

# EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI SOP PELAYANAN PUBLIK

**Maulidya dan Nur Laila Meilani**

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

**Abstract: Effectiveness Implementation Standard Operational Procedure Public Service.** Intention of this research is Know and explain the effectiveness of Decision execution Lead The Body of Library of Archives And Documentation about Standard of Procedure Operational (SPO) at Public Service Library of Soeman HS. This Research done at Regional Library of Soeman HS of Province Riau which is located in Road; Street of General of Sudirman of Town Pekanbaru. Where informan in this research from side of Library of Soeman HS as well as from Regional Library member of Soeman HS of Province Riau. Method analyse the data used in this research cover the, descriptive method qualitative using two approach that is observation approach and analyse the complete primary data at the same time controlled with the data sekunder. From inferential research result that effectiveness of dalm of Decision implementation Lead The Body of Library of Archives And Documentation about Standard of Procedure Operational ( SPO) at Public Service of Library of Soeman HS, influenced by several things namely; communications, resource, disposition and bureaucracy. Altogether that have been conducted but not yet reached the more optimal result, this matter is influenced by lack of the availibility of technology people of operational and archives energy at Library of Soeman HS.

**Abstrak: Efektivitas Implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik.** Tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui dan menjelaskan efektivitas pelaksanaan Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Publik Perpustakaan Soeman HS. Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Wilayah Soeman HS Propinsi Riau yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman Kota Pekanbaru. Dimana informan dalam penelitian ini adalah dari pihak Perpustakaan Soeman HS dan juga dari anggota Perpustakaan Wilayah Soeman HS Propinsi Riau. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi, metode deskriptif kualitatif yang menggunakan dua pendekatan yaitu pendekatan observasi dan analisis data primer yang lengkap sekaligus dikontrol dengan data sekunder. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas dalm mengimplementasikan Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Publik Perpustakaan Soeman HS, dipengaruhi oleh beberapa hal yakni; komunikasi, sumber daya, disposisi dan birokrasi. Semuanya itu sudah dilakukan namun belum mencapai hasil yang lebih optimal, hal ini dipengaruhi oleh kurangnya ketersediaan tenaga teknis operasional dan tenaga kearsipan pada Perpustakaan Soeman HS.

**Kata Kunci:** implementasi kebijakan, komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi

## PENDAHULUAN

Pengelolaan administrasi yang baik akan memberikan kemudahan bagi pengunjung dalam melakukan registrasi baik, sebagai anggota maupun pengunjung perpustakaan daerah tersebut. Selain pengelolaan adminitrasi yang lebih baik, tidak kala penting didukung oleh pelayanan yang lebih profesional, sehingga diharapkan peningkatan jumlah pengunjung setiap tahunnya. Tingginya jumlah pengunjung pada perpustakaan daerah tersebut, dapat dikatakan pula tingginya minat baca masyarakat yang ada di Provinsi Riau, khususnya masyarakat yang ada di Kota Pekanbaru.

Pengelolaan Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi perlu ditetapkan kebijakan sebagai wujud dari impelementasi kebijakan publik bagi masyarakat pengunjung. Kebijakan yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor : Kpts.35.1/BPAD/2012 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Perpustakaan Soeman HS pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau. Kebijakan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi tersebut mengatur tentang standar pelayanan publik bagi masyarakat

pengunjung dalam memberikan pelayanan dan juga penetapan kebijakan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh anggota Perpustakaan Soeman HS.

Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau, yang dibangun dengan baik dan serba modern diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung, baik kualitas pelayanan dalam bentuk fisik yakni sarana dan prasarana maupun pelayanan dalam bentuk non fisik yakni perilaku pegawai terhadap pengunjung Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau. Jumlah pengunjung dan anggota yang terdaftar belumlah menjadi tolak ukur keberhasilan dari Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau, dalam memberikan kualitas pelayanan. Hal ini terlihat dari jumlah anggota dan pengunjung mengalami kondisi turun naik.

Kebijakan terhadap pelayanan juga perlu ditetapkan aturan yang jelas, agar buku-buku yang dipinjam oleh masyarakat tidak rusak, tidak hilang ataupun tidak dikembalikan. Hal ini perlu ada sanksi yang tegas dan aturan yang jelas, sehingga bahan-bahan yang ada di Perpustakaan Soeman HS dapat terawat dengan baik, dan koleksi buku dapat ditingkatkan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Dasar hukum yang ada hanya terdapat dalam lampiran Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor: Kpts.35.1/BPAD/2012 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik yakni pada poin 17 Sanksi-Sanksi.

Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau, belum menunjukkan keputusan yang tegas terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pengunjung terutama jadwal pengembalian buku yang dipinjam, hal ini perlu melakukan berbagai upaya untuk memberikan sanksi yang tegas, agar dapat mempertahankan bahan atau referensi yang ada dan menambah koleksi berbagai buku dan arsip yang dibutuhkan oleh masyarakat, peneliti, mahasiswa dan pelajar. Ketersediaan bahan-bahan yang dibutuhkan oleh para pembaca tersebut, selain untuk menambah wawasan dan juga sebagai

bahan yang dibutuhkan dalam berbagai kajian ilmiah terutama bagi peneliti, mahasiswa dan pelajar.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menjelaskan efektivitas dan faktor-faktor yang menyebabkan tidak efektifnya pelaksanaan Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Publik Perpustakaan Soeman HS.

## **METODE**

Jenis dari penelitian ini adalah kualitatif. Metode penelitian kualitatif pada dasarnya menggunakan pendekatan induktif, yaitu data dikumpulkan, dianalisis, diabstraksikan dan akan muncul teori-teori sebagai penemuan kualitatif. Lokasi dari penelitian ini adalah pada Perpustakaan Wilayah Soeman HS Propinsi Riau yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman Kota Pekanbaru. Dipilihnya lokasi penelitian ini dikarenakan keberadaan Perpustakaan Wilayah Soeman HS Propinsi Riau merupakan perpustakaan terbesar di Propinsi Riau. Sedangkan informan dalam penelitian ini adalah dari pihak Perpustakaan Soeman HS dan juga dari anggota Perpustakaan Wilayah Soeman HS Propinsi Riau.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Pelaksanaan SOP Pelayanan Publik**

Perpustakaan Soeman HS merupakan salah satu perpustakaan yang ada di Provinsi Riau yang dilekola oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (Satker), yakni Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau. Sebagai gudangnya koleksi berbagai buku dan sebagai pusat bacaan masyarakat, perlu dilakukan upaya atau pelayanan publik yang lebih baik dalam rangka meningkatkan minat baca masyarakat, khususnya masyarakat di Ibukota Provinsi Riau, yakni Kota Pekanbaru.

### **Komunikasi**

Komunikasi disini dimaksud adalah terjalinnya komunikasi antara pengelola Perpustakaan Wilayah Soeman HS Propinsi Riau dengan

pengunjung, sehingga terwujud pelayanan yang baik dan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap perawatan buku-buku. Selanjutnya komunikasi dapat dilakukan melalui informasi mempunyai peranan penting dalam mengkomunikasikan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan, kepada penerima informasi, sehingga terjalin komunikasi yang baik antara pemberi informasi dengan penerima informasi. Terjadinya informasi membuat terjalinnya hubungan antara pesan dengan penerima pesan. Informasi tentang Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor : Kpts.35.1/BPAD/2012 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Perpustakaan Soeman HS, perlu disampaikan kepada seluruh elemen yang ada pada Pustaka Soeman HS, agar kebijakan yang telah ditetapkan dapat diimplementasi dengan baik.

Impelementasi kebijakan yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor: Kpts.35.1/BPAD/2012, sudah dikomunikasi dengan baik oleh pihak Perpustakaan Soeman HS, namun masih terdapat beberapa kekurangan dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut, seperti pengamatan peneliti dilapangan diketahui, masih banyaknya para pengunjung yang tidak memahami SOP yang ada, sehingga mereka juga lali akan kewajiban yang harus mereka tanggung dari SOP yang ada, seperti dalam poin 16 tentang Hak dan Kewajiban, dimana para pengunjung tidak memahami hak dan kewajiban mereka, karena tidak adanya informasi yang jelas, sehingga mereka juga sering mengalami keterlambatan dalam mengembalikan buku yang dipinjamkan. Kondisi ini akan menimbulkan sanksi bagi pengunjung yang terlambat dalam mengembalikan buku tersebut.

### **Sumber Daya**

Sumber daya sebagai penunjang dalam pelaksanaan kebijakan publik pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau. Sumber daya di sini adalah merujuk pada setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun

sumber daya finansial. Sumber daya yang tersedia pada Perpustakaan Wilayah Soeman HS Propinsi Riau, akan meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat pengunjung dan akan menambah jumlah pengunjung. Sumber daya yang ada diharapkan dapat mewujudkan atau melaksanakan efektivitas kebijakan yang tertuang dalam Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor : Kpts.35.1/BPAD/2012. Sumber daya yang ada perlu dimaksimalkan untuk meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien, sehingga pelayanan publik pada Perpustakaan Soeman HS akan berjalan dengan baik, sehingga kinerja dari Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau, dapat ditingkatkan dan menjadi lembaga pemerintah yang lebih optimal dalam memberikan pelayanan publik bagi pengunjung.

Sumber daya manusia yang dapat menjalankan tugas yang diembankan kepada mereka perlu diatur standar kinerja dari sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut, seperti halnya pelaksanaan Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor : Kpts.35.1/BPAD/2012. Ketersediaan sumber daya manusia pada Perpustakaan Soeman HS yang terdiri dari 124 orang pegawai yang berstatus PNS dan 25 orang pegawai yang berstatus tenaga honorer.

Kemudian sumber daya tersebut juga didukung oleh sumber daya dana yang dibutuhkan untuk pembiayaan kegiatan yang ada pada Perpustakaan Soeman HS, sudah dianggarkan setiap tahunnya dalam APBD Provinsi Riau yang dimasukkan dalam anggaran Satuan Kerja Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau. Ketersediaan anggaran diharapkan dapat meningkatkan kinerja Perpustakaan Soeman HS, khususnya dalam melaksanakan Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor: Kpts. 35.1/BPAD/2012. Sumber dana yang ada dalam anggaran yang dialokasikan pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau cukup besar sekali yakni Rp13.543.039.749,- dengan realisasi persentasenya sebesar 84,89 persen dari usulan sebesar Rp.

15.955.245.945,- Anggaran yang dialokasikan melalui APBD Provinsi Riau pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau, untuk membiayai berbagai program-program yang dapat menunjang kinerja.

### **Disposisi**

Selanjutnya salah satu pendukung dalam melaksanakan kebijakan publik yang baik dan pemberian pelayanan publik pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau, yaitu menunjuk karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program. Maksudnya adalah pengelola memiliki karakter yang baik dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat pengunjung Perpustakaan Wilayah Soeman HS Propinsi Riau. Adapun disposisi yang dimaksud dalam melaksanakan Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor: Kpts.35.1/BPAD/2012.

Disposisi tersebut menyangkut kejujuran merupakan salah satu pendukung disposisi kebijakan, karena kejujuran akan melahirkan sikap nilai dan karakteristik yang melekat pada diri individu. Begitu juga halnya dalam memberikan pelayanan publik bagi pengunjung Perpustakaan Soeman HS, perlu diterapkan kejujuran yang ada pada setiap personal yang ada pada Perpustakaan Soeman HS. Kejujuran yang ditanamkan oleh pegawai Perpustakaan Soeman HS, akan menimbulkan pencitraan yang baik, khususnya bagi pegawai tersebut dan umumnya terhadap kinerja Perpustakaan Soeman HS. Selanjutnya, Komitmen secara sederhana dapat dikatakan sebagai ketaatan terhadap aturan yang sudah ada. Komitmen disini dimaksudkan bagaimana menanamkan kepatuhan dan ketaatan bawahan terhadap kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan. Hal ini juga berkaitan dengan komitmen dari seluruh elemen yang ada pada Perpustakaan Soeman HS dalam melaksanakan Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor: Kpts.35.1/BPAD/2012. Kemudian Demokrasi dalam penelitian ini menyangkut adanya sikap saling terbuka antara bawahan dengan atasan, sehingga terjadi ko-

munikasi dua arah dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Demokrasi yang dijalin dalam pengelolaan Perpustakaan Soeman HS, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengeliminasi berbagai masalah yang ada untuk mewujudkan pelayanan yang prima, sesuai dengan aturan yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor: Kpts.35.1/BPAD/2012.

### **Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi ditetapkan untuk mempermudah dalam pelaksanaan pelayanan publik bagi setiap organisasi, khususnya organisasi pemerintahan. Menurut Beentham dalam Thoha (2007) mengatakan bahwa ada tiga elemen pokok dalam birokrasi, *pertama*, birokrasi dipandang sebagai instrumen teknis, *kedua*, birokrasi dipandang sebagai kekuatan independen dalam masyarakat, sepanjang birokrasi mempunyai kecenderungan yang melekat pada penerapan fungsi sebagai instrumen teknis tersebut, dan *ketiga*, pengembangan dari sikap ini karena para birokrat tidak mampu memisahkan perilaku mereka dari kepentingannya sebagai suatu kelompok masyarakat yang partikular.

Struktur birokrasi dalam kajian ini, tidak akan dijabarkan lebih jauh, karena struktur birokrasi tidak berpengaruh secara langsung dalam melaksanakan kebijakan publik pada Perpustakaan Soeman HS, sebagaimana yang dijelaskan dalam Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor : Kpts.35.1/BPAD/2012. Struktur birokrasi pada Perpustakaan Soeman HS hanya menjelaskan bagaimana pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, sedangkan secara teknis pelaksanaan pelayanan publik lebih.

### **Faktor-faktor yang Menyebabkan Tidak Efektifnya Pelaksanaan SOP Pelayanan Publik**

Implementasi kebijakan yang berkaitan dengan kebijakan publik, akan memiliki berbagai kendala atau faktor-faktor yang menyebabkan

tidak efektifnya dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Setiap organisasi sudah barang tentu memiliki hambatan dalam melaksanakan suatu kebijakan, terutama kebijakan publik dalam rangka melaksanakan berbagai program pembangunan, termasuk membangun sumber daya manusia, khususnya dalam era otonomi daerah saat ini, dimana pemerintah daerah berupaya meningkatkan berbagai program pembangunan, termasuk pembangunan sumber daya manusia. Hal ini juga dirasakan dalam mengimplementasikan dalam Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor : Kpts.35.1/BPAD/2012.

### **Sumber Daya Manusia**

Manusia yang ada dalam suatu organisasi perlu ditata kelola dengan baik atau menerapkan prinsip-prinsip manajemen sumber daya manusia agar mereka mampu bekerja dengan baik. Menurut Saydam (2005) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia itu tiada lain adalah semua kegiatan yang dilakukan mulai dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian sampai penendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia tadi, untuk dimanfaatkan bagi kemaslahatan hidup manusia itu sendiri ketersediaan sumber daya manusia yang cukup baik pada Perpustakaan Soeman HS belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga upaya untuk melaksanakan Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor: Kpts.35.1/BPAD/2012, belum bisa diwujudkan secara efektif dan efisien khususnya pelayanan di bidang kearsipan. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan juga ditemukan adanya tenaga teknis di bidang komputerisasi, khususnya operasional LAN (*Local Network Area*) belum tersedia secara efektif, untuk menginput dokumentasi daerah dalam pelayanan internet, atau membaca secara on-line oleh pengunjung terhadap arsip-arsip yang ada di Provinsi Riau.

### **Peralatan**

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan pelayanan publik pada

Perpustakaan Soeman HS dalam mengimplementasikan kebijakan yang dituangkan kedalam Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor : Kpts.35.1/BPAD/2012, adalah tersedianya peralatan yang cukup baik, atau dengan kata lain tersedianya sarana dan prasarana yang cukup untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Fasilitas yang disediakan pada Perpustakaan Soeman HS, cukup tersedia dengan baik, namun belum adanya sistem perawatan yang berkesinambungan, sehingga masih ditemui kendala dalam mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor: Kpts.35.1/BPAD/2012.

### **Organisasi dan Manajemen**

Penataan organisasi dan manajemen yang baik akan memberikan dampak atau pengaruh dalam pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan. Hal ini juga berdampak bagi Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau, dalam melaksanakan kebijakan yang tertuang dalam Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor: Kpts.35.1/BPAD/2012. Pelaksanaan kebijakan yang dituangkan dalam Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau Nomor: Kpts.35.1/BPAD/2012, belum terwujud secara efektif, karena kebijakan yang telah ditetapkan tidak bersifat mengikat pada seluruh bidang yang ada pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau, karena sasaran kebijakan hanya pada bidang pelayanan. Hal ini juga dapat dimaklumi karena kebijakan yang ditetapkan dalam Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau, bertujuan untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan berbagai pelayanan yang ada pada Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau.

### **SIMPULAN**

Efektivitas pelaksanaan Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi pada Pelayanan Publik Perpustakaan Soeman HS, dipengaruhi oleh beberapa hal yakni;

Komunikasi, yang dapat mendukung efektifitas dalam melaksanakan kebijakan yang tertuang dalam Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Publik Perpustakaan Soeman HS, melalui kegiatan sosialisasi dan pemberian informasi yang akurat bagi pengunjung Perpustakaan Soeman HS; Sumber Daya, merupakan salah satu faktor pendukung dalam melaksanakan efektifitas Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Publik Perpustakaan Soeman HS. Sumber daya yang mendukung efektivitas pelaksanaan kebijakan tersebut meliputi sumber daya manusia dan sumber daya keuangan atau sumber dana; Disposisi, menyangkut kejujuran, komitmen dan demokrasi bagi setiap elemen yang ada pada Perpustakaan Soeman HS, dalam mewujudkan efektifitas pelaksanaan Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Publik Perpustakaan Soeman HS; dan Struktur Birokrasi dalam mewujudkan efektivitas pelayanan publik pada Perpustakaan Soeman HS, sangat mendukung dalam koordinasi antar setiap bidang yang ada, sehingga pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Publik Perpustakaan Soeman HS, sudah berjalan secara efektif, namun belum mencapai hasil yang lebih optimal.

Faktor-faktor yang menyebabkan tidak efektifnya pelaksanaan Keputusan Kepala Ba-

dan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik pada Perpustakaan Soeman HS, disebabkan oleh faktor yang menyangkut sumber daya manusia, keuangan, fasilitas dan manajemen. Kesemua faktor tersebut sudah diupayakan untuk mewujudkan efektivitas pelaksanaan kebijakan publik, namun masih terdapat berbagai kendala dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Kendala yang menjadi faktor dalam mewujudkan kebijakan yang efektif yang ditemui dalam hasil penelitian dan pembahasan, diketahui adalah kurangnya ketersediaan tenaga kearsipan pada Perpustakaan Soeman HS, sehingga arsip yang ada kurang tertata dan terkelola dengan baik. Kemudian kurangnya tenaga teknis dalam mengoperasikan komputerisasi yang dapat menggunakan internet dan kurangnya koordinasi antara bidang dalam meningkatkan pelayanan publik pada Perpustakaan Soeman HS.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media
- Isyandi, B. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Global*. Pekanbaru: Unri Press.
- Moleong, Lexy J. 1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sunarto, Kamanto. 2004. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Widjaja. 2002. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.