakah sumber daya berpengaruh terhadap implementasi kebijakan sistem PTSP di Perpustakaan Unand?
3. Apakah disposisi berpengaruh terhadap implementasi kebijakan sistem PTSP di Perpustakaan Unand?
4. Apakah struktur birokrasi berpengaruh terhadap implementasi kebijakan sistem PTSP di Perpustakaan Unand?
5. Apakah implementasi kebijakan sistem PTSP Perpustakaan Unand dipengaruhi secara simultan oleh komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap implementasi kebijakan sistem PTSP di Perpustakaan Unand.
2. Untuk menganalisis pengaruh sumber daya terhadap implementasi kebijakan sistem PTSP di Perpustakaan Unand.
3. Untuk menganalisis pengaruh disposisi terhadap implementasi kebijakan sistem PTSP di Perpustakaan Unand.
4. Untuk menganalisis pengaruh struktur birokrasi terhadap implementasi kebijakan sistem PTSP di Perpustakaan Unand.
5. Untuk menganalisis komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi secara bersamaan terhadap implementasi kebijakan sistem PTSP di Perpustakaan Unand.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian secara teoretis dan praktis dapat dilihat dengan dua cara:

1. Manfaat Teoretis

Temuan penelitian dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk analisis dan dapat digunakan sebagai sarana berbagi pengetahuan tentang implementasi kebijakan sistem PTSP di Perpustakaan Unand.

2. Manfaat Praktis

- a. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan sistem PTSP, khususnya di perpustakaan.

- b. Perpustakaan dapat menggunakan temuan studi ini sebagai referensi, khususnya saat mengembangkan layanan yang berfokus pada pemustaka.

F. Batasan Istilah

1. Penerapan atau Implementasi

Penerapan merupakan suatu kegiatan yang bukan hanya sekedar aktifitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

2. Implementasi Kebijakan

Cara suatu kebijakan untuk mencapai tujuannya disebut implementasi kebijakan.

3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

PTSP adalah suatu kebijakan pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi dengan memberikan pelayanan apa saja yang dapat dilakukan untuk mengubah citra pelayanan menjadi lebih baik.