

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya dijadikan acuan melakukan penelitian dan untuk mencari sebuah perbandingan dengan penelitian yang terdahulu sehingga ada inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian selanjutnya.

Tabel 1 Pemetaan Penelitian Terdahulu

Peneliti, Tahun	Judul, Objek Peneliti	Metode Penelitian	Hasil
Nurhamidah (2020)	Skripsi “ Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) Di Kecamatan Sukamakmur Aceh Besar”	Kuantitatif	Keluarga penerima manfaat menganggap hasil pelaksanaan Pro-Abes belum sesuai dengan harapan keluarga penerima manfaat, maka dari itu penyelenggara Pro-Abes harus meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat penerima manfaat
Ade Sinar Oktavia (2020)	Jurnal mengenai Kepuasan Peserta PKH Di Kelurahan Sepinggan Kota Balikpapan	Kombinasi	Respon seluruh peserta Program Keluarga Harapan adalah memuaskan dan sesuai dengan skor 3. Puas, artinya program yang dilaksanakan pemerintah berhasil dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
Rusanida, dkk	Jurnal “ Analisis	Kuantitatif	Pada dasarnya

(2016)	Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Program Rumah Tidak Layak Huni (Rtlh) (Studi Penerima Program Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) Di Kecamatan Jemaja Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2014)”		masyarakat puas dengan program RTLH ini namun terdapat salah satu pelyanan yang dianggap tidak memuaskan yaitu pada pemilihan penerimaan RTLH.
Desi Dwi Andriyani (2022)	Skripsi “Survei Kepuasan Masyarakat Atas pembagian bansos dalam menangani dampak covid (Studi Pendistribusian Bansos di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo)	Kuantitatif	Masih Proses Penelitian

Sumber : Desi, 2022

Pada tabel diatas terdapat persamaan juga perbedaan dari penelitian terdahulu dengan yang dilakukan peneliti. Kesamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama secara kuantitatif meski pada penelitian terdahulu yang kedua memakai metode campuran, dan juga topiknya membahas mengenai kepuasan masyarakat. Sedangkan perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu lokasi dan fokus penelitian.

B. Kerangka Teori

1. Kebijakan

Kebijakan melibatkan perilaku seperti halnya tindakan dan bukan tindakan. Kebijakan menunjuk pada serangkaian tindakan yang memiliki

tujuan. Kebijakan memiliki pengaruh di masa depan. Kebijakan juga menunjuk pada serangkaian tindakan, muncul dari proses yang melibatkan hubungan organisasional. Kebijakan juga melibatkan peran dari para agen kebijakan.

Kebijakan diartikan sebagai rangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok, ataupun pemerintah dalam suatu lingkungan yang mana terdapat berbagai hambatan dan kesempatan terhadap sesuatu pelaksanaan usulan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan tertentu (Carl J. Federick Leo Agustino, 2008:7). Pendapat ini memiliki makna bahwasanya ide dari sebuah kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan yang penting, sehingga kebijakan tersebut harus menunjukkan apa yang dikerjakan dari apa yang diusulkan di beberapa kegiatan pada suatu masalah.

Kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh aktor atau sejumlah aktor berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi (Anderson dalam Hill and Hupe, 2002).

Kebijakan dimaknai sebagai rencana tindakan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah untuk mencapai tujuan yang lebih luas yang memengaruhi kehidupan penduduk negara secara substansia (Post dalam Handoyo,2012).

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah sebuah rencana tindakan yang dilakukan seseorang, kelompok

ataupun pemerintah dalam rangka mencapai suatu tujuan dan memiliki dampak yang baik untuk masa depan.

2. Kebijakan Publik

Lingkup dari kebijakan publik sangat luas dikarenakan cakupannya dari berbagai bidang dan sektor seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum dan sebagainya. Dilihat dari hirarkinya, kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional maupun lokal seperti halnya undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan pemerintah daerah/provinsi, keputusan gubernur, peraturan daerah kota/kabupaten dan keputusan walikota/kabupaten. Sedangkan secara terminologi pengertian kebijakan publik (*public policy*) itu ternyata banyak sekali.

Salah satu komponen negara yang tidak boleh diabaikan adalah kebijakan publik. Negara yang tidak memiliki komponen kebijakan publik dianggap gagal, karena kehidupan bermasyarakat hanya akan diatur oleh seseorang atau sekelompok orang saja, dengan tujuan untuk memuaskan kepentingan diri atau kelompok saja (Nugroho, 2009:11).

Kebijakan publik adalah penghubung antara pemerintah dengan masyarakat (Robert Eyestone dalam Leo Agustino, 2008:6). Namun menurut Nugroho, terdapat dua karakteristik kebijakan publik, yaitu:

- a. Kebijakan publik mengandung arti yang sangat mudah dipahami karena maknanya adalah tindakan-tindakan yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional.
- b. Kebijakan publik adalah adalah sesuatu yang mudah diukur, ukurannya jelas yaitu sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita telah ditempuh.

Kebijakan publik adalah sejumlah tindakan pemerintah yang dilakukan untuk memecahkan permasalahan yang ada di masyarakat, baik itu tindakan secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat Wol dalam Tangkilisan, 2003:2). Berdasarkan definisi ini dapat diartikan bahwasanya pemerintah dapat secara langsung memecahkan masalah yang ada di masyarakat atau pemerintah memberikan wewenang kepada lembaga yang berkaitan untuk membantu mengatasi masalah di masyarakat.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang untuk mewujudkan tujuan-tujuan tertentu di dalam kehidupan masyarakat. Dengan begitu masyarakat dengan mudah mencapai tujuan bersama sesuai dengan arahan dari kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari penyelenggaraan negara untuk kepentingan rakyat banyak. Pelayanan dapat dipahami sebagai penyediaan (providing services) untuk kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan terhadap fasilitas menurut prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam administrasi publik, pelayanan menjadi faktor utama. Pelayanan memiliki tiga tujuan: (1) pokok atau sifat pelayanan; (2) berusaha untuk membantu dengan menerima imbalan/uang; (3) Fasilitas dalam pembelian atau penjualan barang atau jasa.

Menurut UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, hal tersebut dijelaskan yakni:

- a) Giat untuk melngkapi kebutuhan seluruh warga, pelyanan administrasi yang tersedia oleh yang melaksanakan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b) Penyelenggara pelayanan publik adalah pegawai negeri, pejabat publik, dan semua pekerja pelaksana pada suatu tempat dan ditugaskan untuk melakukan suatu tindakan atau rangkaian tindakan resmi.
- c) Standar layanan cepat, sederhana, mudah, dan mendokumentasikan penilaian pemberian layanan dan kualitas layanan, komitmen dewan, kualitas masyarakat.

- d) Sistem informasi pelayanan publik merupakan beberapa kegiatan, termasuk penyimpanan dan pengelolaan informasi, dan mekanisme di mana organisasi memberikan informasi kepada publik dan sebaliknya, secara lisan, tertulis, visual, manual atau elektronik.
- e) Ombudsman adalah organisasi yang diberi wewenang untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik yang ditetapkan oleh penyelenggara negara & pemerintah, berikut BUMN, BUMD dan badan usaha milik negara serta badan usaha milik negara sebagai badan hukum swasta. Organisasi dan badan jasa menerima dana publik tertentu, seluruhnya atau sebagian.

Menurut Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah:

“segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Kepmen PAN:2003).

interpretasi lain (Hardiansyah, 2011) adalah bahwa konsep pelayanan publik melayani kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi yang dibentuk menurut aturan dasar dan prosedur pengambilan keputusan tentang kepuasan penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap pelayanan yang diberikan oleh

pemerintah, instansi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut prosedur pelayanan, kebutuhan yang diidentifikasi oleh semua fasilitas dan peralatan berupa barang dan jasa.

4. Bantuan Sosial

Bantuan sosial adalah pemberian bantuan berupa uang atau barang jadi dari pemerintah daerah kepada individu, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat yang bertujuan untuk melindungi dari kemungkinan terjadinya resiko sosial. Resiko sosial yang dimaksud adalah suatu kejadian atau peristiwa yang menimbulkan potensi terjadinya kerentanan yang ditanggung oleh individu, keluarga, kelompok ataupun masyarakat sebagai dampak dari krisis sosial, krisis ekonomi, krisis politik juga fenomena alam dan bencana yang jika tidak diberikan dana bantuan sosial akan semakin terputuk dan tidak dapat hidup dalam kondisi wajar. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 81/PMK.05/2012 Tentang Belanja Bantuan Sosial pada Kementrian Negara/Lembaga mendefinisikan belanja bantuan sosial sebagai pengeluaran berupa transfer uang, barang atau jasa yang diberikan oleh Pemerintah Pusat/daerah kepada masyarakat untuk melindungi masyarakat dari kemungkinan terjadinya resiko sosial, meningkatkan kemampuan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Pemberian bantuan sosial dapat disesuaikan dengan kemampuan keuangan daerah dan dilakukan secara selektif serta setelah memprioritaskan pemenuhan belanja urusan wajib yang ditetapkan dalam Peraturan

Perundang-Undangan. Pemberian bantuan sosial ditunjukkan untuk menunjang pencapaian sasaran program dan kegiatan.

5. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat adalah serangkaian kegiatan pengukuran yang dilakukan secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik (Bssn.go.id, 2019)

Pada hakikatnya survei kepuasan masyarakat ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokras Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Pada peraturan ini dijelaskan bahwa survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, dengan ruang lingkup pedoman penyusunan skm penyelenggara pelayanan public pada peraturan ini, meliputi metode survei, pelaksanaan dan teknik survei, langkah-langkah penyusunan

survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks survei kepuasan masyarakat, analisa hasil survei dan rencana tindak lanjut.

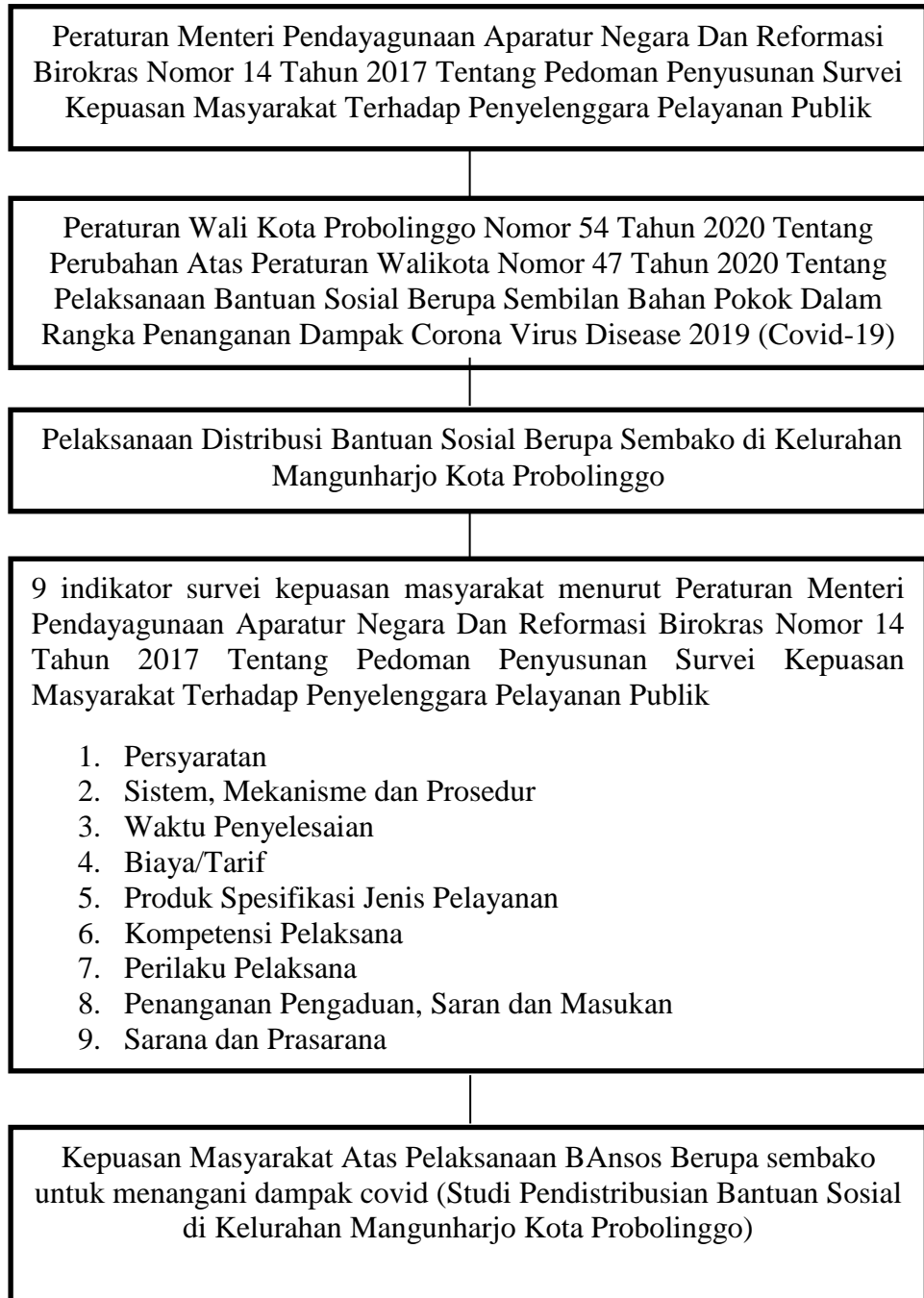
1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan unsur di atas, dikatakan bahwa survei kepuasan masyarakat menggunakan 9 faktor untuk mengevaluasi. Indikator-indikator tersebut digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian dan dijadikan variabel dalam bentuk kuesioner. Memudahkan responden untuk mengevaluasi layanan yang diberikan sebelumnya.

C. Kerangka Berpikir

Gambar 2 Kerangka Berpikir



Sumber : Desi, 2022

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban yang diharapkan dari pemecahan masalah penelitian, dan rumusan masalah penelitian dikembangkan dengan mengajukan pertanyaan (Sugiyono, 2018: 63). Karena sangat singkat, data eksperimen yang dikumpulkan harus membuktikan validitasnya. Jawaban sementara dalam penelitian dapat diambil kesimpulan sementara yang ditarik oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti berhipotesis bahwa:

1. H_{o1} : Masyarakat tidak puas atas persyaratan harus ada dalam pelayanan pendistribusian bantuan sosial.

H_{a1} : Masyarakat puas atas persyaratan harus ada dalam pelayanan pendistribusian bantuan sosial.

2. H_{o3} : Masyarakat tidak puas atas sistem, mekanisme dan prosedur dalam pendistribusian bantuan sosial.

H_{a3} : Masyarakat tidak puas atas sistem, mekanisme dan prosedur dalam pendistribusian bantuan sosial.

3. H_{o3} : Masyarakat tidak puas atas waktu pelaksanaan dalam pendistribusian bantuan sosial.

H_{a3} : Masyarakat puas atas waktu pelaksanaan dalam pendistribusian bantuan sosial.

4. H_{o4} : Masyarakat tidak puas atas biaya dalam pendistribusian bantuan sosial.

H_{a4} : Masyarakat puas atas biaya dalam pendistribusian bantuan sosial.

5. H_{o5} : Masyarakat tidak puas atas produk spesifikasi pelayananan dalam pendistribusian bantuan sosial.

H_{a5} : Masyarakat puas atas produk spesifikasi pelayananan dalam pendistribusian bantuan sosial.

6. H_{o6} : Masyarakat tidak puas atas kompetensi pelaksana dalam pendistribusian bantuan sosial.

H_{a6} : Masyarakat puas atas kompetensi pelaksana dalam pendistribusian bantuan sosial.

7. H_{o7} : Masyarakat tidak puas atas perilaku pelaksanaan dalam pendistribusian bantuan sosial.

H_{a7} : Masyarakat puas atas perilaku pelaksanaan dalam pendistribusian bantuan sosial.

8. H_{o8} : Masyarakat tidak puas atas penanganan aduan, sran dalam pendistribusian bantuan sosial.

H_{a8} : Masyarakat puas atas penanganan pengaduan aduan, sran dalam pendistribusian bantuan sosial.

9. H_{o9} : Masyarakat tidak puas atas sarana dan prasarana dalam pendistribusian bantuan sosial.

H_{a9} : Masyarakat puas atas sarana dan prasarana dalam pendistribusian bantuan sosial.