

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN SUPPLY AIR BERSIH  
PDAM TIRTA DAROY**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**KHAIRUL RIZAL  
NIM. 160802118**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM-BANDA ACEH  
2022 M/ 1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khairul Rizal  
NIM : 160802188  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Km 60 kedai, 11 Mei 1998  
Alamat : Punge jurong meuraxa

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila diikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 7 Januari 2021  
Yang Menyatakan,



Khairul Rizal  
NIM. 160802188

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN SUPPLY AIR BERSIH PDAM TIRTA DAROY**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

**KHAIRUL RIZAL**  
**NIM. 160802118**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Dr. S. Amirulkamar, M.M., M.Si.**  
NIP. 196110051982031007



**Fakhruddin, S.E., M.M.**  
NIP. 196406162014111002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN SUPPLY AIR  
BERSIH PDAM TIRTA DAROY**

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara  
Pada Hari/Tanggal : Jum'at, 14 Januari 2022 M  
11 Jumadil Akhir 1443 H

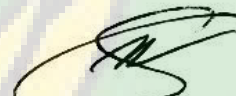
Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua



Dr. S. Amirulkamar, M.M., M.Si.  
NIP. 196110051982031007

Sekretaris



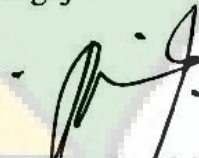
Fakhruddin, S.E., M.M.  
NIP. 196406162014111002

Penguji I



Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.  
NIP. 198411252019032012

Penguji II



Dra. Tasnim Adris, M. Ag  
NIP. 195912181991032002

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



  
Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.  
NIP. 197307232000032002

## ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy berdiri di kota Banda Aceh pada Tahun 1975. Selama berdirinya Badan Usaha Milik Negara Tersebut sudah memiliki 51.280 pelanggan aktif dari 9 kecamatan di seluruh Kota Banda Aceh tercatat pada tahun 2020. PDAM Tirta Daroy banyak mengalami permasalahan yang terjadi, salah satunya adalah terhambatnya Supply air kepada masyarakat. Maka peneliti tertarik untuk melihat Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air PDAM Tirta Daroy di Kota Banda Aceh, yang tepatnya berada pada Kecamatan Kutaraja. Pada Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 100 sampel untuk di uji. Data yang diperoleh kemudian di analisis menggunakan (Statistical Product and Service Solutions) *SPSS*. Hasil penelitian ini berdasarkan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 80,9. Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah Persyaratan Pelayanan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 4,60 dan nilai konversi IKM sebesar 92, dengan bobot “A” termasuk kategori “Sangat Setuju” (Sangat Baik/Sangat Puas). Sedangkan untuk nilai terendah diperoleh oleh item Sarana dan Prasarana dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,75 dan nilai konversi IKM sebesar 75, dengan bobot “B” termasuk kategori “Setuju” (Baik/Puas).

**Kata Kunci : *Indeks Kepuasan Masyarakat, PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Nikmat dan hidayah-nya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta” yang berfokus pada Kecamatan Kutaraja. Selanjutnya shalawat beriring salam saya sampaikan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah ke alam berilmu pengetahuan..

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat Allah SWT yang telah memudahkan, serta bimbingan, bantuan, nasehat dan serta kerja sama dari berbagai pihak, sehingga kendala-kendala tersebut dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang teristimewa untuk kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendoakan dan memberi dukungan dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam proses penulisan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, Oleh karena itu dengan penuh hormat saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

4. Dr. S. Amirulkamar, M.M., M.Si., selaku pembimbing I dan Fakhruddin S.e., MM., selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tak pernah bosan dalam memberikan arahan dan motivasi serta membimbing peneliti dengan penuh kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama masa perkuliahan.
6. Terima Kasih kepada teman-teman Ilmu Administrasi Negara angkatan 2016 dan juga kepada para responden yang telah membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada para responden yang telah meluangkan waktunya untuk pengisian kuesioner yang penulis berikan.
8. Terima kasih kepada PDAM Tirta Daroy yang telah memberikan data-data yang penulis butuhkan.

Penulis tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan juga menyadari bahwa skripsi jauh dari kata sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran untuk kemajuan dimasa yang akan datang. Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, 7 Januari 2021  
Peneliti,

Khairul Rizal  
NIM. 160802188

## DAFTAR ISI

|                                                          |             |
|----------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBARAN JUDUL .....</b>                              | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>             | <b>ii</b>   |
| <b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>                       | <b>iii</b>  |
| <b>PENGESAHAN SIDANG .....</b>                           | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                     | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                              | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                 | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                               | <b>xi</b>   |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b>                             |             |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian.....                      | 1           |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                                | 3           |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                              | 3           |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....                             | 3           |
| 1.5. Penjelasan Istilah .....                            | 4           |
| <br><b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KAJIAN TEORI</b>      |             |
| 2.1. Pembahasan yang Relevan .....                       | 6           |
| 2.2. Pelayanan Publik .....                              | 8           |
| 2.3. Pengertian Kepuasan .....                           | 9           |
| 2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat .....                    | 10          |
| 2.5. Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....        | 11          |
| 2.6. Kerangka Berfikir .....                             | 14          |
| <br><b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                     |             |
| 3.1. Desain Penelitian .....                             | 15          |
| 3.2. Definisi Operasional Variabel .....                 | 15          |
| 3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....                    | 16          |
| 3.4. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel .....          | 16          |
| 3.5. Sumber Data .....                                   | 17          |
| 3.6. Teknik Pengumpulan Data .....                       | 17          |
| 3.7. Teknik Pengolahan Data.....                         | 21          |
| 3.8. Teknik Analisis Data .....                          | 24          |
| <br><b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>        |             |
| 4.1. Gambaran Umum PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh..... | 27          |
| 4.1.1. Sejarah PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.....     | 27          |
| 4.1.2. Tugas, Fungsi, dan Tujuan PDAM Tirta Daroy .....  | 28          |
| 4.1.3. Struktur Organisasi .....                         | 29          |
| 4.1.4. Kapasitas Produksi.....                           | 30          |

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.5. Sistem Penyediaan Air Minum.....                                  | 31        |
| 4.2. Karakteristik Responden.....                                        | 33        |
| 4.2.1. Jenis Kelamin.....                                                | 34        |
| 4.2.2. Usia.....                                                         | 35        |
| 4.2.3. Status Perkawinan.....                                            | 36        |
| 4.2.4. Pendidikan Terakhir.....                                          | 37        |
| 4.2.5. Pekerjaan.....                                                    | 39        |
| 4.2.6. Pendapatan.....                                                   | 40        |
| 4.2.7. Lama Waktu Penggunaan.....                                        | 41        |
| 4.3. Uji Coba Instrumen.....                                             | 43        |
| 4.3.1. Uji Validitas.....                                                | 43        |
| 4.3.2. Uji Reliabilitas.....                                             | 44        |
| 4.4. Tanggapan Responden dan Uji Skala Liker Kepuasan dan Pelayanan..... | 45        |
| 4.5. Hasil Analisis Data.....                                            | 58        |
| 4.6. Pembahasan Hasil Analisis IKM.....                                  | 69        |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                                                     |           |
| 5.1. Kesimpulan.....                                                     | 78        |
| 5.2. Saran.....                                                          | 78        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                               | <b>80</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                          |           |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                 |    |
|------------|-----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1  | Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....               | 15 |
| Tabel 3.2  | Komponen Unsur Yang ditanya .....                               | 19 |
| Tabel 3.3  | Skor Item Instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat.....             | 20 |
| Tabel 3.4  | Informan Penelitian .....                                       | 20 |
| Tabel 3.5  | Interpretasi Reliabilitas Instrumen .....                       | 23 |
| Tabel 3.6  | Nilai Persepsi dan Interval IKM.....                            | 24 |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....          | 33 |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                   | 34 |
| Tabel 4.3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....      | 35 |
| Tabel 4.4  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....    | 36 |
| Tabel 4.5  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....             | 38 |
| Tabel 4.6  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....    | 39 |
| Tabel 4.7  | Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Waktu Penggunaan ..... | 40 |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Validitas.....                                        | 43 |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Reabilitas .....                                      | 44 |
| Tabel 4.10 | Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan.....                     | 44 |
| Tabel 4.11 | Persyaratan Pelayanan.....                                      | 46 |
| Tabel 4.12 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....                            | 47 |
| Tabel 4.13 | Waktu Pelayanan.....                                            | 48 |
| Tabel 4.14 | Tanggapan Responden Terhadap kepuasan .....                     | 49 |
| Tabel 4.15 | Biaya/Tarif .....                                               | 51 |
| Tabel 4.16 | Produk Spesifikasi.....                                         | 52 |
| Tabel 4.17 | Kompetensi Pelaksana.....                                       | 53 |
| Tabel 4.18 | Perilaku Pelaksana.....                                         | 54 |
| Tabel 4.19 | Penanganan, Saran Dan Masukan .....                             | 55 |
| Tabel 4.20 | Sarana Dan Prasarana.....                                       | 56 |
| Tabel 4.21 | Nilai Skor Per Unsur .....                                      | 57 |
| Tabel 4.22 | Nilai Rata-rata Per Unsur .....                                 | 58 |
| Tabel 4.23 | Nilai Rata-rata Tertimbang.....                                 | 59 |
| Tabel 4.24 | Nilai Interval, Konversi, dan Bobot .....                       | 60 |
| Tabel 4.21 | Rekapitulasi Hasil Analisis IKM.....                            | 74 |

## DAFTAR GAMBAR

|              |                                      |    |
|--------------|--------------------------------------|----|
| Diagram 4.1  | Jenis Kelamin .....                  | 33 |
| Diagram 4.2  | Usia .....                           | 35 |
| Diagram 4.3  | Status Perkawinan .....              | 36 |
| Diagram 4.4  | Pendidikan Terakhir .....            | 37 |
| Diagram 4.5  | Pekerjaan .....                      | 39 |
| Diagram 4.6  | Pendapatan Perbulan .....            | 40 |
| Diagram 4.7  | Lama Waktu Penggunaan .....          | 41 |
| Diagram 4.8  | Persyaratan Pelayanan .....          | 46 |
| Diagram 4.9  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur ..... | 47 |
| Diagram 4.10 | Waktu Pelayanan .....                | 48 |
| Diagram 4.11 | Biaya/Tarif .....                    | 51 |
| Diagram 4.12 | Produk Spesifikasi .....             | 53 |
| Diagram 4.13 | Kompetensi Pelaksana .....           | 54 |
| Diagram 4.14 | Perilaku Pelaksana .....             | 55 |
| Diagram 4.15 | Penanganan, Saran Dan Masukan .....  | 56 |
| Diagram 4.16 | Sarana Dan Prasarana .....           | 57 |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Air merupakan salah satu sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia. Air menjadi kebutuhan primer manusia yang dipergunakan dalam kesehariannya seperti untuk memasak, minum, mandi, sampai kepada pengelolaan industri , sehingga fungsi air bukan hanya sebatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi sosial.

Ketersedian air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan masyarakat. Dalam UUD 1945 pasal 33 disebutkan bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk kemakmuran rakyat, pasal ini merupakan filosofi untuk menentukan tentang bagaimana pengelolaan sumberdaya alam, termasuk air dalam kehidupan Negara. Untuk mewujudkan pasal 33 dalam UUD 1945, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat dimasing-masing provinsi serta kabupaten kota di seluruh Indonesia.

Kemudian untuk menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu, PDAM. PDAM tersebar diseluruh daerah dan kabupaten/kota diseluruh Indonesia, termasuk di Kota Banda Aceh. PDAM di kota ini dikenal sebagai PDAM Tirta Daroy yang merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air bersih. PDAM Tirta Daroy merupakan perusahaan milik

daerah yang diberi tanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola penyediaan, melayani penyediaan air bersih untuk semua lapisan kelompok masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada PDAM Tirta Daroy adalah dengan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat. Analisis Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) harus dilakukan secara berkala, artinya pada setiap skala waktu tertentu harus dilakukan perhitungan atau penelitian serta analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilaksanakan. Akan tetapi sampai saat ini pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan PDAM belum pernah dilakukan.

PDAM Tirta Daroy berdiri di kota Banda Aceh pada Tahun 1975. Selama berdirinya Badan Usaha Milik Negara Tersebut sudah memiliki 51.280 pelanggan aktif dari 9 kecamatan di seluruh Kota Banda Aceh tercatat pada tahun 2020.<sup>1</sup> PDAM Tirta Daroy banyak mengalami permasalahan yang terjadi, salah satunya adalah terhambatnya Supply air kepada masyarakat, permasalahan yang terjadi pada supply air ke Kota Banda Aceh disebabkan Karena kebocoran pada bendungan karet yang berada di kawasan Lambaro, Kabupaten Aceh Besar yang mengakibatkan debit air berkurang dan berdampak pada penurunan kapasitas produksi air bersih.<sup>2</sup>

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melihat sejauh mana kepuasan yang selama ini dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa

---

<sup>1</sup> Pdamtirtadaroy.Co.Id Diakses Pada Tanggal 3 Desember 2020 Jam 17:29 Wib.

<sup>2</sup> Tindaklanjut Amanah Wali Kota, Bendungan Karet Mulai Diperbaiki, <https://Bandaacehkota.Go.Id/BeritBAa/23851/Tindak-Lanjut-Amanah-Wali-Kota-Bendungan-Karet-Mulai-Diperbaiki.Html> Diakses Pada Tanggal 3 Desember 2020 Jam 17:31

PDAM tersebut dengan menarik judul tentang “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari penjelasan latar belakang diatas, maka rumusan masalah di penelitian ini:

1. Berapa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan supply air PDAM Tirta Daroy di Kecamatan Kuta Raja Kota Banda Aceh ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Kuta Raja Kota Banda Aceh terhadap PDAM Tirta Daroy.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian diantaranya :

1. Aspek praktis, penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi terkait indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Kota Banda Aceh
2. Aspek Akademis, dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan bacaan tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM oleh organisasi terkait serta dapat menjadi referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang.

### 1.5 Penjelasan Istilah

untuk memudahkan para pembaca tahu istilah dalam penelitian ini, maka peneliti harus mengungkapkan istilah kata dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat adalah taraf kepuasan yang dirasakan masyarakat berdasarkan pelayanan yang mereka diterima, bila pelayanan itu sesuai dengan keinginan, kebutuhan serta asa mereka, maka masyarakat akan merasakan perasaan senang yang menandakan bahwa telah merasakan kepuasan.<sup>3</sup>

b. Kepuasan

Pada penelitian Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan mampu didefinisikan secara sederhana, yaitu menjadi suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan bisa terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus dipelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Wahdania & Juliati Saleh, "*Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Polewali Mandar tahun 2015*", Jurnal Administrasi Publik Vol 1 No.1, hal. 64.

<sup>4</sup> Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, "*Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika*", Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017, ISSN: 2088-351X, hal. 275.

c. Pelayanan

Pelayanan adalah salah satu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>5</sup>

d. PDAM Tirta Daroy

PDAM Tirta Daroy merupakan perusahaan milik daerah yang diberi tanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola penyediaan, melayani penyediaan air bersih untuk semua lapisan kelompok masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

---

<sup>5</sup> Daryanto dan Ismanto Setia Budi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014) hal 135

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pembahasan Yang Relevan

Untuk mendukung penelitian ini maka peneliti menyajikan informasi pendukung dari hasil penelitian terdahulu, sebagai berikut :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Siti Mariah Ulfa pada tahun 2018 dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada: PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas)**. Hasil dari penelitian ini bahwasanya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas. Hal ini berdasarkan korelasi rank spearman sebesar 0,975. Artinya menunjukkan korelasi yang kuat dengan arah positif. Selanjutnya hasil penelitian pada uji analisis regresi ordinal menunjukkan penghitungan tabel parameter estimates dengan membandingkan kategori rendah dan sedang ke baseline yang tinggi menunjukkan batas  $\text{sign} \leq 0,05$ . Dapat ditinjau kualitas pelayanan yang rendah dibandingkan menggunakan dengan kualitas pelayanan yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan nilai estimates -31.031. Kemudian kualitas pelayanan yang sedang dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai estimates -31.031 dan 25.425, dengan

demikian semakin rendah kualitas pelayanan maka akan menurunkan kepuasan pelanggan<sup>6</sup>.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Eko Syahputra pada tahun 2019 dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan**. Hasil penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan informasi melalui wawancara, kuesioner, uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel ada terdapat pengaruh variabel bukti fisik terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan  $t_{hitung} (2,717) > t_{tabel} (2,048)$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , pengaruh variabel keandalan terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan  $t_{hitung} (2,559) > t_{tabel} (2,048)$  menggunakan nilai signifikan sebesar  $0,002 < 0,05$ , pengaruh variabel daya tanggap terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan  $t_{hitung} (2,610) > t_{tabel} (2,048)$  menggunakan nilai signifikan sebesar  $0,002 < 0,05$ , pengaruh variabel jaminan terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan  $t_{hitung} (2,780) > t_{tabel} (2,048)$  menggunakan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , pengaruh variabel empati terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan  $t_{hitung} (2,598) > t_{tabel} (2,048)$  menggunakan nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan

---

<sup>6</sup> Siti Mariah Ulfa, skripsi “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada: Pdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas)*” Tahun 2018, hal. 79

terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. Selanjutnya nilai R-Square yang diperoleh adalah sebesar 0,396 menunjukkan 39,6% pengaruh kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>7</sup>

Ketiga, penelitian oleh Roni Priyo Saputro pada tahun 2016 dengan judul **Kepuasan Pelanggan Tentang Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani Dalam Pelayanan Air Bersih Di Kabupaten Gunungkidul**. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani Gunungkidul berkaitan dengan produktivitas, kualitas, responsivitas, responabilitas dan akuntabilitas sudah baik. Ditunjukan dengan nilai 78,5 bahwasanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul masuk ke dalam mutu pelayanan B yang artinya kinerja unit pelayan adalah katagori “BAIK”<sup>8</sup>.

## 2.2. Pelayanan Publik

secara *etimologi* pelayan publik terdiri atas dua kata, yaitu pelayanan serta publik. Pelayanan merupakan aktifitas kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang menggunakan landasan tertentu dimana taraf kepuasannya hanya bisa dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi

---

<sup>7</sup> Muhammad Eko Syahputra, skripsi “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan*” Tahun 2019 hal 51

<sup>8</sup> Roni Priyo saputro, skripsi “*Kepuasan Pelanggan Tentang Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani Dalam Pelayanan Air Bersih Di Kabupaten Gunungkidul*” Tahun 2016, hal 13

harapan pengguna.<sup>9</sup> Sedangkan publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai kebersamaan berfikir, harapan, sikap, perasaan, serta tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.<sup>10</sup>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 perihal Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik menjadi sebagai kegiatan aktifitas pada rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan menggunakan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>11</sup> Pelayanan publik diberikan untuk bisa memenuhi kebutuhan dan hak warga masyarakat, artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), yang diberikan oleh penyelenggara pemerintah serta dilakukan secara universal.<sup>12</sup>

### 2.3. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Semakin meningkat taraf kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan laba keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, sebab karena

---

<sup>9</sup> Moenir. A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, ( Jakarta: Bina Aksara, 2008) hal. 26-27

<sup>10</sup> Syafi'ie, Inu Kencana, *pengantar Ilmu Pemerintahan*, ( Jakarta: PT. Pertja, 1999), hal. 5

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<sup>12</sup> Badan Kepegawaian Daerah *diakses* pada <https://bkd.riau.go.id/>

pelanggan akan datang untuk memakai kembali jasa maupun produk yang ditawarkannya. Tetapi, bila taraf kepuasan yang dirasakan pelanggan sedikit, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.<sup>13</sup>

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.<sup>14</sup>

#### **2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Landasan utama pada survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah dengan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Dalam pasal 1 dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (kali) dalam satu tahun. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan/atau kuantitatif atas pendapat

---

<sup>13</sup> A.B Susanto. "Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian", 2000, (Edisi pertama), Jakarta: Salemba Empat. hlm 45

<sup>14</sup> Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika", Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017, ISSN: 2088-351X, hal. 275.

masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintah dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapan<sup>15</sup>.

## **2.5 Unsur- Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Seiring menggunakan kemajuan teknologi serta tuntutan masyarakat pada hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka saat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dibutuhkan metode survei yang seragam sebagaimana diatur dalam pedoman pengisian survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 perihal Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berikut adalah unsur-unsur survei kepuasan masyarakat:

### **1. Persyaratan**

Persyaratan merupakan syarat yang harus wajib dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun juga administratif.

### **2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur**

Artinya tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

---

<sup>15</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

### 3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang dibutuhkan untuk merampungkan semua proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif berarti ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan serta diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus wajib dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran serta masukan, merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 9. Sarana dan prasarana Sarana

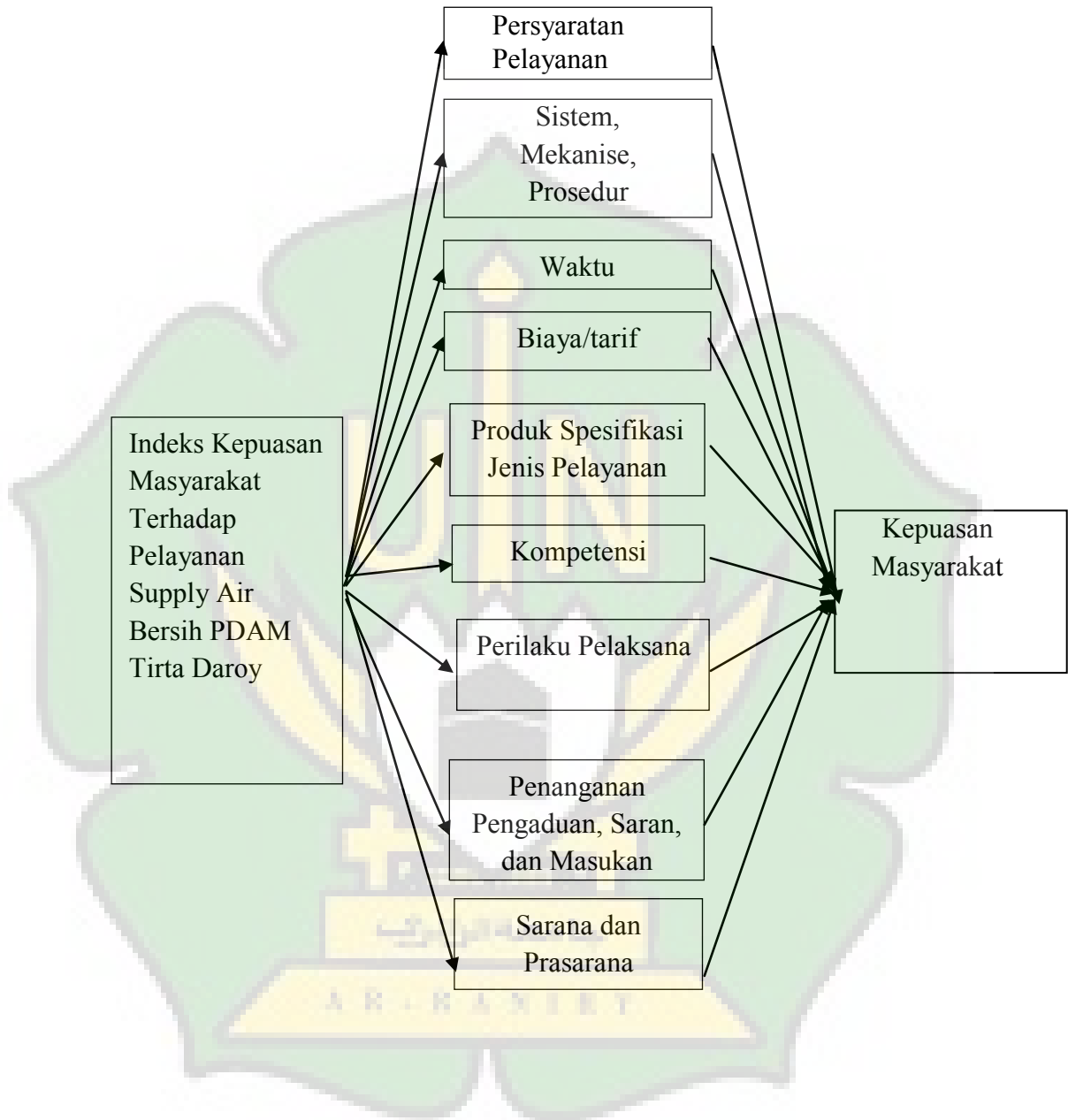
merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).<sup>16</sup>



---

<sup>16</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## 2.6 Kerangka Berfikir



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini memakai metode pendekatan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. kuantitatif artinya data yang mempunyai kecenderungan dapat dianalisis dengan cara atau teknik statistik. Data tersebut dapat berupa nomor atau skor serta umumnya diperoleh dengan alat pengumpul data yang jawabannya berupa rentang skor atau pertanyaan yang diberi bobot.<sup>17</sup> Menggunakan pengukuran memakai Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Di skala *Likert* responden diminta untuk memilih taraf persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.<sup>18</sup>

#### **3.2 Devinisi Operasional Variabel**

Definisi operasional artinya petunjuk bagi peneliti supaya bisa dapat mengungkapkan tentang variabel yang akan diteliti. Didalam penelitian ini menggunakan 9 indikator yang didapat dalam Keputusan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan akan dijadikan instrument pengukuran dari responden dalam memberikan

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif*, Bandung, 2018, hlm 7

<sup>18</sup> Keputusan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

tanggapan atas pertanyaan sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan indikatornya**

| Variabel                                                                                | Definisi Variabel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Skala         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy</b> | Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan yang diperoleh dari hasil pengukuran dengan metode kuantitatif. Jika pelayanan itu sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan maka masyarakat akan merasakan perasaan senang yang menandakan bahwa mereka sudah merasakan puas atas pelayanan tersebut. | 1 Persyaratan adminifratif.<br>2 System, mekanisme dan prosedur.<br>3 Waktu pelayanan.<br>4 Biaya yang dikenakan dalam memperoleh pelayanan.<br>5 Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan yang diterapkan.<br>6 Kemampuan staf yang mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.<br>7 Sikap petugas dalam | <b>Likert</b> |

|  |  |                                              |  |
|--|--|----------------------------------------------|--|
|  |  | memberikan pelayanan.                        |  |
|  |  | 8 Penanganan pengaduan, saran serta masukan. |  |
|  |  | 9 Sarana dan prasarana. <sup>19</sup>        |  |

### 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Kuta Raja yang terdapat enam gampong di dalamnya yaitu Gampong Jawa, Gampong Pande, Keudah, Lampaseh Kota, Merduati dan Peulanggahan

### 3.4 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi artinya keseluruhan subyek penelitian. Adapun populasi dalam Penelitian ini merupakan semua masyarakat Kecamatan Kutaraja yang menggunakan jasa layanan dari PDAM Tirta Daroy .

#### 3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel artinya bagian yang berasal dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh Populasi tersebut. Untuk menetapkan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden bisa ditentukan dengan memakai *Insidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/

---

<sup>19</sup> Keputusan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

insidetel bertemu dengan peneliti dapat digunakan menjadi sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>20</sup>

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

Penjelasan :

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Populasi

$e$  = Nilai error

### 3.5 Sumber Data

#### 3.5.1 Data Primer

Merupakan data yang disatukan lalu di olah oleh peneliti yang bersumber berasal dari para responden yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data diperoleh dari masyarakat pengguna jasa tersebut.

#### 3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini menggunakan buku, jurnal, dan artikel. Data sekunder adalah data yang mendukung data primer.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

---

<sup>20</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2010), hal 85

### 3.6.1 Observasi

Ialah teknik dalam pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung agar mendapatkan data yang lebih seksama seperti kenyamanan dalam memberi atau penerima pelayanan.<sup>21</sup> Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi terhadap PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. hasil observasi tersebut menunjukkan bahwa yang menjadi permasalahan terhambatnya supply air kepada masyarakat yaitu karena adanya kebocoran pada bendungan karet yang berada di kawasan Lambaro, Kabupaten Aceh Besar yang mengakibatkan debit air berkurang dan berdampak pada penurunan kapasitas air bersih.

### 3.6.2 Angket

Adalah salah satu teknik pengumpulan data menggunakan cara melalui penyebaran daftar pertanyaan kepada responden, yaitu masyarakat pengguna jasa pelayanan PDAM Tirta Daroy. Tiap butir pertanyaan sudah disiapkan alternatif jawaban dan responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia. Berikut kisi-kisi angket untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy. Lihat pada tabel komponen unsur yang Ditanya sebagai berikut :

---

<sup>21</sup> Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif*, Bandung, 2018, hal 142

**Tabel 3.2 Komponen Unsur Yang Ditanya**

|                                                                                  | Unsur yang ditanya                      | No. butiran pertanyaan | Jumlah pertanyaan | Bentuk pertanyaan  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------|-------------------|--------------------|
| Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy | Persyaratan                             | 1                      | 1                 | <i>Favorable</i>   |
|                                                                                  | Sistem, mekanisme, dan prosuder         | 2                      | 1                 | <i>Favorable</i>   |
|                                                                                  | Waktu penyelesaian                      | 3                      | 1                 | <i>Unfavorable</i> |
|                                                                                  | Biaya/tarif                             | 4                      | 1                 | <i>Unfavorable</i> |
|                                                                                  | Produk spesifikasi jenis pelayanan      | 5                      | 1                 | <i>Unfavorable</i> |
|                                                                                  | Kompetensi pelaksana                    | 6                      | 1                 | <i>Favorable</i>   |
|                                                                                  | Perilaku pelaksana                      | 7                      | 1                 | <i>Favorable</i>   |
|                                                                                  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 8                      | 1                 | <i>Unfavorable</i> |
|                                                                                  | Sarana dan prasana                      | 9                      | 1                 | <i>Favorable</i>   |

Teknik pengukuran instrument penelitian ini menggunakan alat ukur Likert's Summer Rating (LSR) menggunakan skala 5 pengukuran

dari alternatif jawaban pertanyaan yang Favorabel lihat tabel 3.4 skoring item instrumen sebagai berikut :

**Tabel 3.3 Skoring**

| Pilihan Jawaban           | Skor             |                    |
|---------------------------|------------------|--------------------|
|                           | <i>Favorable</i> | <i>Unfavorable</i> |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1                | 5                  |
| Tidak Setuju (TS)         | 2                | 4                  |
| Kurang Setuju (KS)        | 3                | 3                  |
| Setuju (S)                | 4                | 2                  |
| Sangat Setuju (SS)        | 5                | 1                  |

**Tabel 3.4. Informan Penelitian**

| No | Informan                                                                  | Jumlah    |
|----|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1  | Para pengguna jasa layanan pada PDAM Tirta Daroy pada Kecamatan Kuta Raja | 100 orang |

### 3.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi digunakan supaya memperoleh informasi-berita yang diperlukan. mirip struktur organisasi, Tugas pokok serta Fungsi, serta

bukti-bukti lain di ketika responden melakukan pengisian informasi lapangan ( jika diizinkan).

### **3.7 Teknik Pengolahan Data**

Penelitian ini memakai teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tiap unsur pelayanan. Pengolahan data penelitian yang dilakukan:

#### **a. Editing**

Setelah angket dilakukan penisian lalu dikembalikan oleh responden kepada penulis, selanjutnya akan peneliti teliti kelengkapan pengisian angket, jika ada hal-hal yang belum lengkap baik dalam ciri-ciri maupun jawaban yang dijawab responden, maka akan penulis hubungi kembali untuk disempurnakan agar angket tersebut sah digunakan sewaktu pengolahan data.

#### **b. Koding**

Koding ialah kegiatan pengkodean artinya data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan), untuk pertanyaan Favorable maupun untuk pertanyaan Unfavorable. Pengkodean yang digunakan sesuai dengan pembahasan pada angket.

### c. Tabulasi Data

Setelah data terkumpul akan ditabulasi dalam bentuk tabel yang membuat informasi dari data diantaranya; dan pada masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan diubah dengan teknik analisis yang akan digunakan.

#### 3.7.1 Uji Instrument

Uji coba instrument pada penelitian ini yang dipilih ialah pasien atau masyarakat. Tujuan dari uji coba instrument ini yaitu untuk mengukur valid atau tidak angket yang akan digunakan dalam pengumpulan data.

##### 3.7.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak dari kuesioner.<sup>22</sup> Pengujian validitas data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 21. SPSS adalah sebuah *software* yang digunakan untuk melakukan pengolahan data statistik. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan beberapa uji dengan menggunakan SPSS versi 21. Hasil perhitungan korelasi akan didapatkan koefesien korelasi yang dipergunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item yang menjadi penentuan layak tidaknya item pertanyaan yang digunakan. Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen atau item-item pertanyaan

---

<sup>22</sup> Ibid, hlm. 65

berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), dan sebaliknya.

### 3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Suatu tes dikatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap.<sup>23</sup> supaya angket yang digunakan benar-benar dianggap sebagai alat pengumpulan data maka perlu dilakukan uji reliabilitas. Dasar pengambilan keputusan jika nilai  $\alpha > r$  tabel maka angket dinyatakan reliable. Jika nilai  $\alpha > 0,60$  biasanya reliabilitas mencukupi, sementara jika  $\alpha > 0,80$  memiliki reliabilitas yang tinggi, sedangkan jika  $\alpha > 0,40 - 0,60$  maka reliabilitas agak rendah, jika nilai  $\alpha > 0,40$  maka reliabilitas rendah. Jika  $\alpha$  rendah maka instrumen tidak reliable. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS. Dan interpretasi nilai seperti pada tabel berikut :

**Tabel 3.5 Interpretasi reliabilitas instrument**

| Besarnya nilai r | Interpretasi   |
|------------------|----------------|
| 0,80- 1          | Tinggi         |
| 0,60-0,80        | Cukup          |
| 0,40-0,60        | Relatif Rendah |
| 0,20-0,40        | Rendah         |
| 0,00-0,20        | Sangat Rendah  |

<sup>23</sup> Ibid, hlm. 86

### 3.8 Teknik Analisis Data

Untuk mengukur skor penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara pelayanan publik yaitu dengan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, perilaku atau pendapat seseorang mengenai sebuah fenomena sosial. Terdapat 9 unsur yang dikaji dalam perhitungan Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Keterangan : X = Jumlah unsur yang disurvei  
N = Bobot nilai per unsur

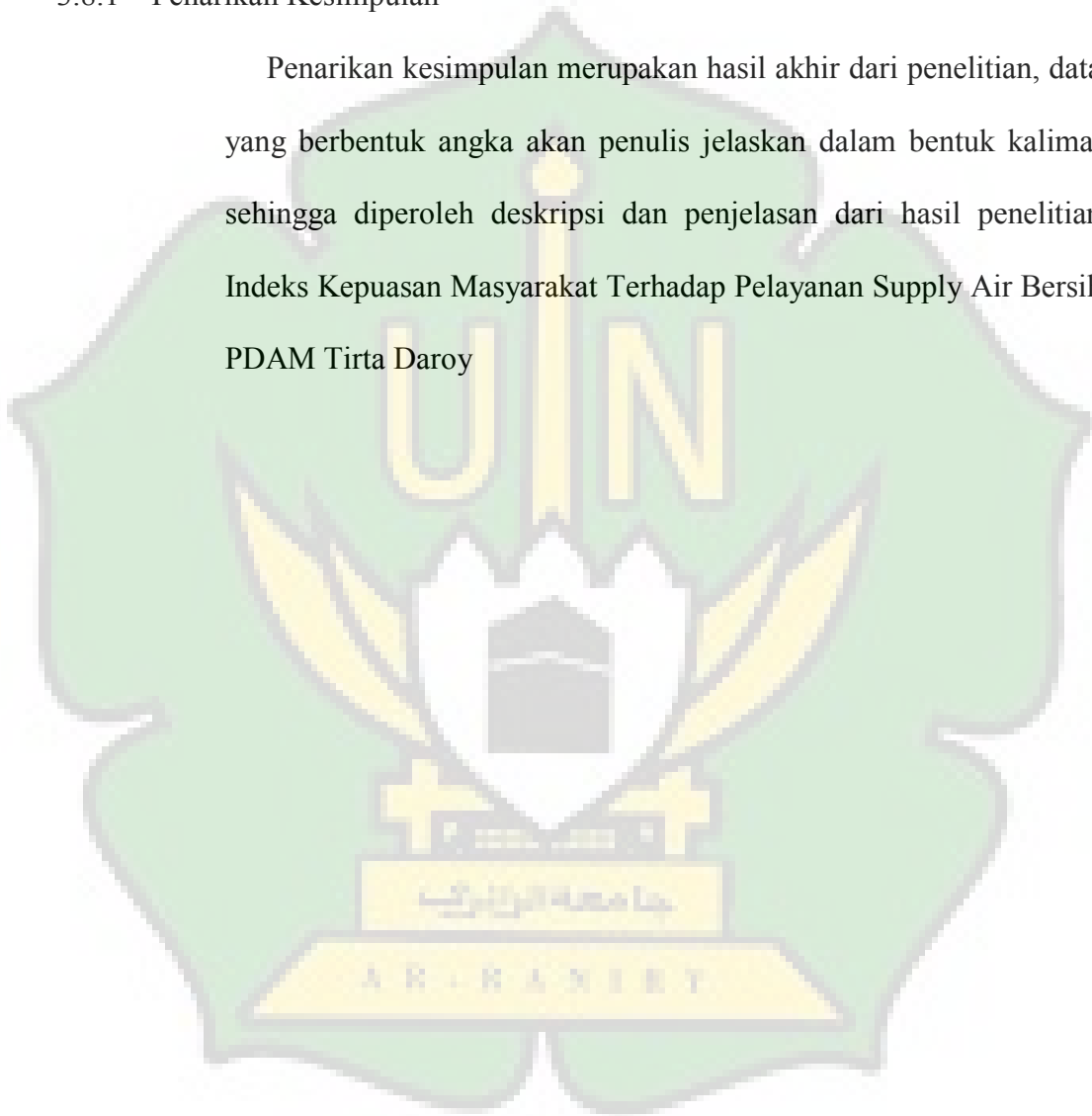
**Tabel 3.6 Nilai Persepsi dan Interval IKM**

| NILAI BOBOT |   | NILAI INTERVAL IKM | NILAI INTERNAL KONVERSI IKM | INTERVAL NILAI BOBOT RESPONDEN | KATEGORI PELAYANAN |
|-------------|---|--------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------|
| 1           | E | 1.00-1.79          | 20.00 – 35.99               | 100.00 – 179.00                | STS                |
| 2           | D | 1.80-1.59          | 36.80 – 51.99               | 180.00 – 259.00                | TS                 |
| 3           | C | 2.60-3.39          | 52.00 – 67.99               | 260.00 – 339.00                | KS                 |
| 4           | B | 3.40-4.19          | 68.00 – 83.99               | 340.00 – 419.00                | S                  |
| 5           | A | 4.20-5.00          | 84.00 – 100.00              | 420.00 – 500.00                | SS                 |

Guna mendapat nilai tertimbang per unsur dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang, sedangkan nilai indeks gabungan merupakan nilai IKM dari pelayanan PDAM Tirta Daroy.

#### 3.8.1 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil akhir dari penelitian, data yang berbentuk angka akan penulis jelaskan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh deskripsi dan penjelasan dari hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum PDAM Tirta Daroy

Perusahaan Daerah Air Umum (PDAM) adalah suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Banda Aceh yang dibentuk khusus untuk melakukan kegiatan penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum.<sup>24</sup> PDAM merupakan perusahaan yang memberikan pelayanan berupa jasa penyediaan air bersih yang diperuntukkan kepada masyarakat dalam wilayah Kota Banda Aceh.

##### 4.1.1 Sejarah PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

PDAM Tirta Daroy adalah perusahaan air minum pertama yang dibangun di masa kolonial Belanda tahun 1904 dengan nama pertama kalinya yaitu *Geni Water Leading* yang berlokasi di Paldam atau Kraton dan mulai berfungsi pada tahun 1905 sebagai sumber air minum yang terletak di Glee Taron Mata Ie. Y.A Sammith merupakan orang yang pertama kali memimpin perusahaan ini, dimana tujuan awal dibangunnya perusahaan ini untuk pengadaan air minum bagi militer dan pegawai sipil daerah.<sup>25</sup>

Setelah Indonesia merdeka tahun 1945, pemerintah Republik Indonesia mengambil alih perusahaan ini dan mengubah nama

---

<sup>24</sup> Presiden Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum*. Bab I, Pasal I Ayat 3

<sup>25</sup> Roni Syaifutra, dkk, *Perkembangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh Tahun 1975-2016*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM) Pendidikan Sejarah FKIP Unsyiah, Vol. 2 No. 3, Juli 2017, hlm. 85

menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Pengalihan pengelolaan PDAM Tirta Daroy kepada pemerintahan Aceh baru dimulai sejak tahun 1963 dan Peraturan Nomor 9 Tahun 1973 serta Peraturan Nomor 29 Tahun 1973 yang isinya tentang pelaksanaan pengelolaan dalam perusahaan. Hal ini diperluas oleh Departemen Dalam Negeri dalam surat edaran Nomor Ekgab 8/2/42 tanggal 11 Juli 1974 (Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974).<sup>26</sup>

PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 2 Tahun 1975 tanggal 24 Februari 1975. Sejarah perkembangan PDAM Tirta Daroy sejak tahun 1975 yang telah mengalami dinamika.

#### **4.1.2 Tugas, Fungsi dan Tujuan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh**

Tugas PDAM dengan menciptakan kenyamanan demi mencapai masyarakat yang makmur dan adil. Terdapat pada Pasal 40 Ayat 3 UU Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air (SDA) yaitu (1) Pemenuhan kebutuhan Air baku untuk air minum rumah tangga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) dilakukan dengan pengembangan sistem penyediaan air minum, (2) Pengembangan sistem penyediaan air minum sebagaimana maksud pada ayat (1) Menjadi tanggungjawab pemerintahan dan pemerintahan daerah, dan (3) Badan Usaha Milik Negara dan/atau

---

<sup>26</sup> Ibid., hlm. 86.

Badan Usaha Milik Daerah merupakan penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum.

Dengan perkembangan sistem penyediaan air minum tersebut tujuan utama yang ingin dicapai adalah pengelolaan dan pengurusan air minum yang berkualitas dengan harga terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

PDAM pun memiliki fungsi dan tujuan, diantaranya dalam memberikan pelayanan pada bidang penyediaan air minum, memberikan penyuluhan dan pembinaan kepada masyarakat dalam penanganan jaringan instalasi air minum, dan mengadakan pendataan terhadap pelanggan dan nomor pelanggan. Tujuannya adalah sebagai pembangunan daerah dan pembangunan ekonomi nasional, diharapkan PDAM dapat membantu dan meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

#### **4.1.3 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor 9A Tahun 2012 yang secara rinci dijabarkan sebagai berikut:

1. Walikota
2. Dewan Pengawas
3. Direktur Utama
4. Direktur Administrasi dan Keuangan

- a) Kepala Bagian Keuangan yang mengepalai 4 seksi, yaitu: seksi anggaran, seksi akuntansi, seksi penagihan, dan seksi kas/gaji
- b) Kepala Bagaian Umum yang mengepalai 4 seksi, yaitu: seksi kepegawaian dan hukum, seksi sekretariat dan adm, seksi gudang dan seksi kepegawaian
- c) Kepada bagiajn Pelayanan yang mengepalai 3 seksi, yaitu: seksi hubungan langganan, seksi pembaca meter, dan seksi rekening

#### 5. Direktur Teknik

- a) Kepala Bagian Perencanaan dan Pengembangan Teknik yang mengepalai 2 seksi, yaitu: seksi perencanaan teknik, dan seksi pengawasan teknik.
- b) Kepala Bagaian Produksi yang mengepalai 3 seksi, yaitu: seksi operasi, seksi laboratorium, dan seksi pemeliharaan
- c) Kepada bagian Transmisi dan Distribusi yang mengepalai 2 seksi, yaitu: seksi penyambungan, pemutusan, dan penanggulungan, dan seksi segel meter.

#### 6. Kepala Cabang

##### 4.1.4 Kapasitas Produksi

PDAM Tirta daroy Kota Banda Aceh melakukan kegiatan usahanya dengan mengolah air baku menjadi air bersih. Sumber air baku yang diperoleh PDAM Tirta Daroy berasal dari Kruen Aceh di Lambaro, Aceh Besar. Dilengkapi dengan empat *Booster Pump Reservior* Taman Sari dan *Water Treatment Plant* (WTP) yang telah

ditingkatkan kapasitas produksinya pada Desember 2020 lalu, membuat PDAM Tirta Daroy dapat menampung sebanyak 3.000 meter kubik dengan kapasitas produksi 800 liter/detik.

Hingga saat ini, cakupan pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh telah mencapai 98% lebih dari jumlah penduduk Kota Banda Aceh dengan jumlah pelanggan sekitar 52 ribu sambungan. Bahkan, target PDAM Tirta Daroy pada tahun 2022 nantinya ialah membangun *reservoir* baru dengan kapasitas 10.000 meter kubik dengan tujuan untuk mengoptimalkan jangkauan pelayanan hingga menjangkau sembilan kecamatan yang ada di Kota Banda Aceh.

#### **4.1.5 Sistem Penyediaan Air Minum**

Metode yang digunakan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam pengolahan air bersih adalah dengan pengolahan secara fisik dan kimia. Unit Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang dimiliki PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:

1. Bangunan Intake

Bangunan Intake merupakan sarana yang berguna dalam proses pengambilan air baku untuk disuplai menuju ke Badan Pengelola Air Minum (BPAM). Air baku yang telah disadap tersebut kemudian dialirkan ke IPA melalui pipa transmisi.

2. Bangunan Prasedimentasi

Penghilangan padatan tersuspensi secara gravitasi dilakukan pada bangunan ini. Efisiensi proses dipengaruhi oleh ukuran

partikel padatan tersuspensi yang akan dihilangkan dan tingkat pengendapannya masing-masing.

### 3. Koagulasi

Pada tahap ini juga terjadi destabilisasi koloid yang terdapat pada air baku, koloid yang telah kehilangan muatan akan tarik-menarik hingga membentuk gumpalan besar. Adapun faktor pendukung keberhasilan proses koagulasi yaitu berdasarkan jenis koagulan yang digunakan, pembubuhan dosis koagulan dan proses pengadukan.

### 4. Flokulasi

Pada tahap ini flok-flok yang terbentuk menjadi bentuk yang lebih besar yang dipengaruhi oleh kekeruhan, padatan tersuspensi, bahan koagulan yang digunakan, pH, alkalinitas hingga durasi pengadukan.

### 5. Sedimentasi

Pemisahan partikel yang terjadi secara gravitasi disebut dengan sedimentasi. Golongan kandungan zat padat yang mengalami pengendapan tersebut dibagi menjadi pengendapan diskrit, pengendapan flokulen, pengendapan *zone*, hingga pengendapan tertekan atau kompresi

### 6. Filtrasi

Pada proses ini air hasil proses sedimentasi dialirkan melalui media berbentuk pasir, berupa pengayakan (*straining*),

pengendapan antar butir, flokulasi antar butir, dan proses biologis. Filtrasi berdasarkan segi desain kecepatan yang digunakan dibagi menjadi dua jenis yaitu saringan pasir lambat dan saringan pasir cepat dengan tekanan.

#### 7. Desinfeksi

Upaya desinfeksi yang dilakukan di dalam air adalah dengan proses pemanasan ion-ion logam dan dengan *copper* dan *silver*, penyinaran UV, penggunaan desinfektan asam atau basa, senyawa-senyawa kimia, dan melalui proses klorinasi.

#### 8. Reservoir dan Pompa

Pompa dengan reservoir digunakan untuk memudahkan proses pemindahan fluida dari suatu tempat ke tempat lain dengan konversi energy mekanik menjadi kinetik merupakan pengertian dari pompa.

### 4.2 Karakteristik Responden

Didalam penelitian ini, peneliti mengambil responden (sampel) 100 orang. Dari 100 orang akan dikelompokkan menjadi jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan, lama waktu penggunaan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai data responden seperti di bawah ini:

#### 4.2.1 Jenis Kelamin

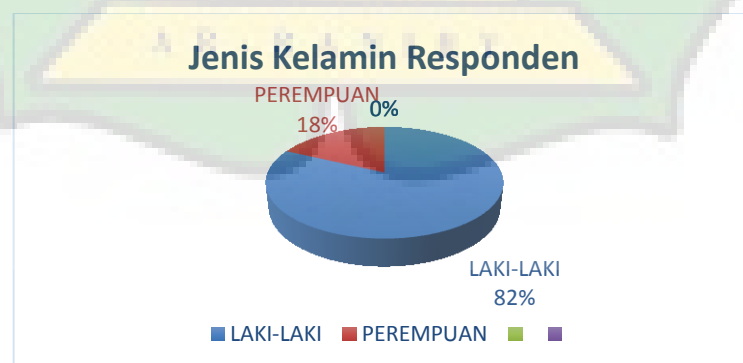
**Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin**

|           | Frequency | Percent | Valid<br>Percent | Cumulative<br>Percent |
|-----------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| Laki-Laki | 82        | 82.0    | 82.0             | 82.0                  |
| Perempuan | 18        | 18.0    | 18.0             | 100.0                 |
| Total     | 100       | 100.0   | 100.0            |                       |

sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21

Berdasarkan tabel 4.1 bahwasanya pada penelitian ini dari 100 responden, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 82 orang dengan nilai persentasenya 82%. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan hanya 18 orang dengan nilai persentasenya 18%. Maka pada penelitian ini responden lebih dominan yaitu yang berjenis kelamin laki-laki. Untuk lebih jelas dapat diperhatikan pada gambar diagram 4.1 di bawah ini:

**Gambar 4.1**



#### 4.2.2 Usia

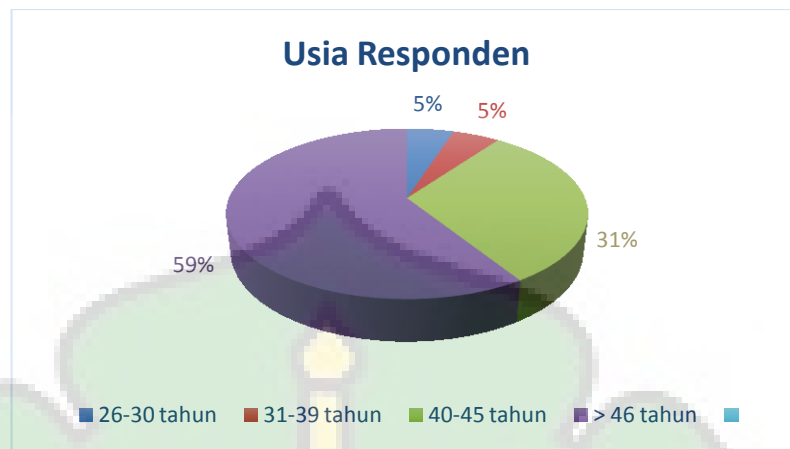
**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

|                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 26-30 tahun | 5         | 5.0     | 5.0           | 5.0                |
| 31-39 tahun       | 5         | 5.0     | 5.0           | 10.0               |
| 40-45             | 31        | 31.0    | 31.0          | 41.0               |
| > 46 tahun        | 59        | 59.0    | 59.0          | 100.0              |
| Total             | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21*

Berdasarkan tabel di atas bahwasanya dari 100 responden akan dikelompokkan menjadi beberapa kelompok usia berdasarkan tingkat usia yang berbeda. Pertama, untuk usia 26-30 tahun terdapat sebanyak 5 orang dengan nilai persentase sebesar 5%, kemudian pada kelompok kedua untuk usia 31-39 tahun terdapat sebanyak 5 orang dengan nilai persentase sebesar 5%. Selanjutnya di kelompok ketiga untuk usia 40-45 tahun terdapat sebanyak 31 orang dengan nilai persentase sebesar 31%, terakhir pada kelompok keempat untuk usia > 46 tahun terdapat 59 orang dengan nilai persentase sebesar 59%. Maka berdasarkan usia lebih dominan kepada usia di atas 46 tahun. Untuk lebih jelas terhadap perbandingannya dapat dilihat pada gambar diagram 4.2 di bawah ini:

Gambar 4.2



#### 4.2.3 Status Perkawinan

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan**

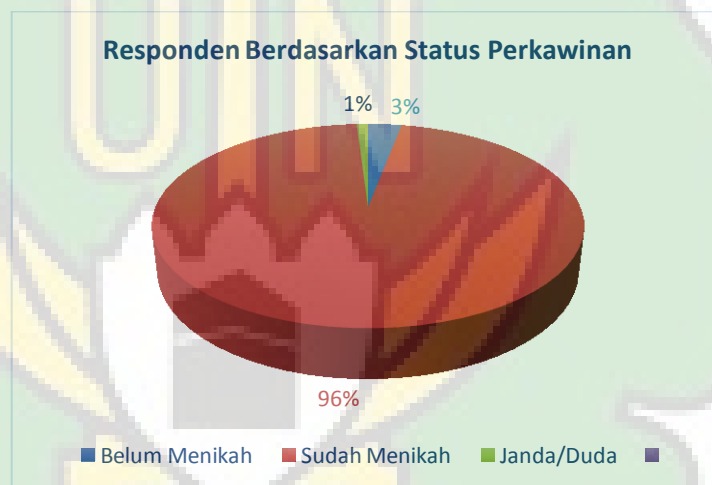
|            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Belum      | 3         | 3.0     | 3.0           | 3.0                |
| Menikah    |           |         |               |                    |
| Sudah      | 96        | 96.0    | 96.0          | 99.0               |
| Menikah    |           |         |               |                    |
| Janda/Duda | 1         | 1.0     | 1.0           | 100.0              |
| Total      | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21

Berdasarkan tabel 4.3 bahwasanya dari 100 responden akan dibagikan menjadi 3 kelompok kategori. Pada kategori pertama yaitu berstatus belum kawin terdapat 3 orang dengan nilai persentase

sebesar 3%, selanjutnya pada kategori kedua yaitu berstatus sudah menikah terdapat 96 orang dengan nilai persentase sebesar 96%. Terakhir pada kategori ketiga yaitu berstatus janda/duda terdapat 1 orang dengan nilai persentase sebesar 1%. Maka pada berdasarkan status perkawinan responden pada penelitian telah menikah lebih dominan. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar diagram 4.3 di bawah ini:

**Gambar 4.3**



#### 4.2.4 Pendidikan Terakhir

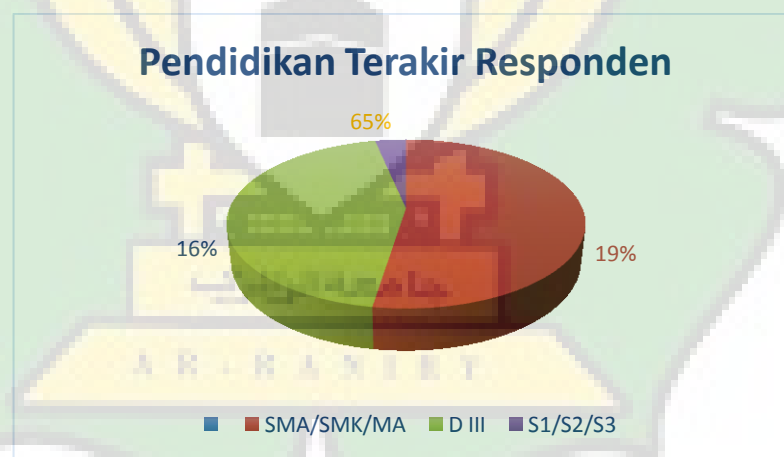
**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

|             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| SMA/SMK/M   | 19        | 19.0    | 19.0          | 19.0               |
| A           |           |         |               |                    |
| Valid D III | 16        | 16.0    | 16.0          | 35.0               |
| S1/S2/S3    | 65        | 65.0    | 65.0          | 100.0              |
| Total       | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21*

Berdasarkan tabel 4.4 bahwasanya dari 100 responden akan dibagikan menjadi 3 kelompok kategori. Pada kategori pertama yaitu pendidikan terakhir tingkat SMA/SMK/MA terdapat 19 orang dengan nilai persentase sebesar 19%, selanjutnya pada kategori kedua yaitu pendidikan terakhir tingkat DIII terdapat 16 orang dengan nilai persentase sebesar 16%. Terakhir pada kategori ketiga yaitu pendidikan terakhir tingkat S1/S2/S3 terdapat 65 orang dengan nilai persentase sebesar 65%. Maka pada berdasarkan tingkat pendidikan terakhir responden pada penelitian lebih dominan kepada responden dengan pendidikan terakhir tingkat S1/S2/S3. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar diagram 4.4 di bawah ini:

**Gambar 4.4**



#### 4.2.5 Pekerjaan

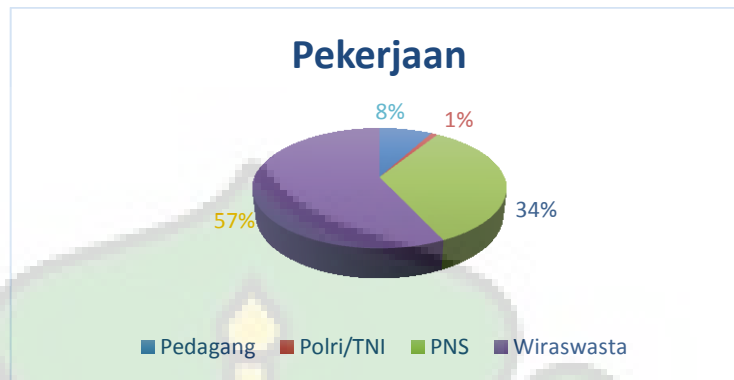
**Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

|            | Frequenc<br>y | Percent | Valid<br>Percent | Cumulative<br>Percent |
|------------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
| Pedagang   | 8             | 8.0     | 8.0              | 8.0                   |
| Polri/TNI  | 1             | 1.0     | 1.0              | 9.0                   |
| PNS        | 34            | 34.0    | 34.0             | 43.0                  |
| Wiraswasta | 57            | 57.0    | 57.0             | 100.0                 |
| Total      | 100           | 100.0   | 100.0            |                       |

*Sumber: Data di olah dengan SPSS 21*

Berdasarkan tabel 4.5 bahwasanya dari 100 responden akan dibagikan menjadi 4 kelompok pekerjaan. Pada kelompok pertama yaitu dengan pekerjaan sebagai pedagang terdapat 8 orang dengan nilai persentase sebesar 8%, selanjutnya pada kelompok kedua yaitu dengan pekerjaan sebagai Polri/TNI terdapat 1 orang dengan nilai persentase sebesar 1%, pada kelompok ketiga yaitu dengan pekerjaan sebagai PNS terdapat 34 orang dengan nilai persentase sebesar 34%. Terakhir kelompok keempat dengan pekerjaan sebagai wiraswasta terdapat 57 orang dengan nilai persentase sebesar 57%. Maka berdasarkan pekerjaan responden pada penelitian lebih dominan kepada responden yang bekerja sebagai wiraswasta. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar diagram 4.5 di bawah ini:

Gambar 4.5



#### 4.2.6 Pendapatan

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

|                                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Rp. 1.000.000,00 - Rp. 2.999.999,99 | 50        | 50.0    | 50.0          | 50.0               |
| Rp. 3.000.000,00 - Rp. 3.999.999,9  | 43        | 43.0    | 43.0          | 93.0               |
| Rp. 4.000.000,00 - Rp. 4.999.999,99 | 6         | 6.0     | 6.0           | 99.0               |
| > Rp. 5.000.000,00                  | 1         | 1.0     | 1.0           | 100.0              |
| Total                               | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21

Berdasarkan tabel 4.6 bahwasanya dari 100 responden akan dibagikan menjadi 4 tingkat pendapat. Pertama dengan pendapatan sebesar Rp. 1.000.000,00 – Rp. 2.999.999,99 terdapat 50 orang dengan nilai persentase sebesar 50%, selanjutnya kedua dengan pendapatan sebesar Rp. 3.000.000,00 – Rp. 3.999.999,99 terdapat 43 orang dengan nilai persentase sebesar 43%, ketiga dengan pendapatan sebesar Rp. 4.000.000,00 – Rp. 4.999.999,99 terdapat 6 orang dengan

nilai persentase sebesar 6%, keempat dengan dengan pendapatan sebesar > Rp. 5.000.000,00 terdapat 1 orang dengan nilai persentase sebesar 1%. Maka berdasarkan pendapatan responden pada penelitian lebih dominan kepada responden yang pendapatannya sebesar pendapatan sebesar Rp. 1.000.000,00 – Rp. 2.999.999,99. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar diagram 4.6 di bawah ini:

**Gambar 4.6**



#### 4.2.7 Lama Waktu Penggunaan

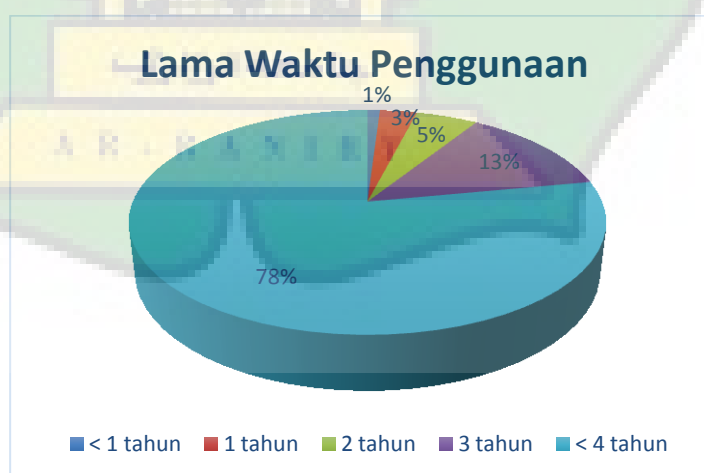
**Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Waktu Penggunaan**

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| < 1 tahun | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
| 1 tahun   | 3         | 3.0     | 3.0           | 4.0                |
| 2 tahun   | 5         | 5.0     | 5.0           | 9.0                |
| 3 tahun   | 13        | 13.0    | 13.0          | 22.0               |
| > 4 tahun | 78        | 78.0    | 78.0          | 100.0              |
| Total     | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21*

Berdasarkan tabel 4.5 bahwasanya dari 100 responden akan dibagikan menjadi 4 jangka waktu yang berbeda. Pertama yaitu dengan jangka waktu penggunaan masih  $< 1$  tahun terdapat 1 orang dengan nilai persentase sebesar 1%, selanjutnya kedua dengan jangka waktu penggunaan sudah 1 tahun terdapat 3 orang dengan nilai persentase sebesar 3%, ketiga dengan jangka waktu penggunaan sudah 2 tahun terdapat 5 orang dengan nilai persentase sebesar 5%, keempat dengan dengan jangka waktu penggunaan sudah 3 tahun terdapat 13 orang dengan nilai persentase sebesar 13%, terakhir kelima dengan jangka waktu penggunaan sudah  $> 4$  tahun terdapat sebanyak 78 orang dengan nilai persentase sebesar 78%. Maka berdasarkan lamanya waktu penggunaan responden pada penelitian lebih dominan kepada responden yang telah menggunakan selama  $> 4$  tahun. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar diagram 4.7 di bawah ini:

**Gambar 4.7**



### 4.3 Uji Coba Instrumen

Pada penelitian ini menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, yaitu dengan memberikan pernyataan tertulis kepada responden. Selanjutnya dari pernyataan tersebut responden akan memberikan tanggapan terhadap pernyataan-pernyataan yang telah disediakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, responden harus benar-benar dalam menjawab pernyataan tersebut. Kuesioner yang diberikan dirancang dengan menggunakan skala linkert. Keabsahan dan kesahihan dari hasil penelitian ditentukan dari alat ukur yang digunakan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas dan uji realibilitas.

#### 4.3.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui data tersebut valid atau tidak. Untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu data dapat Validitas kuesioner ditunjukkan dengan melihat korelasi antara nilai item dengan nilai total item. Dilihat dari nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka data tersebut dapat dinyatakan valid, dan jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka data tersebut tidak dapat dinyatakan valid. Untuk melihat nilai  $r_{tabel}$  dapat diketahui dari (n-2) maka  $100-2=98$ . Untuk taraf kesalahan 10% yaitu sebesar 0,1654. Validitas kuesioner ditunjukkan dengan melihat korelasi antara nilai item dengan nilai total item. Hasil analisis uji validitas ditunjukkan pada Gambar 1 serta rangkuman hasil ditunjukkan pada Tabel 4.8.

**Tabel 4.8 Hasil Analisis Uji Validitas**

| No Item | R     | $\alpha$ | Nilai Signifikansi | Keterangan |
|---------|-------|----------|--------------------|------------|
| A1      | 0.438 | 0.1654   | 0.000              | Valid      |
| A2      | 0.501 |          | 0.000              |            |
| A3      | 0.498 |          | 0.000              |            |
| A4      | 0.401 |          | 0.000              |            |
| A5      | 0.501 |          | 0.000              |            |
| A6      | 0.428 |          | 0.000              |            |
| A7      | 0.642 |          | 0.000              |            |
| A8      | 0.550 |          | 0.000              |            |
| A9      | 0.635 |          | 0.000              |            |

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21*

Berdasarkan Tabel 4.8 yang diolah menggunakan SPSS menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka data dalam penelitian ini dinyatakan valid.

#### 4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya untuk koefisien-koefisien yang tinggi berarti memiliki reliabilitas yang tinggi. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran reliabilitas *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) karena setiap butir pernyataan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu instrumen dapat dinyatakan reliabel apabila nilai ( $\alpha$ ) > dari 0,60 dan apabila nilai ( $\alpha$ ) < 0,60 tidak dapat dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas**

| <b>Variabel</b>       | <b>Reliabilitas<br/>Coefficient</b> | <b>Cronbach's<br/>Alpha</b> | <b>Keterangan</b> |
|-----------------------|-------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Kepuasan<br>Pelayanan | 9 Item Pertanyaan                   | 0,644                       | Reliabel          |

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21*

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS versi 21 bahwasanya nilai ( $\alpha$ ) > dari 0,60. Dengan nilai  $\alpha$  sebesar 0,644. Maka dari hasil uji tersebut dapat dinyatakan bahwa variabel ini reliabel.

#### **4.4 Tanggapan Responden Dan Uji Skala Likert Kepuasan Dan Pelayanan**

##### **1. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan**

Berdasarkan hasil jawaban masyarakat dari pernyataan kuesioner yang dibagikan oleh peneliti maka dapat dijabarkan bahwasanya tanggapan responden terhadap pelayanan Supply air bersih oleh PDAM Tirta Daroy Banda Aceh adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan**

| No. | Pelayanan                | STS |   | TS |   | KS |   | S  |     | SS |     | Total |      |
|-----|--------------------------|-----|---|----|---|----|---|----|-----|----|-----|-------|------|
|     |                          | F   | % | F  | % | F  | % | F  | %   | F  | %   | F     | %    |
| 1   | Persyaratan<br>Pelayanan | -   | - | -  | - | -  | - | 40 | 40% | 60 | 60% | 100   | 100% |

|   |                                       |    |     |    |     |    |     |    |     |    |         |     |          |
|---|---------------------------------------|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|---------|-----|----------|
| 2 | Sistem,<br>Mekanisme, dan<br>Prosedur | -  | -   | -  | -   | -  | -   | 54 | 54% | 46 | 46<br>% | 100 | 100<br>% |
| 3 | Waktu<br>Penyelesaian                 | 13 | 13% | 52 | 52% | 33 | 33% | 2  | 2%  | -  | -       | 100 | 100<br>% |

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21*

Dari tabel di atas menunjukkan bahwasanya tanggapan responden terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh yang dilihat dari hasil penyebaran kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 21 maka menunjukkan Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dan Waktu Penyelesaian. Jawaban tersebut pada kategori sangat tidak setuju (STS), ( $13:3=4,33\%$ ), pada kategori tidak setuju (TS), ( $52:3=17,33\%$ ), pada kategori kurang setuju (KS),  $33:3=11\%$ ), pada kategori setuju (S), ( $40+54+2=96:3=32\%$ ), dan pada kategori sangat setuju (SS), ( $60+46=106:3=35,33\%$ ).

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dilihat bahwasanya jawaban terendah berada pada kategori sangat tidak setuju (STS), selanjutnya diikuti kategori kurang setuju (KS) dan tidak setuju (TS), lalu kategori setuju (S). Jawaban tertinggi diperoleh pada kategori sangat setuju (SS). Dari data tersebut dapat disimpulkan yaitu bahwa tanggapan responden terhadap indikator pelayanan yaitu sebagai berikut:

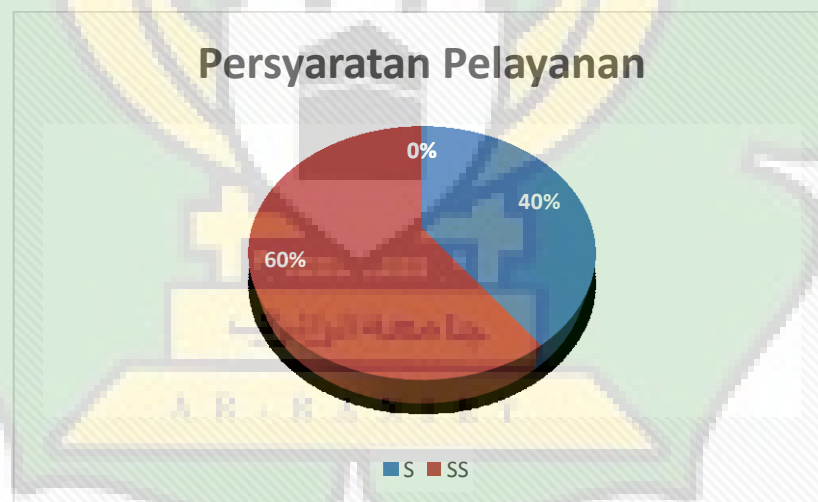
- a. Persyaratan Pelayanan, pada indikator berkaitan pada persyaratan yang ditetapkan oleh pihak PDAM Tirta Daroy Banda Aceh untuk memenuhi tahap administrasi.

**Tabel 4.11 Persyaratan Pelayanan**

| persyaratan pelayanan |           |         |               |                    |
|-----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| S                     | 40        | 40.0    | 40.0          | 40.0               |
| Valid SS              | 60        | 60.0    | 60.0          | 100.0              |
| Total                 | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 21

Berdasarkan tabel di atas yang diolah dengan SPSS versi 21 dapat disimpulkan bahwasanya responden yang menjawab pada kategori setuju (S) sebanyak 40 orang dengan persentase 40% dan pada kategori sangat setuju (SS) sebanyak 60 orang dengan persentase 60%. Untuk lebih jelasnya dapat diperhatikan pada diagram berikut

**Gambar 4.8**

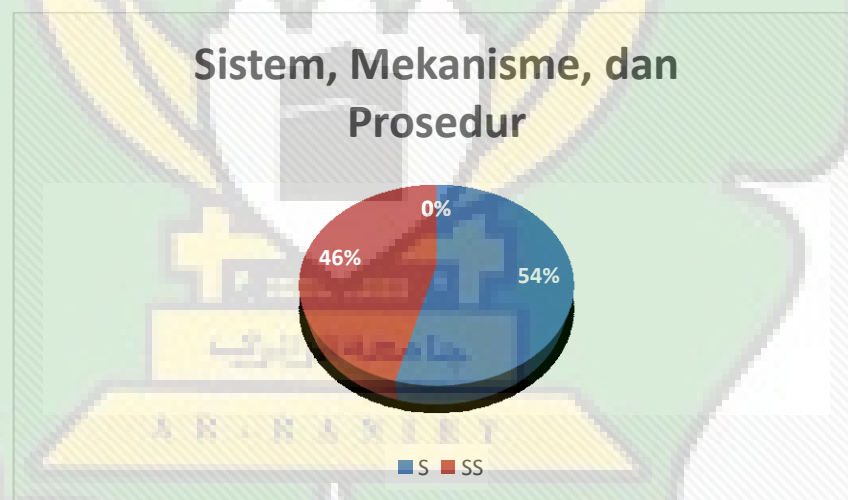
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dalam indikator mengukur kepada sistem yang ditetapkan sudah akurat.

**Tabel 4.12 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

| sistem, mekanisme, dan prosedur |           |         |               |                    |
|---------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| S                               | 54        | 54.0    | 54.0          | 54.0               |
| Valid SS                        | 46        | 46.0    | 46.0          | 100.0              |
| Total                           | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21*

Berdasarkan data yang diolah dengan SPSS versi 21 di atas bahwasanya jawaban responden pada kategori setuju (S) sebanyak 54 orang dengan persentase 54% dan pada kategori sangat setuju (SS) sebanyak 46 orang dengan persentase (46%). Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram berikut:

**Gambar 4.9**

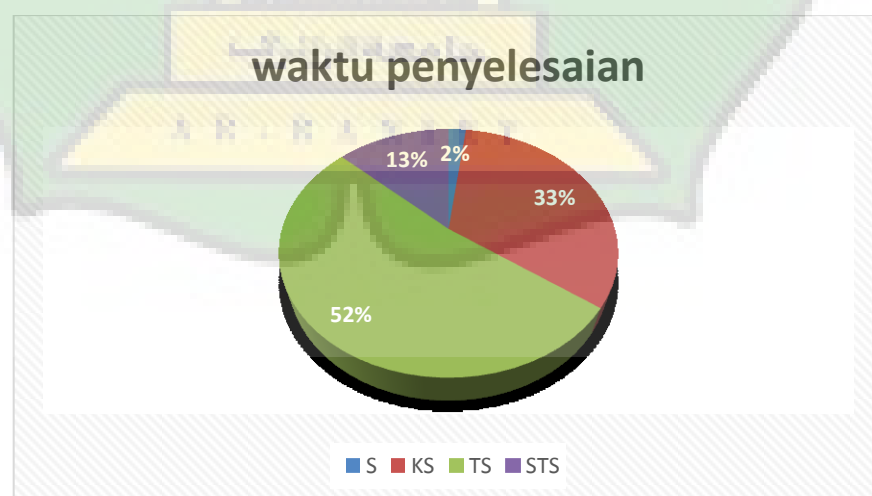
- c. Waktu Penyelesaian, pada indikator ini dapat melihat bagaimana pihak PDAM dapat menyelesaikan penanganan dengan tepat waktu.

**Tabel 4.13 Waktu Penyelesaian**

| waktu penyelesaian |           |         |               |                    |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| S                  | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
| KS                 | 33        | 33.0    | 33.0          | 35.0               |
| Valid TS           | 52        | 52.0    | 52.0          | 87.0               |
| STS                | 13        | 13.0    | 13.0          | 100.0              |
| Total              | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21*

Berdasarkan data yang diolah dengan SPSS versi 21 bahwasanya pada indikator waktu penyelesaian ini jawaban responden memiliki 4 kategori yang terjawab. Pada kategori Setuju (S) terdapat sebanyak 2 orang dengan persentase 2%, pada kategori Kurang Setuju (KS) terdapat sebanyak 33 orang dengan persentase 33%, pada kategori Tidak Setuju (TS) terdapat sebanyak 52 orang, dan terakhir pada kategori Sangat Tidak Setuju (STS) terdapat 13 orang dengan persentase 13%. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram berikut:

**Gambar 4.10**

## 2. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil jawaban masyarakat dari pernyataan kuesioner yang dibagikan oleh peneliti maka dapat dijabarkan bahwasanya tanggapan responden terhadap kepuasan dari pelayanan Supply air bersih oleh PDAM Tirta Daroy Banda Aceh adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan**

| No. | Pelayanan                                        | STS |     | TS |     | KS |     | S  |     | SS |     | Total |      |
|-----|--------------------------------------------------|-----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-------|------|
|     |                                                  | F   | %   | F  | %   | F  | %   | F  | %   | F  | %   | F     | %    |
| 4   | Biaya/Tarif                                      | 23  | 23% | 62 | 62% | 15 | 15% | -  | -   | -  | -   | 100   | 100% |
| 5   | Produk<br>Spesifikasi Jenis<br>Pelayanan         | 25  | 25% | 63 | 63% | 11 | 11% | 1  | 1%  | -  | -   | 100   | 100% |
| 6   | Kompetensi<br>Pelaksana                          | -   | -   | -  | -   | 7  | 7%  | 76 | 76% | 17 | 17% | 100   | 100% |
| 7   | Perilaku<br>Pelaksana                            | -   | -   | -  | -   | 19 | 19% | 53 | 53% | 28 | 28% | 100   | 100% |
| 8   | Penanganan<br>Pengaduan,<br>Saran dan<br>Masukan | 10  | 10% | 65 | 65% | 25 | 25% | -  | -   | -  | -   | 100   | 100% |

|   |                      |   |   |   |   |    |     |    |     |   |    |     |      |
|---|----------------------|---|---|---|---|----|-----|----|-----|---|----|-----|------|
| 9 | Sarana dan Prasarana | - | - | - | - | 31 | 31% | 63 | 63% | 6 | 6% | 100 | 100% |
|---|----------------------|---|---|---|---|----|-----|----|-----|---|----|-----|------|

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21*

Dari tabel di atas menunjukkan bahwasanya tanggapan responden mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh yang dilihat dari hasil penyebaran kuesioner yang diolah dengan SPSS versi 21 maka menunjukkan Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dan Saran dan Prasarana. Jawaban tersebut pada kategori sangat tidak setuju (STS),  $23+25+10=58:6=9,66\%$ , pada kategori tidak setuju (TS),  $(62+63+65=190:6=31,66\%)$ , pada kategori kurang setuju (KS),  $(15+11+7+19+25+31=114:6=19\%)$ , pada kategori setuju (S),  $(1+76+53+63=193:6=32,16\%)$ , dan pada kategori sangat setuju (SS),  $(17+28+6=51:6=8,5\%)$ .

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dilihat bahwasanya jawaban terendah berada pada kategori sangat setuju (SS) dan kategori kategori sangat tidak setuju (STS), selanjutnya diikuti kurang setuju (KS), lalu kategori tidak setuju (TS). Jawaban tertinggi diperoleh pada kategori setuju (S). Dari data tersebut dapat disimpulkan yaitu bahwa tanggapan responden terhadap indikator pelayanan yaitu sebagai berikut:

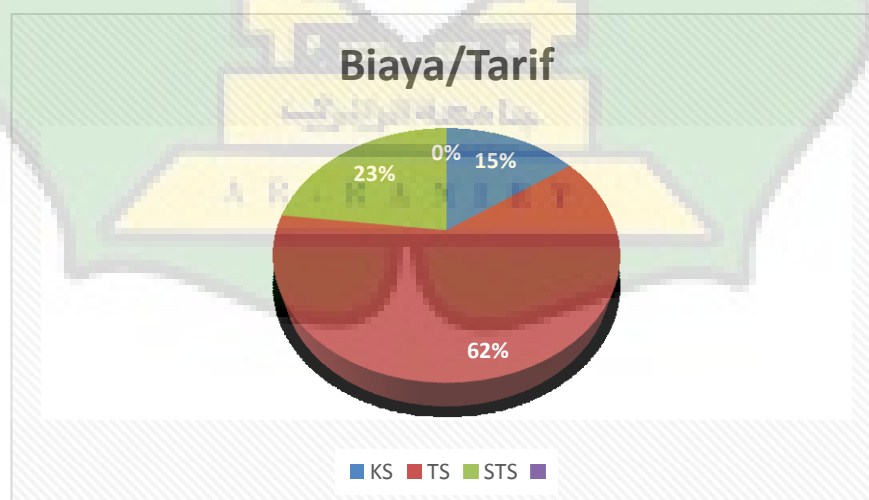
- a. Biaya/Tarif, dalam indikator ini PDAM Tirta Daroy telah menetapkan harga yang tepat sesuai dengan debit air yang diterima oleh masyarakat.

**Tabel 4.15 Biaya/Tarif**

| biaya/tariff |           |         |               |                    |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid KS     | 15        | 15.0    | 15.0          | 15.0               |
| TS           | 62        | 62.0    | 62.0          | 77.0               |
| STS          | 23        | 23.0    | 23.0          | 100.0              |
| Total        | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21*

Berdasarkan data yang diolah menggunakan SPSS versi 21 bahwasanya mengenai biaya/tarif yang ditetapkan oleh PDAM Tirta Daroy per debit air mendapat respon dari masyarakat dengan 3 kategori pada kategori Kurang Setuju (KS) terdapat sebanyak 15 orang dengan persentase 15%, selanjutnya pada kategori Tidak Setuju (TS) terdapat sebanyak 62 orang dengan persentase 62%, dan pada kategori Sangat Tidak Setuju (STS) terdapat sebanyak 23 orang dengan persentase 23%. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram berikut:

**Gambar 4.11**

- b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, pada indikator produk yaitu air yang mengalir atau yang diterima masyarakat dalam keadaan bersih tidak keruh.

**Tabel 4.16 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

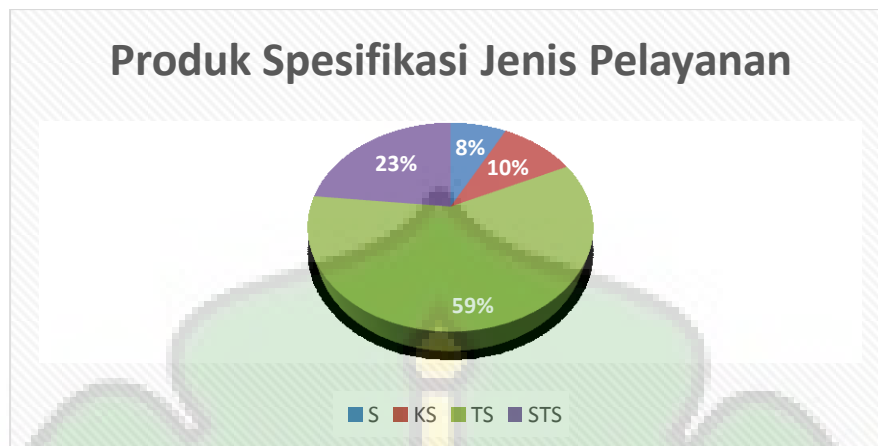
**produk spesifikasi jenis pelayanan**

|          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| S        | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
| KS       | 11        | 11.0    | 11.0          | 12.0               |
| Valid TS | 63        | 63.0    | 63.0          | 75.0               |
| STS      | 25        | 25.0    | 25.0          | 100.0              |
| Total    | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21*

Berdasarkan data yang di olah dengan SPSS versi 21 bahwasanya pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan terdapat 4 kategori yaitu pada kategori Sangat Tidak Setuju (STS) terdapat 25 orang dengan persentase 25%, pada kategori Tidak Setuju (TS) terdapat 63 orang dengan persentase 63%, pada kategori Kurang Setuju (KS) terdapat 11 orang dengan persentase 11%, dan pada kategori Setuju (S) terdapat 1 orang dengan persentase 1%. Untuk lebih dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.12



- c. Kompetensi Pelaksana, pada indikator ini memperhatikan setiap karyawan yang memiliki kompetensi yang baik sesuai dengan bidangnya.

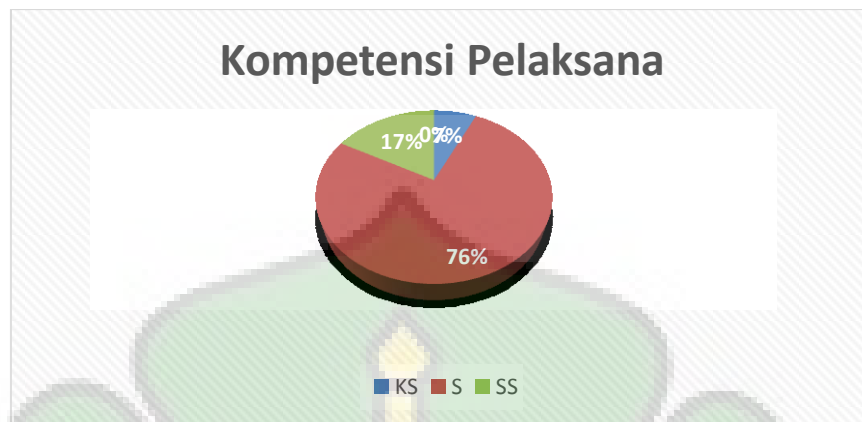
Tabel 4.17 Kompetensi Pelaksana

| kompetensi pelaksana |           |         |               |                    |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| KS                   | 7         | 7.0     | 7.0           | 7.0                |
| S                    | 76        | 76.0    | 76.0          | 83.0               |
| SS                   | 17        | 17.0    | 17.0          | 100.0              |
| Total                | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21

Berdasarkan data yang di olah dengan SPSS versi 21 bahwasanya indikator kompetensi pelaksana ini memperoleh 3 kategori jawaban. Pada kategori Kurang Setuju (KS) terdapat sebanyak 7 orang dengan persentase 7%, pada kategori Setuju (S) terdapat sebanyak 76 orang dengan persentase 76%, dan pada kategori Sangat Setuju (SS) terdapat sebanyak 17 orang dengan persentase 17%. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.13



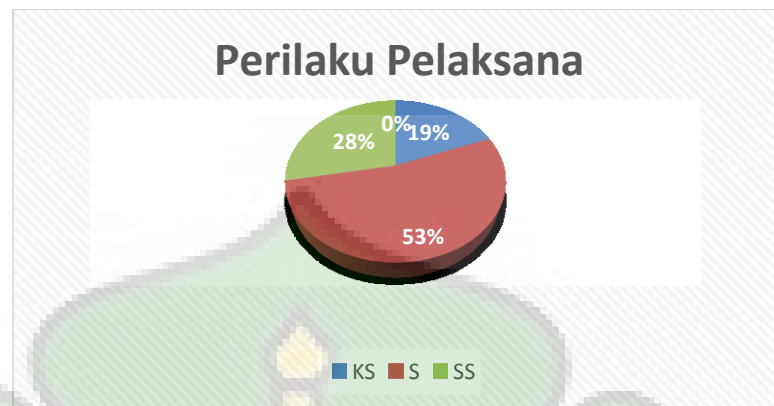
- d. Perilaku Pelaksana, pada indikator ini yang diperhatikan yaitu sikap daripada staff di PDAM Tirta Daroy Banda Aceh yang menerapkan sikap yang pelanggan puas

**Tabel 4.18 Perilaku Pelaksana**  
perilaku pelaksana

|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| KS    | 19        | 19.0    | 19.0          | 19.0               |
| S     | 53        | 53.0    | 53.0          | 72.0               |
| SS    | 28        | 28.0    | 28.0          | 100.0              |
| Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21*

Berdasarkan data yang di olah dengan SPSS versi 21 bahwasanya indikator Perilaku Pelaksana memperoleh jawaban dengan 3 kategori. Pada kategori Kurang Setuju (KS) terdapat sebanyak 19 orang dengan persentase 19%, pada kategori Setuju terdapat sebanyak 53 orang dengan persentase 53%, dan pada kategori Sangat Setuju (SS) terdapat 28 orang dengan persentase 28%. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram:

**Gambar 4.14**

- e. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, pada indikator ini penanganan yang diberikan sigap dan cepat.

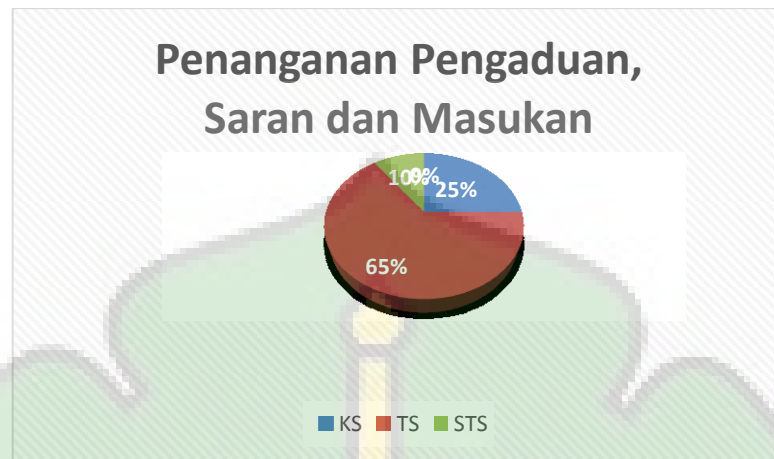
**Tabel 4.19 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**  
**penanganan pengaduan, saran, dan masukan**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| KS    | 25        | 25.0    | 25.0          | 25.0               |
| TS    | 65        | 65.0    | 65.0          | 90.0               |
| STS   | 10        | 10.0    | 10.0          | 100.0              |
| Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21*

Berdasarkan data yang diolah dengan SPSS versi 21 bahwasanya indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan bahwasanya memperoleh 3 kategori jawaban. Pada kategori Kurang Setuju (KS) terdapat sebanyak 25 dengan persentase 25%, pada kategori Tidak Setuju (TS) terdapat sebanyak 65 orang dengan persentase 65%, dan pada kategori Sangat Tidak Setuju (STS) terdapat sebanyak 10 orang dengan persentase 10%. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.15



- f. Sarana dan Prasarana, pada indikator ini PDAM Tirta Daroy telah menyediakan sarana dan prasarana yang sangat membantu.

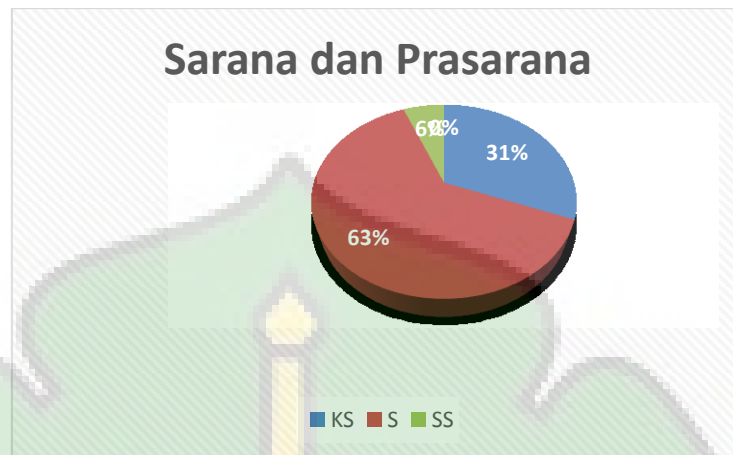
**Tabel 4.20 Sarana dan Prasarana**  
sarana dan prasarana

|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| KS    | 31        | 31.0    | 31.0          | 31.0               |
| S     | 63        | 63.0    | 63.0          | 94.0               |
| SS    | 6         | 6.0     | 6.0           | 100.0              |
| Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 21*

Berdasarkan data yang diolah dengan SPSS versi 21 bahwasanya indikator sarana dan prasarana bahwasanya memperoleh 3 kategori jawaban. Pada kategori Kurang Setuju (KS) terdapat sebanyak 31 dengan persentase 31%, pada kategori Setuju (S) terdapat sebanyak 63 orang dengan persentase 63%, dan pada kategori Sangat Setuju (SS) terdapat sebanyak 6 orang dengan persentase 6%. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.16



#### 4.5 Hasil Analisis Data

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy berdasarkan pada pengolahan data hasil kuesioner dengan pengukuran 9 unsur sebagai berikut:

- a) Perhitungan Nilai Skor Kepuasa Per Unsur dari 9 unsur yang dinilai

**Tabel 4.21 Nilai Skor Per Unsur**

| No | Unsur Kepuasan                          | Nilai Per Unsur |
|----|-----------------------------------------|-----------------|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                   | 460             |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosuder         | 446             |
| 3  | Waktu Penyelesaian                      | 376             |
| 4  | Biaya/Tarif                             | 408             |
| 5  | Produk spesifikasi jenis Pelayanan      | 412             |
| 6  | Kompetensi pelaksana                    | 410             |
| 7  | Perilaku pelaksana                      | 409             |
| 8  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 385             |
| 9. | Sarana dan Prasarana                    | 375             |

- b) Perhitungan Nilai Rata-Rata Per Unsur Kepuasan dari 9 unsur yang dinilai:

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

**Tabel 4.22 Nilai Rata-rata Per Unsur**

| No | Unsur Kepuasan Pelayanan                | JUMLAH NILAI UNSUR | NILAI RATA-RATA PER UNSUR |
|----|-----------------------------------------|--------------------|---------------------------|
|    |                                         | JUMLAH RESPONDEN   |                           |
| 1  | Persyaratan                             | 460 : 100          | 4,60                      |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosuder         | 446: 100           | 4,46                      |
| 3  | Waktu Penyelesaian                      | 376 : 100          | 3,76                      |
| 4  | Biaya/Tarif                             | 408: 100           | 4,08                      |
| 5  | Produk spesifikasi jenis Pelayanan      | 412: 100           | 4,12                      |
| 6  | Kompetensi pelaksana                    | 410: 100           | 4,10                      |
| 7  | Perilaku pelaksana                      | 409: 100           | 4,09                      |
| 8  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 385: 100           | 3,85                      |
| 9  | Sarana dan Prasana                      | 375: 100           | 3,75                      |

- c) Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang Kepuasan dari 9 unsur yang dinilai

$$NRR \text{ Tertimbang} = NRR \text{ Per Unsur} \times 0,11$$

**Tabel 4.23 Nilai Rata-rata Tertimbang**

| No. | Unsur Pelayanan       | NRR Per Unsur x 0,11 | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
|-----|-----------------------|----------------------|----------------------------|
| 1   | Persyaratan Pelayanan | 4,60 x 0,11          | 0,506                      |

|                                         |                                            |             |       |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------|-------------|-------|
| 2                                       | Prosedur Pelayanan                         | 4,46 x 0,11 | 0,490 |
| 3                                       | Waktu Penyelesaian                         | 3,76 x 0,11 | 0,413 |
| 4                                       | Biaya/Tarif                                | 4,08 x 0,11 | 0,448 |
| 5                                       | Produk Spesifikasi<br>Jenis Pelayanan      | 4,12 x 0,11 | 0,453 |
| 6                                       | Kompetensi                                 | 4,10 x 0,11 | 0,451 |
| 7                                       | Perilaku Pelaksana                         | 4,09 x 0,11 | 0,449 |
| 8                                       | Penanganan Pengaduan,<br>Saran dan masukan | 3,85 x 0,11 | 0,423 |
| 9                                       | Sarana dan Prasarana                       | 3,75 x 0,11 | 0,412 |
| <b><math>\Sigma</math>NRRTertimbang</b> |                                            |             | 4,045 |

d) Perhitungan Nilai Indeks

Menghitung Nilai Indeks dilakukan sesuai dengan PERMANPAN RB No. 14 Tahun 2017. Untuk mempermudah interpretasi nilai IKM antara rentang 20-100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 20. Dengan rumus:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRRTertimbang} \times 20$$

Selanjutnya Nilai Konversi IKM Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy disesuaikan dengan kategori kepuasan pelayanan berdasarkan dari tabel 4.13

**Tabel 4.24 Nilai Interval, Konversi, dan Bobot**

| NILAI<br>INTERVAL | NILAI<br>INTERVAL | Nilai | KEPUASAN |
|-------------------|-------------------|-------|----------|
|-------------------|-------------------|-------|----------|

| IKM  | KOVERSI<br>IKM | Bobot | PELAYANAN     |
|------|----------------|-------|---------------|
| 4,60 | 92             | A     | Sangat Setuju |
| 4,46 | 89,20          | A     | Sangat Setuju |
| 3,76 | 75,20          | B     | Setuju        |
| 4,08 | 81,60          | B     | Setuju        |
| 4,12 | 82,40          | B     | Setuju        |
| 4,10 | 82             | B     | Setuju        |
| 4,09 | 81,8           | B     | Setuju        |

Maka dari tabel 4.1 3 tersebut dapat dilihat nilai interval, konversi dan bobot menunjukkan bahwasanya pelayanan yang diberikan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy di Kota Banda Aceh terkait Supply air bersih memperoleh nilai (92), (89,20), (75,20), (81,60), (82,40), (82), (81,8), (77), dan (75). Nilai bobot dari masing-masing item yaitu (A), (A), (B), (B), (B), (B), (B), (B), dan (B) dengan kategori (Sangat Setuju), (Sangat Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), dan (Setuju).

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy di Kota Banda Aceh, maka hasil penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

a) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan dapat dilihat pada butir nomor 1 (satu), hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy sebagai berikut:

Nilai unsur persyaratan pelayanan yang diperoleh dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh yaitu sebesar 446. Maka hasil perhitungan dapat dilihat dari masing-masing rumus yang digunakan

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{460}{100} = 4,60$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 4,60 \times 20 = 92$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan bahwasanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh terkait Supply air bersih pada unsur persyaratan pelayanan memperoleh nilai 92 dengan kategori “Sangat Setuju”.

#### b) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dapat dilihat pada butir nomor 2 (dua), hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sebagai berikut:

Nilai unsur prosedur pelayanan yang diperoleh dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh yaitu sebesar 460. Maka hasil perhitungan dapat dilihat dari masing-masing rumus yang digunakan

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{446}{100} = 4,46$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 4,46 \times 20 = 89,20$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan bahwasanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh terkait Supply air bersih pada unsur prosedur pelayanan memperoleh nilai 89,20 dengan kategori “Sangat Setuju”.

c) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dapat dilihat pada butir nomor 3 (tiga), hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sebagai berikut:

Nilai unsur waktu penyelesaian yang diperoleh dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh yaitu sebesar 376. Maka hasil perhitungan dapat dilihat dari masing-masing rumus yang digunakan

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{376}{100} = 3,76$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3,76 \times 20 = 75,20$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan bahwasanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh terkait Supply air bersih pada unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai 75,20 dengan kategori “Setuju”

d) Biaya/Tarif

Biaya atau tarif dapat dilihat pada butir nomor 4 (empat), hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sebagai berikut:

Nilai unsur biaya atau tarif yang diperoleh dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh yaitu sebesar 408. Maka hasil perhitungan dapat dilihat dari masing-masing rumus yang digunakan

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{408}{100} = 4,08$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 4,08 \times 20 = 81,60$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan bahwasanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh terkait Supply air bersih pada unsur biaya atau tarif memperoleh nilai 81,60 dengan kategori “Setuju”

e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada butir nomor 5 (lima), hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sebagai berikut:

Nilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang diperoleh dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh yaitu sebesar 412. Maka hasil perhitungan dapat dilihat dari masing-masing rumus yang digunakan

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{412}{100} = 4,12$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 4,12 \times 20 = 82,40$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan bahwasanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh terkait Supply air bersih pada produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai 82, 40 dengan kategori “Setuju”.

f) Kompetensi

Kompetensi dapat dilihat pada butir nomor 6 (enam), hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sebagai berikut:

Nilai unsur kompetensi yang diperoleh dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda

Aceh yaitu sebesar 410. Maka hasil perhitungan dapat dilihat dari masing-masing rumus yang digunakan

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{410}{100} = 4,10$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 4,10 \times 20 = 82$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan bahwasanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh terkait Supply air bersih pada kompetensi memperoleh nilai 82 dengan kategori “Setuju”.

g) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dapat dilihat pada butir nomor 7 (tujuh), hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sebagai berikut:

Nilai unsur perilaku pelaksana yang diperoleh dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh yaitu sebesar 409. Maka hasil perhitungan dapat dilihat dari masing-masing rumus yang digunakan

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{409}{100} = 4,09$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 4,09 \times 20 = 81,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN Nomor 14

Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan bahwasanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh terkait Supply air bersih pada perilaku pelaksana memperoleh nilai 81,8 dengan kategori “Setuju”.

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat dilihat pada butir nomor 8 (delapan), hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sebagai berikut:

Nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diperoleh dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh yaitu sebesar 385. Maka hasil perhitungan dapat dilihat dari masing-masing rumus yang digunakan

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{385}{100} = 3,85$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3,85 \times 20 = 77$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan bahwasanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh terkait Supply air bersih pada penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai 77 dengan kategori “Setuju”.

i) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dapat dilihat pada butir nomor 9 (sembilan), hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sebagai berikut:

Nilai unsur sarana dan prasarana yang diperoleh dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh yaitu sebesar 375. Maka hasil perhitungan dapat dilihat dari masing-masing rumus yang digunakan

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{375}{100} = 3,75$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3,75 \times 20 = 75$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan bahwasanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh terkait Supply air bersih pada sarana dan prasarana memperoleh nilai 75 dengan kategori “Setuju”.

#### 4.6 Pembahasan Hasil Analisis IKM

Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Setelah dilakukan analisis maka dapat disimpulkan sementara bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air

Bersih PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh berdasarkan indikator pelayanan adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 4,045 \times 20 = 80,9$$

Indikator yang memperoleh nilai IKM tertinggi adalah 4,60 dengan nilai konversi 92, nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju” (Sangat Baik). Sedangkan yang memperoleh nilai terendah yaitu dengan nilai 3,75 dengan nilai konversi 75, nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik).

Berdasarkan hasil analisis data penelitian ini, selanjutnya akan dibahas hasil penelitian untuk masing-masing indikator.

a) Persyaratan Pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Persyaratan pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dapat dikatakan sudah sangat sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat 4,69 dengan nilai konversi IKM 92.

Pembahasan di atas menunjukkan bahwasaya masyarakat sangat puas dengan persyaratan pelayanan yang diterapkan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Namun dengan nilai kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy masih ada yang menganggap kurang atas pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat yang lain, maka oleh karena itu harus ada upaya-upaya untuk terus meningkatkan pelayanan tanpa mengurangi upaya-upaya sebelumnya.

b) Prosedur Pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Prosedur pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat 4,46 dengan nilai konversi IKM 89,20.

Pembahasan di atas menunjukkan bahwasaya masyarakat merasa sangat puas dengan prosedur pelayanan yang diterapkan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Namun dengan nilai kepuasan yang tinggi, tidak sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat masih ada masyarakat yang mengalami kesulitan. Oleh karena itu PDAM Tirta Daroy harus dapat mengembangkan lagi prosedur-prosedur yang akan mereka terapkan demi memudahkan masyarakat.

c) Waktu Penyelesaian PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Waktu penyelesaian PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat 3,76 dengan nilai konversi IKM 75,20.

Pembahasan di atas menunjukkan bahwasaya masyarakat merasa puas dengan waktu penyelesaian yang dilakukan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh terhadap segala keluhan maupun penyelesaian administrasi di kantor PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Selain adanya masyarakat yang merasa puas dengan waktu penyelesaian yang dilakukan PDAM Tirta Daroy masih ada masyarakat yang masih kurang

puas terhadap waktu penyelesaian tersebut. Oleh karena itu pihak PDAM Tirta Daroy harus lebih tepat waktu lagi dalam menyelesaikan administrasi serta keluhan dari masyarakat.

d) Biaya/Tarif PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Biaya/tarif yang ditetapkan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat 4,08 dengan nilai konversi IKM 81,60.

Pembahasan di atas menunjukkan bahwasaya masyarakat merasa puas dengan biaya/tarif yang ditetapkan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh terhadap penggunaan air oleh masyarakat. Dengan biaya/tarif yang telah ditetapkan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh ada masyarakat yang sudah merasa sesuai dengan banyaknya air yang mereka gunakan. Namun di sisi lain masih ada masyarakat yang merasa bahwa biaya/tarif tersebut mahal, maka oleh karena itu pihak PDAM Tirta Daroy lebih memperhatikan lagi mengenai biaya/tarif.

e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat 4,12 dengan nilai konversi IKM 82,40.

Pembahasan di atas menunjukkan bahwasaya masyarakat merasa puas dengan produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh kepada masyarakat. Selain adanya masyarakat yang merasa puas dengan produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Daroy masih ada masyarakat yang masih kurang puas terhadap hal tersebut. Oleh karena itu pihak PDAM Tirta Daroy harus memperhatikan serta meningkatkan upaya-upaya yang dalam menciptakan produk spesifikasi jenis pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

f) Kompetensi PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Kompetensi PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam melaksanakan program dapat dikatakan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat 4,10 dengan nilai konversi IKM 82.

Pembahasan di atas menunjukkan bahwasaya masyarakat merasa puas dengan kompetensi yang dimiliki oleh setiap staff di PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh terhadap segala sesuatu yang sesuai dengan pekerjaan. Selain adanya masyarakat yang merasa puas dengan kompetensi staff PDAM Tirta Daroy dalam pelaksanaan program masih ada masyarakat yang masih kurang puas terhadap hal tersebut. Oleh karena itu pihak PDAM Tirta Daroy harus dapat meningkatkan kompetensi mereka guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

g) Perilaku Pelaksana PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Perilaku pelaksana di PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat 4,09 dengan nilai konversi IKM 81,8.

Pembahasan di atas menunjukkan bahwasaya masyarakat merasa puas dengan perilaku dari staff PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam melayani masyarakat. Selain adanya masyarakat yang puas akan perilaku dari para pelaksana di PDAM Tirta Daroy, di sisi lain ada pihak yang masih kurang puas akan perilaku yang diterapkan oleh staff pelaksana. Oleh karena itu para pelaksana program di PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh harus lebih menerapkan sikap yang lebih meningkatkan kepuasan masyarakat.

#### h) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat 3,85 dengan nilai konversi IKM 77.

Pembahasan di atas menunjukkan bahwasaya masyarakat merasa puas dengan penanganan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh terhadap segala keluhan yang diterima oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Selain adanya masyarakat yang merasa puas

dengan penanganan yang diberikan PDAM Tirta Daroy, masih ada masyarakat yang kurang puas terhadap penanganan tersebut. Oleh karena itu pihak PDAM Tirta Daroy harus sigap serta tepat sasaran dalam menangani setiap saran dan masukan yang diterima dari masyarakat.

i) Sarana dan Prasarana PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Sarana dan prasarana yang dimiliki PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dapat dikatakan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat 3,75 dengan nilai konversi IKM 75.

Pembahasan di atas menunjukkan bahwasanya masyarakat merasa puas dengan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sehingga dapat membantu segala kebutuhan masyarakat. Selain adanya masyarakat yang merasa puas dengan sarana dan prasarana yang dimiliki PDAM Tirta Daroy masih ada masyarakat yang masih kurang puas terhadap hal tersebut. Oleh karena itu pihak PDAM Tirta Daroy harus lebih kekurangan yang dimiliki oleh PDAM Tirta Daroy terkait sarana dan prasarana guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

#### 4.7 Rekapitulasi Hasil Analisis IKM

**Tabel 4.25 Rekapitulasi Hasil Analisis IKM**

|  | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Nilai Bobot | Pelayanan RSUD dr. Zainoel |
|--|--------------------|-----------------------------|-------------|----------------------------|
|--|--------------------|-----------------------------|-------------|----------------------------|

|   |             |      |                |       |   | Abidin        |             |
|---|-------------|------|----------------|-------|---|---------------|-------------|
| 1 | 4.20 – 5.00 | 4,60 | 84.00 – 100.00 | 92    | A | Sangat Setuju | Sangat Baik |
| 2 | 4.20 – 5.00 | 4,46 | 84.00 – 100.00 | 89,20 | A | Sangat Setuju | Sangat Baik |
| 3 | 3.40 – 4.19 | 3,76 | 68.00 – 83.99  | 75,20 | B | Setuju        | Baik        |
| 4 | 3.40 – 4.19 | 4,08 | 68.00 – 83.99  | 81,60 | B | Setuju        | Baik        |
| 5 | 3.40 – 4.19 | 4,12 | 68.00 – 83.99  | 82,40 | B | Setuju        | Baik        |
| 6 | 3.40 – 4.19 | 4,10 | 68.00 – 83.99  | 82    | B | Setuju        | Baik        |
| 7 | 3.40 – 4.19 | 4,09 | 68.00 – 83.99  | 81,8  | B | Setuju        | Baik        |
| 8 | 3.40 – 4.19 | 3,85 | 68.00 – 83.99  | 77    | B | Setuju        | Baik        |
| 9 | 3.40 – 4.19 | 3,75 | 68.00 – 83.99  | 75    | B | Setuju        | Baik        |

Berdasarkan tabel 4.13 rekapitulasi hasil analisis IKM dari pengujian IKM di atas menunjukkan bahwasanya **pertama**, Persyaratan Pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah sesuai dengan harapan masyarakat, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 4,60 dan nilai konversi IKM 92 dengan nilai bobot “A” yang artinya Sangat Setuju (Sangat Puas/Sangat Baik). **Kedua**, Prosedur Pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 4,46 dan nilai konversi IKM 89,20 dengan bobot “A” yang artinya Sangat Setuju (Sangat Puas/Sangat Baik). **Ketiga**, Waktu

Penyelesaian oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 3,76 dan nilai konversi IKM 75,20 dengan bobot “B” yang artinya Setuju (Puas/ Baik).

**Keempat**, Biaya/tarif yang dikenakan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 4,08 dan nilai konversi IKM 81,60 dengan bobot “B” yang artinya Setuju (Puas/ Baik). Kelima, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 4,12 dan nilai konversi IKM 82,40 dengan bobot “B” yang artinya Setuju (Puas/ Baik).

**Keenam**, Kompetensi dari para staff PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 4,10 dan nilai konversi IKM 82 dengan bobot “B” yang artinya Setuju (Puas/ Baik). **Ketujuh**, Perilaku Pelaksana di PDAM Tirta Daroy Kota

Banda Aceh sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 4,09 dan nilai konversi IKM 81,8 dengan bobot “B” yang artinya Setuju (Puas/ Baik). **Kedelapan**, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 3,85 dan nilai konversi IKM 77 dengan bobot “B” yang artinya Setuju (Puas/ Baik).

Terakhir **kesembilan**, Sarana dan Prasarana yang disediakan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan

nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 3,75 dan nilai konversi IKM 75 dengan bobot “B” yang artinya Setuju (Puas/ Baik).



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sesuai dengan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh yang telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilihat dari 9 indikator dengan nilai konversi IKM =  $\Sigma \text{NRR tertimbang} \times 20$  (Nilai Konversi IKM =  $4,045 \times 20 = 80,9$ ) dengan mutu pelayanan “B” yang artinya “Baik/Puas”.

Berdasarkan indikator masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh bahwasanya yang memiliki nilai tertinggi adalah pada item Persyaratan Pelayanan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 4,60 dan nilai konversi IKM sebesar 92, dengan bobot “A” termasuk kategori “Sangat Setuju” (Sangat Baik/Sangat Puas). Sedangkan untuk nilai terendah diperoleh oleh item Sarana dan Prasarana dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,75 dan nilai konversi IKM sebesar 75, dengan bobot “B” termasuk kategori “Setuju” (Baik/Puas).

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberi saran sebagai berikut:

1. PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh harus lebih memantau lagi waktu dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dikeluhkan maupun pada tahap administrasi.
2. PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh harus menyediakan sarana dan prasarana yang lebih memadai.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Daryanto dan Ismanto Setia Budi, 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung.

### SKRIPSI

- Muhammad Eko Syahputra, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan*” 2019.
- Roni Priyo saputro “*Kepuasan Pelanggan Tentang Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani Dalam Pelayanan Air Bersih Di Kabupaten Gunungkidul*” 2016.
- Siti Mariah Ulfa, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada: Pdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas)*” 2018

### UNDANG-UNDANG

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Presiden Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum*. Bab I, Pasal I Ayat 3

**JURNAL**

Roni Syaifutra, dkk, *Perkembangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)*

*Tirta Daroy Kota Banda Aceh Tahun 1975-2016*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa  
(JIM) Pendidikan Sejarah FKIP Unsyiah, Vol. 2 No. 3, Juli 2017.

Wahdania & Juliati Saleh, 2015. "*Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan  
Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Polewali Mandar tahun 2015*",  
Jurnal Administrasi Publik Vol 1 No.1

Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, "*Indeks Kepuasan Mahasiswa  
Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika*", Jurnal  
Formatif 7(3): 272-285, 2017, ISSN: 2088-351X.



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**Nomor : 558/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2021**

**TENTANG**

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
  - b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
  3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
  5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
  7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
  8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
  9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
  10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
  11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

**Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **08 Februari 2021**

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :
- PERTAMA** :
- |                                   |   |                                                                                  |
|-----------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------|
| Menunjuk Saudara                  | : |                                                                                  |
| 1. Dr. S. Amirul Kamar, MM, M.Si. | : | Sebagai pembimbing pertama                                                       |
| 2. Fakhruddin, S.E., M.M.         | : | Sebagai pembimbing kedua                                                         |
| Untuk membimbing skripsi          | : |                                                                                  |
| Nama                              | : | Khairul Rizal                                                                    |
| NIM                               | : | 160802118                                                                        |
| Program Studi                     | : | Ilmu Administrasi Negara                                                         |
| Judul                             | : | Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy |
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.



Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada Tanggal : 26 Februari 2021

An. Rektor  
Dekan:

*Ernita Dewi*

**Tembusan :**

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-2405/Un.08/FISIPI/PP.00.9/11/2021

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Direktur PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh
2. Keuchik Gampong dalam wilayah Kecamatan Kutaraja Kota Banda Aceh
3. Masyarakat Pengguna jasa PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **KHAIRUL RIZAL / 160802118**

Semester/Jurusan : XI / Ilmu Administrasi Negara

Alamat sekarang : Desa Punge Jurong, Kec Meuraxa, Kota Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN SUPPLY AIR BERSIH PDAM TIRTA DAROY**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 03 November 2021

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 11 April  
2022

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.



# PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH

## BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

### KOTA BANDA ACEH

Jln. Twk.Hasyim Banta Muda Nomor 1 Telepon (0651) 22888  
 Faxsimile (0651) 22888, Website : [Http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id](http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id), Email : [kesbangpolbna@gmail.com](mailto:kesbangpolbna@gmail.com)

#### SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070 / 797

Dasar : - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor; 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 31 Tahun 2020, tentang Standar Operasional Prosedur pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh

Membaca : Surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor: B-2405/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/11/2021 Tanggal 3 November 2021 tentang Permohonan Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan : Proposal Penelitian yang bersangkutan

Dengan ini memberikan Rekomendasi untuk melakukan Penelitian kepada :

Nama : Khairul Rizal

Alamat : Jl. Mawar 2 Gp. Punge Jurong Kec. Meuraxa Kota Banda Aceh

Pekerjaan : Mahasiswa

Kebangsaan : WNI

Judul Penelitian : Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy

Tujuan Penelitian : Untuk Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy (Pengumpul dan Wawancara)

Tempat/Lokasi/  
Daerah Penelitian : - PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Tanggal dan/atau  
Lamanya Penelitian : 3 (tiga) Bulan

Bidang Penelitian : -

Status Penelitian : Baru

Penanggung Jawab : Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed (Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan)

Anggota Peneliti : -

Nama Lembaga : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam rekomendasi penelitian.
2. Peneliti menyampaikan rekomendasi penelitian kepada Instansi/Lembaga/SKPK/Camat yang menjadi tempat/lokasi penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan Rekomendasi Penelitian dimaksud.
4. Harus mentaati semua ketentuan peraturan Perundang-undangan, norma-norma atau adat istiadat yang berlaku.
5. Tidak melakukan kegiatan yang dapat menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
6. Surat Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku lagi, apabila ternyata pemegang Surat ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.
7. Asli dari Surat Rekomendasi Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.
8. Peneliti melaporkan dan menyerahkan hasil penelitian kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

Ditetapkan : Banda Aceh  
Pada Tanggal : 12 November 2021

**a.n KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KOTA BANDA ACEH,**

Sejabat,



**Ir. Yustanidar**

Pembina NIP. 196707112001122002

Tembusan :

1. Walikota Banda Aceh;
2. Para Kepala SKPK Banda Aceh;
3. Para Camat Dalam Kota Banda Aceh;
4. Peringgal.



**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
**KOTA BANDA ACEH**

Jln. Twk.Hasyim Banta Muda Nomor 1 Telepon (0651) 22888  
 Faksimile (0651) 22888, Website : [Http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id](http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id), Email : [kesbangpolbna@gmail.com](mailto:kesbangpolbna@gmail.com)

Banda Aceh, 30 Desember 2021 M  
26 Jumadil Awal 1443 H

Nomor : **070/956**  
 Sifat : **Biasa**  
 Hal : **Surat Pemberitahuan  
 Selesaiannya Penelitian**

Kepada  
 Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
 Pemerintahan Universitas Islam Negeri  
 Ar-Raniry  
 di-  
 Banda Aceh

Sehubungan dengan Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh Nomor : 070/797 Tanggal 12 November 2021 dan Surat Permintaan Selesaiannya Penelitian tanggal 30 Desember 2021 atas nama :

Nama : **Khairul Rizal**  
 NIM : **160802118**  
 Prodi/Jurusan : **FISIP/Ilmu Administrasi Negara**  
 Perguruan Tinggi : **Universitas Islam Negeri Ar-Raniry**

Yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh, Sebagaimana terlampir surat dari objek penelitian dengan judul penelitian "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy".

Demikian untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

4/ **KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK** 4/  
**KOTA BANDA ACEH,**



**Bachtiar, S.Sos**

Pembina Muda/ NIP. 19690913 199011 1 001