

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Implementasi

Kebijakan merupakan serangkaian tujuan dan sasaran dari program-program pemerintah. Pengertian kebijakan ini menurut Kartasmita dalam Widodo (2012:12) merupakan upaya untuk memahami dan mengartikan (1) apa yang dilakukan (atau tidak dilakukan) oleh pemerintah mengenai suatu masalah, (2) apa yang menyebabkan atau yang memengaruhinya, dan (3) apa pengaruh dan dampak dari kebijakan publik tersebut. Proses pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variable yang harus dikaji. Tahap-tahap kebijakan publik menurut Dunn dalam Winarno (2014:36) adalah sebagai berikut:

- a. Tahap Penyusunan Agenda
- b. Tahap Formulasi Kebijakan
- c. Tahap Adopsi Kebijakan
- d. Tahap Implementasi Kebijakan
- e. Tahap Evaluasi Kebijakan

Definisi mengenai pelayanan publik di uraikan menurut Agung Kurniawan dalam Pasolong (2014:128) yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Teori implementasi menurut Edward III dalam Widodo (2012:97) menjelaskan bahwa terdapat empat variable kritis dalam implementasi kebijakan publik yaitu :

- a) Komunikasi, diartikan sebagai keberhasilan capaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi kebijakan yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan dapat

berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan atau dikomunikasikan kepada bagian personalia yang tepat.

b) Sumber Daya, merupakan hal penting dalam mengimplementasikan kebijakan. Indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu :

1. Sumber daya manusia

Sumber daya (resources) manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan. Efektivitas pelaksanaan kebijakan sangat tergantung kepada sumber daya manusia (aparatur) yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan.

2. Sumber daya anggaran

Sumber daya yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan lainnya ialah sumber daya anggaran atau dana yang diperlukan untuk membiayai operasional pelaksanaan kebijakan. Terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan pada public yang harus diberikan kepada masyarakat juga terbatas. Hal tersebut menyebabkan bahwa terbatasnya sumber daya anggaran akan memengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan itu. Di samping program tidak dapat dilaksanakan dengan optimal, terbatasnya anggaran menyebabkan disposisi para pelaku kebijakan rendah, bahkan akan terjadi *goal displacement* yang dilakukan implementor terhadap pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan yang telah ditetapkan.

3. Sumber daya peralatan (fasilitas) sumber daya lainnya yang tak kalah penting demi mengukur keberhasilan suatu kebijakan ialah fasilitas. Terbatasnya fasilitas yang tersedia kurang menunjang efisien dan tidak mendorong motivasi para pelaku pasar dalam melaksanakan kebijakan.

c) Disposisi, diartikan sebagai kecenderungan, keinginan, atau kesepakatan para pelaksana. Jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (*implementors*) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan itu,

tetapi merek juga harus mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kebijakan tersebut,

- d) Struktur birokrasi, walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menurut adanya kerjasama banyak orang.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Perkembangan perusahaan menciptakan persaingan yang ketat. Berbagai cara dilakukan agar dapat memperoleh pelanggan dan mempertahankannya. Salah satu strategi yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan adalah dengan kualitas layanan yang baik. Pelanggan tertarik membeli sebuah produk atau jasa karena kualitas layanan yang baik. Menurut Pranitasari & Trianah (2020) kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan jasa tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan sertaketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Pengertian kualitas menurut Lupiyoadi (2013: 212) perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan konsumen.

Menurut Goetsch dan David (dalam Fandy Tjiptono, 2011: 164), kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. Kotler dan Keller (2012: 214) “any act or performance that one party can offer another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or not be tied to a physical product”. Pelayanan merupakan salah satu fokus penting bagi organisasi public dalam melaksanakan kegiatan operasional organisasi publik. Melalui pelayanan, maka organisasi publik menjadi

institusi yang memiliki reputasi baik dengan berorientasi kepada konsumen publik.

Menurut Kotler dan Keller (2012:238) menyebutkan ada lima dimensi kualitas pelayanan yang harus dipenuhi, yaitu:

1. Bukti fisik (tangibels)

Yaitu penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.

2. Empati (empathy) Yaitu kesediaan karyawan, dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

3. Keandalan (reliability) Yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

4. Cepat tanggap (responsiveness)

Yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

5. Jaminan (assurance) Yaitu kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

2.1.3 Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau, tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dapat membawa hasil. Aspek-aspek efektivitas berdasarkan pendapat Muasaroh (2010:13), efektivitas dapat dijelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain :

1) Aspek tugas atau fungsi

Yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan peserta didik belajar dengan baik.

2) Aspek rencana atau program

Yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program disini adalah dikatakan efektif.

3) Aspek ketentuan dan peraturan

Efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya. Aspek ini mencakup aturan-aturan baik yang berhubungan dengan guru maupun yang berhubungan dengan peserta didik, jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif.

4) Aspek tujuan atau kondisi ideal

Suatu program dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai oleh peserta didik.

2.1.4 Kemudahan Akses/Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui sistem transportasi. Ukuran keterjangkauan atau aksesibilitas meliputi kemudahan waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antar tempat-tempat atau kawasan.

Menurut Prajalani (2017), aksesibilitas memiliki definisi yaitu memfasilitasi kemudahan yang pengdaannya ditunjukkan bagi penyandang cacat dengan penerapannya secara optimal agar tercapai kesamaan kesempatan dalam mengakses berbagai kegiatan sehingga terwujud pemerataan pelayanan dalam aspek kehidupan mengikuti pelayanan fasilitas dan aksesibilitas bagi disabel. Aksesibilitas menurut Sheth dan Sisodia (2012:15) adalah sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan produk. Aksesibilitas memiliki dua dimensi, yaitu :

1. Ketersediaan : ditunjuk oleh faktor-faktor seperti pasokan relatif terhadap permintaan, sejauh mana produk disimpan di penyimpanan, terkait produk dan layanan.
2. Kenyamanan : ditunjuk oleh faktor-faktor seperti waktu dan upaya yang diperlukan untuk memperoleh produk, kemudahan yang produk dapat ditemukan di dalam dan berbagai lokasi, kemasan dalam ukuran nyaman.

Menurut Tjiptono (2014:159), aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. Indikator dari aksesibilitas yaitu : jarak : akses ketempat lokasi, transportasi : arus lalu lintas. Menurut Sefaji *et al*, (2018) tingkat aksesibilitas dapat diukur dengan ketersediaan transportasi dan dengan jarak pencapaian yang singkat. Selain faktor jarak, tingkat kemudahan pencapaian tujuan juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti faktor waktu tempuh faktor biaya atau ongkos perjalanan, faktor intensitas guna lahan, dan faktor pendapatan orang yang melakukan perjalanan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai pedoman dasar pertimbangan maupun perbandingan bagi peneliti dalam upaya memperoleh arah dan kerangka berfikir. Berikut adalah penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti ini.

2.2.1 Rujukan Penelitian dari Herlin Widasiwi Setianingrum (2018)

Pada table 2.1 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel kualitas pelayanan.

Tabel 2.1

Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kualitas Pelayanan

Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Car di
-------------------------	---

	Yogyakarta.
Penulis	Ketmi Novrin Surianto, Ety Istriani (2019).
Sumber Penelitian	Jurnal Prosiding SENDI_U, Vol. 18 No. 1, 24 Juli 2019.
Variabel dan Indikator Penelitian	Variabel Independen : X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Persepsi Harga X3 : Promosi Variabel Dependen : Y : Kepuasan Pelanggan
Metode Analisis	Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif.
Hasil Penelitian	Dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis berkaitan dengan Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Grab Car di Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : a. Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Grab Car di Yogyakarta. Hal ini mencerminkan bahwa Kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan Grab Car tidak ditentukan oleh kualitas pelayanan. b. Persepsi Harga secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Grab Car di Yogyakarta. Hal ini mencerminkan bahwa semakin terjangkau harga yang ditawarkan oleh Grab Car, maka kepuasan

	konsumen semakin meningkat. Dan jika harga semakin tidak terjangkau, maka kepuasan pelanggan Grab Car akan menurun. c. Promosi secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Grab Car di Yogyakarta. Hal ini mencerminkan bahwa semakin banyak promosi yang diberikan oleh Grab Car, maka kepuasan konsumen semakin meningkat. Dan jika promosi semakin sedikit, maka kepuasan pelanggan Grab Car akan menurun. d. Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Grab Car di Yogyakarta.
Hubungan dengan penelitian ini	Variabel kualitas pelayanan dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel kualitas pelayanan

2.2.2 Rujukan Penelitian dari Ina Heliany (2020)

Pada table 2.2 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel kualitas efektivitas.

Tabel 2.2
Rujukan Penelitian Untuk Variabel Efektivitas

Judul Penelitian	Efektivitas Kebijakan Publik Terkait dengan Peraturan Plat Kendaraan Ganjil Genap.
Penulis	Ina Heliany (2020).
Sumber Penelitian	Jurnal Penelitian Hukum, Vol. 2 No. 1 Desember 2020.
Variabel Penelitian	Variabel Independen :

	X : Kebijakan ganjil genap Variabel Dependen : Y : Efektivitas
Metode Analisis	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian mengenai kebijakan ganjil genap yang diterapkan sangat efektif terhadap pemecahan masalah seperti kemacetan dan penurunan volume kendaraan.
Hubungan dengan penelitian ini	Variabel efektivitas dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel efektivitas.

2.2.3 Rujukan Penelitian dari Ni Putu Citra Wulandari dan I Ketut Suidiana (2017)

Pada table 2.3 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel kualitas efektivitas.

Tabel 2.3
Rujukan Penelitian Untuk Variabel Efektivitas

Judul Penelitian	Analisis Tingkat Efektivitas Trans Sarbagita Sebagai Transportasi Publik di Provinsi Bali.
Penulis	Rujukan Penelitian dari Ni Putu Citra Wulandari dan I Ketut Suidiana (2017).
Sumber Penelitian	E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana Vol.7 No.11 September 2018.
Variabel Penelitian	Variabel Independen : X1 : Aksesibilitas X2 : Kapasitas

	X3 : Harga Tiket X4 : Ketepatan Waktu Variabel Dependen : Y : Efektivitas
Metode Analisis	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif.
Hasil penelitian	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat efektivitas program Bus Sarbagaita tergolong cukup efektif. Berdasarkan indikator aksesibilitas, kapasitas, dan harga tiket tergolong sangat efektif, sedangkan dari segi ketepatan waktu sangat tidak efektif.
Hubungan dengan penelitian ini	Variabel efektivitas dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel efektivitas.

2.2.4 Rujukan Penelitian dari Diah Pranitasari dan Sendi Arief Prawira (2020)

Pada table 2.4 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel kemudahan akses/aksesibilitas.

Tabel 2.4

Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kemudahan Akses/Aksesibilitas

Judul Penelitian	Analisis Kepuasan Penumpang Disabilitas di Kereta Rel Listrik Jakarta.
Penulis	Diah Pranitasari dan Sendi Arief Prawira (2020).
Sumber Penelitian	Jurnal Manajemen Jasa, Vol.8 No.2 Juli-Desember 2020.
Variabel Penelitian	Variabel Independen :

	<p>X1 : Aksesibilitas : jarak, transportasi, waktu tempuh, biaya, intensitas guna lahan dan pendapatan orang yang melakukan perjalanan.</p> <p>X2 : Inovasi : menciptakan model bisnis baru, mengembangkan layanan baru, membuat interaksi dengan pelanggan baru.</p> <p>X3 : Kualitas pelayanan : berwujud, empati, cepat tanggap, keandalan, kepastian.</p> <p>Variabel Dependen :</p> <p>Y : Kepuasan Konsumen : kejelasan informasi, daya tanggap SDM di stasiun dan di kereta api, ketepatan waktu pemberangkatan, fasilitas fisik yang bagus.</p>
Metode Analisis	penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif.
Hasil Penelitian	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, inovasi secara berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
Hubungan dengan penelitian ini	Variabel kemudahan akses/aksesibilitas dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel kemudahan akses/aksesibilitas.

2.2.5 Rujukan Penelitian dari Dewa Ayu Dwi Wira Utami, dkk. (2017)

Pada table 2.5 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel implementasi.

Tabel 2.5
Rujukan Penelitian Untuk Variabel Implementasi

Judul Penelitian	Implementasi Program Angkutan Siswa Trans Serasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Angkutan Siswa Gratis di Kabupaten Tabanan.
Penulis	Dewa Ayu Dwi Wira Utami, Ketut Winaya, Putu Eka Purnamaningsih (2017).
Metode Analisis	Jurnal Politika Udayana Vol.1 No.1 2017.
Variabel Penelitian	Variabel Independen : X : Pelayanan Variabel Dependen : Y : Implementasi : komunikasi, sumber daya, disposisi/sikap pelaksana dan struktur birokrasi.
Metode Analisis	Metode Penelitian deskriptif kualitatif.
Hasil Penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program angkutan siswa Trans Serasi di Kabupaten Tabanan belum berjalan secara maksimal. Hal tersebut dilihat dari keempat indikator yang dimana hanya indikator komunikasi yang sudah terlaksana dengan baik, sedangkan indikator sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi masih belum berjalan secara maksimal.

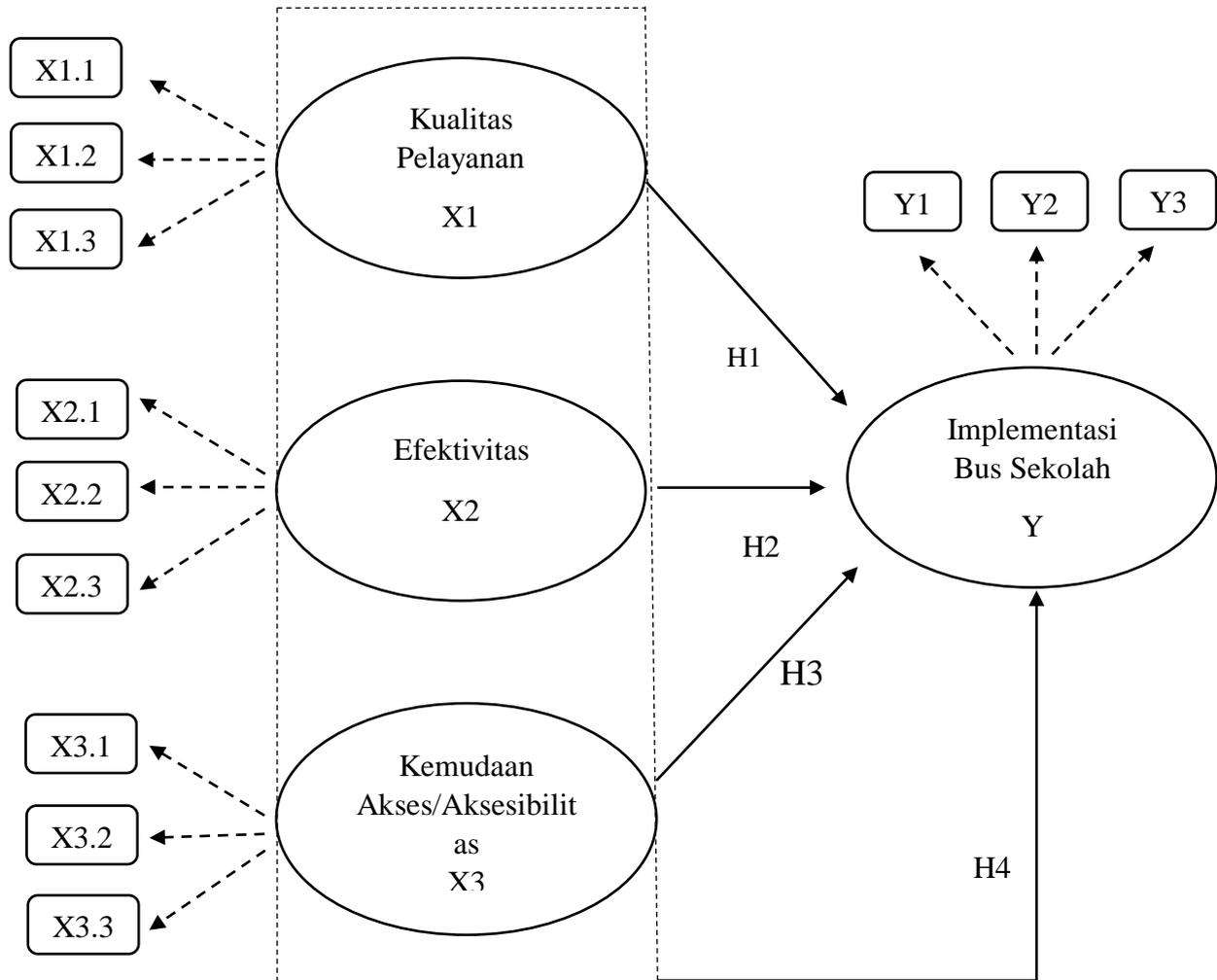
Hubungan dengan penelitian ini	Variabel implementasi dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel implementasi.
---------------------------------------	--

2.3 Hipotesis

Menurut (Sugiono, 2018), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji empiris. Hipotesis dalam penelitian ini antara lain:

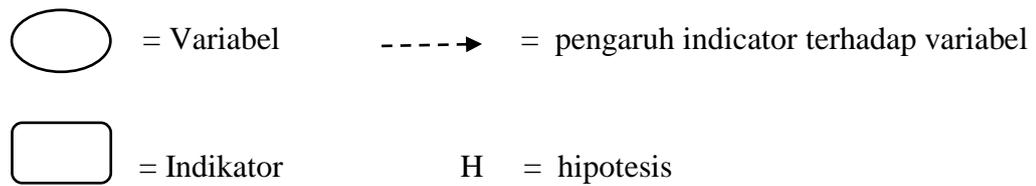
- H1 : Diduga faktor Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Implementasi Bus Sekolah di Kabupaten Temanggung.
- H2 : Diduga faktor Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Implementasi Bus Sekolah di Kabupaten Temanggung.
- H3 : Diduga faktor kemudahan akses/aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Implementasi Bus Sekolah di Kabupaten Temanggung.
- H4 : Diduga faktor Kualitas Pelayanan, Efektivitas dan kemudahan akses/aksesibilitas secara bersama-sama/simultan berpengaruh positif terhadap Implementasi Bus Sekolah di Kabupaten Temanggung.

2.4 Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :



1. Variabel Independen :
 - a. X1 Kualitas Pelayanan (**Ketmi Novrin Surianto, Ety Istriani, 2019**)
Indikator :
 - X1.1 = kehandalan
 - X1.2 = daya tanggap
 - X1.3 = jaminan
 - b. X2 Efektivitas (**Ina Helianny, 2020**)
Indikator :
 - X2.1 = aspek tugas atau fungsi
 - X2.2 = aspek rencana atau program
 - X2.3 = aspek ketentuan dan peraturan
 - c. X3 Kemudahan Akses/Aksesibilitas (**Diah Pranitasari dan Sendi Arief Prawira, 2020**)
Indikator :
 - X3.1 = waktu tempuh
 - X3.2 = biaya
 - X3.3 = intensitas (kepadatan) guna lahan
2. Variabel Dependen :
Y1 Implementasi Bus Sekolah (**Dewa Ayu Dwi Wira Utami, Ketut Winaya, Putu Eka Purnamaningsih, 2017**)
Indikator :
 - Y1.1 = komunikasi
 - Y1.2 = sumber daya
 - Y1.3 = disposisi

2.5 Diagram Alur Penelitian

Tabel 2.1
Diagram Alur Penelitian

