

**“Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Hubungannya dengan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Panti Kabupaten Jember”.**

**Oleh : Ida Mustikawati, M.Si.**

---

**Abstrak**

*Rumusan masalah penelitian ini adalah adakah hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan PNPM Mandiri dengan kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Panti Kabupaten Jember. Selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan hubungan antara kualitas pelayanan PNPM Mandiri secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta terhadap tingkat kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Panti Kabupaten Jember. Populasinya adalah seluruh penduduk yang ada di desa-desa di Kecamatan Panti Kabupaten Jember, sedangkan sampel yang diambil adalah sebanyak 47 (empat tujuh) Kepala Keluarga. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner, yang disusun dengan modifikasi dalam skala likert dengan 5 (lima) kategori, untuk jawaban a diberi kriteria sangat baik dengan nilai 5 (lima), untuk jawaban e diberi kriteria sangat buruk dengan nilai 1 (satu). Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis Korelasi Product Moment Karl Pearson. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan PNPM Mandiri dengan kepuasan masyarakat desa di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.*

**Key Words:** Pelayanan, Kepuasan, *Product Moment Karl Pearson.*

## 1. PENDAHULUAN

Sampai saat ini, pemerintah pusat dan pemerintah daerah di Indonesia masih menghadapi permasalahan kemiskinan yang bersifat

multidimensional. Kemiskinan menjadi sebab dan akibat dari lingkaran setan (*vicious- cycle*) rangkaian permasalahan pengangguran, rendahnya kualitas sumber daya manusia Indonesia, dan rendahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Kondisi tersebut digambarkan dengan masih tingginya jumlah penduduk miskin dan jumlah pengangguran terbuka, serta masih rendahnya Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia dibanding mayoritas negara-negara lain. Kualitas sumber daya manusia ditandai oleh indeks pembangunan manusia atau Human Development Index (HDI) yang masih menunjukkan jauh dari harapan.

Permasalahan kemiskinan yang cukup kompleks membutuhkan intervensi (*campur tangan*) semua pihak secara bersama dan terkoordinasi untuk mengatasi kemiskinan di negeri ini, baik

pemerintah pusat maupun pemerintah daerah besertapihak lainnya. Sebagai dasar untuk mengatasi kemiskinan di negeri ini yaitu dapat kita lihat dalam UUD 1945 pasal 34 ayat (1) “Fakir miskin dan anak-anak yang terlantar dipelihara oleh negara” kemudian ayat (2) “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”. Oleh karena itu maka hal ini sudah menjadi kewajiban kita bersama untuk mengatasi dan memecahkan persoalannya.

Sejalan itu pula penanganannya selama ini cenderung parsial dan tidak berkelanjutan berbagai upaya telah dilakukan namun kenyataannya masih jauh dari harapan. Peran usaha dan kerelawanan sosial pun dalam kehidupan masyarakat yang dapat menjadi sumber penting pemberdayaan dan pemecahan akar permasalahan kemiskinan juga mulai luntur. Untuk itu diperlukan perubahan yang bersifat sistematis dan menyeluruh dalam upaya penanggulangan kemiskinan agar

langkah dan keputusan yang diambil betul-betul dapat dipertanggungjawabkan dan berkelanjutan. Untuk maksud tersebut pemerintah pusat telah melaksanakan kegiatan penanggulangan dampak krisis ekonomi, seperti PPK (Program Pengembangan Kecamatan) sebagai cikal bakal PNPM Mandiri. Pelaksanaan PNPM Mandiri berada di bawah binaan Direktorat Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD), Departemen Dalam Negeri berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 7 tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional tahun 2004-2005 dan Keputusan Menteri Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat selaku ketua tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Nomor 28/KEP/MENKO/KESRA/XI/2006 tentang Tim Pengendali Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat.

Seluruh proses kegiatan PNPM Mandiri pada hakekatnya memiliki dua dimensi, yaitu:

1. Memberikan wewenang dan kepercayaan kepada masyarakat untuk menentukan sendiri kebutuhannya,

merencanakan dan mengambil keputusan secara terbuka dan penuh tanggung jawab.

2. Menyediakan dukungan lingkungan yang kondusif untuk mewujudkan peran masyarakat dalam pembangunan, khususnya dalam upaya peningkatan kesejahteraan mereka sendiri (Petunjuk Teknis Operasional PNPM Mandiri, 2007:1)

Dari gambaran di atas dapat diketahui bahwa salah satu perhatian dari PNPM Mandiri adalah pemberdayaan

masyarakat. Pemberdayaan

disini mencakup aspek yang cukup luas salah satunya adalah bidang ekonomi, karena masalah ekonomi merupakan suatu masalah yang sifatnya mikro dan makro yang digunakan sebagai barometer atau tolok ukur untuk mengetahui tingkat kemakmuran dan kesejahteraan suatu bangsa.

Oleh karena peranannya yang cukup signifikan selama ini, maka PNPM Mandiri mendapat perhatian dan sorotan lebih dari masyarakat luas terkait programnya yang langsung menyentuh masyarakat bawah. Namun disamping itu, kenyataannya penanggulangan

kemiskinan yang telah menjadi agenda utama dan prioritas pembangunan yang telah dilaksanakan dalam kurun waktu panjang oleh PNPM Mandiri masih terdapat kelemahan salah satunya masih kurang memuaskan masyarakat. Apakah ini diakibatkan oleh sasaran program yang tidak tepat, sistem informasi yang tidak akurat atau kualitas pelayanan yang tidak transparan. Berdasarkan refleksi permasalahan di atas maka perlu dilakukan pengkajian untuk melihat letak permasalahan yang dimaksud, dalam hal ini yang perlu dikaji adalah tentang pelayanan yang diberikan oleh PNPM Mandiri kepada masyarakat yang ada di lingkungan Kecamatan Panti Kabupaten Jember khususnya.

Kecamatan Panti Kabupaten Jember merupakan salah satu desayang melaksanakan PNPM Mandiri. Kegiatan-kegiatan yang direncanakan dan sebagian sudah berjalan antarlain, pembangunan infrastruktur (jalan dan sarana umum lainnya) untuk kegiatan perekonomian masyarakat, pembinaan sumber daya masyarakat, peningkatan PKK dan

UKM. Dari uraian latar belakang masalah tersebut di atas, penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul: ***“Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Hubungannya dengan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Panti Kabupaten Jember”***.

## **1.2 Rumusan Masalah**

“Penelitian yang baik dan bernilai ilmiah harus dapat menampilkan perumusan masalah secara jelas dan detail, hal ini berguna untuk menentukan langkah penelitian selanjutnya. Masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang betul-betul terjadi” (Stoner dalam Sugiyono 33: 2009) Kemudian menurut Tuckman dalam Sugiyono 35: 2009 mengemukakan “rumusan masalah yang baik adalah yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya, atau alternatif yang secara implisit mengandung pertanyaan. Misalnya tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan apakah ada hubungan

antara ... dengan ...” Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut; **“ADAKAH HUBUNGAN YANG POSITIF DAN SIGNIFIKAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PROGRAM NASIONAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT (PNPM) MANDIRI DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT”?**

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Ingin mengetahui adakah hubungan kualitas pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri terhadap kepuasan masyarakat.

#### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini antara lain:

1. Bagi Administrator (pelaksana) PNPM Mandiri  
Sebagai sumbangsih pemikiran dalam rangka pengambilan kebijakan dan mengefektifkan

program-program yang tepat sasaran bagi masyarakat.

2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi “Pembangunan” Jember

Sebagai bahan referensi di perpustakaan guna menambah hasanah keilmuan.

3. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan keilmuan pelayanan dan kepuasan, yang dapat direfleksikan dalam memberikan kuliah.

## II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pelayanan Publik

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) menyatakan

“pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh

penyelenggara pelayanan publik”

Sedangkan menurut Napitupulu dalam bukunya *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* pelayanan adalah:

“kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat di rasakan daripada dimiliki, dan proses pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut” (Napitupulu, 2007 : 164).

Dengan demikian dapat disimpulkan pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk lebih mengoptimalkan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, harus memperhatikan azas-azas yang termuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun azas-azas tersebut menurut Juniarso Ridwan menyatakan “tujuan dan pelayanan publik pada dasarnya adalah

memuaskan masyarakat” (2009:20). Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a) **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- c) **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d) **Partisipatif**, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e) **Kesamaan Hak**, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya SARA, status sosial dan lain-lain.
- f) **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan pelayanan publik.

Selanjutnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik perlu juga untuk memperhatikan dan menerapkan pedoman-pedoman sebagai berikut.

### 2.1.1 Prinsip Pelayanan Publik

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbeli-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, memuat tentang:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Kepastian waktu, dimana dalam pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, dimana produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggungjawab, pimpinan menyelenggarakan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk

bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelayanan publik.

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika).
- 8) Kemudahan akses, dimana tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika).
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serata memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

### 2.1.2 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian

bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh penerima dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan tersebut menurut Juniarso Ridwan (2010) adalah sebagai berikut.

- 1) Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### 2.1.3 Kelompok Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis

pelayanan menjadi tiga kelompok. Adapun tiga kelompok tersebut adalah sebagai berikut.

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- 2) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

### 2.1.4 Paradigma Dalam Pelayanan

#### Publik

Pada masa sekarang ini, telah terjadi berbagai perkembangan paradigma tentang pelayanan publik. Dalam konteks perkembangan Ilmu Administrasi Publik, terdapat tiga aliran atau periode yaitu *The Old Publik Administration*, *New Publik Managemant* dan *The New Pulic Service*. *The Old Publik Administration* menempatkan masyarakat sebagai klien yang tidak mempunyai kekuatan (*powerless*)

sehingga harus patuh terhadap semua ketentuan birokrasi.( Mardiasmo, 2003:6) Sedangkan dalam paradigma *New Publik Managemant* meletakkan mekanisme pasar sebagai pedoman dalam pelayanan publik. Dalam paradigma ini konsep *Reinventing Goverment* yang merupakan hasil pemikiran David Osborne dan Ted Gaebler, menjadi dasar dalam pelayanan publik. Paradigma yang sekarang adalah *The New Pulic Service* yang menempatkan warga masyarakat sebagai warga negara (*citizens*) yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang memadai dari negara. Secara tegas *The New Pulic Service* menyodorkan doktrin baru dalam Studi Administrasi Publik yaitu :

- 1) Melayani warganegara, bukan konsumen.
- 2) Mengutamakan kebutuhan publik.
- 3) Nilai-nilai kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan.
- 4) Berfikir strategis, bertindak demokratis.
- 5) Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan hal yang sederhana.
- 6) Lebih melayani daripada mengarahkan.
- 7) Mengutamakan nilai-nilai kemanusiaan, bukan sekedar mengejar produktivitas.

(Denhardt & Denhardt, 2003 )

## 2.2 Kualitas Pelayanan

Secara teoritis tujuan kualitas pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, maka dari itu pelayanannya harus yang berkualitas. Kualitas merupakan sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. (Sinambela 2008:6). Penilaian kualitas pelayanan atau *servqual* harus di tinjau dari dua dimensi *customer* atau masyarakat konsumen, rakyat penerima layanan, dan juga dari dimensi *provider*, atau *proviser* atau pemberi pelayanan atau dalam hal pemberi pelayanan publik menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah. Khusus dari dimensi *provider* di tekankan pada kemampuan kualitas pelayanan yang di sajikan oleh orang-orang yang melayani dari tingkat manajerial hingga ke tingkat *frontline service*. (dalam Napitupulu 2007:169-170).

Menurut Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* kualitas pelayanan dapat pula didefinisikan sebagai berikut.

“Kualitas pelayanan adalah sistem manajemen strategik dan integrative yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan” (Tjiptono, 2004).

Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan di atas bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu manajemen yang strategik dan integratif. Tujuan dari kualitas pelayanan itu sendiri untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan juga di definisikan oleh Lukman dalam bukunya *Manajemen Kualitas Pelayanan*, kualitas pelayanan yaitu:

“Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik” (Lukman, 1999).

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Hal ini disebabkan

oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa. Sedangkan bagi organisasi atau perusahaan yang menghasilkan barang, pengukuran kinerja dapat diukur dengan mengukur kualitas dari barang tersebut.

Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan, juga tersedia sumberdaya dalam perusahaan.

Menurut UU No. 25 tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. kepentingan umum;
2. kepastian hukum; kesamaan hak;
3. keseimbangan hak dan kewajiban;
4. keprofesionalan;
5. partisipatif;

6. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
7. keterbukaan;
8. akuntabilitas;
9. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok
10. rentan;
11. ketepatan waktu; dan
12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### 2.2.1 Konsep Kinerja Pelayanan

#### Publik

Keban dalam H.A Nasir (2009:26) menjelaskan bahwa kinerja (performance) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau dengan kata lain kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya dikemukakan oleh Dwiyanto bahwa:

“Dalam instansi pemerintah khususnya penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, memonitor para kontraktor, menyesuaikan budget, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik”.

Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik yang bersifat multidimensional (Dwiyanto

dalam H.A. Nasir, 2009:8), menyatakan diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kinerja yang ada. Untuk itu Dwiyanto merekomendasikan bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa variabel dengan sumber data dan metodologi sebagai berikut.

#### a) Produktivitas

Produktivitas yang dimaksud adalah konsep produktivitas yang tidak hanya mengukur efisiensi, namun juga diperluas sehingga mencakup efektivitas pelayanan yaitu seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian produktivitas organisasi dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen seperti catatan dan laporan-laporan organisasi yang tersedia di organisasi tersebut.

#### b) Kualitas Layanan

Kualitas layanan sering sekali membentuk pemikiran masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak pemikiran negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari

organisasi publik. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik. Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat.

- c) Responsivitas  
Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d) Responsibilitas  
Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit.
- e) Akuntabilitas  
Akuntabilitas publik mangacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

### 2.2.2 Biaya Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 diamanatkan

agar penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut.

- a) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat
- b) Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa
- c) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan
- d) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 2.2.3 Penilaian Kualitas Pelayanan

Banyak penelitian yang telah dilakukan oleh para ahli dalam upaya untuk menemukan definisi penilaian kualitas. Parasuraman (1985;88) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa). Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Menurut Zeit-

haml, Berry dkk dalam Tjiptono mengelompokkan lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik khususnya:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai sarana komunikasi.
- 2) Kendala (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan cepat, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang mantap.
- 4) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
- 5) Empati (*empaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan /masyarakat (2005:14).

Kemudian menurut Dwiyanto mengemukakan untuk menilai kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah indikator yang digunakan yaitu:

- 1) *Responsiveness*( daya tanggap)  
Adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi

dan tuntutan pengguna layanan.

- 2) *Responsibility* (ukuran layanan)  
Adalah ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* (tanggung jawab)  
Adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan pelanggan dan norma-norma yang berlaku di masyarakat (2008:143).

### 2.3Teori Kepuasan

Menurut Upi “Kepuasan pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya, makin tinggi pula penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka tinggi pula tingkat kepuasan tersebut” (Upi, 2010). Sedangkan menurut Rivai “kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas

perasaan sikapnya senang atau tidak puas dalam bekerja”  
www.scribd.com/.*Pedoman-Indeks-Kepuasan-Masyarakat* - Tembolok - Mirip, diunduh tanggal 8 Januari 2011)

### 2.3.1 Tolok Ukur Kepuasan Penerima Manfaat (*Beneficiaries*)

Merupakan perangkat pengukuran sejauh mana tingkat kepuasan warga miskin kelompok sasaran dalam menilai keseluruhan aspek pengelolaan PNPM Mandiri. Penilaian warga ini dapat dilakukan dengan metode *sampling* yang metodologinya dapat dipertanggungjawabkan. (Petunjuk Pemantauan dan Evaluasi Program PNPM Mandiri, 2007).

Tolok ukur kepuasan penerima manfaat secara umum adalah sebagai berikut:

- 1) Tingkat kepuasan masyarakat miskin terhadap pelayanan pemerintah daerah dengan adanya PNPM Mandiri, terutama untuk pelayanan dasar.
- 2) Tingkat kepuasan masyarakat dalam keterlibatannya pada proses penetapan proyek dalam PNPM Mandiri.
- 3) Tingkat kepuasan warga dengan kinerja pokmas yang menyalurkan dana untuk mereka.
- 4) Tingkat kepuasan pokmas dan warga dengan prosedur penyaluran dana yang diberlakukan PNPM Mandiri.
- 5) Tingkat kepuasan warga terhadap hasil dari proyek-proyek pembangunan yang dijalankan bersama (pemerintah dan masyarakat) dari PNPM Mandiri.
- 6) Penilaian warga terhadap perbaikan tingkat kesejahteraannya (kesehatan, ekonomi dan konsumsi rumah tangga, dll) dengan adanya PNPM Mandiri
- 7) Tingkat kepuasan warga terhadap pola kredit yang diberlakukan oleh unit pelaksana kredit atas bantuan PNPM Mandiri.

Tujuan keseluruhan dalam memuaskan pelanggan atau masyarakat merupakan bentuk atau wujud dari seluruh rangkaian pelayanan yang bertujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga terciptanya kualitas pelayanan yang di harapkan. Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* tujuan keseluruhan adalah mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan berkesinambungan (Tjiptono, 1997)

Pengertian di atas menunjukkan bahwa tujuan

keseluruhan merupakan rangkaian tahapan atau hasil akhir dari terciptanya suatu kualitas pelayanan. Tujuan keseluruhan merupakan tahapan akhir yang ingin di capai demi terciptanya kualitas pelayanan yang di harapkan. Dalam menciptakan tujuan keseluruhan ada beberapa hal, yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
- b. Tanggung jawab aparatur adalah Tekanan sosial yang mengikat sesuai dengan kewajiban dan tugas yang dibutuhkan status sosial itu sendiri.
- c. Perbaikan berkesinambungan adalah tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang di peroleh. (Ratminto dan Winarsih, 2010)

Dari pengertian-pengertian di atas yang merupakan sebuah tujuan keseluruhan dalam pelayanan merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sehingga menciptakan hasil yang ingin di capai.

### 2.3.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dari hasil pengujian akademis/ilmiah yang dilaksanakan Kementrian PAN dengan BPS dapat diperoleh 14 (empat belas) unsur yang relevan, *valid dan reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan termasuk pelayanan yang diberikan PNPM Mandiri, yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam

- memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
  - 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
  - 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan yang dilayani.
  - 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
  - 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
  - 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
  - 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
  - 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  - 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
  - 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### 2.4 Hubungan Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat

Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* tujuan keseluruhan adalah mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan berkesinambungan (Tjiptono, 1997). Kemudian dalam Petunjuk Pemantauan dan Evaluasi Program PNPM Mandiri, 2007 dijelaskan bahwa untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan warga miskin kelompok sasaran dalam menilai keseluruhan aspek

pengelolaan PNPM Mandiri. Penilaian warga ini dapat dilakukan dengan metode *sampling* yang metodologinya dapat dipertanggung jawabkan.

Berdasarkan kedua sumber di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara PNPM Mandiri merupakan variabel yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terutama yang dikenai pembangunan khususnya. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan variabel terpengaruh oleh variabel Pengaruh pelayanan PNPM Mandiri.

Oleh karena kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam melayani masyarakat terutama dalam PNPM Mandiri. Agar proses pelayanan berjalan dengan baik pada intinya adalah bahwa semua penyelenggara program PNPM Mandiri harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan.

Pelayanan yang baik adalah selalu memberikan yang terbaik pada masyarakat dan selalu berpihak pada kepentingan masyarakat, hal ini merupakan inti dari setiap pelayanan yang diberikan pada masyarakat.

Dengan menerapkan pelayanan yang baik kepada masyarakat maka penilaian masyarakat terhadap PNPM Mandiri akan terus mendapat peran dan perhatian sehinggadapat menjadi suatu kebutuhan masyarakat nantinya khususnya di Kecamatan Panti.

## 2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian yang masih perlu diuji lagi kebenarannya. Hal ini sesuai pendapat Sugiyono (2010:70) mengemukakan tentang hipotesis:

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan.”

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis ajukan dan landasan teori yang ada diperoleh jawaban sementara sebagai berikut.

Ha : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan PNPM Mandiri dengan kepuasan

masyarakat.

Ho : Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan PNPM Mandiri dengan kepuasan masyarakat.

Dalam hal ini digunakan dua teori dari Juniarso Ridwan (2009) dan Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), untuk meneliti kedua variabel dengan membuat indikator sebagai berikut.

## 2.6 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi sangat penting dalam melakukan suatu penelitian karena digunakan untuk menentukan variable-variabel dari indicator-indikator yang telah dipilih. Menurut Husain Umar Operasionalisasi “Merupakan penentuan suatu konstruksi sehingga menjadi variable-variabel yang dapat diukur” Umar Husein (2004). Untuk mempermudah dan memperjelas yang akan diteliti ada batasan-batasan terhadap gejala-gejala dari setiap variabel penelitian. Maka variable dalam penelitian ini yang diambil penulis yaitu kualitas pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri sebagai variabel (X)

sedangkan kepuasan masyarakat sebagai variabel (Y).

Berikut ini penjelasan masing-masing variabel kedalam indikator-indikator yang telah penulis tentukan yaitu:

### 2.6.1 Independen Variabel Kualitas Pelayanan PNPM Mandiri (X)

Berdasarkan teori Juniarso Ridwan dari enam indikator pelayanan, peneliti mengambil tiga variabel yaitu:

1. Transparansi (X1);
2. Akuntabilitas (X2);
3. Kesamaan hak (X3).

Ketiga indikator tersebut sebagai berikut.

Indikator transparansi (X1) dapat diukur melalui item:

- Mudah diakses;

- Informasi yang jelas;
- Sikap terbuka.

Indikator akuntabilitas (X2) dapat diukur melalui item:

- Berdasarkan peraturan;
- Pelaporan kegiatan;
- Evaluasi kegiatan.

Indikator kesamaan hak (X3) dapat diukur melalui item:

- Mengutamakan yang membutuhkan;
- Keadilan pelaksanaan;
- Sesuai usulan masyarakat.

### 2.6.2 Dependen Variabel

#### Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasar teori kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Keputusan Men.PAN Nomor: KEP/25PAN/2004 penulis mengambil indikator sebagai berikut.

1. Prosedur pelayanan (Y1)
2. Kecepatan pelayanan (Y2)
3. Keadilan pelayanan (Y3)

Indikator prosedur pelayanan (Y1) dapat diukur melalui item-item:

- Proses pelayanan jelas;
- Persyaratan mudah;
- Kewajaran biaya.

Indikator kecepatan pelayanan (Y2)

dapat diukur melalui item-item:

- Tepat waktu dalam pelaksanaan;
- Target tercapai;
- Mudah dan sederhana.

Indikator keadilan pelayanan (Y3) dapat diukur melalui item-item:

- Tidak membedakan golongan;
- Mengutamakan kepentingan masyarakat;
- Tepat sasaran.

## 3. Metodologi Penelitian

### 3.1 Tahapan Penelitian

Metode penelitian merupakan landasan dalam suatu penelitian guna mempermudah dalam pengumpulan data secara objektif dan pada akhirnya hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Sugiyono (2007:2) yang dimaksud dengan metode penelitian adalah pada dasarnya merupakan “cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Adapun metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini antara lain sebagai

berikut :

1. Metode pengumpulan data
2. Metode pengumpulan Populasi dan Sampel
3. Metode analisis data

### 3.2. Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa cara yang dipakai untuk mrngumpulkan data dalam penelitian anantara lain observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Menurut Sugiyono (2007) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan cara. Bila dari segi setting yaitu dari setting ilmiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen. Bila dilihat dari sumber data, maka data dikelompok menjadi data primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari teknik yang digunakan pengumpulan data dapat dilakukan dengan obervasi, wawancara dan kuesioner.

#### 1. Observasi

Teknik ini memungkinkan untuk mengambil gejala-gejala atau fenomena yang terjadi pada objek penelitian, kemudian data yang diperoleh sebagai data pendukung yang diperlukan dalam penelitian. “wawancara dan kuesioner selalu

berkomunikasi dengan orang sedangkan observasi tidak terbatas pada orang saja tetapi pada objek-objek alam yang lain” Sugiyono (2007).

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data secara langsung dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu tertulis mengenai permasalahan-permasalahan yang akan diteliti. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2010) bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan menggunakan wawancara dan juga kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Bahwa subjek atau responden adalah orang yang paling tahu dirinya sendiri.
2. Bahwa apa yang dinyatakan subjek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
3. Bahwa interpretasi subjek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Wawancara dapat dilakukan dengan dua cara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak tersruktur bahkan secara tatap muka.

#### 3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan yang disebarkan kepada responden. Dalam penelitian ini kuesioner menjadi alat utama, diharapkan data primer sebagai data pokok dari responden. Sugiyono (2010) mengatakan “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden dengan mengajukan serangkaian pertanyaan”.

Adapun pertanyaan dalam penelitian ini bersifat terstruktur dan tidak terstruktur, sehingga responden akan lebih terbuka dan informasi yang didapat juga lebih detail, sehingga responden tidak merasa keberatan karena responden di lapangan mempunyai karakter yang berbeda dan kuesioner disesuaikan dengan kondisi di lapangan.

### 3.3 Metode Pengambilan Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2007) adalah “wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Di bawah ini adalah jumlah anggota PNPM Mandiri setiap dusun yang ada di Desa Glagahwero Kecamatan Panti yang terdiri dari 2 dusun sebanyak 102 orang yang ditambahi masyarakat yang sering berhubungan dengan kegiatan PNPM Mandiri. Di Dusun Krajan terdiri dari 2 kelompok dengan masing-masing kelompok berjumlah 26 orang, sedangkan di Dusun Karang Asem berjumlah 2 kelompok dan masing-masing kelompok berjumlah 25 orang. Dengan demikian populasi dalam penelitian ini keseluruhan sebanyak 102 orang.

**Tabel 3.2 Data Anggota PNPM Mandiri di Kecamatan Panti**

No	Dusun	Jumlah Anggota
1	Krajan	52
2	Karang Asem	50
	JUMLAH	102

Sumber Data : Observasi di Kecamatan Panti, Tahun 2011

Dalam penelitian ini populasi yang merupakan objek di lapangan adalah seluruh anggota atau kelompok PNPM Mandiri yang ada di Kecamatan Panti.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2007) Besarnya sampel untuk mengadakan estimasi terhadap populasi harus diperhatikan lewat survey sampel. Kemudian dipelajari sampel itu untuk ditarik kesimpulan yang akan diberlakukan untuk semua populasi yang betul-betul representatif (mewakili). Dalam penelitian ini pengambilan sampel yang dapat mewakili populasi sebagai berikut berdasarkan teori dari Slovin dalam Husein Umar (2004)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana :

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- Ne<sup>2</sup> = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir

Dari semua anggota masyarakat yang menerima program PNPM Mandiri sebanyak 102 orang

diambil sampel sebanyak 47 orang yang dapat mewakili populasi.

## 3.4 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kuantitatif dengan teknik penghitungan statistik yaitu dengan Hipotesis Asosiatif (hubungan) dengan Korelasi Product Moment (r) dalam teori Sugiyono (2010).

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Kemudian untuk menguji signifikan hubungan, yaitu apakah hubungan yang ditemukan berlaku untuk semua populasi, maka perlu diuji signifikansinya.

Rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Dengan ketentuan bila r hitung (table Product Moment) lebih kecil dari pada r tabel, maka Ho diterima, dan Ha ditolak. Tetapi sebaliknya bila r hitung (table Product Moment) lebih besar dari pada r tabel ( $r_h > r_t$ ) maka Ha diterima. Kemudian dalam

perhitungannya dibantu oleh perangkat lunak (software) *SPSS for Windows 16*. Penentuan kuat atau lemahnya kedua korelasi tersebut dapat mengikuti batasan-batasan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011)

**Tabel 3.3 Hubungan Kuat Lemahnya Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

## ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

### 4.1 Analisis Data

Adapun penelitian yang dilakukan penulis mempunyai tujuan ingin mengetahui pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya. Dalam hal ini langkah pertama yang dilakukan peneliti yaitu merumuskan hipotesis, dengan cara mengumpulkan data-data yang diperlukan dan selanjutnya data yang didapat akan diolah agar mudah dalam penyajian data tersebut.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti akan menjelaskan masing-masing variabel dengan menyajikan data-data tersebut. Adapun yang dimaksud dengan

variabel merupakan suatu konsep yang memiliki nilai, dalam penelitian ini ada dua jenis variabel yaitu:

1. Variabel Pengaruh (X) yaitu Kualitas Pelayanan PNPM Mandiri
2. Variabel Terpengaruh (Y) yaitu Kepuasan Masyarakat

#### 4.1.1 Kualitas Pelayanan PNPM Mandiri sebagai Variabel Berpengaruh (X)

Sesuai dengan pendapat Juniarso Ridwan menyatakan “tujuan dan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat” (2009:20). Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi,

akuntabilitas, kondisional, partisipatif, dan kesamaan hak. Berdasarkan pada tabel dimana peneliti memberi kuesioner sejumlah 3 (tiga) item pertanyaan kepada 47 orang responden maka diperoleh jawaban masing-masing item pertanyaan sebagai berikut. Untuk item pertanyaan pertama (nomor 1) didapat skor untuk jawaban (a) sebanyak 13 (tiga belas) orang, untuk jawaban (b) 17 (tujuh belas) orang, (c) sebanyak 6 (enam) orang, untuk pertanyaan (d) sebanyak 6 (enam) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 5 (lima) orang, sehingga jumlah skornya adalah 168. Untuk item pertanyaan kedua (nomor 2) didapat skor untuk pertanyaan (a) sebanyak 5 (lima) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 24 (dua puluh empat) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 12 (dua belas orang), untuk jawaban (d) sebanyak 4 (empat) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 1 (satu), sehingga skor keseluruhan 171. Untuk jawaban pertanyaan ketiga (nomor 3) didapat skor untuk pertanyaan (a) sebanyak 10 (sepuluh) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 18 (delapan belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 12 (dua belas)

orang, untuk jawaban (d) sebanyak 3 (tiga) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 8 (delapan) orang, jadi total skor 160.

Berdasarkan tabel peneliti memberi kuisoneer sejumlah 3 (item) pertanyaan kepada 47 orang responden maka diperoleh jawaban untuk masing-masing item pertanyaan sebagai berikut. Untuk item pertanyaan pertama (nomer 1) didapatkan sekor untuk jawaban (a) sebanyak 5 (lima) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 19 (Sembilan belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 10 (sepuluh) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 9 (Sembilan) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 4 (empat) orang, jadi total skor keseluruhan 153. Untuk item pertanyaan kedua (nomor 2) untuk jawaban (a) sebanyak 12 (dua belas) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 24 (dua puluh empat) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 8 (delapan) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 2 (dua) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 1 (satu) orang, jadi total skor 185. Untuk item pertanyaan ketiga (nomor 30, untuk jawaban (a) sebanyak 6 (enam) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 12 (dua belas)

orang, untuk jawaban (c) sebanyak 14 (empat belas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 7 (tujuh) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 7 (tujuh) orang, jadi total skor sebanyak 146.

Berdasarkan table peneliti memberi kuisisioner sejumlah 3 (tiga) item pertanyaan kepada 47 responden maka diperoleh jawaban untuk masing-masing pertanyaan sebagai berikut. Untuk item pertanyaan pertama (nomor 1) didapatkan untuk jawaban (a) sebanyak 8 (delapan) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 18 (delapan belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 8 (delapan) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 3 (tiga) orang, untuk jawaban (e) 6 (enam) orang, jadi total skor seluruhnya sebanyak 160. Untuk item pertanyaan kedua (nomor 2) didapat skor untuk jawaban (a) sebanyak 10 (sepuluh) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 21 (dua puluh satu) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 10 (sepuluh) orang, untuk jawaban (d) 4 (empat) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 1 (satu) orang, jadi total skor sebanyak 178. Untuk item pertanyaan ketiga (nomor 3) didapat skor untuk jawaban (a)

sebanyak 2 (dua) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 15 (lima belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 16 (enam belas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 9 (sembilan) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 4 (empat) orang, sehingga total skornya 143.

#### **4.1.2 Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Terpengaruh (Y)**

Berdasar teori kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Keputusan Men.PAN Nomor: KEP/25PAN/2004 bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur dengan indikator yang telah ditentukan, antara lain dengan prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan keadilan pelayanan.

Dari ketentuan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat yaitu dengan prosedur pelayanan yang jelas, kecepatan pelayanan juga sangat menentukan kualitas suatu pelayanan dan pelayanan harus bersifat adil tidak ada diskriminasi kepada masyarakat. Dengan memperhatikan ketentuan tersebut maka pelayan yang diberikan penyelenggara PNPM Mandiri akan

dapat memuaskan masyarakat. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat tersebut, angka selanjutnya terlihat pada tabel berikut.

Berdasarkan tabel peneliti memberi kuisisioner sejumlah 3 (tiga) item pertanyaan kepada 47 responden maka diperoleh jawaban untuk masing-masing item pertanyaan sebagai berikut. Untuk item pertanyaan pertama (nomor 1) didapat skor untuk pertanyaan (a) sebanyak 11 (sebelas) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 14 (empat belas) orang, untuk pertanyaan (c) sebanyak 9 (sembilan) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 6 (enam) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 5 (lima) orang, jadi total skornya adalah 161. Untuk item pertanyaan kedua (nomor 2) didapat skor untuk jawaban (a) sebanyak 10 (sepuluh) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 20 (dua puluh) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 12 (dua belas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 3 (tiga) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 1 (satu) orang, jadi total skornya 178. Untuk item pertanyaan ketiga (nomor 3) didapat skor untuk jawaban (a) sebanyak 5

(lima) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 18 (delapan belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 11 (sebelas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 11 (sebelas) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 4 (empat) orang, jadi total skornya adalah 149.

Berdasarkan tabel peneliti memberi kuisisioner sejumlah 3 (tiga) item pertanyaan kepada 47 responden maka diperoleh jawaban untuk masing-masing item pertanyaan sebagai berikut. Untuk item pertanyaan pertama (nomor 1) didapat skor untuk pertanyaan (a) sebanyak 7 (tujuh) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 13 (tiga belas) orang, untuk jawaban (c) 13 (tiga belas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 10 (sepuluh) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 3 (tiga) orang, jadi total skornya 154. Untuk item pertanyaan kedua (nomor 2) didapat skor untuk jawaban (a) sebanyak 14 (empat belas) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 12 (dua belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 11 (sebelas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 6 (enam) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 1 (satu) orang, jadi total skornya 174. Untuk item pertanyaan ketiga (nomor 3) didapat

skor untuk jawaban (a) sebanyak 3 (tiga) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 23 (dua puluh tiga) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 14 (empat belas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 3 (tiga) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 4 (empat) orang jadi total skornya 159.

Berdasarkan tabel peneliti member kuisisioner sejumlah 3 (tiga) item pertanyaan kepada 47 responden maka diperoleh jawaban untuk masing-masing item pertanyaan sebagai berikut. Untuk item pertanyaan pertama (nomor 1) didapat skor untuk pertanyaan (a) sebanyak 13 (tiga belas) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 15 (lima belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 8 (delapan), untuk jawaban (d) sebanyak 8 (delapan) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 2 (dua) orang, jadi total skornya 168. Untuk item pertanyaan kedua (nomor 2) didapat skor untuk jawaban (a) sebanyak 10

(sepuluh) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 24 (dua puluh empat) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 11 (sebelas) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 2 (dua) orang, untuk jawaban (e) tidak ada, jadi total skornya 183. Untuk item pertanyaan ketiga (nomor 3) didapat skor untuk jawaban (a) sebanyak 6 (enam) orang, untuk jawaban (b) sebanyak 17 (tujuh belas) orang, untuk jawaban (c) sebanyak 9 (Sembilan) orang, untuk jawaban (d) sebanyak 10 (sepuluh) orang, untuk jawaban (e) sebanyak 4 (empat) orang, jadi total skornya adalah 153.

#### 4. 2 Interpretasi Data

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan PNPM Mandiri di Kecamatan Panti Kabupaten Jember, dengan menggunakan alat uji *Korelasi Product Moment Person* yang penghitungannya dibantu dengan *SPSS 16.00 for Windows* didapatkan data berikut.

**Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi Product Moment Person antara Transparansi (X1) dengan Prosedur Pelayanan (Y1)**

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	0,262
Nilai Signifikan	0,075

Berdasarkan hasil Uji *Korelasi Product Moment Person* diperoleh

hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar 0,262 dimana diketahui nilai *Product*

*Product Moment Person* table adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,075 yang lebih besar dari

0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator transparansi ( X1 ) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Prosedur Pelayanan ( Y1 ).

**Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi Product Moment Person antara Akuntabilitas (X2) dengan Prosedur Pelayanan (Y1)**

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	0,142
Nilai Signifikan	0,342

Berdasarkan hasil Uji Korelasi *Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar 0,143 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* table adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula

nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,339 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator Akuntabilitas ( X2 ) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Prosedur Pelayanan ( Y1 ).

**Tabel 4.15 Hasil Uji Korelasi Product Moment Person antara Kesamaan hak (X3) dengan Prosedur Pelayanan (Y1)**

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	-0,180

Nilai Signifikan	0,227
------------------	-------

Berdasarkan hasil Uji *Korelasi Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar -0,180 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* table adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula

nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,227 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator Kesamaan hak ( X3 ) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Prosedur Pelayanan ( Y1 ).

**Tabel 4.16 Hasil Uji Korelasi Product Moment Person antara Transparansi (X1) dengan Kecepatan Pelayanan (Y2)**

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	0,089
Nilai Signifikan	0,554

Berdasarkan hasil Uji *Korelasi Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar 0,089 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* table adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Person Product Moment* tabel. Demikian

pula nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,554 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator transparansi ( X ) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Kecepatan Pelayanan ( Y2 ).

**Tabel 4.17 Hasil Uji Korelasi Product Moment Person antara Akuntabilitas (X2) dengan Kecepatan Pelayanan (Y2)**

Indikator Uji	Nilai
---------------	-------

Koefisien Korelasi	-0,102
Nilai Signifikan	0,495

Berdasarkan hasil Uji *Korelasi Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar -0,102 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* table adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula

nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,495 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator Akuntabilitas (X2) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Kecepatan Pelayanan (Y2).

**Tabel 4.18 Hasil Uji Korelasi Product Moment Person antara Kesamaan hak (X3) dengan Kecepatan Pelayanan (Y2)**

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	0,042
Nilai Signifikan	0,780

Berdasarkan hasil Uji *Korelasi Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar 0,042 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* table adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula

nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,780 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator Kesamaan hak ( X3 ) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Kecepatan Pelayanan (Y2).

**Tabel 4.19 Hasil Uji Korelasi Product Moment Person antara Transparansi (X1) dengan Keadilan Pelayanan (Y3)**

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	0,017
Nilai Signifikan	0,910

Berdasarkan hasil Uji Korelasi *Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar 0,017 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* tabel adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula nilai

signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,910 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator transparansi (X1) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Keadilan Pelayanan (Y3)

**Tabel 4.20 Hasil Uji Korelasi Product Moment Person antara Akuntabilitas (X2) dengan Keadilan Pelayanan (Y3)**

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	-0,075
Nilai Signifikan	0,615

Berdasarkan hasil Uji Korelasi *Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar 0,075 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* tabel adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi

*Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,615 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional

Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) berhubungan secara signifikan Mandiri dengan Indikator terhadap Keadilan Pelayanan (Y3). Akuntabilitas ( X2 ) tidak

**Tabel 4.21 Hasil Uji Korelasi *Product Moment Person* antara Kesamaan hak (X3) dengan Keadilan Pelayanan (Y3)**

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	-,151
Nilai Signifikan	0,312

Berdasarkan hasil Uji Korelasi *Product Moment Person* diperoleh hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar -0,151 dimana diketahui nilai *Product Moment Person* tabel adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula

nilai signifikannya diperoleh hasil sebesar 0,312 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator Kesamaan hak (X) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Keadilan Pelayanan (Y3).

**Tabel 4.22 Hasil Uji Korelasi *Product Moment Person* antara Kualitas Pelayanan PNPM Mandiri ( X ) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)**

Indikator Uji	Nilai
Koefisien Korelasi	-0,151
Nilai Signifikan	0,312

Berdasarkan hasil Uji Korelasi *Product Moment Person* diperoleh

hasil koefisien korelasi *Product Moment Person* sebesar 0,151

dimana diketahui nilai *Product Moment Person* table adalah 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Product Moment Person* lebih kecil jika dibandingkan dengan *Product Moment Person* tabel. Demikian pula nilai signifikannya diperoleh hasil

sebesar 0,312 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri ( X ) tidak berhubungan secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ( Y ).

### Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan *SPSS for windows 16* menunjukkan bahwa:

1. Hasil analisis Korelasi *Product Moment Person* antara Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator Transparansi ( X1 ) dengan Prosedur Pelayanan ( Y1 ) adalah *Product moment Pearson* hitung sebesar 0,262 lebih kecil dari R tabel sebesar 0,282, sedangkan nilai signifikan 0,075 lebih besar dari 0,05 sehingga menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang kuat antara transparansi dengan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.
2. Hasil analisis Korelasi *Product Moment Person* antara Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator Akuntabilitas ( X2 ) dengan Prosedur Pelayanan ( Y1 ) adalah *Product moment Pearson* hitung sebesar 0,142 lebih kecil dari R tabel sebesar 0,282, sedangkan nilai signifikan 0,342 lebih besar dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang kuat antara akuntabilitas dengan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Program Nasional Pemberdayaan

- Masyarakat ( PNPM ) Mandiri di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.
3. Hasil analisis Korelasi *Product Moment Person* antara Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator Kesamaan hak ( X3 ) dengan Prosedur Pelayanan ( Y1 ) adalah *Product Moment Person* sebesar - 0,180 lebih kecil dari R tabel sebesar 0,282, sedangkan nilai signifikan 0,227 lebih besar dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang kuat antara Kesamaan hak dengan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.
4. Hasil analisis Korelasi *Product Moment Person* antara Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator Transparansi ( X1 ) dengan Kecepatan Pelayanan ( Y2 ) adalah *Product Moment Person* sebesar 0,089 lebih kecil dari R tabel sebesar 0,282, sedangkan nilai signifikan 0,554 lebih besar dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang kuat antara transparansi dengan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.
5. Hasil analisis Korelasi *Product Moment Person* antara Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator Akuntabilitas ( X2 ) dengan Kecepatan Pelayanan ( Y2 ) adalah *Product Moment Person* sebesar - 0,102 lebih kecil dari r tabel sebesar 0,282, sedangkan nilai signifikan 0,495 lebih besar dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa tidak

ada pengaruh yang kuat antara Akuntabilitas dengan Kecepatan Pelayanan yang dilakukan oleh Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.

6. Hasil analisis Korelasi *Product Moment Personantara* Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator Kesamaan hak ( X3 ) dengan Kecepatan Pelayanan ( Y2 ) adalah *Product Moment Person* sebesar 0,042 lebih kecil dari R tabel sebesar 0,282, sedangkan nilai signifikan 0,780 lebih besar dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang kuat antara Kesamaan hak dengan Kecepatan Pelayanan yang dilakukan oleh Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.

7. Hasil analisis Korelasi *Product Moment Personantara* Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator transparansi ( X1 ) dengan Keadilan Pelayanan ( Y3 ) adalah *Product Moment Person* sebesar 0,017 lebih kecil dari R tabel sebesar 0,282, sedangkan nilai signifikan 0,910 lebih besar dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang kuat antara transparansi dengan Keadilan Pelayanan yang dilakukan oleh Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.

8. Hasil analisis Korelasi *Product Moment Personantara* Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator Akuntabilitas ( X2 ) dengan Keadilan Pelayanan ( Y3 ) adalah *Product Moment*

*Person* sebesar 0,017 lebih kecil dari *R* tabel sebesar 0,282, sedangkan nilai signifikan 0,615 lebih besar dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang kuat antara Akuntabilitas dengan Keadilan Pelayanan yang dilakukan oleh Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.

9. Hasil analisis Korelasi *Product Moment Person* antara Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri dengan Indikator Kesamaan hak ( X3 ) dengan Keadilan Pelayanan ( Y3 ) adalah *Product Moment Person* sebesar -0,151 lebih kecil dari *R* tabel sebesar 0,282, sedangkan nilai signifikan 0,312 lebih besar dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang kuat antara Kesamaan hak dengan Keadilan Pelayanan yang

dilakukan oleh Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.

10. Hasil analisis Korelasi *Product Moment Person* antara Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri ( X ) dengan Kepuasan Masyarakat ( Y ) adalah *Product Moment Person* sebesar -0,154 lebih kecil dari *R* tabel sebesar 0,282, sedangkan nilai signifikan 0,300 lebih besar dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang kuat antara antara Kualitas Pelayanan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri ( X ) dengan Kepuasan Masyarakat ( Y ) yang dilakukan oleh Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat ( PNPM ) Mandiri di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, Agus. 2009. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.
- Gibson, James dkk. Organisasi (Perilaku Struktur Proses) Jilid II Terjemahan edisi kedelapan. Jakarta; Binarupa aksara.
- Handoko, T, Hani. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta;BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu.1997.*Manajemen Sumber Manusia*. Jakarta; PT. Gunung.
- Humaidi, H.SD. 2002. *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jember; Yayasan Al- Kautsar.
- Ridwan, Juniarso dan Sudrajat Sodik, 2009, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: PT.Nuansa.
- Ridwan, Juniarso dkk.2009.*Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*.Bandung; Nuansa.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia ( Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir.2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, 2007, *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*, P.T. Alumni,Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2003.*Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik* .Jakarta; Bumi Aksara.
- Soenarko, H.SD.2000. *Public Policy*.Surabaya; Airlangga University Press.
- Subarsono,AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung; CV Alfabeta.
- . 2010. *Metode Penelitian Administrasi*.Bandung; CV Alfabeta.
- Syagrani dan Syahrani.2009. *Implementasi Otonomi Daerah Dalam Perspektif Good Governance*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjipto, Fandi. 2010. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta; CV Andi.

- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta; PT Gramedia  
<http://www.google.co.id/search?q=evaluasi+pemberdayaan+masyarakat>  
(diunduh tanggal 19 Pebruari 2012)
- PustakaUtama.  
www.scribd.com/Pedoman-Indeks-Kepuasan-Masyarakat - *Tembolok - Mirip*  
(diunduh tanggal 8 Maret 20112)
- UU RI No. 25 Th 2009. *Tentang Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.  
<http://www.bappenas.go.id/node/70/1847/pedoman-pnpm-mandiri/>  
(diunduh tanggal 28 Pebruari 2012)
- UU RI No. 12 Th 2008. *Tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.  
*Petunjuk Pemantauan dan Evaluasi Program PNPM Mandiri.*  
<http://www.pnpm.mandiri.org>  
(diunduh tanggal 19 Januari 2012)
- Mubarak, Zaki. *Tesis Pemberdayaan Masyarakat*.  
*Petunjuk Umum Program PNPM Mandiri.*  
<http://www.pnpm.mandiri.org>  
(diunduh tanggal 19 Maret 2012).