

ABSTRACT

Background problem in this research is that the quality of the mobile library service carried out by the Library and Archives of the Province of West Java, the researchers suspect that the quality of service of mobile library is influenced by variables Policy Implementation. Based on these problems, the formulation of the problem posed is: "How much influence the implementation of Local Government Policy on the Quality of Service (Study of the Mobile Library in Bandung)

Analysis of the research problem is using a theoretical approach Implementation of Edward III in Winarno (2008: 125-155), based on the factors of Policy Implementation through communication, resources disposition or attitude, bureaucratic structure. As for variable used Service Quality Parasuraman theory approaches in Gaspertsz (2005: 37) through tangible, reliability responcivenes), assurance and empathy Based on the theoretical approach to the theory, the hypothesis is: "The magnitude Effect of Implementation of Local Government Policy on the Quality Services (Study of the Mobile Library in Bandung city) is determined by the implementation of the dimensions of communication, resources disposition or attitude, bureaucratic structure. "

The method used in this research is an explanatory survey method (explanatory survey method) while the source of data collection using literature study and field study with data collection using questionnaires, observation, and interviews. The sampling technique used was simple random sample. The data analysis technique used is Simple Linear Regression.

Based on the results of data processing is to be obtained research results that show the existence of a positive and significant effect of Implementation of Local Government Policy on the Quality Services (Study of the Mobile Library in Bandung city) Thus the hypothesis proposed in this study tested empirically.

Keywords: Policy Implementation, Mobile Library Service Quality

ABSTRAK

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling yang dilaksanakan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Daerah Jawa Barat, peneliti menduga masih rendahnya kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling dipengaruhi oleh variabel Implementasi Kebijakan. Berdasarkan pada permasalahan tersebut, rumusan masalah yang diajukan adalah: “Seberapa besar pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah terhadap Kualitas Pelayanan (Studi tentang Perpustakaan Keliling di Kota Bandung)

Analisis masalah penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan teori Implementasi Kebijakan dari Edward III dalam Winarno (2008:125-155), berdasarkan faktor-faktor Implementasi Kebijakan melalui : Komunikasi (*communication*), Sumber daya (*resources*), Dukungan/Sikap (*disposition or attitude*), Struktur Birokrasi (*bureaucratic structure*). Adapun untuk variabel Kualitas Pelayanan menggunakan pendekatan teori Parasuraman dalam Gaspertsz (2005:37) melalui tangible (berwujud), reliability (keandalan), responciveness (tanggungjawab), assurance (jaminan) dan emphaty (perhatian). Berdasarkan pendekatan teori teori tersebut, hipotesis yang diajukan adalah: “Besarnya Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Perpustakaan Keliling di Kota Bandung) ditentukan oleh pelaksanaan dimensi Komunikasi (*communication*), Sumber daya (*resources*), Dukungan/Sikap (*disposition or attitude*), Struktur Birokrasi (*bureaucratic structure*)”

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

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

Kata kunci : Implementasi Kebijakan, Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling