

**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

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>1</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
A. Deskripsi Data .....	37
B. Analisis Data.....	45
C. Pembahasan .....	56
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
A. Simpulan.....	65
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## 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.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Landasan Teori**

#### **1. Implementasi**

##### **a. Pengertian Implementasi**

Kata bahasa Inggris "*implement*" berarti "mengimplementasikan." Mengimplementasikan, menurut kamus lengkap Webster, adalah menyediakan sarana untuk melakukan sesuatu dan memberikan pengaruh. Sebaliknya, implementasi, setiap tindakan yang diambil oleh individu, pemerintah, atau organisasi swasta untuk mencapai tujuan yang digariskan dalam keputusan kebijakan. Seperti yang didefinisikan oleh Van Meter dan Van Horn. Ada dua cara untuk mendefinisikan implementasi yaitu, aplikasi dan implementasi.

Menurut Grindle (1980), Implementasi adalah proses tindakan administratif yang dapat diperiksa pada tingkat program tertentu. Implementasi diartikan sebagai penerapan dalam Kamus Bahasa Indonesia. Browne dan Wildavsky menyatakan bahwa "implementasi adalah perpanjangan dari aktivitas terkoordinasi". Menurut (Kapioru, 2014 dalam Oetari, 2020) implementasi dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

- 1) Kondisi lingkungan (*environmental conditions*)
- 2) Hubungan antar organisasi (*inter-organizational relationship*)
- 3) Sumber daya (*resources*)
- 4) Karakter institusi implementor (*characteristic implementing agencies*)

Selain merupakan kegiatan yang terencana, implementasi merupakan operasionalisasi suatu kegiatan guna mencapai suatu tujuan atau sasaran. Dengan

demikian implementasi merupakan adanya kegiatan, tindakan, atau mekanisme dari suatu sistem.

#### **b. Kebijakan Publik**

Sarana dan prasarana yang dibuat oleh organisasi atau lembaga publik yang membutuhkan aplikasi termasuk dalam kebijakan publik. Berbagai faktor yang mendukung dan menghambat kebijakan publik menjadi pertimbangan ketika mengembangkannya untuk masyarakat umum. Banyak ahli dan akademisi telah mengemukakan definisi kebijakan publik. Menurut (Friederick dalam Nugroho, 2014). Kebijakan yang diusulkan ditujukan untuk memanfaatkan potensi dan mengatasi kendala yang ada guna mencapai tujuan tertentu. Kebijakan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam situasi tertentu dengan peluang dan ancaman. Kebijakan publik adalah pola rumit dari pilihan kolektif yang saling bergantung, kebijakan publik juga termasuk tindakan yang diambil oleh lembaga pemerintah (Dunn, 2003).

Kebijakan yang diterapkan berfungsi mengurangi masalah-masalah yang terjadi dengan serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memecahkan masalah tertentu. Kebijakan merupakan rangkaian proses yang dikaji terlebih dahulu sebelum diterapkan. Apabila kebijakan yang telah selesai dikaji maka kebijakan tersebut harus di implementasikan dalam pengawasan serta evaluasi berkala, ini bertujuan agar suatu kebijakan dapat berjalan sesuai harapan.

#### **c. Implementasi Kebijakan Publik**

Gagasan mendasar di balik penerapan kebijakan publik adalah langkah-langkah diambil untuk mencapai tujuan keputusan. Proses mewujudkan

kebijakan publik menjadi tindakan adalah salah satu bagian terpenting dari siklus kebijakan publik. Pada prinsipnya, salah satu cara kebijakan dapat mencapai tujuannya adalah melalui implementasi kebijakan (Nugroho, 2014). Dalam praktiknya, implementasi kebijakan melibatkan lebih dari sekedar pengambilan keputusan kebijakan melalui jalur birokrasi. Ini juga melibatkan prosedur konflik dan memutuskan siapa yang diuntungkan dari suatu kebijakan (Grindle, 1980) .

#### **d. Indikator Implementasi Kebijakan**

Menurut Edwards III ada Empat faktor pendukung dalam mengimplementasi kebijakan (Widodo, 2010 dalam Nurlailah, 2021).

##### 1) Komunikasi (*communication*)

Komunikasi dapat berjalan jika kebijakan dikomunikasikan kepada pelaksana secara konsisten, akurat, dan jelas, organisasi dapat beroperasi sesuai dengan tujuannya. Penyampaian yang tidak jelas akan menimbulkan kesalahan dalam penerepan kebijakan yang di perintahkan. Karena kebijakan yang diterapkan akan berjalan dengan baik apabila dilakukan komunikasi yang baik antara pembuat kebijakan dengan implementor yang diberikasi ditugaskan.

##### 2) Sumber Daya (*resources*)

Sumber daya yang dimaksud merupakan tingkat kemampuan seorang staf yang diberikan tugas pelayanan, dalam pembagian tugas tentu masing-masing staf yang ditunjuk harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas yang akan diberikan. Pelayanan akan berjalan dengan baik apabila staf yang melayankan cekatan dengan pekerjaannya. Dalam penugasan petugas didukung dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang dapat membantu pekerjaan menjadi

lebih mudah. Kemudahan dalam pelayanan akan menjadi kepuasan terhadap pengguna karena pelayanan yang efektif dan efisien mampu menghemat waktu dan sehingga antrian pelayanan dapat dihindari.

### 3) Disposisi atau Sikap Pelaksana (*dispositions or attitudes*)

Disposisi dalam implementasi kebijakan merupakan sikap dan karakteristik dari Staf sebagai implementor. Sikap positif yang diterapkan tentu menjadi gambaran utama yang akan diingat seseorang dalam menerima pelayanan. Disposisi tidak hanya menggambarkan cekatan dalam melakukan pelayanan kebijakan, namun dari karakter pelayanan tentu harus menciptakan gambaran positif baik etika, adab dan sopan santun dalam pelayanan.

### 4) Struktur birokrasi (*bureaucratif structure*)

Menurut Edward III (Widodo, 2010 dalam Nurlailah, 2021), implementasi kebijakan belum tentu efektif karena ketidakefisienan struktur birokrasinya. Koordinasi yang diperlukan untuk keberhasilan implementasi kebijakan dapat dihalangi oleh fragmentasi organisasi. Di sisi lain, yang mengakibatkan hilangnya peluang, sumber daya yang langka terbuang sia-sia itu disebabkan oleh kebijakan membutuhkan kerjasama dari sejumlah besar orang, dan kebijakan menjadi salah arah, karena fungsi-fungsi penting terabaikan.

Dalam struktur birokrasi ada dua hal penting yang mendongkrak suatu struktur birokrasi yaitu, *standar operating prosedures* (SOP) dan fragmentasi. SOP merupakan standarisasi yang ditetapkan oleh sebuah organisasi yang ingin mewujudkan pencapaian akan visi dan misinya, dan fragmentasi adalah suatu

bentuk koordinasi di mana semua pejabat atau pegawai instansi berbagi tanggung jawab dan wewenang.

## **2. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

### **a. Pengertian Layanan Perpustakaan**

Menurut Pawit M. Yusuf (2013), aspek layanan perpustakaan merupakan pelayanan perpustakaan mencakup proses penyebaran informasi kepada publik atau penggunanya. Layanan perpustakaan juga bisa dikatakan sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan pengguna jasa perpustakaan. Melayani pengunjung dan merupakan tujuan dari pelayanan perpustakaan. Misi perpustakaan adalah memberikan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan bahan pustaka agar bahan pustaka tersebut dapat digunakan seefisien mungkin.

Sementara itu, fungsi layanan harus sesuai dan sejalan dengan tujuan perpustakaan. Tujuan layanan perpustakaan adalah untuk menghubungkan pembaca dengan bahan pustaka yang diperlukan. Dengan menawarkan berbagai layanan dan bantuan yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan mereka, selain bahan pustaka dan sumber informasi yang sesuai, baru bisa dikatakan bahwa layanan perpustakaan telah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan.

### **b. Jenis Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan Unand menyediakan layanan sebagai berikut:

#### **1) Layanan Referensi**

adalah layanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan yang memerlukan bantuan mencari informasi tentang berbagai bidang ilmu

pengetahuan dari berbagai sumber atau menyediakan bahan referensi untuk koleksi lain yang sesuai dengan bidang atau informasi yang dibutuhkan.

2) Layanan Sirkulasi

Pengunjung yang memiliki akses layanan sirkulasi dapat menggunakan layanan yang ditawarkan oleh layanan sirkulasi untuk meminjam koleksi perpustakaan.

3) Layanan Penelusuran Informasi secara elektronik (OPAC)

*Online Public Access catalogue* (OPAC) yaitu layanan mandiri kepada pengguna perpustakaan berupa penyediaan komputer penelusuran katalog koleksi perpustakaan. Setiap lantai disediakan komputer OPAC untuk menelusuri koleksi perpustakaan.

4) Layanan Koleksi Khusus

Layanan Koleksi Khusus adalah layanan yang diberikan kepada pengunjung untuk membaca di tempat atau memfotokopi sebagian koleksi referensi, karya ilmiah, tandon dan serial.

5) Layanan Peminjaman Terbatas Koleksi Cadangan Perpustakaan Unand

Perpustakaan Unand menyusun kebijakan yang dikenal dengan layanan peminjaman terbatas guna memenuhi kebutuhan mahasiswa untuk koleksi yang terbatas. Ruang Cadangan memberi pengguna layanan peminjaman terbatas untuk koleksi buku, pada ketentuan yang ditetapkan oleh Perpustakaan, buku yang dipinjam dapat dibawa pulang. Layanan ini sama dengan layanan sirkulasi, namun jangka waktu peminjaman, jumlah peminjaman buku, dan besaran denda yang dikenakan jika terjadi keterlambatan berbeda.

6) Layanan *Corporate Social Responsibility* (CSR)

CSR adalah layanan yang ditawarkan perpustakaan dalam kemitraan dengan organisasi lain di luar Universitas Andalas. Di dalamnya terdapat koleksi buku yang dapat dipinjam, komputer untuk akses internet, dan ruang baca yang berpendingin atau ber-AC. Perpustakaan Unand memiliki layanan CSR sebagai berikut:

- a) *Padusi Corner*
- b) *Minangkabau Corner*
- c) *Bank Indonesia Corner*
- d) *American Corner*
- e) *LPPM Corner*
- f) *French Corner*
- g) *SKKMIGAS Corner*

7) Layanan Penyebaran Informasi

Layanan penyebaran informasi adalah layanan yang memberikan informasi kepada individu, kelompok, dan institusi tentang literatur yang baru dipilih dan diterbitkan..

8) Layanan Bimbingan Pengguna Perpustakaan

Layanan panduan pengguna perpustakaan membantu pengunjung menggunakan sumber daya dan koleksi perpustakaan dengan memberikan instruksi dan panduan.

9) Layanan Fotokopi

Layanan fotokopi adalah layanan yang menyediakan jasa pemindahan media dari bentuk file ke bentuk tercetak, dan fotokopi dokumen untuk memperbanyak dokumen dalam bentuk tercetak.

#### 10) Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Sistem pelayanan terpadu satu pintu di Perpustakaan Unand meliputi layanan administrasi, layanan informasi, layanan aktivasi keanggotaan perpustakaan, layanan surat keterangan bebas pustaka. Sistem layanan satu pintu ini sudah diuji coba dalam kurun waktu satu bulan, kemudian akan dievaluasi kembali secara tuntas, bagaimana mekanisme dan proses pelayanan terbaik yang dapat diberikan. Dengan di terapkan sistem PTSP maka pelayanan yang efektif dan efisien bagi pemustaka dapat terwujud, serta memberikan dampak positif bagi Perpustakaan Unand. PTSP di Perpustakaan Unand meliputi:

- a) Layanan Pusat Informasi Perpustakaan Unand
- b) Layanan Aktivasi Keanggotaan Perpustakaan Unand
- c) Layanan Bebas Pustaka atau Kliring Perpustakaan
- d) Layanan Administrasi

### 3. Sistem PTSP

#### a. Pengertian Sistem PTSP

Bahasa Latin "*systema*" dan bahasa Yunani "*sustema*" adalah sumber dari kata "sistem". *Sistema* adalah kesatuan bagian dan elemen yang terhubung satu sama lain untuk memudahkan energi, informasi, atau materi untuk sampai ke tempat yang dituju. Untuk mengelola perpustakaan dengan baik dan efektif, layanan perpustakaan membutuhkan sistem yang baik.

Saat ini, sistem tertentu digunakan oleh layanan perpustakaan modern untuk mempersingkat proses layanan. Setiap sistem layanan memiliki kelebihan dan kekurangan, dalam pemilihan sebuah sistem layanan perpustakaan dipilih dengan banyak pertimbangan. Pengelola perpustakaan memiliki keleluasaan untuk mengambil keputusan berdasarkan situasi dan kondisi perpustakaan berkat tersedianya berbagai sistem layanan, dengan tetap memperhatikan kepuasan pengguna.

Dalam manajemen birokrasi, PTSP bukanlah kebijakan baru. Implementasi PTSP perpustakaan memberikan kerangka untuk mendekatkan dan meningkatkan kualitas layanan pengguna serta mempersingkat proses layanan agar dapat memberikan layanan yang cepat, sederhana, murah, transparan, pasti, dan terjangkau. Pemohon administrasi kini bisa disebut “hanya satu tempat pelayanan” karena tidak lagi harus mengurus banyak surat dan dokumen di lokasi yang berbeda berkat adanya PTSP.

Motivasi di balik implementasi sistem PTSP di perpustakaan sangat jelas yaitu untuk mewujudkan layanan perpustakaan yang cepat, efektif, efisien, transparan, dan memuaskan. Alhasil, hak pengguna untuk mandiri, cepat, dan mampu memberikan kejelasan terkait kebutuhan informasi, biaya karena dapat dipenuhi secara bersamaan.

#### **b. Perizinan dan Nonperizinan PTSP**

Berikut adalah beberapa bidang perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan PTSP:

##### 1) Perizinan PTSP

layanan perizinan PTSP merupakan penawaran secara khusus terhadap layanan legalitas dan rekomendasi kepada individu yang kegiatannya ditujukan untuk bisnis atau komersial. Layanan perizinan meliputi: (a) penanaman modal, (b) pertanian, (c) lingkungan hidup, (d) perumahan, (e) perikanan, (f) kesehatan, (g) Industri, (h) pertanian, (i) koperasi dan UMKM.

## 2) Nonperizinan PTSP

Pelayanan non perizinan PTSP merupakan kegiatan memberikan layanan khusus pelayanan legalitas dan rekomendasi kepada perorangan yang peruntukannya bukan usaha atau kegiatan tertentu. Layanan non perizinan PTSP meliputi: (a) pendidikan, (b) lingkungan hidup, (c) perpustakaan, (d) pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, (e) kesatuan bangsa dan politik dalam negeri.

PTSP di Perpustakaan Unand merupakan jenis pelayanan non perizinan karena pelayanan yang dilakukan terkait layanan administrasi kependidikan.

### **c. Jenis Pelayanan yang dilayankan Sistem PTSP di Perpustakaan Unand**

#### 1) Layanan Pusat Informasi Perpustakaan Unand

Layanan pusat informasi merupakan layanan informasi terpusat yang dilayankan dengan tujuan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Layanan ini tersedia mulai pukul 08.00 WIB hingga 16.00 WIB, pada hari Senin hingga Sabtu. Pemustaka yang ingin mencari informasi tentang Perpustakaan Unand bisa mengunjungi bagian *front office* yang terletak di depan tangga naik disebelah pintu masuk perpustakaan.

#### 2) Layanan Aktivasi Keanggotaan Perpustakaan Unand

Layanan ini adalah layanan untuk mengaktifkan keanggotaan perpustakaan mahasiswa baru. Setiap mahasiswa baru sebelum melakukan aktivasi biasanya mengikuti sosialisasi terlebih dahulu. Persyaratan aktivasi keanggotaan perpustakaan meliputi email, nama lengkap, nomor induk mahasiswa, fakultas, jurusan, password, serta foto formal berukuran 100 mb. Persyaratan ini dikirim melalui formulir aktivasi yang dapat diisi mahasiswa di website [pustaka.unand.ac.id](http://pustaka.unand.ac.id). Setelah pengisian formulir dilakukan oleh mahasiswa baru, maka petugas di *front office* akan membalas email pemberitahuan bahwa aktivasi sudah berhasil dilakukan, setelah akun keanggotaan mahasiswa baru aktif mahasiswa bisa memanfaatkan layanan perpustakaan dengan akun keanggotaan perpustakaan menggunakan nomor induk mahasiswa sebagai *username* dan *password*.

### 3) Layanan Bebas Pustaka atau Kliring Perpustakaan

Mahasiswa Unand harus melakukan kliring perpustakaan untuk mendaftar wisuda dan menerima ijazah. Perpustakaan Unand mulai menggunakan aplikasi mandiri bebas perpustakaan untuk proses layanan kliring perpustakaan pada 25 April 2022. Aplikasi wisuda mahasiswa Unand terhubung langsung dengan aplikasi bebas pustaka mandiri ini. Mahasiswa dapat mendaftar wisuda jika status kliring perpustakaan mahasiswa pada aplikasi mandiri adalah sudah berstatus bebas.

### 4) Layanan Administrasi (*front office*)

Layanan administrasi di Perpustakaan Unand sama seperti layanan administrasi pada umumnya. Layanan ini melayani surat menyurat, surat-surat

masuk seperti surat kabar dan juga tempat menerima paket yang datang. Layanan ini dilakukan pada bagian *front office* Perpustakaan Unand.

## **B. Penelitian yang Relevan**

Dari berbagai sumber koleksi referensi, baik *online* maupun *offline*. Judul penelitian ini tidak terdapat pada penelitian lain. Banyak penelitian lain yang dikutip dalam penelitian ini untuk menyempurnakan bahan kajian penulisan.

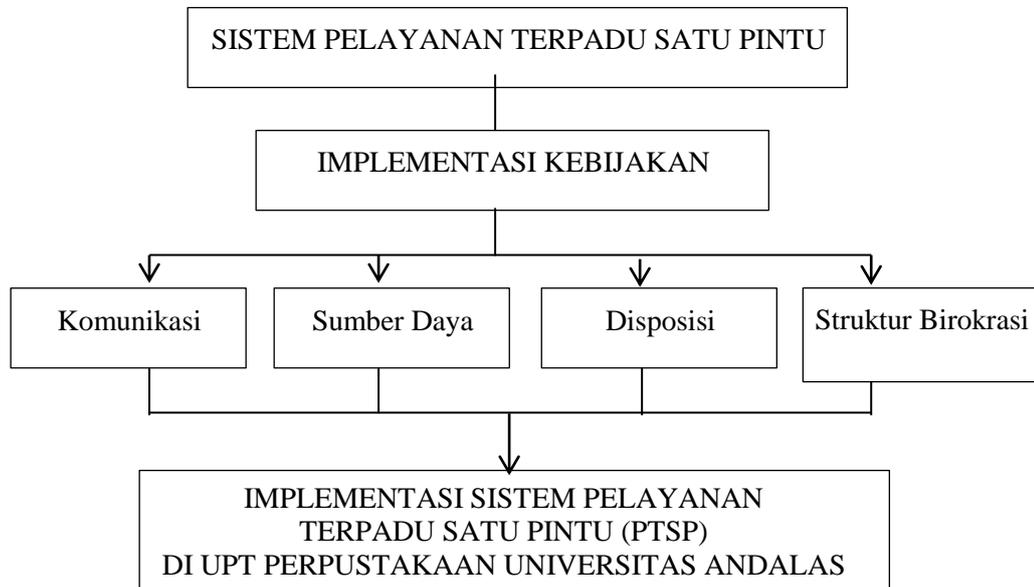
1. Skripsi yang ditulis oleh Djoko Prasetyo S. (2020) yang berjudul “Implementasi Program Layanan Izin Semakin Cepat (LIPAT) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kabupaten Enrekang” Dari hasil jurnal ini menyimpulkan bahwa penerapan program layanan izin cepat di Kabupaten Enrekang kurang efektif dikarenakan tidak adanya SOP sehingga tidak dapat menjalankan fungsi dan tujuan dengan sempurna (Prasetyo S, 2020).
2. Jurnal Leny Ismayanti (2015) yang berjudul “Efektifitas Penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Malang”. Menurut temuan jurnal ini, pelaksanaan PTSP di Kabupaten Malang kurang efektif karena kurangnya tenaga ahli sehingga tidak dapat menjalankan fungsinya dengan sempurna (Ismayanti, 2015).
3. Jurnal Suhartoyo (2019) yang berjudul “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam PTSP”. Menurut temuan jurnal ini, strategi yang perlu dikembangkan di PTSP adalah pembentukan Unit Pelayanan (UP) dengan kewenangan khusus pemberian izin (Suhartoyo, 2019).
4. Jurnal Eko Retno Wulandari yang berjudul “Inovasi Layanan Administrasi Perpustakaan dan Layanan Referensi Online di Masa Pandemi Covid-19”.

Menurut temuan jurnal ini, tujuan utama aplikasi ini adalah untuk memberikan kemudahan bagi mahasiswa dan pustakawan, sesuai dengan kemajuan dan perubahan teknologi. (Wulandari & Muchtarom, 2022).

Pembahasan PTSP merupakan objek penelitian yang masih sama dengan penelitian sebelumnya. Namun jika dihubungkan ada beberapa faktor yang berbeda, yaitu penelitian ini fokus pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan PTSP di Perpustakaan Unand. Penelitian ini juga memaparkan mengenai kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem PTSP di Perpustakaan Unand.

### **C. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual penelitian ini dimulai dari Perpustakaan Unand yang menjadi lokasi penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan teori kebijakan publik (Edward III, 1984), dengan memeriksa komunikasi sistem PTSP, sumber daya sistem PTSP, disposisi sistem PTSP, dan struktur birokrasi sistem PTSP. Hasilnya, dibahas faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi sistem PTSP Perpustakaan Unand. Berikut adalah gambaran kerangka konseptual penelitian:



Bagan 1  
**Kerangka Konseptual**

#### **D. Hipotesis**

Struktur hipotesis penelitian sesuai dengan kerangka konseptual yang telah dikembangkan adalah sebagai berikut:

- H<sub>1</sub> : Di UPT Perpustakaan Unand, komunikasi berpengaruh pada implementasi kebijakan sistem PTSP.
- H<sub>2</sub> : Di UPT Perpustakaan Unand, sumber daya berpengaruh pada implementasi kebijakan sistem PTSP.
- H<sub>3</sub> : Di UPT Perpustakaan Unand, disposisi berpengaruh pada implementasi kebijakan sistem PTSP.
- H<sub>4</sub> : Di UPT Perpustakaan Unand, struktur birokrasi berpengaruh pada implementasi kebijakan sistem PTSP.

H<sub>5</sub> : Di Perpustakaan Unand, implementasi kebijakan sistem PTSP dipengaruhi secara simultan oleh komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi..

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Temuan analisis penelitian ini tentang pengaruh komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan sistem PTSP secara parsial dan simultan di Perpustakaan Unand sesuai dengan tujuan yang diuraikan dalam Bab I. Penelitian disimpulkan berdasarkan hasil analisis sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama menunjukkan bahwa implementasi kebijakan sistem PTSP Perpustakaan Unand secara parsial tidak dipengaruhi oleh variabel komunikasi.
2. Hipotesis kedua menunjukkan bahwa implementasi kebijakan sistem PTSP Perpustakaan Unand secara parsial tidak dipengaruhi oleh variabel sumber daya.
3. Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa implementasi kebijakan sistem PTSP Perpustakaan Unand secara parsial tidak dipengaruhi oleh variabel disposisi.
4. Hipotesis keempat menunjukkan bahwa implementasi kebijakan sistem PTSP Perpustakaan Unand secara partial dipengaruhi oleh variabel struktur birokrasi.
5. Hipotesis kelima menunjukkan bahwa variabel komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap implementasi kebijakan PTSP di Perpustakaan Unand, namun secara simultan tidak berdampak signifikan terhadap implementasi kebijakan sistem PTSP di Perpustakaan Unand..

## **B. Saran**

Berikut adalah beberapa saran dan rekomendasi sebagai hasil dari penelitian yang telah diuraikan:

1. Dalam komunikasi diharapkan Perpustakaan Unand lebih menggerakkan sosialisasi-sosialisasi secara berkala untuk pemustaka yaitu mahasiswa, ini bertujuan agar penyampaian informasi dapat diterima secara merata oleh mahasiswa, dan juga untuk koordinator sistem PTSP di Perpustakaan Unand lebih memperhatikan komunikasi dengan pelaksana kebijakan yaitu petugas, kebijakan yang kurang dikomunikasikan menyebabkan kesalah pahaman antara pelaksana yang merasa kebijakan yang semena-mena karena tidak memberikan pendapat kepada pelaksana untuk memberikan masukan.
2. Perpustakaan Unand harus menambah jumlah sumber daya manusia untuk pengelolaan perpustakaan terkait pelayanan agar petugas PTSP dapat melakukan pekerjaannya dengan maksimal.
3. Universitas Andalas sebagai lembaga yang manaungi Perpustakaan Unand seharusnya bertanggung jawab atas insentif lembur petugas Perpustakaan yang berstatus pegawai tetap non PNS, karena ini sangat berpengaruh pada sikap pelaksana atau pegawai dalam menjalankan tugasnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Edward III, G. C. (1984). *Public Policy Implementing*. Londong: Jay Press Inc.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- Gujarati, D. (1995). *Ekonomika Dasar* (VI). Jakarta: Erlangga.
- Ismayanti, L. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 4(2), 42426.
- Jaya, I. M. L. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Quadrant.
- Monalisa. (2017). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah pada Badan Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Karimun*. Universitas Terbuka.
- Nugroho, R. (2014). *Public Policy*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Nurlailah, N. (2021). Implementasi Kebijakan Vaksinasi Covid-19 Di Kab. Ogan Komerung Ulu. *Jurnal Dinamika*, 1(2), 59–68. <https://doi.org/10.54895/dinamika.v1i2.1135>
- Oetari, Y. (2020). Implementasi Program Raskin Bagi Masyarakat Kurang Mampu di Kecamatan Makassar Kota Makassar (UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR; Vol. 8). Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002%0Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049%0Ahttp://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391%0Ahttp://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205%0Ahttp://>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2015). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. Retrieved from <https://press.perpusnas.go.id/files/pdf/120.pdf>
- Prasetyo S, D. (2020). Implementasi Program Layanan Izin Semakin Cepat (LIPAT) dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang (Universitas Muhammadiyah Makassar). Retrieved from [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11886-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11886-Full_Text.pdf)
- Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.