

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

**Larasati**

Prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang  
Email: satilara164@gmail.com

**Ardoni**

Prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang  
Email: ardoniguci@gmail.com

**Received: 15-12-2002**

**Revised: 21-12-2022**

**Accepted: 28-22-2022**

**DOI: 10.24036/ib.v4i1.369**

### **Abstract**

*This study aims to analyze the influence of Andalas communication, analyze the influence of Andalas resources, analyze the influence of dispositions, analyze the influence of bureaucratic structures and analyze communication, resources, dispositions, and bureaucratic structures simultaneously on the implementation of the One Stop Service (PTSP) policy at UPT Library Andalas University. This type of research is quantitative research. The population in this study were the Coordinators and all One Stop Service (PTSP) officers at UPT Andalas University, totaling 9 people. The instruments used in this study used observation guidelines, questionnaire guidelines, and interview guidelines. Data collection techniques were carried out by means of observation, questionnaires, and interviews. The data analysis requirements test in this study is the instrument test, the classical assumption test and the hypothesis test. The steps to analyze the data are data collection, editing, coding, tabulating data, testing data quality, describing data and testing hypotheses. The results of the research show that communication, resources, position have no effect on policy implementation. While bureaucratic structure influences policy implementation, communication, resources, position and bureaucratic structure together show a large influence on policy implementation.*

**Keywords:** *Analysis, Implementation, One Stop Service System*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi Andalas, menganalisis pengaruh sumber daya Andalas, menganalisis pengaruh disposisi, menganalisis pengaruh struktur birokrasi dan menganalisis komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi secara simultan terhadap pelaksanaan One Stop Service. (PTSP) di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Koordinator dan seluruh petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di UPT Universitas Andalas yang berjumlah 9 orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pedoman observasi, pedoman angket, dan pedoman wawancara. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, angket, dan wawancara. Uji persyaratan analisis data dalam penelitian ini adalah uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Langkah-langkah analisis data adalah pengumpulan data, editing, coding, tabulasi data, pengujian kualitas data, pendeskripsian data dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi, sumber daya, posisi tidak berpengaruh terhadap implementasi kebijakan. Sedangkan struktur birokrasi berpengaruh terhadap implementasi kebijakan, komunikasi, sumber daya, jabatan dan struktur birokrasi secara bersama-sama menunjukkan pengaruh yang besar terhadap implementasi kebijakan.

**Kata Kunci** : Analisis, Implementasi, Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu

## PENDAHULUAN

Peningkatan pelayanan prima merupakan hal yang perlu diwujudkan pada perpustakaan yang telah menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada layanannya, pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pemustaka memberikan dampak birokrasi yang tertata dan memunculkan efek kepuasan pada setiap pemanfaatannya.

Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, karena merupakan ujung tombak perpustakaan. Seperti yang dikemukakan (Rodin, 2015) baik buruknya perpustakaan tergantung pada seperti apa layanannya. Karena bagian dari layanan tersebut berhubungan langsung dengan pengguna. Oleh karena itu, kegiatan pelayanan setiap organisasi, termasuk perpustakaan, harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan. Karena ini adalah tolak ukur organisasi

dan citra pertama. Organisasi yang baik atau buruk tergantung pada layanan.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bersama-sama unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan melaksanakan Tri Dharmanya (Qalyubi dkk, dikutip dalam Suharso, Arifiyana, & Wasdiana, 2020).

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 55 menetapkan bahwa setiap perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan juga diatur disebutkan bahwa, setiap universitas atau institut harus memiliki perpustakaan, pusat komputer, laboratorium atau studio, dan unsur penunjang lain yang diperlukan untuk penyelenggaraan perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang bertugas dibawah naungan instansi perguruan tinggi terkait dibawah

lembaga pendidikan, tugas utama perpustakaan perguruan tinggi yaitu memberikan pelayanan teknis kepada civitas akademika yang berkepentingan terhadap perpustakaan. Dalam mendukung tujuan lembaga induknya perpustakaan perguruan tinggi menerapkan program Tri Darma Perguruan Tinggi dalam pelaksanaannya yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang pelaksanaannya berada dibawah perguruan tinggi atau badan dibawahnya dengan tujuan mendukung Tri Darma Perguruan Tinggi yaitu: pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

UPT Perpustakaan Universitas Andalas menerapkan sistem layanan yang disebut Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), layanan ini merupakan suatu kebijakan yang bertujuan melancarkan jalannya penerapan pelayanan terhadap pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Andalas, dan

layanan ini merupakan sistem pelayanan yang pertama pada bidang Perpustakaan di Provinsi Sumatera Barat. Tentu saja pelayanan terpadu satu pintu di UPT Perpustakaan Universitas Andalas ini bisa menjadi tolak ukur bagi Perpustakaan lain yang ingin meningkatkan kualitas pelayanannya. Hanya saja penerapan ini masih perlu di tingkatkan lagi dalam pengelolaan kebijakannya.

Sistem pelayanan satu terpadu satu pintu di UPT Perpustakaan Universitas Andalas ini meliputi layanan administrasi, layanan informasi, layanan aktivasi keanggotaan perpustakaan, dan layanan surat keterangan bebas pustaka, ini bertujuan agar proses pelayanan bisa berjalan sesuai pada target yang dicapai dan pemustaka dapat merasakan kenyamanan, dan kepuasan dalam melakukan proses layanan pada perpustakaan. Artinya pada kondisi maupun situasi saat ini setiap perpustakaan memiliki kewajiban untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas untuk pemustakanya.

Berpijak pada penelitian yang dilakukan oleh Djoko Prasetyo S. yang membahas seputar penerapan kebijakan program layanan izin semakin cepat dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Enrengkang menggunakan teori G.Shabir Cheema dan Denis A. Rondinelli dengan 4 indikator implementasi kebijakan yaitu kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya organisasi dan karakteristik kemampuan agen pelaksanmenun, keempat indikator memiliki pengaruh terhadap penerapan kebijakan layanan tersebut untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan tujuan kebijakan yang telah ditetapkan (Prasetyo S, 2020).

Meskipun sudah banyak para ahli yang membahas penelitian seputar implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu dan tentunya peneliti memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu seperti variabel, metode dan tahun penelitian. Namun penulis akan menegaskan sisi perbedaan dari teori dan variabel yang digunakan, dan lokasi

penelitian belum ada diteliti sebelumnya tentang pelayanan terpadu satu pintu di Perpustakaan.

Berdasarkan data wawancara yang diperoleh dari salah satu petugas Perpustakaan Universitas Andalas memaparkan bahwa, pada tahun 2016 kebijakan penerapan layanan satu pintu telah diterapkan oleh Bapak Azral, Mpd selaku pimpinan Perpustakaan pada waktu itu, layanan ini dilayankan disatu tempat namun belum menggunakan aplikasi, karena penerapan kebijakan tersebut belum maksimal layanan kembali menjadi bentuk layanan biasa. Dan pada tahun 2022 Sub Koordinator Perpustakaan Bapak Andi Saputra, S.Kom, M.Kom. kembali menggagas sistem layanan terpadu satu pintu yang telah diterapkan dengan Aplikasi dan sistem layanan yang terstruktur, namun permasalahan yang muncul setelah kebijakan ini diterapkan, salah satunya Perpustakaan kekurangan sumber daya manusia untuk pengelolaan dan pelaksanaan kebijakan layanan tersebut.

Agar implementasi kebijakan tentang pelayanan terpadu satu pintu di UPT Perpustakaan Universitas Andalas

dapat berjalan dengan baik, maka perlu peran perpustakaan sebagai instansi pelaku pelaksana kebijakan publik yang telah ditetapkan oleh Universitas Andalas. Tujuan kebijakan akan sampai kepada sasarannya apabila telah diimplementasikan dengan baik oleh pelaksana kebijakan, dalam hal ini pelaksana kebijakan yaitu petugas yang ditugaskan di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat terlaksana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh instansi terkait untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Hal yang harus diperhatikan agar kebijakan instansi atau perpustakaan dapat diterapkan adalah arus informasi dan komunikasi agar tidak terjadi kesalahpahaman asumsi antara kebijakan yang diberikan perpustakaan dengan persepsi petugas pelaksana dilapangan. Penerapan kebijakan ini perlu dukungan sumber daya terkait dengan

proses implementasi kebijakan di perpustakaan, pembagian tugas maupun struktur birokrasi yang jelas sehingga tidak terjadi ketimpangan tugas dalam proses implementasi suatu kebijakan di perpustakaan yang menerapkan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh George C. Edward III tentang 4 faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, Keempat faktor tersebut yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi (Edward III, 1984)

Komunikasi dalam implementasi kebijakan merupakan hal yang sangat penting dilakukan dalam menyampaikan informasi, komunikasi yang baik berpengaruh terhadap implementasi kebijakan dalam mencapai tujuannya, sebuah informasi yang akan diterapkan tentu harus dikomunikasikan dengan sebaik-baiknya agar informasi dapat diterima dan di implementasikan oleh petugas terhadap apa yang akan dilayankannya. Sumber daya dalam implementasi kebijakan merupakan inti dari sebuah

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

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menghasilkan temuan-temuan baru

yang dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur statistik atau pengukuran (Tersiana, 2022:13).

Variabel penelitian ini terdiri dari Variabel Independen (X) dan Variabel Dependen (Y). Tersiana (2022:67), menyatakan variabel merupakan objek penelitian yang menjadi titik perhatian suatu penelitian, sedangkan data adalah hasil pencatatan peneliti yang berupa fakta maupun angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah Koordinator dan seluruh petugas Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di UPT Universitas Andalas yang berjumlah 9 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,

coding, tabulasi data, pengujian kualitas data, mendeskripsikan data dan pengajuan hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1. Uji Validitas

Cara mencari nilai rtabel dengan  $N = 30$  ( $N =$  Jumlah Responden) pada signifikansi 5% atau 0,05 pada distribusi nilai rtabel statistik. Maka diperoleh nilai rtabel sebesar 0,361. Hasil uji validitas setiap butir pernyataan masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Item Pernyataan	Korelasi Pearson	Signifikansi	Status
Komunikasi	KM1	0,533	0,002	Valid
	KM2	0,759	0,000	Valid
	KM3	0,523	0,003	Valid
	KM4	0,569	0,001	Valid
	KM5	0,402	0,028	Valid
	KM6	0,667	0,000	Valid
	KM7	0,722	0,000	Valid
Sumber Daya	SD8	0,506	0,004	Valid
	SD9	0,634	0,000	Valid
	SD10	0,671	0,000	Valid
	SD11	0,454	0,061	Valid
	SD12	0,515	0,004	Valid
Disposisi	SD13	0,718	0,000	Valid
	DP14	0,746	0,000	Valid
	DP15	0,442	0,015	Valid
	DP16	0,564	0,001	Valid
	DP17	0,543	0,002	Valid
	DP18	0,515	0,004	Valid
Struktur Birokrasi	DP19	0,53	0,003	Valid
	SB20	0,383	0,037	Valid
	SB21	0,397	0,030	Valid
	SB22	0,387	0,035	Valid
	SB23	0,406	0,026	Valid
Implementasi Kebijakan	SB24	0,389	0,033	Valid
	SB25	0,451	0,012	Valid
	IK26	0,412	0,024	Valid
	IK27	0,543	0,002	Valid
	IK28	0,369	0,045	Valid
	IK29	0,402	0,028	Valid
	IK30	0,502	0,005	Valid

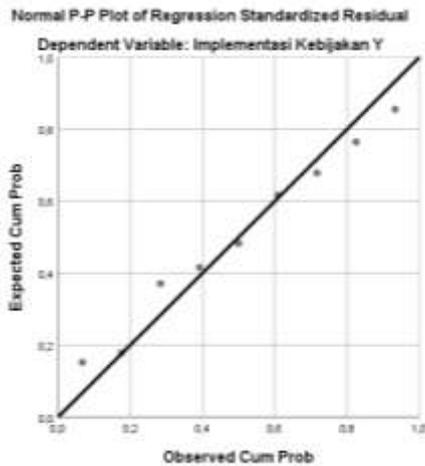
#### 2. Uji Reliabilitas

**Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Status
Variabel Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi dan Implementasi Kebijakan	30	0,903	Reliabel

Nilai *Cronbach Alpha* hasil uji reliabilitas adalah 0,903 nilai ini lebih besar dari 0,6, jadi dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan untuk menjadi alat ukur dalam penelitian ini layak untuk digunakan.

### 3. Uji Asumsi Klasik



Gambar 1.

#### Normal Probability Plot

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan cara P-P Plot. Hasil uji normalitas P-P Plot diatas menunjukkan sebaran titik-titik mengikuti garis diagonal maka dapat disimpulkan data yang diolah merupakan data yang berdistribusi normal sehingga uji normalitas dapat terpenuhi.

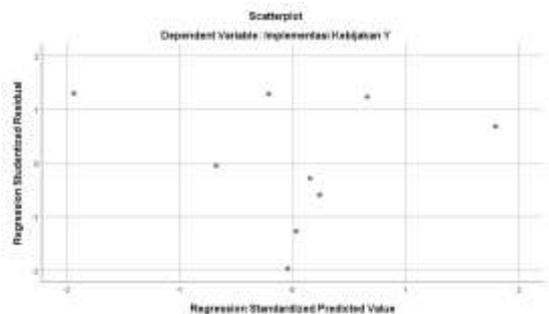
Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
B	Std. Error	Beta						
1 (Constant)	16,965	3,786		4,481	0,011			
Komunikasi X1	0,894	0,466	1,200	1,919	0,127	0,132	7,599	

Sumber Daya X2	0,0026	0,246	-0,004	-0,008	0,994	0,283	3,538
Disposisi X3	0,1424	0,144	-0,312	-0,990	0,378	0,518	1,931
Struktur Birokrasi X4	1,1767	0,417	-1,553	-2,820	0,048	0,170	5,897

a. Dependent Variable: Implementasi Kebijakan Y

Nilai VIF untuk variabel komunikasi 7,599, Sumber daya 3,538, disposisi 1,931, dan struktur birokrasi 5,897. Sedangkan nilai *tolerance* komunikasi 0,132, Sumber daya 0,283, disposisi 0,518, dan struktur birokrasi 0,170. Keempat variabel bebas nilai VIF < 10,0 dan nilai *tolerance* > 0,10 jadi dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi terbebas dari gejala multikolinearitas.



Gambar 2.  
Grafik Scatterplot

### 4. Uji Hipotesis

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$Y' = 16,965 + 0,894X_1 - 0,002X_2 - 0,142X_3 - 1,176X_4 + e$$

Keterangan :

$Y'$  = Implementasi Kebijakan

$a$  = Konstanta ( $Y'$  apabila  $X_1, X_2, X_3$  dan  $X_4 = 0$ )

$b_1, b_2, b_3,$  dan  $b_4$  = Koefisien regresi (nilai naik atau turun)

$X_1$  = Komunikasi

$X_2$  = Sumber Daya

$X_3$  = Disposisi

$X_4$  = Struktur Birokrasi

**Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Ganda**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,891 <sub>a</sub>	0,794	0,589	1,014
a. Predictors: (Constant), Struktur Birokrasi X4, Sumber Daya X2, Disposisi X3, Komunikasi X1				
b. Dependent Variable: Implementasi Kebijakan Y				

Tabel diatas menampilkan nilai R sebesar 0,891. Ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara variabel komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi terhadap variabel implementasi kebijakan.

**Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>
----------------------------

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,891 <sup>a</sup>	0,794	0,589	1,014
a. Predictors: (Constant), Struktur Birokrasi X4, Sumber Daya X2, Disposisi X3, Komunikasi X1				
b. Dependent Variable: Implementasi Kebijakan Y				

Berdasarkan tabel di atas nilai *R Square* sebesar 0,794 atau 79,4% menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel komunikasi  $X_1$ , sumber daya  $X_2$ , disposisi  $X_3$ , dan struktur birokrasi  $X_4$ , terhadap variabel implementasi kebijakan ( $Y$ ) yaitu sebanyak 79,4% dan sisanya yaitu (100% - 79,4%) maka hasil 20,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

**Tabel 6 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,886	4	3,972	3,862	,110 <sup>b</sup>
	Residual	4,114	4	1,028		
	Total	20	8			
a. Dependent Variable: Implementasi Kebijakan Y						
b. Predictors: (Constant), Struktur Birokrasi X4, Sumber Daya X2, Disposisi X3, Komunikasi X1						

Dari hasil regresi diatas nilai signifikansi untuk pengaruh komunikasi ( $X_1$ ), sumber daya ( $X_2$ ), disposisi ( $X_3$ ), dan struktur

birokrasi (X4) terhadap implementasi kebijakan (Y) adalah sebesar 0,110. Diketahui nilai  $F_{hitung}$  3,862 dan nilai  $F_{tabel}$  5,19, maka nilai  $F_{hitung}$  3,862 <  $F_{tabel}$  5,19, dengan nilai signifikan sebesar 0,110 > 0,05 maka,  $H_0$  diterima dan  $H_5$  ditolak. Maka dapat disimpulkan komunikasi (X1), sumber daya (X2), disposisi (X3), dan struktur birokrasi (X4) secara simultan tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap Implementasi Kebijakan (Y).

**Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Partial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	16,965	3,786		4,481	0,011		
	Komunikasi X1	0,894	0,466	1,200	1,919	0,127	0,132	7,599
	Sumber Daya X2	-0,002	0,246	-0,004	-0,008	0,994	0,283	3,538
	Disposisi X3	-0,142	0,144	-0,312	-0,990	0,378	0,518	1,931
	Struktur Birokrasi X4	-1,176	0,417	-1,553	-2,820	0,048	0,170	5,897

a. Dependent Variable: Implementasi Kebijakan Y

Dari tabel diatas nilai  $t_{hitung}$  untuk setiap variabel independen komunikasi

(X1) 1,919, sumber daya (X2) -0,008, disposisi (X3) -0,990, dan struktur birokrasi (X4) -2,820.

## Pembahasan

### 1. Komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di UPT Perpustakaan Universitas Andalas

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif, nilai koefisien regresi variabel independen komunikasi sebanyak 0,894. Apabila nilai variabel independen lain tetap dan nilai variabel komunikasi meningkat 1% maka nilai variabel dependen implementasi kebijakan naik sebanyak 89,4%. Nilai uji parsial dari hasil analisis variabel independen komunikasi (X1) sebanyak 1,919, apabila dibandingkan dengan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  maka persamaannya yaitu  $1,919 < 2,776$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi secara parsial mempunyai nilai positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap implementasi kebijakan sistem pelayanan terpadu satu pintu di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Artinya Komunikasi berpengaruh sangat kecil dalam implementasi

kebijakan sehingga hasil analisis mendapatkan nilai yang tidak signifikan. Komunikasi dapat berpengaruh signifikan apabila semua variabel yaitu (komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi) dapat berjalan dan dilaksanakan secara bersama-sama. Edwards III membahas model implementasi kebijakan tidak ada variabel tunggal yang bisa berpengaruh dalam proses implementasi kebijakan, sehingga butuh keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lain untuk mempengaruhi proses implementasi kebijakan (Winarno 2014:178).

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dari payanan terpadu satu pintu (PTSP) narasumber mengungkapkan bahwa antara petugas dan koordinator belum terjadi komunikasi yang baik terkait kebijakan layanan terpadu satu pintu, koordinator sekaligus yang bertanggung jawab terhadap layanan sering tidak mengkomunikasikan terlebih dahulu terkait layanan kepada petugas mengenai kebijakan yang harus diterapkan, dari hal ini sering terjadi kesalahpahaman yang berdampak pada

layanan yang selalu berubah-ubah dan tidak ada konfirmasi yang jelas dari koordinator layanan.

## **2. Sumber Daya dalam Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di UPT Perpustakaan Universitas Andalas**

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif, nilai koefisien regresi variabel independen sumber daya sebanyak -0,002. Apabila nilai variabel independen lain tetap dan nilai variabel sumber daya meningkat 1% maka nilai variabel dependen implementasi kebijakan naik sebanyak 0,2%. Nilai uji parsial dari hasil analisis variabel independen sumber daya sebanyak -0,008, apabila dibandingkan dengan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  maka persamaannya yaitu  $-0,008 < 2,776$ .

Dapat disimpulkan bahwa variabel sumber daya secara parsial mempunyai nilai negatif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap implementasi kebijakan sistem pelayanan terpadu satu pintu di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Artinya sumber daya berpengaruh sangat kecil dalam implementasi kebijakan sehingga hasil

analisis mendapatkan nilai yang tidak signifikan. Sumber daya dapat berpengaruh signifikan apabila semua variabel yaitu (komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi) dapat berjalan dan dilaksanakan secara bersama-sama. Edwards III membahas model implementasi kebijakan tidak ada variabel tunggal yang bisa berpengaruh dalam proses implementasi kebijakan, sehingga butuh keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lain untuk mempengaruhi proses implementasi kebijakan (Winarno 2014:178).

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dari pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), narasumber mengungkapkan bahwa kendala terjadi pada sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan layanan terpadu satu pintu. Petugas sebagai sumber daya manusia di layanan terpadu satu pintu belum mencukupi untuk melakukan pelayanan, beban kerja yang tidak sesuai dan persentase pemustaka yang lebih banyak dari petugas, mengakibatkan petugas

kewalahan dalam melakukan pelayanan.

### **3. Disposisi dalam Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di UPT Perpustakaan Universitas Andalas**

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif, nilai koefisien regresi variabel independen disposisi sebanyak -0,142. Apabila nilai variabel independen lain tetap dan nilai variabel disposisi meningkat 1% maka nilai variabel dependen implementasi kebijakan naik sebanyak 14,2%. Nilai uji parsial dari hasil analisis variabel independen disposisi sebanyak -0,990, apabila dibandingkan dengan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  maka persamaannya yaitu  $-0,990 < 2,776$ .

Dapat disimpulkan bahwa variabel disposisi secara parsial mempunyai nilai negatif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap implementasi kebijakan sistem pelayanan terpadu satu pintu di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Artinya disposisi berpengaruh sangat kecil dalam implementasi kebijakan sehingga hasil analisis mendapatkan

nilai yang tidak signifikan. Disposisi dapat berpengaruh signifikan apabila semua variabel yaitu (komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi) dapat berjalan dan dilaksanakan secara bersama-sama. Edwards III membahas model implementasi kebijakan tidak ada variabel tunggal yang bisa berpengaruh dalam proses implementasi kebijakan, sehingga butuh keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lain untuk mempengaruhi proses implementasi kebijakan (Winarno 2014:178).

Hal-hal penting yang perlu diperhatikan pada variabel disposisi atau sikap pelaksana menurut Edward III yaitu disiplin pegawai dan insentif yang diberikan.

#### **4. Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di UPT Perpustakaan Universitas Andalas**

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif, nilai koefisien regresi variabel independen struktur birokrasi sebanyak -1,176. Apabila nilai variabel independen lain tetap dan nilai variabel struktur birokrasi meningkat 1% maka

nilai variabel dependen implementasi kebijakan naik sebanyak 117,6%. Nilai uji parsial dari hasil analisis variabel independen struktur birokrasi sebanyak -2,820, apabila dibandingkan dengan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  maka persamaannya yaitu  $-2,820 < 2,776$ .

Dapat disimpulkan bahwa variabel struktur birokrasi secara parsial mempunyai nilai negatif namun berpengaruh signifikan terhadap implementasi kebijakan sistem pelayanan terpadu satu pintu di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Artinya struktur birokrasi berpengaruh dalam implementasi kebijakan sehingga hasil analisis mendapatkan nilai yang signifikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dari pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), narasumber mengungkapkan bahwa struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan layanan terpadu satu pintu sudah berjalan dengan baik. Dalam struktur birokrasi ada dua hal yang sangat diperhatikan yaitu standart operating procedurs (SOP) dan pembagian tugas

dan tanggung jawab, SOP di layanan terpadu satu pintu (PTSP) sudah ada dan berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah diterapkan, dan pembagian tugas dan tanggung jawab kepada petugas sudah adil dan sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan dari masing-masing petugas layanan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Kesimpulan dari analisis pengaruh komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi secara partial dan secara simultan terhadap implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.

Pada hasil analisis yang diperoleh, peneliti dapat menarik kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel komunikasi secara partial tidak berpengaruh signifikan terhadap kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.

2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel sumber daya secara partial tidak berpengaruh signifikan terhadap kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.

3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel disposisi secara partial tidak berpengaruh signifikan terhadap kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.

4. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa variabel struktur birokrasi secara partial berpengaruh signifikan terhadap kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.

5. Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa variabel komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, saran yang dapat diberikan pada penelitian ini yaitu:

1. Dalam komunikasi diharapkan UPT Perpustakaan Universitas Andalas lebih menggerakkan sosialisasi-sosialisasi untuk pemustaka yaitu mahasiswa secara berkala agar penyampaian informasi dapat diterima secara merata oleh mahasiswa, dan juga untuk koordinator pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di UPT Perpustakaan Universitas Andalas lebih memperhatikan komunikasi dengan pelaksana kebijakan yaitu petugas, kebijakan yang kurang dikomunikasikan menyebabkan kesalahpahaman antara pelaksana yang merasa kebijakan yang semena-mena karena tidak memberikan pendapat kepada pelaksana untuk memberikan masukan.
2. UPT Perpustakaan Universitas Andalas harus menambah jumlah sumber daya manusia untuk pengelolaan perpustakaan terkait pelayanan agar petugas pelayanan terpadu satu pintu dapat

melakukan pekerjaannya dengan maksimal.

## 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. 101.  
<https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274>
- Nugroho, R. (2014). *Public Policy*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Nurlailah, N. (2021). Implementasi Kebijakan Vaksinasi Covid-19 Di Kab. Ogan Komering Ulu. *Jurnal Dinamika*, 1(2), 59–68.  
<https://doi.org/10.54895/dinamika.v1i2.1135>
- 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. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 3(1), 101.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (1993). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020). Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 4(2), 271–286.  
<https://doi.org/10.14710/anuva.4.2.271-286>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.  
<https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>

Sujarweni, V. W. (2016). *Kupas Tuntas, Penelitian Akuntansi dengan SPSS.*

Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Tersiana, A. (2022). *Metode Penelitian dengan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif.* Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.

William N. Dunn. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik - Terjemahan* (Cetakan ke).

Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.

Wulandari, E. R., & Muchtarom, A. (2022). Inovasi Layanan Administrasi Perpustakaan Dan Layanan Referensi Online Di Masa Pandemi Covid-19. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 9(1), 79–102. <https://doi.org/10.21043/libraria.v9i1.10393>