



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS SYIAH KUALA  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

---

## ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

### TITLE

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA PDAM KOTA LANGSATERHADAP PENYEDIAAN KEBUTUHAN AIR BERSIH

### ABSTRACT

#### ABSTRAK

Skripsi ini bertujuan untuk melihat sistem pelayanan PDAM dalam melayani kebutuhan masyarakat sehari-hari dan melihat bagaimana tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan oleh PDAM terkait ketersediaan air bersih. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisa tabel tunggal dan menggunakan rumus uji Korelasi Product Moment dari Pearson dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 20.0. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan sambungan meteran (SR) Air dari instansi PDAM di Kecamatan Langsa Kota di 10 Gampong yang berjumlah 1605 SR dan diambil sampel hanya 94 SR. (1) Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rhitung adalah sebesar  $0,773 >$  nilai rtabel pada taraf signifikansi 0,05 atau  $\alpha=5\%$  pada uji dua sisi diketahui sebesar 0,201, berarti terdapat hubungan yang signifikan dan positif. (2) Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rhitung adalah sebesar  $0,643 >$  nilai rtabel pada taraf signifikansi 0,05 atau  $\alpha=5\%$  pada uji dua sisi diketahui sebesar 0,201, berarti terdapat hubungan yang signifikan dan positif.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Publik dan Kepuasan.

#### ABSTRACT

This thesis aims to look PDAM service system to serve the needs of everyday people and see how the level of customer satisfaction related to municipal water availability. The method used in this research is quantitative research methods. Data collection techniques used in this research is through questionnaires. Data analysis technique used is the analysis of single table and using test formula of Pearson Product Moment Correlation with SPSS version 20.0. The population in this study are all people who use the



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS SYIAH KUALA**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

---

connection meter (SR) Water from taps agencies in the District of City Langsa in 10 Village totaling SR 1605 and SR only 94 samples taken. (1) Based on the results of the study indicate that the value is equal to 0.773  $t_{hitung} > t_{tabel}$  value at significance level of 0.05 or  $\alpha = 5\%$  on a two-tailed test is found to be 0,201, meaning there is a significant and positive relationship. (2) Based on the results of the study indicate that the value is equal to 0.643  $t_{hitung} > t_{tabel}$  value at significance level of 0.05 or  $\alpha = 5\%$  on a two-tailed test is found to be 0,201, meaning there is a significant and positive relationship.

Keywords: Performance, Public Service and Satisfaction.