

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum, kemampuan menulis dan membaca adalah literasi. Lebih lanjut lagi, literasi adalah kemampuan seseorang mengeluarkan seluruh potensi dan keahlian mereka, untuk memperoleh informasi dan ilmu pengetahuan. Pada hakikatnya, tingkat literasi suatu negara memiliki peran yang besar dalam suatu negara. Hal ini karena, kecerdasan dan pengetahuan masyarakat dapat menentukan kualitas suatu bangsa negara tersebut. Jadi, dengan tingginya tingkat literasi suatu negara, maka masyarakat negara tersebut akan mampu meningkatkan pemahaman, pengetahuan, dan wawasan mereka. Selain itu, dengan tingginya tingkat literasi juga akan meningkatkan kemampuan berpikir kritis seseorang.

Di Indonesia, perpustakaan memegang peranan vital dalam mendukung cita-cita bangsa, sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Peran ini diwujudkan melalui berbagai fungsi, seperti Perpustakaan adalah garda terdepan dalam menumbuhkan minat baca, yang merupakan fondasi utama literasi. Literasi bukan hanya kemampuan membaca dan menulis, melainkan juga kemampuan untuk memahami, mengevaluasi, dan menggunakan informasi. Perpustakaan menjadi penunjang utama bagi lembaga pendidikan dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi, menyediakan bahan-bahan referensi untuk proses belajar mengajar dan penelitian. Melalui koleksi arsip dan naskah kuno, perpustakaan berkontribusi dalam melestarikan warisan budaya dan sejarah bangsa.

Layanan perpustakaan umum memegang peranan fundamental dalam pembangunan sumber daya manusia dan kemajuan peradaban suatu bangsa. Sebagai pusat informasi, edukasi, rekreasi, dan kebudayaan, perpustakaan umum memiliki potensi besar untuk meningkatkan literasi masyarakat, membuka akses terhadap pengetahuan, serta menjadi wadah bagi pengembangan kreativitas dan inovasi. Dalam konteks pembangunan nasional, keberadaan perpustakaan yang aktif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat adalah indikator penting

kemajuan suatu daerah. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan perubahan lanskap sosial, perpustakaan dituntut untuk terus beradaptasi dan berinovasi dalam menyediakan layanan yang relevan dan menarik bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal ini mencakup ketersediaan koleksi yang beragam, fasilitas yang memadai, serta program-program yang interaktif dan edukatif.

Perpustakaan umum daerah memiliki peran strategis dalam meningkatkan literasi masyarakat dan mendukung pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam konteks ini, Pemerintah Kota Bekasi telah menetapkan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 21 Tahun 2021 tentang Layanan Perpustakaan Umum Daerah pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah. Peraturan ini bertujuan untuk memberikan pedoman yang jelas dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang berkualitas. Peraturan ini mencakup berbagai aspek penting, seperti sistem layanan, jenis dan bentuk layanan, prosedur pelayanan, waktu layanan, serta pengelolaan sumber daya manusia dan koleksi perpustakaan. Dengan adanya peraturan ini, diharapkan perpustakaan umum daerah dapat berfungsi secara optimal sebagai pusat informasi, pendidikan, dan rekreasi bagi masyarakat Kota Bekasi (Octaviastuti, 2022).

Namun, penyusunan sebuah kebijakan di atas kertas tidak secara otomatis menjamin keberhasilan implementasinya di lapangan. Proses implementasi kebijakan adalah tahapan krusial yang menentukan apakah tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai atau tidak. Dalam konteks layanan perpustakaan, implementasi Peraturan Walikota Bekasi Nomor 21 Tahun 2021 melibatkan berbagai aspek, mulai dari ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan berdedikasi, alokasi anggaran yang memadai, infrastruktur dan teknologi informasi yang mendukung, hingga pemahaman dan komitmen dari aparatur pelaksana di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah itu sendiri. Lebih dari itu, efektivitas implementasi juga sangat dipengaruhi oleh partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan, serta koordinasi dengan berbagai pihak terkait, seperti lembaga pendidikan, komunitas, dan organisasi kemasyarakatan.

Dalam implementasi kebijakan layanan perpustakaan, berbagai tantangan potensial dapat muncul, terutama yang berkaitan dengan aspek komunikasi. Permasalahan utama yang teridentifikasi adalah kurangnya sosialisasi yang efektif dan merata mengenai beragam layanan serta program yang ditawarkan oleh perpustakaan. Meskipun pihak perpustakaan telah berupaya memanfaatkan platform media sosial seperti Instagram untuk menyebarkan informasi, jangkauan dari media tersebut masih bersifat terbatas. Kondisi ini menyebabkan tidak semua lapisan masyarakat, khususnya mereka yang berada di luar jangkauan media digital, dapat mengetahui secara akurat dan komprehensif tentang program-program unggulan seperti Layanan Arsip Keluarga atau program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial. Akibatnya informasi yang tidak optimal ini adalah terputusnya mata rantai komunikasi antara penyelenggara layanan dan calon penerima manfaat, di mana masyarakat tidak terinformasi dengan baik tentang manfaat dan nilai tambah yang bisa mereka peroleh dari layanan perpustakaan. Pada akhirnya, kondisi ini secara langsung berkontribusi pada rendahnya minat masyarakat untuk berkunjung dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yang merupakan indikasi kegagalan dalam tahapan implementasi kebijakan. Oleh karena itu, tantangan komunikasi ini menjadi area krusial yang perlu diatasi untuk memastikan kebijakan layanan perpustakaan dapat berjalan efektif dan mencapai tujuannya..

Seperti observasi awal peneliti fenomena dalam penelitian ini memiliki beberapa urgensi seperti dalam aspek sumber daya, koleksi yang tersedia dianggap sebagai salah satu kendala utama. Kekurangan ini bukan hanya masalah kuantitas, melainkan juga keberagaman dan pembaruan rutin. Akibatnya, pilihan bahan bacaan bagi masyarakat menjadi sangat terbatas, yang secara langsung mengurangi daya tarik perpustakaan sebagai pusat literasi dan informasi. Tanpa adanya penambahan koleksi yang signifikan dan terencana, perpustakaan tidak dapat memenuhi kebutuhan pembaca dari berbagai minat dan latar belakang, sehingga sulit untuk mempertahankan atau meningkatkan jumlah pengunjung. Selain itu penyusunan buku tidak tertata secara rapih, akibatnya beberapa pengunjung kebingungan ketika sedang mencari buku yang diinginkan. Meskipun di dalam

perpustakaan daerah kota bekasi ini menyediakan alat bantu berupa sebuah komputer untuk para pengunjung mengetahui dan mencari tersedianya buku yang ingin di baca. Hal yang menjadi pertimbangan lainnya, menurut pengakuan salah satu pengunjung untuk fasilitas lainnya seperti colokan untuk *charge* laptop ataupun handphone masih sangat minim dan hanya di beberapa tempat saja. Fasilitas lainnya seperti ketersediaan meja juga sangat minim dan fasilitas untuk toilet juga turut prihatin mengingat toilet tersebut beraroma bau tidak sedap. Hal ini membuat dari beberapa keetersediaan fasilitas yang ada di perpustakaan daerah kota Bekasi ini pengunjung merasa tidak nyaman.

Sementara itu, dalam hal sikap pelaksana, ditemukan bahwa pegawai tidak sepenuhnya memahami atau tidak merasa terlibat dalam tujuan yang lebih besar untuk meningkatkan minat baca masyarakat. Mereka cenderung hanya menjalankan tugas rutin sehari-hari tanpa inisiatif untuk berinovasi atau proaktif. Sikap ini terlihat dari kurangnya upaya mereka untuk memperbaiki layanan atau berinteraksi secara lebih baik dengan pengunjung. Perilaku pasif ini bisa membuat pengunjung merasa kurang mendapatkan bantuan yang memadai, yang pada akhirnya membuat mereka enggan untuk kembali. Dengan demikian, permasalahan sikap pelaksana ini menjadi penghambat signifikan dalam menciptakan lingkungan perpustakaan yang ramah dan menarik bagi publik.

Dalam konteks struktur birokrasi, kurangnya koordinasi antarbidang di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi dapat menjadi penghambat utama inovasi dan efektivitas pelayanan. Permasalahan ini muncul ketika Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Bidang Pelayanan Perpustakaan tidak memiliki komunikasi atau sinkronisasi yang memadai. Sebagai contoh, Bidang Koleksi dapat melakukan pembelian buku baru tanpa mempertimbangkan masukan langsung atau kebutuhan nyata dari Bidang Pelayanan, yang notabene merupakan bidang yang paling sering berinteraksi dengan pengunjung. Akibatnya, koleksi yang dibeli mungkin tidak relevan dengan minat atau permintaan pembaca, sehingga investasi menjadi kurang efektif.

Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah mempunyai posisi yang sangat strategis dalam upaya pencapaian visi misi Pemerintah Kota Bekasi. Perpustakaan

sebagai sarana mencerdaskan kehidupan masyarakat, menyediakan beragam jenis sumber informasi baik cetak, tertulis maupun terekam yang jika dimanfaatkan seluas-luasnya oleh masyarakat dapat menciptakan suatu tatanan masyarakat yang berpengetahuan.

Melihat kompleksitas dan pentingnya implementasi kebijakan ini, penelitian ini merasa perlu untuk mengkaji secara mendalam bagaimana Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 17 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan menjadi landasan hukum yang menegaskan pentingnya fungsi perpustakaan sebagai entitas vital dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Merespons amanat tersebut, Pemerintah Kota Bekasi menerbitkan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 21 Tahun 2021 tentang Layanan Perpustakaan Umum Daerah, yang bertujuan untuk memberikan pedoman operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Peraturan ini diharapkan dapat menjadi motivasi bagi transformasi layanan perpustakaan, menjadikannya lebih modern, mudah diakses, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas kebijakan ini dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan perpustakaan di Kota Bekasi. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis dalam kajian implementasi kebijakan publik, tetapi juga dapat menjadi masukan praktis bagi Pemerintah Kota Bekasi, khususnya Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah, dalam merumuskan strategi dan program yang lebih efektif di masa mendatang guna mewujudkan layanan perpustakaan yang prima bagi seluruh masyarakat Kota Bekasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, dapat dirumuskan permasalahan,

- 1) Bagaimana implementasi kebijakan peraturan walikota nomor 21 tahun 2021 tentang layanan perpustakaan umum daerah pada dinas arsip dan perpustakaan kota Bekasi?

- 2) Bagaimana Hambatan implementasi kebijakan peraturan walikota nomor 21 tahun 2021 tentang layanan perpustakaan umum daerah pada dinas arsip dan perpustakaan kota Bekasi?
- 3) Bagaimana Upaya dalam mengatasi implementasi kebijakan peraturan walikota nomor 21 tahun 2021 tentang layanan perpustakaan umum daerah pada dinas arsip dan perpustakaan kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian,

- 1) Untuk mengetahui implementasi kebijakan peraturan walikota nomor 21 tahun 2021 tentang layanan perpustakaan umum daerah pada dinas arsip dan perpustakaan kota Bekasi.
- 2) Untuk Mengetahui Hambatan implementasi kebijakan peraturan walikota nomor 21 tahun 2021 tentang layanan perpustakaan umum daerah pada dinas arsip dan perpustakaan kota Bekasi.
- 3) Untuk Mengetahui Upaya dalam mengatasi implementasi kebijakan peraturan walikota nomor 21 tahun 2021 tentang layanan perpustakaan umum daerah pada dinas arsip dan perpustakaan kota Bekasi.

1.4 Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian ini berisi tentang manfaat dari penelitian. Adapun signifikansi penelitian dibagi menjadi dua yaitu, signifikansi akademik dan signifikansi praktis. Antara lain:

1.4.1 Signifikansi Akademik

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh (Arista, 2019) dengan judul “kualitas pelayanan perpustakaan daerah kabupaten Subang”

Mengkaji bagaimana daerah di kabupaten Subang dalam melihat kualitas pelayanan perpustakaan daerahnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif deskriptif yang lebih menekankan gambaran kualitas pelayanan perpustakaan daerah Subang yang sebenarnya. Teori dalam pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang terdiri dari *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan),

Responsiviness (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathi* (Empati). Hasil dari penelitian mengenai kualitas pelayanan perpustakaan daerah kabupaten Subang menunjukkan Kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang dapat dikatakan kurang baik, hal tersebut terbukti berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa dari 5 dimensi yang digunakan sebagai ukuran untuk menentukan kualitas pelayanan hanya 20% masyarakat pengguna yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang sudah baik dan masyarakat merasa puas. Sedangkan sisanya yakni 80% yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang belum baik dan masyarakat merasa tidak puas sehingga masih perlu ditingkatkan lagi. Hambatan-hambatan yang terdapat di dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang yakni fasilitas yang kurang lengkap dan koleksi buku yang kurang up to date, staf yang kurang berpengetahuan tentang ilmu perpustakaan, kurangnya staf ahli, ketanggapan staf dalam melayani dan waktu pelayanan yang tidak cepat, kurang tertibnya staf dalam hal waktu pelayanan, dan kurangnya antusias staf dalam mendengarkan keluhan dari masyarakat pengguna. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang diantaranya yakni, melengkapi fasilitas penunjang pelayanan, meningkatkan kualitas dan kuantitas staf perpustakaan, dan melakukan pembaruan dalam pelayanan. Pembaharuan dalam penelitian ini adalah bahwa penelitian ini tidak hanya menyoroti kualitas pelayanan, tetapi juga mengaitkannya secara langsung dengan implementasi kebijakan. Dengan menggunakan kerangka George C. Edward III, penelitian ini dapat menggali lebih dalam “mengapa” masalah pelayanan tersebut terjadi. Misalnya, kurangnya fasilitas dan koleksi buku yang ditemukan oleh Arista dapat dijelaskan melalui faktor sumber daya dalam teori Edwards, sementara sikap staf yang kurang responsif dapat dikaitkan dengan faktor

disposisi/sikap pelaksana. Dengan demikian, penelitian ini memberikan analisis yang lebih komprehensif dan terstruktur untuk mengidentifikasi akar permasalahan, bukan hanya mendeskripsikan gejala.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh (Widiyaningrum, 2020) dengan judul “Pengaruh implementasi kebijakan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Terhadap Peningkatan Pelayanan Perpustakaan di Kabupaten Bandung”

Mengkaji Untuk mengetahui Implementasi kebijakan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan di Kabupaten Bandung, untuk mengetahui Peningkatan Pelayanan Perpustakaan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan di Kabupaten Bandung, dan untuk mengetahui Pengujian Hipotesis: Pengaruh Implementasi kebijakan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan terhadap Peningkatan Pelayanan Perpustakaan di Kabupaten Bandung. Metode penelitian ini menggunakan metode dengan menggunakan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel, kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Teori Implementasi yang digunakan adalah teori George III Edward dan teori pelayanan publik yang digunakan adalah teori Zeithaml. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil penelitian pada implementasi kebijakan (variabel X) terhadap kualitas pelayanan perpustakaan (variabel Y), tergolong kuat/valid sehingga semua dimensi dan indikator dalam variabel pakai atau digunakan untuk mengukur sampai sejauh mana implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan berhasil ataukah tidak berhasil dalam tujuannya mensejahterakan masyarakat dengan

kriteria valid atau digunakan. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi bahwa implementasi kebijakan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan dan penerapannya terhadap peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan berkriteria kuat/valid, dan akan lebih mewujudkan kinerja para pelaksana kebijakan yang optimal sehingga diharapkan akan mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan pada masyarakat dan menghasilkan kebijakan yang tepat sasaran. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang prima, diperlukan penggunaan instrumen secara konsisten pengukuran kinerja pelayanan secara jujur dan pengukuran indeks kepuasan masyarakat, di samping diperlukannya suatu dokumen yang dinamakan citizen's charter yang digunakan oleh providers maupun customers sebagai acuan guna mejamin implementasi kebijakan yang prima.

Pembaharuan penelitian ini terletak pada konteks dan fokus analisis. Meskipun menggunakan teori yang sama, penelitian Widiyaningrum bersifat kuantitatif dengan pendekatan skala Likert, yang bertujuan mengukur pengaruh variabel secara statistik. Sebaliknya, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan studi kasus. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara lebih mendalam dan holistik, menyoroti pengalaman, dan perilaku individu dalam proses implementasi. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk memahami makna dan interpretasi di balik data, bukan sekadar hubungan sebab-akibat. Pendekatan ini relevan untuk menganalisis tantangan spesifik yang muncul di lapangan, seperti masalah komunikasi dan koordinasi yang kompleks, yang mungkin tidak terungkap sepenuhnya dalam survei kuantitatif.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh (Nashar et al., 2025) dengan judul “Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 03 Tahun 2020 Pasal 18 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan Di Desa Pulantani Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara”

Mengkaji untuk mengetahui bagaimana implementasi peraturan daerah Kabupaten Hulu Sungai Utaran Nomor 02 Tahun 2020 Pasal 18 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan di Desa Pulatani serta apa saja faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan tipe-deskriptif-kualitatif. Teori implementasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori George III Edward. Hasil dari penelitian ini Penelitian berfokus pada empat variabel, untuk mengetahui keberhasilan implementasi sebuah kebijakan. Variabel tersebut antara lain, Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur Biroraksi. Pertama variabel komunikasi. Pada indikator pertama kejelasan informasi kurang baik, informasi sudah disampaikan pada musyawarah yang dilakukan sebelum Perpustakaan Desa dibangun, yang tentunya informasi tersebut telah lama. Selain itu, musyawarah tersebut hanya dihadiri oleh para ketua RT saja, tidak langsung kemasyarakat, yang tentunya belum terjaminkejelasanya. Indikator kedua konsistensi perintah sudah baik, karena kedua bangunan organisasi yang berdekatan, sehingga pemberian perintah dilakukan secara konsisten. Pada indikator ketiga pelaksanaan sosialisasi kurang baik, karena pelaksanaanya yang minim, yakni hanya tiga sampai empat kali dalam setahun, ini menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat. Kedua variabel sumber daya. Indikator pertama kelengkapan stafkurang baik, karena staf yang bertugas hanya satu orang saja. Indikator kedua kelengkapan fasilitas cukup baik, fasilitas utama seperti buku dan rak sudah ada dan lengkap, namun fasilitas seperti kursi dan meja baik untuk pengunjung dan petugas tidak ada. Indikator keadaan anggaran kurang baik, dapat dilihat pada tidak lengkapnya staf dan beberapa fasilitas, hal ini terjadi karena Perpustakaan Desa belum diprioritaskan dalam pemberian anggaran. Ketiga variabel disposisi. Indikator pertama pemahaman petugas kurang baik, disebabkan minimnya pelatihan dilakukan, sehingga petugas belum paham mengenai tugas-tugasnya. Indikator kemampuan petugas kurang

baik, karena mereka kurang mampu membuka pelayanan selama enam jam perharinya dan kurang mampu melaksanakan sosialisasi, serta kurang mampu melaksanakan tugasnya. Indikator motivasi petugas sudah baik, para petugas terlihat memiliki motivasi dalam menjalankan tugasnya karena adanya dukungan dari pemerintah. Keempat variabel struktur biroraksi. Indikator pertama Standar Operasional Prosedur kurang baik, karena mereka tidak menerapkannya. Indikator koordinasi antar pelaksana sudah baik, karena dekatnya kedua bangunan, yang memudahkan kedua pihak untuk berkomunikasi, bekerja sama, melakukan pengawasan dan evaluasi. Indikator pembagian tugas kurang baik, karena staf yang bertugas hanya satu orang, sehingga pembagian tugas dalam organisasi tidak bisa diterapkan.

Pembaharuan utama dari penelitian ini adalah konteks objek penelitian dan analisis komprehensif. Penelitian (Nashar et al., 2025) berfokus pada implementasi di tingkat desa, yang memiliki struktur dan sumber daya berbeda dari tingkat kota. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi, sebuah entitas birokrasi yang lebih besar dan kompleks. Selain itu, penelitian ini tidak hanya menggunakan teori Edwards III, tetapi juga menggabungkannya dengan teori pelayanan publik Zeithaml. Kombinasi ini memungkinkan analisis yang lebih kaya, menghubungkan secara eksplisit faktor-faktor implementasi (seperti komunikasi dan sumber daya) dengan dampaknya terhadap kualitas pelayanan (seperti daya tanggap dan bukti fisik). Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi yang lebih mendalam tentang bagaimana birokrasi di tingkat kota mengimplementasikan kebijakan dan dampaknya terhadap layanan publik secara menyeluruh.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh (Fadillah et al., 2022) yang berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Banten dalam Perspektif Peningkatan Literasi Masyarakat”

Mengkaji tentang Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui rendahnya tingkat masyarakat provinsi Banten khususnya masyarakat kabupaten Lebak. Penelitian ini dilakukan di lima lokasi yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Banten, Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Banten, Perpustakaan Umum Saidja Adinda Kabupaten Lebak, Perpustakaan Desa Sajira Mekar, dan TBM Kedai Proses. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat literasi di provinsi Banten khususnya di kabupaten Lebak ini dengan mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung literasi, serta peran pemerintah dalam menumbuhkan literasi masyarakat. Yang dimana faktor penghambat gerakan literasi yaitu kebiasaan membaca yang belum dimulai dari rumah, perkembangan teknologi yang makin canggih, sarana dan prasarana, dan ketersediaan dana. Untuk pendukung gerakan literasi yaitu sarana prasarana dan bahan bacaan. Untuk peran pemerintah sendiri yaitu orang tua mengambil peran utama, perpustakaan lebih inovatif menyediakan bahan bacaan, kerjasama pemerintah, penulis, dan publisher, mengadakan lomba literasi, membentuk komunitas literasi, dan mengadakan pelatihan.

Pembaharuan yang dibawa oleh penelitian ini adalah fokus pada studi kasus yang lebih spesifik dan lokal, yaitu implementasi Peraturan Walikota Bekasi Nomor 21 Tahun 2021. Dengan demikian, variabel yang diteliti menjadi lebih terperinci dan aplikatif. Penelitian ini secara spesifik mengkaji bagaimana ketersediaan sumber daya manusia, dan koordinasi antarbidang secara langsung memengaruhi implementasi kebijakan perpustakaan yang unik ini, memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan praktis yang relevan untuk konteks birokrasi Kota Bekasi.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh (Sudrajat et al., 2023) dengan judul “Implementasi Kebijakan Digitalisasi Arsip Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Karawang”

Berakar pada urgensi birokrasi Indonesia untuk bertransformasi menuju Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sejalan dengan amanat PP Nomor 95 Tahun 2018. Studi ini tidak hanya sekadar mengamati proses, tetapi secara kritis mengkaji bagaimana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Karawang mengimplementasikan kebijakan digitalisasi arsip sebagai solusi untuk penyelamatan arsip konvensional. Konteks ini menjadi sangat relevan karena mencerminkan upaya riil pemerintah daerah dalam menciptakan birokrasi pelayanan publik yang berkinerja tinggi, efisien, dan transparan, yang seringkali terhambat oleh masalah implementasi. Untuk menganalisis kompleksitas proses tersebut, penelitian ini secara tepat menggunakan teori implementasi George C. Edwards III sebagai kerangka konseptual utama. Keunggulan penggunaan teori ini terletak pada kemampuannya membedah empat variabel krusial yang saling terkait. Pertama, variabel Komunikasi (communications) menjadi sorotan utama, karena penelitian menemukan adanya hambatan komunikasi yang menyebabkan ketidakpahaman pegawai terhadap kebijakan. Kedua, variabel Sumber Daya (resources) menjadi faktor penghambat yang signifikan, di mana penelitian secara spesifik mengidentifikasi kurangnya jumlah staf yang memadai, serta keterbatasan dan kondisi fasilitas yang kurang terawat, seperti alat scanner yang sering macet dan komputer yang error, yang secara langsung menghambat proses digitalisasi. Ketiga, variabel Sikap (dispositions atau attitudes) juga dianalisis sebagai kendala, karena masih diperlukan perhatian dan komitmen yang lebih tinggi dari para pegawai untuk melaksanakan tugas dan fungsi institusi. Keempat, variabel Struktur Birokrasi (bureaucratic structure) menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi dan peningkatan koordinasi antar-instansi untuk

memastikan adaptasi terhadap tuntutan perubahan, baik internal maupun eksternal. Metodologi yang dipilih oleh penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang sangat esensial untuk mencapai kedalaman analisis yang dibutuhkan. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang berfokus pada pengukuran numerik, metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk menafsirkan gejala berdasarkan realitas yang dialami langsung oleh subjek penelitian. Pendekatan ini relevan untuk kasus implementasi kebijakan, karena memungkinkan penggalian data secara lebih holistik, seperti hambatan komunikasi yang tidak hanya bersifat struktural tetapi juga terkait dengan pemahaman individu. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digitalisasi arsip tidak dapat dilepaskan dari kondisi keempat variabel implementasi. Hambatan-hambatan yang teridentifikasi, mulai dari komunikasi yang belum optimal, kurangnya sumber daya, perlunya peningkatan komitmen pegawai, hingga perlunya evaluasi dan koordinasi birokrasi, semuanya saling berkaitan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyajikan deskripsi masalah, tetapi juga memberikan kontribusi teoritis yang kuat dengan mengaplikasikan model Edwards III untuk menganalisis dan menjelaskan fenomena implementasi kebijakan di lembaga pemerintahan daerah. Temuan ini diharapkan dapat menjadi referensi berharga bagi pembuat kebijakan dan peneliti di masa mendatang dalam merumuskan strategi implementasi yang lebih efektif, khususnya dalam upaya modernisasi birokrasi melalui digitalisasi.

Pembaharuan penelitian ini terletak pada spesifisitas studi kasusnya, yang secara langsung mengkaji upaya pemerintah daerah dalam mengkonversi arsip konvensional menjadi format digital sesuai dengan mandat PP Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai teori implementasi George C. Edwards III dengan mengaplikasikannya pada konteks modernisasi birokrasi yang spesifik. Penelitian ini secara mendalam

menganalisis variabel-variabel Edwards III komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi untuk mengidentifikasi secara rinci hambatan-hambatan yang muncul. Berbeda dengan studi yang bersifat umum, penelitian ini menyimpulkan bahwa kendala implementasi sangat terkait dengan aspek-aspek praktis, seperti kurangnya pemahaman pegawai, keterbatasan sumber daya (staf dan fasilitas), serta perlunya peningkatan komitmen dan koordinasi. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini menawarkan analisis yang holistik dan deskriptif, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika internal birokrasi yang tidak mungkin didapatkan melalui pendekatan kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya mengisi kesenjangan literatur, tetapi juga menjadi referensi praktis bagi lembaga pemerintahan lain yang berupaya melakukan transformasi serupa. Selain itu, pembaharuan pada penelitian ini terletak pada pelayanan perpustakaan daerah, hal ini menjadi pembeda fokus utama dalam penelitian yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Sudrajat et al., 2023) berfokus pada suatu implementasi kebijakan terkait digitalisasi yang ada di Dinas perpustakaan dan kearsipan karawang, sedangkan penelitian ini berfokus pada suatu implementasi kebijakan terkait pelayanan perpustakaan daerah yang dilakukan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan daerah Kota Bekasi.

1.4.2 Signifikansi Praktis

- 1) Bagi Pihak Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Bekasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan baik pusat maupun daerah pemerintahan dalam menentukan kebijakan maupun regulasi serta konsep dan sebagai acuan perbaikan dalam layanan perpustakaan umum daerah dalam meningkatkan peranan aparat instansi pemerintahan dengan baik.
- 2) Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman penulis tentang Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Layanan Perpustakaan Umum

Daerah Pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Umum Daerah serta dapat menerapkan teori dan pengetahuan yang didapat pada saat perkuliahan terhadap kenyataan yang ada di lapangan.

- 3) Bagi Akademis, Penelitian ini diharapkan dapat sebagai tambahan informasi mengenai Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Layanan Perpustakaan Umum Daerah Pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Umum Daerah dan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian mahasiswa di masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I, Pendahuluan. Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikasi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II, Kerangka Teori. Berisi tentang kajian Pustaka seperti perspektif teoritik, definisi, kerangka pemikiran dan asumsi penelitian yang bersumber dari buku-buku, artikel ilmiah, internet dan lain-lain.

BAB III, Metodologi Penelitian. Berisi tentang paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, sumber dan teknik pengolahan data, uji keabsahan data, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, serta keterbatasan penelitian.

BAB IV, Pembahasan. Berisi tentang Gambaran Objek Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan dari data yang diperoleh.

BAB V, Kesimpulan. Berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran dari hasil penelitian.