

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kebijakan Publik

Literatur mengenai kebijakan publik telah banyak menyajikan berbagai definisi. Beberapa definisi yang dikemukakan para ahli, antara lain: menurut Dye (Dwiyanto Indiahono : 2009 : 17) dalam (Mustanir & Darmiah, 2016) kebijakan publik adalah *Whatever government choose to do or not to do*. Maknanya bahwa apapun kegiatan pemerintah baik yang eksplisit maupun implisit merupakan kebijakan. Interpretasi dari kebijakan tersebut mempunyai makna dua hal penting yaitu: pertama, bahwa kebijakan haruslah dilakukan oleh badan pemerintah, kedua, kebijakan tersebut mengandung pilihan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah.

Kebijakan publik merupakan respon terhadap isu publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintah, Menurut (Dunn, n.d.) , kebijakan publik merupakan berbagai tindakan yang diambil atau diselesaikan oleh pemerintah dalam rangka mengatasi isu tertentu.

Selain itu pendapat dari (Veal, 2017) dalam buku James E. Anderson mendefinisikan kebijakan sebagai perilaku dari sejumlah aktor (pejabat, kelompok, instansi pemerintah) atau serangkaian aktor dalam bidang kegiatan tertentu. Pembicaraan tentang kebijakan tidak terlepas dari kaitan

kepentingan antar kelompok, baik ditingkat pemerintahan maupun masyarakat secara umum.

Untuk memahami berbagai definisi kebijakan publik, ada baiknya dibahas beberapa konsep kunci yang termuat dalam kebijakan public (Young & Quinn, 2002) yaitu sebagai berikut :

1. Tindakan pemerintah yang berwenang. kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat dan di implementasikan oleh badan pemerintah yang memiliki kewenangan hukum, politisi dan finansial untuk melakukannya.
2. Sebuah reaksi terhadap kebutuhan dan masalah dunia nyata. Kebijakan publik berupaya merespon masalah atau kebutuhan kongkrit yang berkembang di masyarakat.
3. Seperangkat tindakan yang berorientasi pada tujuan. kebijakan publik biasanya bukan merupakan sebuah keputusan tunggal, melainkan terdiri dari beberapa pilihan tindakan atau strategi yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu demi kepentingan orang banyak.
4. Sebuah keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. kebijakan publik pada umumnya merupakan tindakan kolektif untuk memecahkan masalah sosial. namun kebijakan publik bisa juga dirumuskan berdasarkan keyakinan bahwa masalah sosial akan dapat dipecahkan oleh kerangka kebijakan yang sudah ada dan karenanya tidak memerlukan tindakan tertentu.

Dalam konteks BPNT, hal ini merupakan salah satu bentuk intervensi negara untuk menjamin kesejahteraan masyarakat dengan cara mengkonversi uang tunai menjadi nontunai melalui sistem perbankan dan e - warung.

Teori Kebijakan Publik digunakan untuk memahami bagaimana proses perumusan hingga pelaksanaan program BPNT dilakukan oleh pemerintah, serta bagaimana kebijakan ini diterjemahkan ke dalam praktik di tingkat lokal seperti Kelurahan Cipedes.

2.1.2 Kepuasan Masyarakat

Menurut (Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, 2016) kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Dalam konteks ini, kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi ekspektasi masyarakat. Hal ini menjadi penting karena kepuasan masyarakat dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas terhadap layanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Menurut Westbrook & Reily dikutip oleh (Tjiptono, 2015) mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai berikut : “kepuasan masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman- pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku belanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan)

terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual”.

Sedangkan menurut (Daryanto dan Setyobudi, 2014) mengatakan kepuasan masyarakat adalah suatu penilaian emosional dari masyarakat setelah masyarakat menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan masyarakat yang menggunakannya terpenuhi.

Menurut pendapat Selnes dalam (Rosita Endah, 2008) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi atau organisasi.

Sedangkan menurut Kepmen PAN No, 25 Th. 2004 bahwa kepuasan masyarakat adalah suatu pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seorang ketika menerima sesuatu yang ditawarkan dengan membandingkan kinerja atas sesuatu yang diterima dengan harapan yang dimiliki Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seorang ketika menerima sesuatu yang ditawarkan dengan membandingkan kinerja atas sesuatu yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

Expectancy Disconfirmation Theory

Teori *Expectation and Disconfirmation Effects* dikembangkan oleh Richard L. Oliver dalam artikelnya yang berjudul "*A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*" (1980). Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil dari interaksi antara harapan awal (expectation) dengan penilaian terhadap hasil aktual (disconfirmation) setelah penggunaan suatu produk atau layanan (L, Richard, 1980).

Teori ini menjadi kerangka konseptual yang banyak digunakan dalam studi kepuasan konsumen karena menyajikan pendekatan psikologis dan kognitif terhadap proses evaluasi konsumen. Menurut Oliver, kepuasan tidak semata-mata bergantung pada kinerja aktual suatu produk, tetapi juga dipengaruhi oleh ekspektasi awal yang terbentuk sebelum konsumen menggunakan produk tersebut.

Komponen Utama Teori:

1. Ekspektasi (Expectation)

Ekspektasi adalah prediksi atau kepercayaan konsumen mengenai kinerja suatu produk sebelum penggunaan. Ekspektasi ini dibentuk oleh beberapa faktor seperti:

1. Pengalaman masa lalu, no simbol
2. Citra merek,
3. Informasi dari penjual atau iklan

4. Pengaruh dari lingkungan sosial atau orang lain.

Ekspektasi ini menciptakan sebuah *adaptation level* atau standar rujukan pribadi, yang nantinya digunakan sebagai dasar untuk membandingkan kinerja produk aktual.

2. Diskonfirmasi (Disconfirmation)

Diskonfirmasi adalah evaluasi konsumen terhadap sejauh mana kinerja aktual suatu produk sesuai atau berbeda dari ekspektasi awal. Diskonfirmasi terbagi menjadi tiga bentuk:

1. Diskonfirmasi positif: kinerja pemerintah melebihi ekspektasi → menghasilkan kepuasan tinggi.
2. Diskonfirmasi nol: kinerja pemerintah sesuai dengan ekspektasi → menghasilkan kepuasan netral.
3. Diskonfirmasi negatif: kinerja pemerintah kurang dari ekspektasi → menghasilkan ketidakpuasan.

Diskonfirmasi ini menjadi inti dari proses evaluatif yang mengarah pada keputusan akhir mengenai kepuasan.

3. Kepuasan (Satisfaction)

Kepuasan adalah hasil akhir dari proses kognitif ketika konsumen membandingkan ekspektasi awal dengan hasil nyata dari produk yang digunakan.

Dalam penelitian Oliver, kepuasan diukur melalui indikator emosional seperti rasa puas, senang, menyesal, atau merasa telah mengambil keputusan yang benar.

Dalam pelayanan publik, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk prosedur pelayanan, kecepatan, serta sarana dan prasarana. Prosedur pelayanan yang jelas dan mudah diakses dapat meningkatkan pengalaman pengguna, sementara kecepatan dalam memberikan layanan, seperti waktu tunggu yang singkat, menjadi faktor krusial yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Teori Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengukur persepsi penerima manfaat terhadap aspek-aspek program seperti ketepatan waktu, kualitas bantuan, dan kemudahan akses e-Warong. kepuasan berfungsi sebagai tolak ukur kualitas layanan pemerintah. Dalam konteks BPNT, tingkat kepuasan keluarga penerima manfaat (KPM) akan menilai keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program serta kepuasan masyarakat kelurahan atas kebijakan tersebut.

Penelitian (Whiteley et al., 2010) memberikan kontribusi penting dalam memahami hubungan antara kebijakan publik dan tingkat kepuasan masyarakat. Dalam studinya di Inggris, mereka menemukan bahwa kepuasan terhadap layanan publik sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung masyarakat dalam menerima kebijakan pemerintah, atau yang disebut sebagai *microlevel policy outcomes*. Sementara itu, penilaian umum terhadap efektivitas kebijakan di tingkat nasional (*macrolevel outcomes*) juga berpengaruh, tetapi tidak sekuat dampak dari pengalaman langsung tersebut. Temuan ini memperkuat argumen bahwa kepuasan

masyarakat merupakan hasil dari interaksi konkret antara penerima manfaat dan layanan yang diberikan oleh negara.

Dalam konteks penelitian ini, program BPNT yang diterima oleh masyarakat Kelurahan Cipedes dapat dianalisis melalui pendekatan tersebut: bagaimana persepsi masyarakat atas ketepatan, kualitas, dan kemudahan akses terhadap bantuan pangan akan mencerminkan efektivitas kebijakan dan berdampak pada tingkat kepuasan mereka terhadap program pemerintah.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis selama proses penelitian agar penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam penelitian dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan. Penulis mengacu pada berbagai bahan penelitian, yang memperkaya proses penelitian penulis. Berikut ini adalah jenis-jenis penelitian terdahulu yang digunakan penulis untuk penelitiannya:

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Penulis	Metode Penelitian	Inti Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Bantuan Pangan Non Tunai Dan Konsumsi Kalori Rumah Tangga Kabupaten Grobogan Jawa Tengah: Survei Sosial Ekonomi Nasional Maret Tahun 2021	Arafih Firmansyah	Metode Pendekatan Kuantitatif	Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kecukupan kalori rumah tangga di kabupaten grobogan, jawa tengah, dengan fokus utama pada pengaruh pengeluaran rumah tangga dan variabel lain seperti bantuan pangan non tunai (BPNT), status pernikahan, tingkat pendidikan kepala keluarga, dan jumlah anggota rumah tangga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengeluaran rumah tangga dan tingkat pendidikan	Sementara itu, penelitian ini secara khusus berjudul "Pengaruh Kebijakan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) terhadap Kepuasan Masyarakat atas Pemerintah di Kelurahan Cipedes", memiliki fokus yang berbeda. Penelitian ini tidak mengukur kecukupan konsumsi atau asupan kalori rumah tangga, melainkan lebih menitikberatkan pada persepsi subjektif masyarakat sebagai penerima manfaat terhadap pelaksanaan program BPNT, khususnya dalam

				berpengaruh signifikan terhadap kecukupan kalori, sementara variabel seperti bpnt, status pernikahan, dan ukuran rumah tangga tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan pengeluaran dan pendidikan untuk meningkatkan ketahanan pangan dan kecukupan kalori di daerah tersebut.	hubungannya dengan kepuasan terhadap kinerja pemerintah.
2.	Pengaruh Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Terhadap Tingkat Kemiskinan Di Kota Gorontalo	Chairil Anwar , Melizubaid a Mahmud , Abdulrahim Maruwae , Radia Hafi , Sudirman	Metode Pendekatan Kuantitatif	Penelitian ini membahas bagaimana pengaruh Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) terhadap tingkat kemiskinan di Kota Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPNT memiliki pengaruh positif terhadap kemiskinan, tetapi pengaruhnya tidak signifikan secara statistik. Artinya, meskipun ada tren bahwa program ini dapat membantu mengurangi beban ekonomi dan meningkatkan gizi masyarakat miskin, efektivitasnya belum terbukti secara signifikan dalam konteks penelitian ini.	Berbeda dengan itu, penelitian ini berfokus pada pengaruh program BPNT terhadap kepuasan masyarakat terhadap pemerintah, bukan terhadap indikator ekonomi objektif seperti tingkat kemiskinan. Penelitian ini mengukur persepsi subjektif dari masyarakat penerima manfaat mengenai sejauh mana pelaksanaan program BPNT memberikan kepuasan dalam hal kualitas layanan, ketepatan waktu, ketersediaan komoditas, dan pelayanan dari lembaga pelaksana seperti e-Warong. Selain itu, fokus wilayah penelitian ini adalah Kelurahan Cipedes di Kota Tasikmalaya, yang memiliki karakteristik demografis dan sosial berbeda dengan Kota Gorontalo.
3.	Pengaruh Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (Pkh), Bantuan Pangan Non Tunai (Bpnt) Dan Bantuan Sosial Tunai (Bst) Terhadap Pengurangan Tingkat Kemiskinan Di Desa Di	Suarni, Sylvia Sjarlis, M. Salim. S	Metode Pendekatan Kuantitatif	Inti penelitian dari studi tersebut adalah untuk mengkaji pengaruh tiga program bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), dan Bantuan Sosial Tunai (BST) terhadap pengurangan tingkat kemiskinan di desa-desa wilayah Kabupaten Barru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: BPNT dan BST tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara individual. Secara bersama-sama, ketiga program tersebut berkontribusi	Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh program BPNT secara khusus terhadap kepuasan masyarakat terhadap pemerintah, bukan terhadap kemiskinan. Penelitian ini tidak mengukur aspek ekonomi makro seperti penurunan angka kemiskinan, melainkan mengkaji persepsi subjektif masyarakat sebagai penerima manfaat.

	Wilayah Kabupaten Barru			signifikan terhadap pengurangan kemiskinan dengan kemampuan menjelaskan 45,6% variasi pengurangan kemiskinan. Dengan demikian, PKH terbukti efektif sebagai program sosial dalam mengatasi kemiskinan di daerah studi, sementara BPNT dan BST kurang efektif secara individual.	
4.	Pengaruh PKH dan BPNT terhadap Kemiskinan dengan Pertumbuhan Ekonomi Sebagai Variabel Moderasi	Lilik Rodhiatun Nadhifah, Nur Huri Mustofa	Metode Pendekatan Kuantitatif	Inti dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) terhadap tingkat kemiskinan di Kecamatan Pucakwangi, dengan pertumbuhan ekonomi sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: PKH dan BPNT memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kemiskinan, artinya kedua program sosial tersebut efektif dalam menurunkan tingkat kemiskinan. Pertumbuhan ekonomi sebagai variabel moderasi tidak berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara program sosial dan kemiskinan. Secara keseluruhan, program sosial seperti PKH dan BPNT berperan penting dalam penanggulangan kemiskinan, sementara pertumbuhan ekonomi berfungsi sebagai faktor pendukung meskipun pengaruh moderasinya tidak signifikan dalam konteks penelitian ini.	Penelitian yang dilakukan di Kecamatan Pucakwangi bertujuan untuk mengkaji pengaruh dua program bantuan sosial, yaitu Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) terhadap tingkat kemiskinan, dengan mempertimbangkan pertumbuhan ekonomi sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PKH dan BPNT secara signifikan menurunkan tingkat kemiskinan, sementara pertumbuhan ekonomi tidak berpengaruh secara signifikan sebagai moderator dalam hubungan tersebut. Penelitian tersebut menggunakan indikator makroekonomi sebagai outcome, yakni kemiskinan, dan bertujuan untuk menilai efektivitas program bantuan sosial dalam menurunkan kemiskinan rumah tangga, terutama di wilayah dengan perkembangan ekonomi yang fluktuatif. Berbeda dengan itu, penelitian ini lebih menekankan pada pengaruh program BPNT terhadap kepuasan masyarakat terhadap pemerintah, bukan terhadap kemiskinan. Penelitian ini menggunakan variabel persepsi subjektif, yaitu kepuasan masyarakat sebagai indikator untuk

					mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Di sini, yang diuji bukan seberapa besar bantuan mengubah status ekonomi warga, tetapi bagaimana masyarakat menilai program yang dijalankan pemerintah: apakah tepat sasaran, mudah diakses, adil, dan memberikan rasa percaya terhadap pemerintah.
5.	Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kelurahan Gulak Galik Oleh	Anisa Rahma Dini, Yunisca Nurmalisa, Abdul Halim	Metode Pendekatan Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kelurahan Gulak Galik sudah berjalan efektif berdasarkan persepsi masyarakat penerima manfaat. Persentase efektivitas pada beberapa indikator adalah: ketepatan sasaran program 62% (kategori efektif), sosialisasi program 44% (kategori cukup efektif), tujuan program 79% (kategori efektif), dan pemantauan program 56% (kategori cukup efektif). Namun, masih diperlukan peningkatan terutama dalam pembaruan data penerima manfaat serta pelayanan dan penginformasian program agar lebih optimal	fokus utama penelitian ini adalah menganalisis pengaruh program BPNT secara keseluruhan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pemerintah, bukan hanya efektivitas teknis dari pelaksanaan program. Penelitian ini menilai sejauh mana keberhasilan pelaksanaan program berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara kebijakan sosial. Indikator yang digunakan bukan hanya tentang efisiensi operasional, melainkan lebih pada dimensi kepuasan, pelayanan publik, dan legitimasi pemerintah.

2.5 Kerangka Pemikiran

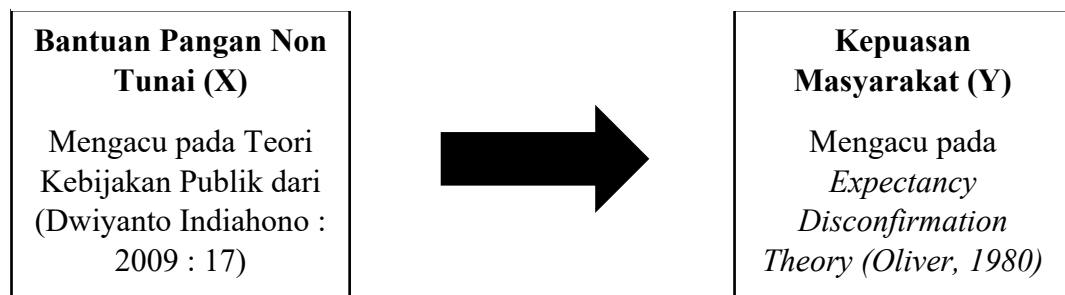
Dalam sebuah penelitian, kerangka pemikiran berfungsi sebagai penjabaran logis yang menghubungkan teori yang digunakan dengan variabel penelitian yang akan diuji. Kerangka pemikiran memberikan arah dan batasan terhadap fokus penelitian serta menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara sistematis dan terukur.

Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) merupakan salah satu bentuk intervensi kebijakan publik dalam menjawab persoalan kemiskinan dan ketimpangan sosial, khususnya dalam hal akses masyarakat terhadap kebutuhan pokok. Berdasarkan teori kebijakan publik, program ini merupakan manifestasi dari peran negara dalam memberikan layanan sosial berbasis pangan kepada masyarakat miskin melalui skema distribusi non-tunai yang ditujukan agar lebih tepat sasaran, transparan, dan terstruktur. dalam penelitian ini, pelaksanaan program BPNT diposisikan sebagai variabel independen (X), dengan indikator pelaksanaannya mencakup sosialisasi program, ketepatan sasaran, kualitas bantuan, ketepatan waktu, dan pelayanan petugas. Pelaksanaan ini dinilai langsung oleh penerima manfaat program.

Sementara itu, kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) dipahami berdasarkan teori kepuasan (Expectancy Disconfirmation Theory), di mana masyarakat penerima bantuan akan mengevaluasi layanan berdasarkan kesesuaian antara harapan awal dan pengalaman aktual yang mereka alami. Jika pelaksanaan BPNT memenuhi atau melampaui harapan, maka akan timbul kepuasan yang pada gilirannya memengaruhi persepsi positif terhadap pemerintah.

Dengan demikian, kerangka pemikiran dalam penelitian ini menjelaskan bahwa pelaksanaan program BPNT yang baik dan efektif akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran



Keterangan:

1. Variabel Independen (X): Pelaksanaan Program BPNT (Indikator: Sosialisasi, Ketepatan Sasaran, Kualitas Bantuan, Ketepatan Waktu, Pelayanan Petugas)
2. Variabel Dependen (Y): Kepuasan Masyarakat (Indikator: Kesesuaian Harapan, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Loyalitas)

Kerangka pemikiran ini dibangun berdasarkan dua pendekatan utama, yaitu teori kebijakan publik dan teori kepuasan (Expectancy Disconfirmation Theory). Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan program BPNT dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat di Kelurahan Cipedes.

2.6 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelaksanaan program BPNT terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Cipedes