

ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini adalah belum optimalnya implementasi kebijakan di bidang kemetrolgian di Jawa Barat, yang disebabkan masih banyaknya alat-alat ukur, takar dan timbang, serta perlengkapannya yang belum ditera sesuai dengan standar kemetrolgian, sehingga mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan pada Balai Kemetrolgian Provinsi Jawa Barat, terutama dalam hal kepastian, kebenaran dan jaminan terhadap hasil ukuran, takaran dan timbangan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei penjelasan (*explanatory survey method*), dengan populasi dan sampel penelitian di 5 kantor wilayah kerja dengan jumlah 187 pegawai. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis jalur.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa: (a) secara keseluruhan dimensi-dimensi dalam implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan berada pada kondisi baik. Skor untuk struktur birokrasi dinilai paling tinggi, sedangkan yang dinilai relatif paling rendah adalah komunikasi; (b) Dimensi *tangible*, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berada pada kondisi yang relatif baik. Dimensi *tangible* dinilai relatif paling tinggi dibandingkan dimensi lainnya. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sebagian besar kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh dimensi-dimensi Implementasi Kebijakan. Dilihat dari nilai-nilai koefisien jalurnya, dimensi Struktur Birokrasi merupakan dimensi yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan. Adapun dimensi Komunikasi merupakan dimensi yang tidak begitu dominan.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Kualitas Pelayanan Publik, Efektivitas Organisasi

ABSTRACT

The problem in this research is the inoptimal policy implementation of metrology at West Java Province, that caused by several measurement tools that have not been verified and sealed according to the metrology standard. In turn, it will influence the service quality at Metrology Unit, West Java Province, especially in terms of accuracy, precision, and guarantee the measurement.

The quantitative approach with explanatory survey method is used in this research. The population and sample of this research is in 5 offices with 187 officers. The hypothesis testing is conducted with path analysis.

The result of descriptive analysis shows that: (a) in general the dimensions of policy implementation, namely communication, resources, dispositions, and bureaucratic structure, are at good condition. The score for bureaucratic structure is considered relatively higher, while the communication is considered relatively lower; (b) in general, the dimensions of service quality, namely tangible, reliability, assurance, responsiveness and empathy are at good condition. The dimension of tangible is considered relatively higher than other dimensions. The result of hypothesis testing shows that the greater part of service quality may be explained by the dimensions of Policy Implementation. From the path coefficient, the bureaucratic structure is considered to have a most dominant effect on Service Quality, while the communication is considered to have a less dominant effect.

Keywords: Policy Implementation, Public Service, and Organizational Effectiveness