

DAMPAK IMPLEMENTASI  
PROGRAM PENYEDIAAN AIR  
BERSIH TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI UPTD PAB  
PUPR (UNIT PELAKSANA  
TEKNIS DAERAH PENGELOLA  
AIR BERSIH DINAS PEKERJAAN  
UMUM DAN PENATAAN

---

**Submission date:** 03-Jun-2024 03:20AM (UTC-0400)

**Submission ID:** 2394410828

**File name:** Skripsi\_Difen\_Zega\_6\_Mei\_2024.docx (278.3K)

**Word count:** 12549

**Character count:** 84213

**RUANG) KABUPATEN**

*by Diven Irwanto Zega*

**DAMPAK IMPLEMENTASI PROGRAM PENYEDIAAN AIR  
BERSIH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI  
UPTD PAB PUPR (UNIT PELAKSANA TEKNIS  
DAERAH PENGELOLA AIR BERSIH  
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN  
PENATAAN RUANG)  
KABUPATEN NIAS  
UTARA**

**SKRIPSI**



Oleh:

**DIVEN IRWANTO ZEGA**

**NPM: 2319132**

Diajukan kepada:

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS  
2023**

## PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan

Nama : Diven Irwanto Zega

NIM : 2319132

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi (FE)

Judul : Dampak implementasi program penyediaan air Bersih terhadap kepuasan masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang) Kab. Nias Utara

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan.

Ketua Prodi Studi Manajemen,

Gunungsitoli, 2024  
Dosen Pembimbing,

**Yupiter Mendofa, S.E., M.M.**  
NID. 0112078103

**Martha S. Dinata M. S.E., MBA**  
NIDN. 0122039001

## KATA PENGANTAR

46  
Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas berkat dan anugerah Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penyusunan proposal skripsi ini yang berjudul “Dampak implementasi program penyediaan air Bersih terhadap kepuasan masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara” ini dapat diselesaikan dengan baik. Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka perampungan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun karena pertolongan-Nyalah penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt.,M.Si. Sebagai Pj. Rektor Universitas Nias
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e., S.E.,M.M. Sebagai Plt. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
3. Bapak Yupiter Mendrofa, SE.,MM. Sebagai Plt. Ketua Prodi Fakultas Ekonomi yang telah memperkenalkan peneliti untuk menyusun skripsi ini
4. Ibu Martha S. Dinata M. S.E.,MBA sebagai dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi, dan selalu sabar dalam membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen di Universitas Nias atas semua ilmu yang telah diberikan kepada Peneliti
6. Perpustakaan Universitas Nias yang telah banyak mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama dalam mendapatkan buku-buku referensi
7. Akhir kata, peneliti mengharapkan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat. Hanya doa yang dapat peneliti berikan atas bantuan dan dukungannya, kiranya Tuhan memberkati kita.

Gunungsitoli, 2024  
Peneliti,

Diven Irwanto Zega  
NPM. 2319132



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	
<b>SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	
<b>7</b> <b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Kegunaan Hasil Penelitian.....	6
1.7 Defenisi Operasional.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	8
2.1 Implementasi Program Penyediaan Air Bersih.....	8
2.1.1 Pengertian Implementasi.....	8
2.1.2 Pengertian Program.....	9
2.1.3 Penyediaan Air Bersih.....	10
2.1.4 Faktor Penghambat Implementasi.....	11
2.1.5 Indikator Implementasi Program Penyediaan Air Bersih.....	12
2.2 Kepuasan Masyarakat.....	13
2.2.1 Defenisi Kepuasan.....	13
2.2.2 Defenisi Masyarakat.....	14
2.2.3 Defenisi Kepuasan Masyarakat.....	14
2.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	16
2.2.5 Mengukur Kepuasan Masyarakat.....	18
2.2.6 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	20
2.3 Penelitian Terdahulu.....	21
2.4 Kerangka Berpikir.....	23
2.5 Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Variabel Penelitian.....	25

	12	3.3 Populasi dan Sampel.....	26
		3.3.1 Populasi.....	26
		3.3.2 Sampel.....	26
33		Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5		Teknik Analisa Data.....	28
		3.5.1 Verifikasi Data.....	29
		3.5.2 Uji Validitas.....	29
		3.5.3 Uji Reliabilitas.....	30
		3.5.4 Koefisien Korelasi.....	30
		3.5.5 Uji Koefisien Determinan.....	31
		3.5.6 Uji Regresi Linear Sederhana.....	31
		3.5.7 Uji Hipotesis (Uji T).....	31
		3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	32
		3.6.1 Lokasi Penelitian.....	32
		3.6.2 Jadwal Penelitian.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>			
		4.1 Deskripsi.....	33
		4.1.1 Karakteristik Responden.....	33
		4.2 Verifikasi Data.....	35
		4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
		4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
		4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
14		4.3 Hasil Penelitian.....	37
		4.3.1 Uji Validitas Butir Soal Pada Variabel Program Penyediaan Air Bersih.....	37
		4.3.2 Kepuasan Masyarakat.....	39
		4.3.3 Uji Reliabilitas.....	39
		4.3.4 Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	40
		4.3.5 Uji Regresi Linear Sederhana.....	41
		4.4 Uji Hipotesis.....	42
		4.4.1 Uji Hipotesis.....	42
		4.4.2 Uji t (secara parsial).....	42
		4.4.3 Uji F (secara simultan).....	44
41		Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4.6		Koefisien Determinasi.....	45
4.7		Pembahasan Hasil Analisis.....	46
		4.7.1 Hasil Uji Hipotesis.....	46
		4.7.2 Interpretasi Analisis Regresi.....	47
54		<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	49
		5.1 Kesimpulan.....	49
		5.2 Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN

**DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir..... 23

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	34
Tabel 4.4 Data Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.5 Data Statistik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.6 Data Statistik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel X.....	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel Y.....	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel Y.....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	42
Tabel 4.13 Uji Hipotesis Secara Parsial .....	43
Tabel 4.14 Uji Hipotesis Secara Simultan .....	44
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linear Berganda .....	45
Tabel 4.16 Uji Korelasi dan Determinasi .....	46

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kawasan permukiman merupakan kawasan perpaduan perumahan dan kehidupan yang ada didalamnya dengan manusia yang menempatinnya. Dalam permukiman, terdapat prasarana dan sarana untuk menunjang kehidupan yang ada dalam permukiman tersebut. Prasarana lingkungan permukiman merupakan kelengkapan dasar dari lingkungan permukiman agar fungsi dari permukiman berjalan dengan semestinya. Salah satu prasarana dan sarana untuk menunjang kehidupan di permukiman yaitu prasarana air bersih. Prasarana air bersih merupakan prasarana yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat untuk keperluan memasak, mencuci, air Bersih dan lain sebagainya.

Air bersih merupakan air yang dapat digunakan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang sangat diperlukan oleh manusia untuk melanjutkan kehidupan. Kekurangan air bersih semakin hari semakin tinggi, hal ini dikarenakan rendahnya kualitas air baku dan pencemaran terhadap lingkungan. Perlunya prasarana air bersih yang memadai yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih yang dapat dikonsumsi dan digunakan untuk keperluan rumah tangga.

Air merupakan elemen yang sangat penting bagi kehidupan di bumi. Air menjadi salah satu kebutuhan utama bagi manusia dan juga menjadi satu prasyarat untuk mengukur kualitas hidup manusia. Kualitas hidup yang dimaksud disini yaitu dalam konteks kesehatan. Pasalnya setiap hari kita tidak bisa lepas dengan penggunaan air bersih. Mulai dari kebutuhan Bersih, mandi, memasak, mencuci, dan lain sebagainya. Maka dari itu ketersediaan air bersih di sebuah kawasan sangatlah penting guna memenuhi kualitas hidup yang sehat itu sendiri.

Menurut Sangsoko (2019:112) penyediaan air bersih adalah air yang disadap untuk pemakaian rumah tangga, perdagangan, industri, dan lain-lain, parameter yang umum yaitu kekeruhan, bahan padat terlarut keseluruhan,

senyawa-senyawa beracun, mutu bakteri. Dalam penyediaan air bersih di Indonesia umumnya menggunakan metode pengolahan secara fisika dan kimiawi. Metode ini sering disebut dengan istilah IPA (Instalasi Pengolahan Air). Pada dasarnya, terdapat 3 unit penting dalam sistem pengolahan air bersih di berbagai daerah di Indonesia, yaitu sebagai berikut:

<sup>48</sup> Intake Building, Intake building merupakan sebuah bangunan yang berfungsi sebagai tempat pertama kalinya air dari sumber air masuk. Bangunan ini dilengkapi dengan screen bar yang berfungsi untuk menyaring benda-benda asing yang ikut tergenang dalam air. Air yang berada di intake building ini selanjutnya akan masuk ke dalam bak besar yang nantinya akan di pompa ke bangunan selanjutnya.

Water Treatment Plant (WTP), Air yang telah berada di bak besar dalam *intake building* kemudian di pompa ke WTP. WTP merupakan bangunan utama pengolahan air bersih. Biasanya terdapat 5 bagian yang terdapat dalam bangunan ini yang membuat air menjadi layak untuk digunakan.

Pada proses koagulasi, dilakukan proses destabilisasi partikel koloid/kotoran yang terkandung dalam air. Proses ini dilakukan secara kimia dengan menambahkan zat tawas/pac (aluminium sulfat) atau secara fisika dengan melakukan *rapid mixing* (pengadukan cepat), dan hidrolis (terjunan atau *hydraulic jump*). Setelah air berada di unit koagulasi, selanjutnya air melalui proses pengadukan perlahan (*slow mixing*) agar tawas/pac yang tercampur dalam air dapat mengikat partikel kotoran dan membantuk *flok* yang lebih besar agar nantinya kotoran lebih mudah mengendap. Dalam unit ini, *flok* yang telah terbentuk (biasanya berbentuk lumpur) akan terpisah dengan air dan secara otomatis akan mengendap didasar bak. Air yang telah terpisah dari lumpur, selanjutnya disaring agar benar-benar bersih. Proses ini dilakukan dengan bantuan gaya grafitasi. Untuk menghindari adanya potensi kuman dan bakteri yang terkandung dalam air, maka dilakukan proses tambahan yaitu berupa penambahan chlor, ozonisasi, UV, pemabasan, dll.

*Reservoir*, Sebelum didistribusikan, air yang telah selesai diolah dimasukkan ke tempat penampungan sementara. Biasanya *reservoir* ini terletak di tempat dengan elevasi lebih tinggi daripada tempat-tempat yang

menjadi sasaran distribusi, Selanjutnya untuk mendistribusikan air bersih tersebut, digunakan pipa-pipa dengan berbagai macam ukuran hingga air bersih dapat sampai di rumah maupun bangunan disekitar kita.

Air baku dari UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara berasal dari sumber yang berada di mata air, sungai, danau ataupun gunung. Air baku ini tidak serta-merta dapat langsung digunakan untuk memenuhi kebutuhan air bersih dalam kehidupan sehari-hari. Namun air baku akan mengalami proses pengolahan terlebih dahulu untuk menjaga kualitas dari air tersebut.

Desa Maziaya merupakan salah satu Desa yang disuplai air bersih oleh UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara. Desa Maziaya tidak memiliki mata air yang mengalir, sehingga UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara bertanggung jawab untuk mengaliri air bersih di desa Maziaya. Beberapa warga mencoba menggali air sumur namun air sumur yang didapat tidak dapat dikonsumsi karena bercampur dengan lumpur yang menyebabkan air sumur sangat keruh dan juga berbau tidak sedap. Selain itu air yang berwarna kuning kecoklatan dari air sumur menyebabkan masyarakat di Desa Maziaya tidak bisa menggunakan air sumur untuk melakukan kegiatan seperti mencuci pakaian karena warna air yang kuning kecoklatan melekat di pakaian, Sehingga masyarakat di Kecamatan tersebut beralih menggunakan air bersih dari UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara.

Air bersih yang disuplai oleh UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara belum menjangkau seluruh wilayah, sedangkan wilayah yang sudah dilayani UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara belum sepenuhnya terpenuhi secara 100%. Hal ini

menyebabkan masyarakat mencari sumber air bersih lain dimana air tanah menjadi pilihan utama.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, pelayanan prasarana air bersih di Kabupaten Nias Utara belum sepenuhnya memadai dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari keluhan yang disampaikan oleh masyarakat di beberapa desa yang disuplai air oleh UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang). Keluhan tersebut meliputi: Air menjadi keruh saat hujan, Fenomena ini terjadi ketika hujan turun, dan air yang disalurkan kepada masyarakat melalui sistem prasarana air bersih mengalami perubahan yang signifikan.

Salah satu perubahan yang paling mencolok adalah air yang semula bersih menjadi keruh dan tidak layak untuk dikonsumsi atau digunakan. Debit air bersih dari UPTD PAB PUPR kurang maksimal mengalir walaupun menggunakan pompa air, dan ada saat air tidak mengalir sama sekali. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kurang memuaskan karena laporan-laporan masyarakat tidak langsung ditindak/diperiksa. Keluhan-keluhan tersebut menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam pelayanan prasarana air bersih di Kabupaten Nias Utara. Kendala-kendala tersebut perlu segera diatasi agar pelayanan air bersih dapat berjalan lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan dengan uraian permasalahan di atas peneliti tertarik untuk meneliti **“Dampak Implementasi Pengelolaan Air Bersih terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Menurut Amien Silalahi (2018: 119) Identifikasi masalah diartikan sebagai upaya untuk mendaftar sebanyak-banyaknya pertanyaan terhadap suatu masalah yang dianggap bisa ditemukan jawabannya melalui sebuah penelitian yang dilakukan secara ilmiah.



Dalam Penelitian ini, peneliti menjabarkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara dirasa masih belum mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat atau pelanggan dengan baik.
2. Adanya sikap kurang tanggap dari pegawai terhadap laporan pelanggan dalam memberikan kualitas pelayanan di UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk menghindari terjadinya bias pada pelaksanaan penelitian, maka peneliti memfokuskan penelitian pada judul yang membahas tentang “Dampak implementasi program penyediaan air bersih terhadap kepuasan masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara.

### **1.4 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Dampak implementasi program penyediaan air Bersih terhadap kepuasan masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara?
2. Apa saja faktor penghambat dalam Implementasi program penyediaan air Bersih terhadap kepuasan masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dari beberapa rumusan masalah yang diajukan oleh penulis, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mendiskripsikan dampak implementasi program penyediaan air Bersih terhadap kepuasan masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit

Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara.

2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam Implementasi program penyediaan air Bersih terhadap kepuasan masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara.

### 1.6 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Secara teoritis yaitu sebagai tambahan pengetahuan dan pedoman bagi masyarakat/pembaca mengenai Dampak implementasi program penyediaan air Bersih terhadap kepuasan masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara.
2. Secara Praktis:
  - a. Bagi peneliti  
Mampu memberikan pengalaman belajar dan kesempatan untuk memperluas wawasan pemikiran dibidang manajemen Operasional.
  - b. Bagi Universitas Nias  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi manajemen operasional serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan, dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain pada objek yang sama.
  - c. Bagi lokasi penelitian  
Diharapkan dapat menjadi masukan atau sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk menentukan langkah-langkah mengenai Dampak implementasi program penyediaan air Bersih terhadap kepuasan masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara.

<sup>14</sup>  
d. Bagi peneliti lanjutan

Hasil dari penelaah ini, diharapkan menjadi media informasi, referensi bacaan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik sejenis.

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Implementasi Program Penyediaan Air Bersih

#### 2.1.1 Pengertian Implementasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), implementasi memiliki makna pelaksanaan atau penerapan. Hal ini berkaitan dengan suatu perencanaan, kesepakatan, maupun penerapan kewajiban. Menurut Van Meter dan Van Horn (2018:90) Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan”.

Sedangkan Mazmanian dan Sebastiar (2019:77) juga mendefinisikan implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan”. Pelaksanaan kebijakan dasar berbentuk undang-undang juga berbentuk perintah atau keputusan-keputusan yang penting atau seperti keputusan badan peradilan.

Proses implementasi berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu seperti tahapan pengesahan undang-undang, kemudian output kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan dan seterusnya sampai perbaikan kebijakan yang bersangkutan. Tujuan utama implementasi sendiri adalah untuk mencapai suatu perencanaan yang matang, baik secara individu maupun tim. Memeriksa dan mendokumentasikan prosedur dalam pelaksanaan rencana atau kebijakan. Mencapai tujuan yang ingin dicapai dalam rencana atau kebijakan yang dirancang.

### 2.1.2 Pengertian Program

Program adalah suatu rancangan struktur, desain, skema, maupun bentuk yang lainnya dengan yang disusun sesuai alur dengan tujuan mempermudah suatu permasalahan. Program yang baik menurut Tjokromidjojo dalam Skripsi Ruari (2018:17) harus mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Tujuan yang dirumuskan secara jelas
2. Penentuan peralatan yang terbaik untuk mencapai tujuan tersebut
3. Suatu kerangka kebijaksanaan yang konsisten atau proyek yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan program seefektif mungkin
4. Pengukuran ongkos-ongkos yang diperkirakan dan keuntungan-keuntungan yang diharapkan akan dihasilkan program tersebut
5. Hubungan dengan kegiatan lain dalam usaha pembangunan dan program pembangunan lainnya karena suatu program tidak dapat berdiri sendiri
6. Berbagai upaya dibidang manajemen, termasuk penyediaan tenaga, pembiayaan dan lain-lain untuk melaksanakan program tersebut. Menentukan suatu program harus dirumuskan secara matang sesuai dengan kebutuhan agar dapat mencapai tujuan melalui partisipasi dari masyarakat.

Sedangkan Menurut Ratmiko, (2018:105) mengatakan, untuk mencapai tujuan implementasi program secara efektif, pemerintah harus melakukan aksi atau tindakan yang berupa penghimpunan sumber dana dan pengelolaan sumber daya alam dan manusia. Hasil yang diperoleh aksi pertama dapat disebut input kebijakan, sementara aksi yang kedua disebut sebagai proses implementasi kebijakan.

Dari pendapat para ahli di atas, peneliti menyimpulkan bahwa implementasi program adalah tindakan-tindakan yang dilaksanakan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat terhadap suatu objek atau sasaran yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui adanya organisasi, interpretasi dan penerapan.

### 2.1.3 Penyediaan air Bersih

Air Bersih merupakan hal yang krusial dalam kehidupan makhluk hidup di bumi. Air menjadi sumber kehidupan dan kebutuhan dasar bagi kehidupan. Kebutuhan dasar tersebut harus dipenuhi dengan sistem penyediaan air bersih yang berkualitas, sehat, efisien, efektif, dan terintegrasi kepada sektor sanitasi. Jika kebutuhan ini terpenuhi maka masyarakat dapat hidup sehat, produktif, dan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Peningkatan kuantitas air adalah syarat kedua setelah kualitas, karena semakin maju tingkat hidup seseorang, maka akan semakin tinggi pula tingkat kebutuhan air dari masyarakat tersebut. Untuk keperluan bersih maka dibutuhkan air rata-rata sebesar 5 liter/hari, sedangkan secara keseluruhan kebutuhan air di suatu rumah tangga untuk masyarakat Indonesia diperlukan sekitar 60 liter/hari. Jadi untuk negara-negara yang sudah maju kebutuhan air pasti lebih besar dari kebutuhan untuk negara-negara yang sedang berkembang.

Program penyediaan air bersih merupakan kegiatan di bidang air bersih yang ditunjukkan bagi masyarakat berpenghasilan rendah di perdesaan dan pinggiran perkotaan dan dilaksanakan secara berbasis masyarakat. Program penyediaan air bersih bertujuan untuk meningkatkan akses layanan air bersih bagi masyarakat berpenghasilan rendah di perdesaan khususnya masyarakat di desa-desa dan masyarakat pinggiran kota.

Menurut Hendrawan (2019:118) Air merupakan salah satu sumber daya alam yang memiliki fungsi yang sangat vital bagi kehidupan makhluk hidup yang ada di muka bumi. Untuk itu air perlu dilindungi agar dapat tetap bermanfaat bagi kehidupan manusia serta makhluk hidup lainnya. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa air memiliki peran yang sangat strategis dan harus tetap tersedia dan lestari, sehingga mampu mendukung kehidupan dan pelaksanaan pembangunan di masa kini maupun di masa mendatang. Tanpa adanya air maka kehidupan tidak dapat berjalan normal. Dalam hal

ini, Pemerintah berupaya untuk menyediakan air bersih khususnya untuk masyarakat berpenghasilan rendah. Salah satu caranya adalah dengan menjaga ketersediaan kualitas air bersih yang cukup dengan mendorong penyediaan infrastruktur dasar pemukiman untuk penyediaan bersih dalam jumlah yang cukup merupakan hal yang penting bagi suatu kota besar yang modern.

Menurut Djajandi (2019: 20), Unsur-unsur yang membentuk suatu sistem penyediaan air yang modern meliputi sumber-sumber penyediaan, sarana-sarana penampungan, sarana penyaluran (ke pengolahan), sarana-saran pengolahan, sarana-saran penyaluran (dari pengolahan), tampungan sementara, serta sarana-sarana distribusi. Dalam mengembangkan persediaan air bagi masyarakat jumlah dan mutu air merupakan hal yang paling penting.

#### 2.1.4 Faktor Penghambat Implementasi

Implementasi kebijakan mempunyai berbagai hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan suatu kebijakan publik. Menurut Turner dan Hulme dalam Pasolong (2018:59), implementasi kebijakan memiliki berbagai hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan suatu kebijakan publik yaitu:

1. Hambatan dari dalam (faktor internal), dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti sumber daya manusia, dana, struktur organisasi, informasi, sarana dan fasilitas yang dimiliki serta aturan-aturan, sistem dan prosedur yang harus digunakan.
2. Hambatan dari luar (faktor eksternal), dapat dibedakan atas semua kekuatan yang berpengaruh langsung ataupun tidak langsung kepada proses implementasi kebijakan pemerintah, kelompok sasaran, kecenderungan ekonomi, politik, kondisi sosial budaya dan sebagainya.

Sedangkan <sup>2</sup> menurut Bambang Sunggono (dalam Salbiah 2019:181), implementasi kebijakan mempunyai beberapa faktor penghambat yaitu:

1. Isi kebijakan pertama, implementasi <sup>21</sup> kebijakan gagal karena masih samarnya isi kebijakan. Kedua, karena kurangnya ketetapan intern maupun ekstern dari kebijakan yang dilaksanakan. Ketiga, kebijakan yang akan di implementasikan dapat juga menunjukkan adanya kekurangan-kekurangan yang sangat berarti. Keempat, timbulnya kegagalan implementasi suatu kebijakan publik dapat disebabkan karena adanya kekurangan-kekurangan dalam hal sumber daya pembantu, seperti waktu, biaya, dan manusia.
2. Informasi, <sup>56</sup> para pemegang peran atau pelaksana dalam suatu kebijakan mempunyai informasi yang perlu atau berkaitan untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Jika informasi yang dibutuhkan tidak ada maka akan adanya gangguan komunikasi dalam implementasi kebijakan.
- 10 3. Dukungan pelaksanaan suatu kebijakan publik akan sangat sulit apabila pada pengimplementasiannya tidak cukup dukungan.
- 26 4. Pembagian potensi hal ini berkaitan dengan diferensiasi tugas dan wewenang organisasi pelaksana. Struktur organisasi pelaksana dapat menimbulkan masalah apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau pembatasan yang kurang jelas.

### 2.1.5 Indikator Implementasi Program Penyediaan Air Bersih

Menurut Kammere (2019:76), Penyediaan air bersih dapat dilakukan dengan cara pemanfaatan sumber daya air seperti mengalirkan air dari sumbernya ke tempat pengguna, seperti rumah warga atau pelayanan umum. Kammere (2019:77) juga menyebutkan indikator penyediaan air bersih sebagai berikut:



1. Kualitas air bersih, air bersih yang tidak boleh mengandung kuman patogen dan parasitik yang mengganggu kesehatan serta air yang layak dan tidak berbau, dan keruh.
2. Kualitas pelayanan, bagaimana pihak pemerintah memberikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan bagi para masyarakat, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.

## 2.2 Kepuasan Masyarakat

### 2.2.1 Defenisi Kepuasan

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan. Menurut Kotler (2018:105), Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas, Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas.

Sedangkan Jacobalis (2019:18), menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi. Berdasar dua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut Dutton (2019:98), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya.

Menurut Selnes (2018:108), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*).

### 2.2.2 Defenisi Masyarakat<sup>5</sup>

Kata masyarakat<sup>5</sup> adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia mulai dari pedagang kecil hingga pedagang besar, dari industri rumah tangga hingga industri berskala internasional, dari perusahaan yang bergerak dibidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat mengerti apa arti kata masyarakat.

<sup>37</sup> Wilkie (2019:22), mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa. Sementara Engel (2020:298) Menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Tjiptono (2019:354) juga menyatakan<sup>1</sup> secara tradisional masyarakat diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk, dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, masyarakat adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan.

Dari pendapat para ahli diatas, maka penulis menyimpulkan<sup>5</sup> bahwa masyarakat adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Sedangkan orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi berlangsung adalah dianggap sebagai pemasok.

### 2.2.3 Defenisi Kepuasan Masyarakat<sup>3</sup>

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat akan semakin baik.

Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2005: 195) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Berikut pengertian Kepuasan masyarakat menurut beberapa ahli, meliputi:

1. Menurut Nasution<sup>8</sup> “Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Schnaars<sup>26</sup> menyebutkan bahwa: Terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat, diantaranya:
  - a. Hubungan antara masyarakat dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang
  - b. Terciptanya loyalitas dari masyarakat serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan
2. Menurut Irawan<sup>41</sup> kepuasan masyarakat adalah hasil akumulasi dari konsumen atau masyarakat dalam menggunakan produk atau jasa. Masyarakat puas kalau setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat<sup>8</sup> mempunyai dimensi waktu karena hasil dari akumulasi. Siapapun yang terlihat dalam kepuasan masyarakat, ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang. Upaya memuaskan masyarakat adalah pengalaman yang tidak mengenal batas akhir.

Kepuasan masyarakat<sup>8</sup> tingkat kesesuaian antara produk atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh

konsumen berdasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Menurut Tjiptono (2019:355) Ada tiga komponen utama dalam mendefinisikan kepuasan masyarakat:

1. Tipe respon (baik respon emosional/afektif maupun kognitif) dan intensitas respon (kuat hingga lemah, biasanya dicerminkan lewat istilah-istilah seperti, sangat puas, netral, sangat senang, frustrasi, dan sebagainya).
2. Fokus respon, berupa produk, konsumsi, keputusan pembelian, wiraniaga, toko dan sebagainya.
3. Timing respon, yaitu setelah konsumsi, setelah pilihan pembeli, berdasarkan pengalaman akumulatif dan seterusnya.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan masyarakat tersebut, Peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

#### 2.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Zheithaml and Bitner (2019:234) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, antara lain:

##### 1. Fitur Produk dan Jasa.

Kepuasan masyarakat terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi masyarakat terhadap fitur produk atau jasa. Untuk jasa, fitur yang penting meliputi karyawan yang sangat membantu dan sopan, ruang transaksi yang nyaman, sarana pelayanan yang menyenangkan, dan sebagainya. Dalam melakukan studi kepuasan, banyak perusahaan menggunakan kelompok fokus untuk menentukan fitur dan atribut penting dari jasa dan kemudian mengukur persepsi masyarakat terhadap fitur tersebut. Penelitian juga

menunjukkan bahwa masyarakat jasa akan membuat *trade off* antar fitur dan jasa yang berbeda (misalnya, tingkat harga dengan kualitas atau dengan keramahan karyawan), tergantung pada tipe jasa yang dievaluasi dan tingkat kekritisan jasa.

## 2. Emosi Masyarakat.

Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan masyarakat (*Good Mood* atau *Bad Mood*) dapat mempengaruhi respon masyarakat terhadap jasa. Emosi spesifik juga dapat disebabkan oleh masyarakat konsumsi, yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap jasa. Emosi positif seperti perasaan bahagia, senang, gembira akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, emosi negatif seperti kesedihan, duka, penyesalan dan kemarahan dapat menurunkan tingkat kepuasan.

## 3. Atribusi untuk Keberhasilan atau Kegagalan Jasa.

Atribusi penyebab yang dirasakan dari suatu peristiwa yang mempengaruhi persepsi dari kepuasan. Ketika masyarakat dikejutkan dengan hasil (jasa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan), masyarakat cenderung untuk melihat alasan, dan penilaian mereka terhadap kepastian yang mempengaruhi masyarakat.

## 4. Persepsi terhadap Kewajaran dan Keadilan (*Equity and Fairness*).

Pelayanan yang lebih baik, harga yang lebih baik, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya membayar dengan harga yang wajar untuk jasa yang saya beli? Dugaan mengenai *equity* dan *fairness* adalah penting bagi persepsi kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa.

#### 5. Masyarakat lain, keluarga, dan rekan kerja.

Kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh orang lain. Misalnya, kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan. Kemudian apakah ekspresi kepuasan atau ketidakpuasan anggota keluarga terhadap perjalanan dipengaruhi oleh cerita yang diceritakan kembali diantara keluarga dan memori mengenai suatu peristiwa.

Sedangkan, menurut Zheithaml and Bitner (2018:387) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, antara lain:

##### 1. Fitur produk dan jasa.

Kepuasan masyarakat terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi masyarakat terhadap fitur produk atau jasa

##### 2. Emosi Masyarakat

Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup.

#### 2.2.5 Mengukur Kepuasan Masyarakat

Kotler (2019:80) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat, metode tersebut antara lain:

##### 1. Sistem pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran, setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh

pengalaman mereka dan hal ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap produk maupun terhadap perusahaan.

## 2. Survey lapangan

Survey lapangan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.

## 3. Panel masyarakat

Perusahaan mengundang masyarakat yang setia terhadap produk dan mengundang masyarakat yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi masyarakat perusahaan lain. Dari masyarakat setia akan diperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi. Implikasi dari pengukuran kepuasan masyarakat tersebut adalah masyarakat dilibatkan dalam pengembangan produk atau jasa dengan cara mengidentifikasi apa yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini berbeda dengan dengan konsep tradisional, dimana mereka tidak dilibatkan dalam pengembangan produk, karena mereka berada diluar sistem.

Tujuan untuk melibatkan masyarakat dalam pengembangan produk dan jasa adalah agar perusahaan dapat memenuhi harapan masyarakat. Perusahaan harus mewujudkan harapan masyarakat kedalam desain dan standar kepuasan masyarakat. Desain dan standar kepuasan masyarakat dikembangkan atas dasar harapan konsumen dan prioritasnya.

Standar kepuasan masyarakat yang baik harus dilengkapi dengan sumberdaya yang mencukupi (orang, sistem, dan teknologi) dan harus didukung agar menjadi efektif, yaitu kinerja karyawan yang harus diukur dan karyawan diberi kompensasi berdasarkan standar tersebut. Oleh karena itu kesenjangan antara standar kepuasan masyarakat dengan tidak nyatanya diberikan dalam mewujudkan kepuasan masyarakat harus dihilangkan.



Menurut Yamit (2018:81) Hambatan yang mungkin timbul untuk menghilangkan ataupun mengurangi dari kesenjangan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Karyawan tidak memahami peran yang harus mereka kerjakan.
2. Karyawan merasa dalam konflik antara masyarakat dan pihak manajemen.
3. Karyawan kurang terampil karena salah memilih karyawan.
4. Teknologi yang tidak memadai.
5. Kompensasi dan penguatan yang kurang baik.

Tindakan yang harus dilakukan pihak manajemen untuk menghilangkan hambatan tersebut adalah selain memberikan perhatian pada masyarakat eksternal, harus pula memberikan perhatian pada masyarakat yang internalnya (karyawan) melalui kegiatan internal marketing, kemudahan komunikasi antar karyawan dan antar departemen, membuat tim antar departemen, membuat gugus mutu dan menciptakan sistem informasi manajemen yang didukung oleh teknologi yang memadai.

### 2.2.6 Indikator Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapan. Menurut (Kotler, 2020:42)

Kepuasan masyarakat memiliki 3 indikator yaitu:

1. Kesesuaian harapan yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh masyarakat dengan yang dirasakan oleh masyarakat
2. Minat merupakan kesediaan masyarakat untuk berminat membeli atau menggunakan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk/jasa yang terkait.
3. Kesediaan merekomendasi yaitu kesediaan untuk merekomendasikan



produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga penulis bisa menambah referensi mengenai apa saja teori yang digunakan dalam mengkaji pada penelitian yang penulis lakukan. Berikut merupakan penjelasan mengenai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, adalah:

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Husni Thamrin	2019	Implementasi Program Penyediaan Air Bersih Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Tahap II Di Kabupaten Lahat (Studi Kasus Peningkatan Perilaku Higienis Dan Pelayanan Sanitasi)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Lingkungan PAMSIMAS) Tahap II di Kabupaten Lahat Studi Kasus Peningkatan Perilaku Higienis dan Pelayanan Sanitasi belum sepenuhnya terimplementasi dengan baik. Hal ini terlihat dari sejauhmana aspek-aspek idealized policy, target group, implementing organization dan environmental factors dapat menimbulkan perubahan-perubahan sebagaimana yang diharapkan oleh program yaitu peningkatan perilaku higienis dan pelayanan sanitasi.
2	Chamawati Dwi Maharani	2019	Implementasi Program Penyediaan Air Bersih Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat di Kabupaten Lebak	Hasil dari penelitian ini adalah dalam implementasinya belum berjalan dengan baik. Kurangnya profesionalitas kerja dan sanksi yang tegas, keterbatasan SDM serta kurangnya keikutsertaan dari masyarakat terhadap program tersebut. peneliti memberikan saran agar kinerja dari para pelaksana senantiasa dapat ditingkatkan lagi agar lebih profesional dan bertanggung

			43	jawab.
3	Rapi	2022	Implementasi Program Penyediaan Air Bersih Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat Dalam mewujudkan air bersih dan sanitasi layak di Desa Lipat Kain Selatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	Hasil dari penelitian ini adalah Implementasi Program PAMSIMAS Dalam Mewujudkan Air Bersih dan Sanitasi Layak di Desa Lipat Kain Selatan tergolong belum berhasil dikarenakan program air bersih yang dilaksanakan berupa bak reservoir sering macet sehingga air bersih tidak terdistribusi dengan maksimal kepada masyarakat penerima manfaat program. Kedua, target group atau kelompok sasaran tidak mencapai target dari lima dusun yang ditargetkan hanya satu dusun yang terpenuhi.
4	Harentama Fardhani	2020	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang	Hasil penelitian ini Melalui penghitungan IKM, dapat diketahui nilai indeks adalah 3,180 dan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 79,6. Berdasarkan nilai IKM tersebut, dapat disimpulkan mutu pelayanan Badan Pelayanan Perijinan terpadu (BPPT) kota Semarang masuk dalam kriteria yang baik (B). Melalui Analisis faktor, 14 indikator tentang pelayanan telah direduksi menjadi 8 indikator yang kemudian mengelompok dalam dua faktor, yakni faktor mutu layanan dan faktor prosedur pelayanan. Melalui analisis regresi, dapat diketahui bahwa faktor mutu layanan dan faktor prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
5	Dhion Gama Putra	2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ),

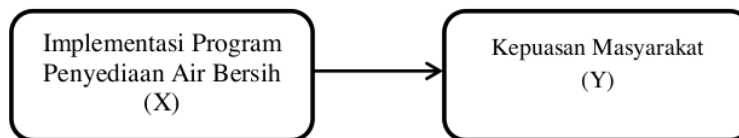
			<p>4</p> <p>Pencatatan Sipil Kota Blitar)</p> <p>jaminan (<math>X_4</math>), dan empati (<math>X_5</math>) berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat. Hasil uji determinasi 0,867 yaitu mempunyai artian kualitas pelayanan sebageian besar di pengaruhi variabel bebas yaitu 86,7% yang meliputi bukti fisik (<math>X_1</math>), keandalan (<math>X_2</math>), daya tanggap (<math>X_3</math>), jaminan (<math>X_4</math>), dan empati (<math>X_5</math>) sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.</p>
--	--	--	---

Sumber : diolah oleh peneliti 2023

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Untuk lebih memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini, maka peneliti perlu merumuskan kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 2.1  
Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah Oleh Peneliti 2023

## 2.5 Hipotesis

Menurut Suryabrata (2017: 21), bahwa <sup>5</sup> Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris”. Penerimaan hipotesis terhadap fakta-fakta yang dikumpulkan berdasarkan permasalahan dan asumsi tersebut, maka hipotesis dalam penulisan ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ha : Ada dampak Implementasi Pengelolaan Air Bersih terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara.

Ho : Tidak ada dampak Implementasi Pengelolaan Air Bersih terhadap

Kepuasan Masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dapat dikelompokkan berdasarkan tujuan, pendekatan, ambang batas untuk analisis dan observasi, dan jenis data. Memahami berbagai jenis penelitian diharapkan memungkinkan subjek untuk memilih metode yang paling efisien dan efektif untuk mengumpulkan data yang akan digunakan untuk memecahkan masalah.

Syofian Siregar (2018:7), mengemukakan tipe kuantitatif (data berupa angka), disebut juga penelitian berbasis angka atau data kuantitatif berbasis angka. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menyoroti fakta bahwa jenis metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini disebut penelitian kuantitatif karena dalam pengelolaan datanya akan menggunakan data dalam bentuk angka-angka yakni kuantitatif.

#### **3.2 Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2018:38), variabel penelitian adalah setiap karakteristik, nilai, atau fakta tentang seseorang, benda, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan dipilih oleh subjek untuk dipelajari sebelum dievaluasi kelayakannya. Menurut hubungan antara satu variabel dan variabel terkait, empat jenis variabel utama adalah independen (variabel bebas), dependen (variabel tergantung), moderator, intervensi, dan kontrol.

Dalam penelitian ini, terdapat variabel yang digunakan oleh peneliti terdiri dari:

1. Variabel bebas (X)

Dalam penelitian ini adalah implementasi program penyediaan air Bersih: Kualitas air bersih dan kualitas pelayanan.

2. Variabel terikat (Y)

Dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat: Kesesuaian harapan, Minat dan Kesiediaan Merekomendasi.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut pendapat Kurniawan (dalam Sudaryono 2018: 166), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pegawai UPTD PAB PUPR sebanyak 7 orang dan masyarakat desa Maziaya sebanyak 146 keluarga (dalam hal ini peneliti mengambil 1 suara untuk tiap-tiap 1 keluarga), sehingga jumlah populasinya adalah sebanyak 153 orang.

#### 3.3.2 Sampel

Mengambil sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat memperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. (Arikunto., 2018: 173), mengemukakan bahwa apabila populasi kurang dari 100, maka seluruh populasi menjadi sampel penelitian. Tetapi jika populasi lebih dari 100 maka dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Beberapa alasan pengambilan sampel adalah:

1. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana
2. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data
3. Lebih mudah dalam penyebaran angket karena sudah ditentukan jumlahnya

Berdasarkan alasan tersebut, maka pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah 30% dari populasi yang ada, Karena jumlah populasi melebihi 100 yaitu 153 pegawai dan masyarakat. Berarti  $153 \times 30\% = 46$ , jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 46 orang.

## 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk menungkap atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Berikut ini ada beberapa teknik pengumpulan data penelitian yang biasa digunakan menurut Sujarweni, V. W. (2021:28) sebagai berikut:

### 1. Tes

Data dalam penelitian dibagi menjadi 3 yaitu fakta, pendapat dan kemampuan. Tes digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya serta besarnya kemampuan objek yang kita teliti. Tes dapat digunakan untuk mengukur kemampuan dasar maupun pencapaian misalnya tes IQ, minat, bakat khusus, dan lain sebagainya.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu instrumen yang digunakan untuk menggali data secara lisan. Hal ini haruslah dilakukan secara mendalam agar mendapatkan data yang valid dan detail.

### 3. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.

### 4. Kuisoner atau Angket (*Questionnaire*)

Kuisoner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk dijawab.

### 5. Survei (*survei*)

Survei lebih banyak digunakan untuk pemecahan masalah-masalah yang berkaitan dengan perumusan kebijakan bukan untuk pengembangan. Oleh karena itu survei tidak digunakan untuk menguji suatu hipotesis.

### 6. Analisis Dokumen

Analisis dokumen lebih mengarah pada bukti konkret. Dengan instrumen ini, kita diajak untuk menganalisis isi dari dokumen-dokumen yang dapat mendukung penelitian.

## 7. Dokumentasi

Yaitu metode pengumpulan data dan informasi melalui foto atau dokumentasi sebagai bukti di lapangan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara Angket (kuisisioner), dimana angket akan disebarakan kepada para responden dan didalam angket terdapat 5 opsi pilihan jawaban yang dimana setiap opsi jawaban memiliki bobot.

<sup>21</sup> Kuisisioner yang digunakan bersifat tertutup, yaitu mengajukan pertanyaan langsung kepada responden mengenai variabel-variabel penelitian yang telah ditentukan. Skala yang dipakai dalam penyusunan kuisisioner adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2019:62), yaitu:

- <sup>2</sup> 1. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
2. Tidak Setuju (TS) : 2
3. Ragu-Ragu (RR) : 3
4. Setuju (S) : 4
5. Sangat Setuju (SS) : 5

### <sup>25</sup> 3.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisis data <sup>27</sup> merupakan syarat mutlak bagi setiap penilaian yang berguna untuk menguji kebenaran yang telah dirumuskan sebelumnya.

Untuk menganalisis data yang telah diperoleh maka ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:



### 3.5.1 Verifikasi Data

Verifikasi data merupakan usaha untuk memperoleh apakah angket yang diedarkan oleh peneliti telah diisi sesuai petunjuk. Yang lewat dalam verifikasi data dinyatakan memenuhi syarat untuk diolah angketnya.

### 3.5.2 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan tingkat keandalan atau tingkat kesahihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data valid sehingga valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dari pengertian di atas valid itu berarti mengukur apa yang diukur (ketepatan). Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 26 untuk mencari uji validitas data.

Menurut Arikunto (2018: 115), apabila hasil korelasi item dengan total item satu faktor didapat signifikansi ( $s$ ) < 0,05 maka dikatakan signifikan dan butir-butir tersebut dianggap valid untuk taraf signifikan sebesar 0,05.  $r_{table}$

Untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel bebas maupun variabel terikat. Dalam hal ini, peneliti menggunakan SPSS Versi 25.0 for Windows untuk mencari uji validitas data dimana dasar pengambilan keputusannya adalah Jika  $r_{hitung}$  (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item pertanyaan total correlation*) lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka angket tersebut dinyatakan valid dan jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$ , maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.

### 3.5.3 Uji Reliabilitas

Dalam statistik SPSS, uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui kekonsistensian angket yang akan digunakan oleh peneliti sehingga angket tersebut dapat diandalkan.

Uji reliabilitas untuk alternatif jawabannya lebih dari dua akan menggunakan uji *Cronbach Alpha*. Menurut Ghozali (2018: 133), mengatakan “Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 maka instrumen penelitian reliabel, dan Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0.60 maka instrumen penelitian tidak reliabel” dengan bantuan SPSS *for window* versi 26. SPSS adalah *software* yang dapat membaca berbagai jenis data atau memasukkan data secara langsung ke dalam SPSS data editor, kemudian mengolahnya.

Bagaimanapun struktur dari file data mentahnya, maka data dalam data editor SPSS harus dibentuk dalam bentuk baris (*cases*) dan kolom (*variables*) didalam penelitian ini, peneliti menggunakan SPSS versi 26.

### 3.5.4 Koefisien Korelasi

Untuk menguji dan membuktikan secara statistik hubungan antara kualitas pelayanan jasa dan penetapan harga dengan loyalitas konsumen, dilakukan uji korelasi product moment dengan bantuan SPSS *for window* Versi 26.

Untuk menginterpretasikan mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Sofyan Siregar (2017: 251), dijabarkan sebagai berikut:

0,00 – 0,399 Tingkat hubungan sangat lemah

0,20 – 0,399 Tingkat hubungan lemah

0,40 – 0,599 Tingkat hubungan cukup

0,60 – 0,799 Tingkat hubungan kuat

0,80 – 1,00 Tingkat hubungan sangat kuat

### 3.5.5 Uji Koefisien Determinan

Menurut Sugiyono (2018: 18), mengatakan “Uji koefisien determinan merupakan alat statistik yang digunakan untuk memprediksikan besarnya korelasi antara variabel Independen X dan variabel dependen Y”. Hasil dari koefisien korelasi dikali angka yang sama, kemudian dikali 100% maka diketahui seberapa persen pengaruh variabel X terhadap Variabel Y dengan bantuan SPSS *for window* versi 26.

### 3.5.6 Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna.

Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Menurut Hadi (2018: 77) mengatakan “sebuah data linear jika taraf signifikansi  $<0,05$ ”. Hal ini berarti variabel X berkorelasi linear dengan variabel Y” dengan bantuan SPSS *for window* versi 26.

### 3.5.7 Uji Hipotesis (Uji t)

Perhitungan pengujian uji T yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS *for window* versi 26.

Pengujian secara parsial atau uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau secara individual, dan dapat pula digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas yang paling dominan. Secara teknis pengujiannya dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel pada taraf signifikan  $\alpha=0,5$ .

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak

### 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.7.1 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih lokasi penelitian pada Kantor UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) yang beralamat di jalan Orahili, Desa Maziaya, Kec. Lotu, Kabupaten Nias Utara.

27

#### 3.7.2 Jadwal Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti telah membuat jadwal sebagai panduan, sebagai berikut:

Tabel 3.1  
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal							
	Agustus 2023	Sept 2023	Okt 2023	Nov 2023	Desember 2023	Januari 2024	Februari 2024	Maret 2024
Kegiatan Proposal Skripsi	■	■						
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing		■						
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi			■					
Persiapan Seminar			■					
Seminar Proposal Skripsi				■				
Persiapan Penelitian				■				
Pengumpulan Data					■			
Penulisan Naskah Skripsi					■	■	■	
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing						■	■	
Persiapan Ujian Skripsi							■	■
Ujian Skripsi								■

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Data

Penyajian data dilakukan secara deskriptif ini bertujuan untuk melihat lebih jauh data penelitian dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Data deskriptif ini dapat menggambarkan kondisi dan keadaan tempat penelitian serta kondisi responden yang mana nantinya data ini bisa digunakan untuk lebih memahami hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti meneliti langsung ke objek penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berasal dari angket yang telah diedarkan kepada responden. Responden dalam penelitian ini merupakan konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa UPTD PAB PUPR.

##### 4.1.1 Karakteristik Responden

Angket telah disebarkan kepada sebagian pegawai dan masyarakat pemanfaat air bersih yang disediakan oleh UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara, dengan jumlah responden sebanyak 46 orang. Untuk memahami variasi tanggapan, perlu diperhatikan karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia dan latar belakang pendidikan. Hal ini bertujuan untuk menjaga kevalidan penelitian dengan mencegah kesamaan jawaban yang mungkin muncul dari karakteristik yang sama. Karakteristik responden dapat diklasifikasikan dalam beberapa kategori, seperti jenis kelamin, usia dan pendidikan, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	29 orang
2	Perempuan	17 orang
Total.....		46 orang

Sumber: Diolah oleh peneliti 2023

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di atas, bersumber dari informasi yang diberikan oleh UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara antara lain laki-laki berjumlah sebanyak 29 orang dan perempuan berjumlah 17 orang sehingga jumlah responden yang mengisi kuesioner berjumlah 46 orang.

Selanjutnya, peneliti juga mendapatkan data dan informasi tentang usia para responden yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2  
Data Responden Berdasarkan Usia

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	50 tahun ke atas	14 orang
2	40-49 tahun	10 orang
3	30-39 tahun	13 orang
4	20-29 tahun	9 orang
Total.....		46 orang

Sumber: Diolah oleh peneliti 2023

Dari data di atas, peneliti mendapatkan informasi bahwa responden terdiri dari usia yang berbeda-beda yaitu responden yang berusia 50 tahun ke atas sebanyak 14 orang, berusia 40-49 tahun sebanyak 10 orang, berusia 30-39 tahun sebanyak 13 orang dan berusia 20-29 tahun sebanyak 9 orang, sehingga seluruhnya berjumlah 46 orang.

Tabel 4.3  
Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Sarjana	10 orang
2	SMA/SMK	16 orang
3	SMP	9 orang
4	SD	11 orang
Total.....		46 orang

Sumber: Diolah oleh peneliti 2023

Dari data di atas, peneliti mendapatkan informasi bahwa responden terdiri dari bermacam latar belakang pendidikan yang berbeda yaitu responden yang berpendidikan Sarjana sebanyak 10 orang, berpendidikan SMA/SMK sebanyak 16 orang, berpendidikan SMP sebanyak 9 orang dan berpendidikan SD sebanyak 11 orang sehingga total berjumlah 46 orang.

#### 4.2 Verifikasi Data

Verifikasi data adalah tindakan untuk memeriksa apakah kuesioner yang telah didistribusikan oleh peneliti telah diisi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada 46 orang responden. Langkah berikutnya adalah melakukan pemeriksaan data kuesioner untuk memastikan apakah kuesioner yang telah disebarluaskan memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Hasil pemeriksaan data menunjukkan bahwa semua kuesioner kembali ke peneliti dalam kondisi lengkap dan telah diisi sesuai dengan petunjuk yang telah diberikan. Oleh karena itu, kuesioner yang telah diterima oleh peneliti akan digunakan sebagai bahan untuk analisis.

##### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran angket (kuesioner), maka diperoleh data tentang responden yang memberikan jawabannya berdasarkan jenis kelamin. Berikut hasil data responden berdasarkan statistik <sup>19</sup> ini:

Tabel 4.4  
Data Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	29	63.0	63.0	63.0
	PEREMPUAN	17	37.0	37.0	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

Sumber : Data SPSS dan di olah peelitis (2023)

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas diketahui bahwa jumlah perempuan lebih banyak dari jumlah laki-laki. Dengan presentase laki-laki *Frequency* 29, *Percent* 63,0 %, *Valid Percent* 63,0 dan *Cumulative Percent* 63,0. Dan perempuan *Frequency* 17, *Percent* 37,0 %, *Valid Percent* 37,0 dan *Cumulative Percent* 100,0. Dengan jumlah total *Frequency* 46, *Percent* 100,0. %, dan *Valid Percent* 100,0.

#### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil penyebaran angket (*quesioner*), maka diperoleh data tentang responden yang memberikan jawabannya berdasarkan usia. Berikut hasil data responden berdasarkan statistik ini:

Tabel 4.5  
Data Statistik Responden Berdasarkan Usia

		USIA			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29	9	19.6	19.6	19.6
	30-39	13	28.3	28.3	47.8
	40-49	10	21.7	21.7	69.6
	50>	14	30.4	30.4	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

Sumber : Data SPSS dan di olah peELITIS (2023)

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas diketahui bahwa jumlah umur antara 20-50 tahun ke atas. Dengan presentase umur 20-29 tahun *Frequency* 9, *Percent* 19,6 %, *Valid Percent* 19,6 dan *Cumulative Percent* 19,6. Umur 30-39 tahun dengan *Frequency* 13, *Percent* 28,3%, *Valid Percent* 28,3 dan *Cumulative Percent* 47,8. Umur 40-49 tahun dengan *Frequency* 10, *Percent* 21,7%, *Valid Percent* 21,7 dan *Cumulative Percent* 69,6. Sedangkan jumlah umur 50> tahun *Frequency* 14, *Percent* 30,4%, *Valid Percent* 30,4 dan *Cumulative Percent* 100,0. Dengan jumlah total *Frequency* 46, *Percent* 100,0. %, dan *Valid Percent* 100,0.



### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari hasil penyebaran angket (*quesioner*), maka diperoleh data tentang responden yang memberikan jawabannya berdasarkan pendidikan terakhir. Berikut hasil data responden berdasarkan statistik ini:

Tabel 4.6

Data Statistik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

PENDIDIKAN TERAKHIR					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	11	23,9	23,9	23,9
	SMP	9	19,6	19,6	43,5
	SMA/SMK	16	34,8	34,8	78,3
	SARJANA	10	21,7	21,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Sumber : Data SPSS dan di olah peelitis (2023)

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas diketahui bahwa pendidikan terakhir mulai dari SD, SMP, SMA/SMK dan Sarjana. Dengan presentase pendidikan terakhir SD *Frequency* 11, *Percent* 23,9%, *Valid Percent* 23,9 dan *Cumulative Percent* 23,9. Pendidikan terakhir SMP dengan *Frequency* 9, *Percent* 19,6%, *Valid Percent* 19,6 dan *Cumulative Percent* 43,5. Pendidikan Terakhir SMA/SMK dengan *Frequency* 16, *Percent* 34,8%, *Valid Percent* 34,8 dan *Cumulative Percent* 78,3. Pendidikan terakhir Sarjana dengan *Frequency* 10 *Percent* 21,7%, *Valid Percent* 21,7 dan *Cumulative Percent* 100,0. Dengan jumlah total *Frequency* 46, *Percent* 100,0. %, dan *Valid Percent* 100,0.

## 4.3 Hasil Penelitian

### 4.3.1 Uji Validitas Butir Soal Pada Variabel Program Penyediaan Air Bersih (X)

Untuk menguji validitas pada setiap butir soal peneliti menggunakan bantuan program komputer SPSS *For Windows Versi*

26. Untuk melakukan uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel, dimana pada penelitian ini nilai  $r$  tabel dapat dilihat dari *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - k$ ,  $df = 46 - 2$ ,  $df = 44$ , maka didapatkan nilai dari  $df = 44$  dengan tingkat signifikansi 0,05 didapatkan nilai  $r$  tabel = 0,291. Syarat dari pengujian validitas yaitu jika nilai dari  $r$  hitung positif dan lebih besar dari nilai  $r$  tabel maka butir soal dapat dinyatakan valid.

Tabel 4.7  
Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel X

No	Keterangan	Pearson Correlation ( $r$ hitung)	$r$ tabel ( $\alpha = 5\%$ )	Hasil Penelitian
1	X1	0,799	0,291	Valid
2	X2	0,525	0,291	Valid
3	X3	0,296	0,291	Valid
4	X4	0,292	0,291	Valid
5	X5	0,434	0,291	Valid
6	X6	0,419	0,291	Valid
7	X7	0,331	0,291	Valid
8	X8	0,404	0,291	Valid
9	X9	0,411	0,291	Valid
10	X10	0,784	0,291	Valid

Sumber: Hasil Penelitian Peneliti, olahan SPSS Versi 26 (2023)

Dari tabel di atas dapat dilihat hasil analisis uji validitas dengan bantuan program komputer SPSS For Windows Versi 26, setiap butir soal pada variabel X memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel yakni 0,291. Yang berarti setiap butir soal pada variabel X dinyatakan valid (untuk hasil total perhitungan SPSS dapat dilihat pada lampiran).

Uji validitas merupakan suatu alat ukur tes dalam kuisioner. Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan mampu untuk mengukur apa yang diukur. Teknik ini dilakukan dengan membandingkan nilai antara dengan. Jika > maka pernyataan serta indikator yang digunakan dalam penelitian ini dianggap valid. Sedangkan jika < maka dapat dipastikan pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dianggap tidak valid.

### 4.3.2 Kepuasan Masyarakat (Y)

Selanjutnya, peneliti melakukan uji validitas variabel kepuasan masyarakat (Y) seperti pada uji variabel sebelumnya dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS *For Windows Versi 26*. Untuk melakukan uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel, dimana pada penelitian ini nilai  $r$  tabel dapat dilihat dari *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - k$ ,  $df = 46 - 2$ ,  $df = 44$ . maka didapatkan nilai dari  $df = 44$  dengan tingkat signifikansi 0,05 didapatkan nilai  $r$  tabel = 0,291.

Syarat dari sebuah pengujian validitas yaitu jika nilai dari  $r$  hitung positif dan lebih besar dari nilai  $r$  tabel maka butir soal dapat dinyatakan valid.

Tabel 4.8  
Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel Y

No	Keterangan	Pearson Correlation ( $r$ hitung)	Tabel ( $\alpha = 5\%$ )	Hasil Penelitian
1	Y1	0,511	0,291	Valid
2	Y2	0,593	0,291	Valid
3	Y3	0,596	0,291	Valid
4	Y4	0,759	0,291	Valid
5	Y5	0,788	0,291	Valid
6	Y6	0,595	0,291	Valid
7	Y7	0,743	0,291	Valid
8	Y8	0,650	0,291	Valid
9	Y9	0,826	0,291	Valid
10	Y10	0,499	0,291	Valid

Sumber: Hasil Penelitian Peneliti, olahan SPSS Versi 26 (2023)

### 4.3.3 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas pada penelitian ini adalah menggunakan *Croanbach Alpha*. Adapun syarat dimana suatu alat ukur dapat dikatakan *reliable* adalah dimana nilai dari *croanbach alpha* lebih dari 0,60. Hasil pengujian realibilitas dengan bantuan program komputer SPSS Versi 26 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9  
Hasil Dari Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Kriteria
Program penyediaan air bersih	46	0,673	Tinggi
Kepuasan masyarakat	46	0,835	Tinggi

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti dari hasil SPSS 26 (2023)

Dari tabel 4.11 dapat diketahui hasil dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel menunjukkan nilai yaitu  $X = 0,673$  dan  $Y = 0,835$  lebih besar dari nilai Cronbach-alpha yaitu 0,60. Jadi semuanya dapat dikatakan reliabel atau instrumen dapat dipercaya dan dapat dilanjutkan untuk penelitian lebih lanjut.

#### 4.3.4 Koefisien Korelasi dan Determinasi

Adapun kriteria taraf signifikan dijabarkan sebagai berikut:

0,00-0,199 tingkat hubungan sangat lemah

0,20-0,399 tingkat hubungan lemah

0,40-0,599 tingkat hubungan cukup

0,60-0,799 tingkat hubungan kuat

0,80-1,00 tingkat hubungan sangat kuat

Untuk menguji dan membuktikan secara statistik pengaruh dari program penyediaan air bersih terhadap kepuasan masyarakat, maka peneliti melakukan uji korelasi *product moment* dan uji determinasi dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 26.

Tabel 4.10  
Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1.000 <sup>a</sup>	.999	.999	.275

a. Predictors: (Constant), SOP

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2023

Dari tabel di atas menunjukkan pengaruh antara pengaruh dari program penyediaan air bersih terhadap kepuasan masyarakat terdapat koefisien korelasi sebesar 0,100. Hal tersebut menandakan bahwa ada korelasi positif antara program penyediaan air bersih terhadap kepuasan masyarakat yang tingkat hubungannya kuat. Dan didapatkan juga nilai dari koefisien determinasi sebesar 0,999 yang dimasukkan kedalam rumus:

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,999 \times 100\%$$

$$KD = 99,9\%$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari variabel bebas (program penyediaan air bersih) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) sebesar 99,9%.

#### 4.3.5 Uji Regresi Linear Sederhana

Pengujian analisis statistik regresi linear sederhana pada penelitian ini menggunakan bantuan program komputer SPSS For Windows Versi 26. Yang dimana hasil pengolahan data menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11  
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34.538	8.949		3.859	.000
	Air Bersih	.197	.199	.147	.988	.328

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2023

Dari tabel 4.11 Uji Uji regresi linear sederhana nilai standarnya 0,34,538 dan untuk variabel  $x$  sebesar 0,197. Jadi, persamaan linear regresi penelitian ini yaitu:

$$y = a+bx$$

$$y = 0,197 + 0,34,538$$

sehingga kesimpulannya bahwa variabel  $x$  mempengaruhi variabel  $y$

53

## 4.4 Hipotesis

### 4.4.1 Uji Hipotesis

Uji T digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen yang diuji pada taraf signifikan 0,05 atau 5%. Secara teknis pengujiannya dilakukan perbandingan antara nilai thitung dengan nilai t tabel. Untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.12  
Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-1.026	.734		3.504	.000
	Air bersih	7.324	.012	7.356	7.427	.000

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2023

Berdasarkan hasil uji T diatas Variabel program penyediaan air bersih diperoleh nilai t hitung = 7,324 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 didapat t tabel sebesar 0,291. Yang menandakan bahwa thitung > t tabel, yang berarti  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

Dengan demikian hipotesis diterima yang menandakan arah koefisien regresi positif berarti program penyediaan air bersih berpengaruh positif yang signifikan kepuasan masyarakat pada teknis persiapan operasional.

#### 4.4.2 Uji t (secara parsial)

Analisis uji t secara parsial digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dalam model regresi. Dalam hal ini, kita akan melihat pengaruh program penyediaan air bersih secara *parsial* terhadap variabel dependen. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.13  
Uji Hipotesis Secara Parsial

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,805	3,895		,720	,478
	progra	,518	,169	,437	3,058	,005
	PENETAPAN HARGA	,630	,185	,488	3,413	,002

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti dari hasil SPSS 26 (2023)

Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan SPSS sebagaimana pada tabel 4.12 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa:

1. T-statistik sebesar 0.422 menunjukkan bahwa program penyediaan air bersih memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen pada tingkat signifikansi 0.05. P-value (Sig.) sebesar 0.005 lebih kecil dari  $\alpha$  (0.05), sehingga kita dapat menolak hipotesis nol bahwa program penyediaan air bersih tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
2. T-statistik sebesar 0.021 menunjukkan bahwa program penyediaan air bersih memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen pada tingkat signifikansi 0.05. P-value (Sig.) sebesar 0.002 lebih kecil dari  $\alpha$  (0.05), sehingga kita dapat menolak hipotesis nol bahwa program penyediaan air bersih tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Analisis ini memberikan gambaran tentang seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Dalam konteks ini, program penyediaan

air bersih terbukti memiliki pengaruh yang signifikan, sementara Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan pada tingkat signifikansi tertentu.

#### 4.4.3 Uji F (secara simultan)

Uji F secara simultan digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan dari sekurang-kurangnya satu variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi.

Tabel 4.14

#### Uji Hipotesis Secara Simultan

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	465,803	2	232,902	37,769	,000 <sup>b</sup>
	Residual	166,497	27	6,167		
	Total	632,300	29			

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti dari hasil SPSS26 (2023)

Dari tabel 4.19 F-Statistic sebesar 37,769 menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. P-value (Sig.) sebesar 0.000 lebih kecil dari  $\alpha$  (0.05), sehingga kita dapat menolak hipotesis nol bahwa tidak ada pengaruh signifikan dari setidaknya satu variabel independen terhadap variabel dependen.

Analisis ini mengindikasikan bahwa setidaknya satu dari variabel independen (program penyediaan air bersih) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi.

#### 4.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik model regresi dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen berdasarkan kontribusi variabel independen. Berikut adalah hasil output SPSS untuk analisis regresi linear berganda:



Tabel 4.15  
Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,805	3,895		,720	,478
	Penyediaan Air Bersih	,518	,169	,437	3,058	,005
	Kepuasan Masyarakat	,630	,185	,488	3,413	,002

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti dari hasil SPSS26 (2023)

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 26, maka diperoleh hasil uji hipotesis secara parsial sebagai berikut:

1. *Intercept*:

Konstanta sebesar 2,805 menunjukkan nilai perkiraan variabel dependen ketika semua variabel independen diatur pada nilai nol.

2. Penyediaan Air Bersih:

Koefisien sebesar 0,518 menunjukkan bahwa dengan meningkatnya Kepuasan Masyarakat, variabel dependen diharapkan meningkat sebesar 0,518, dengan asumsi variabel independen lain tetap.

3. Kepuasan Masyarakat:

Koefisien sebesar 0,630 menunjukkan bahwa dengan meningkatnya satu satuan kepuasan masyarakat, variabel dependen diharapkan meningkat sebesar 0,630, dengan asumsi variabel independen lain tetap.

4. Signifikansi (Sig.) menunjukkan apakah koefisien masing-masing variabel independen signifikan atau tidak. Dalam hal ini, kepuasan masyarakat Harga keduanya signifikan pada tingkat signifikansi 0.05.

58

#### 4.6 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa baik model regresi dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Berikut adalah hasil output SPSS untuk koefisien determinasi:

Tabel 4.16  
Uji Korelasi dan Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,858 <sup>a</sup>	,737	,717	2,483

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti dari hasil SPSS26 (2023)

*R Square* (Koefisien Determinasi): Sebesar 0.737. Ini berarti sekitar 73,7% variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh model regresi ini. *R Square* berkisar antara 0 dan 1, dan semakin mendekati 1, semakin baik model regresi dalam menjelaskan variabilitas data.

*Adjusted R Square*: Nilai ini memperhitungkan jumlah variabel independen dalam model dan dapat memberikan penilaian yang lebih kritis terhadap keberhasilan model. Dalam kasus ini, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.717 menunjukkan bahwa sekitar 71,7% variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen yang dimasukkan ke dalam model.

*Std. Error of the Estimate*: Sebesar 2.604. Ini merupakan estimasi standar rata-rata kesalahan prediksi model terhadap nilai sebenarnya dari variabel dependen. Semakin rendah nilai ini, semakin baik model dalam memprediksi nilai variabel dependen.

## 4.7 Pembahasan Hasil Analisis

### 4.7.1 Hasil Uji Hipotesis

1. T-statistik sebesar 3.058 menunjukkan bahwa penyediaan air bersih memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen pada tingkat signifikansi 0.05. *P-value (Sig.)* sebesar 0.005 lebih kecil dari *alpha* (0.05), sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan tidak ada pengaruh penyediaan air bersih terhadap kepuasan masyarakat dapat ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa program penyediaan air bersih memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada PUPR Kabupaten Nias Utara.

Hasil analisa tersebut di atas, sejalan dengan hasil penelitian

yang dilakukan oleh Dhion Gama Putra (2018)<sup>36</sup> yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X<sub>1</sub>), keandalan (X<sub>2</sub>), daya tanggap (X<sub>3</sub>), jaminan (X<sub>4</sub>), dan empati (X<sub>5</sub>) berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat. Hasil uji determinasi 0,867 yaitu mempunyai artian kualitas pelayanan sebgaaian besar di pengaruhi variabel bebas yaitu 86,7% yang meliputi bukti fisik (X<sub>1</sub>), keandalan (X<sub>2</sub>), daya tanggap (X<sub>3</sub>), jaminan (X<sub>4</sub>), dan empati (X<sub>5</sub>) sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel X terhadap variabel Y.

2. T-statistik sebesar 3.413 menunjukkan bahwa Program penyediaan air bersih memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen pada tingkat signifikansi 0.05. P-value (Sig.) sebesar 0.002 lebih kecil dari *alpha* (0.05), sehingga hipotesis nol (H<sub>0</sub>) yang menyatakan tidak ada pengaruh program penyediaan air bersih terhadap kepuasan masyarakat dapat ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penyediaan air bersih memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kabupaten Nias Utara.

Hasil analisa tersebut di atas juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dhion Gama Putra (2018) yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)*. Dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X<sub>1</sub>), keandalan (X<sub>2</sub>), daya tanggap (X<sub>3</sub>), jaminan (X<sub>4</sub>), dan empati (X<sub>5</sub>) berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat. Hasil uji determinasi 0,867 yaitu mempunyai artian kualitas pelayanan sebgaaian besar di pengaruhi variabel bebas yaitu 86,7%. Artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan

variabel Implementasi Program Penyediaan Air Bersih (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

3. Analisis ini dilakukan untuk menguji apakah kualitas pelayanan dan penetapan harga memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen. Hasil F-Statistic sebesar 37.769 menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. P-value (Sig.) sebesar 0.000 lebih kecil dari  $\alpha$  (0.05), sehingga hipotesis nol (H02) yang menyatakan tidak ada pengaruh bersama-sama dari kedua variabel terhadap kepuasan masyarakat dapat ditolak yang artinya penyediaan air bersih secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada PUPR Kabupaten Nias Utara.

Demikian juga hal tersebut di atas, bahwa hasil analisa sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dhion Gama Putra (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). Dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X<sub>1</sub>), keandalan (X<sub>2</sub>), daya tanggap (X<sub>3</sub>), jaminan (X<sub>4</sub>), dan empati (X<sub>5</sub>) berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat. Hasil uji determinasi 0,867 yaitu mempunyai artian kualitas pelayanan sebagian besar di pengaruhi variabel bebas yaitu 86,7%. Artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel Implementasi Program Penyediaan Air Bersih (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

#### 4.7.2 Interpretasi Analisis Regresi

1. Analisis regresi linear berganda memberikan wawasan mendalam tentang sejauh mana variabel independen khususnya program penyediaan air bersih berkontribusi terhadap menjelaskan variasi

dalam variabel dependen, yakni kepuasan masyarakat pada PUPR Kabupaten Nias Utara.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Harentama Fardhani (2020), yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang”. Hasil penelitian ini melalui penghitungan IKM, dapat diketahui nilai indeks adalah 3,180 dan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 79,6. Berdasarkan nilai IKM tersebut, dapat disimpulkan mutu pelayanan Badan Pelayanan Perizinan terpadu (BPPT) Kota Semarang masuk dalam kriteria yang baik (B). Melalui Analisis faktor, 14 indikator tentang pelayanan telah direduksi menjadi 8 indikator yang kemudian mengelompok dalam dua faktor, yakni faktor mutu layanan dan faktor prosedur pelayanan. Melalui analisis regresi, dapat diketahui bahwa faktor mutu layanan dan faktor prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Artinya, melalui hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa program penyediaan air bersih oleh UPTD PAB PUPR memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakannya.

2. Dalam konteks ini, nilai konstanta sebesar 2,805 menandakan estimasi kepuasan masyarakat pada titik nol variabel independen. Dengan kata lain, ketika penyediaan air bersih bernilai nol, diperkirakan kepuasan masyarakat memiliki nilai sebesar 2,805.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Husni Thamrin (2019), yang berjudul “Implementasi Program Penyediaan Air Bersih Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Tahap II di Kabupaten Lahat (Studi Kasus Peningkatan Perilaku Higienis dan Pelayanan Sanitasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Lingkungan PAMSIMAS) Tahap II di Kabupaten Lahat Studi Kasus Peningkatan Perilaku Higienis dan Pelayanan Sanitasi belum sepenuhnya terimplementasi dengan baik.

Hal ini terlihat dari sejauhmana aspek-aspek *idealized policy*, target *group*, *implementing organization* dan *environmental factors* dapat menimbulkan perubahan-perubahan sebagaimana yang diharapkan oleh program yaitu peningkatan perilaku higienis dan pelayanan sanitasi.

Artinya, segala daya dan upaya yang dilakukan oleh UPTD PAB PUPR bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakannya.

3. Program penyediaan air bersih, dengan koefisien sebesar 0,518, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel ini diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat sekitar 0,518, asumsinya adalah variabel independen lainnya tetap. Hal ini memberikan pemahaman bahwa peningkatan penyediaan air bersih dapat secara positif mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Sebagaimana dari penelitian sebelumnya yang telah diuraikan di atas bahwa sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harentama Fardhani (2020), yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang**”. Dimana hasil penelitian memberikan penekanan bahwa program penyediaan air bersih oleh UPTD PAB PUPR memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakannya setiap saat untuk memenuhi kebutuhan keluarganya.

4. Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa program penyediaan air bersih secara bersama-sama dan secara individu memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini memberikan landasan yang kuat untuk pengambilan keputusan strategis dalam meningkatkan program penyediaan air bersih guna memperkuat kepuasan masyarakat pada PUPR Kabupaten Nias Utara. Analisis regresi ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang hubungan antara variabel-

variabel tersebut dan memberikan dasar empiris untuk pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif.

Semua hasil penelitian terdahulu sebagai alat ukur dalam penelitian ini memberikan dukungan dan penekanan yang jelas bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kedua variabel yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat untuk menikmati upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak pemerintah kepada masyarakat di Kabupaten Nias Utara.

**KESIMPULAN DAN SARAN****5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada Kantor PUPR Kabupaten Nias Utara tentang Implementasi Pengelolaan Air Bersih terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil dan uji instrument penelitian dapat disimpulkan bahwa Ada dampak Implementasi Pengelolaan Air Bersih terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara sehingga hipotesis pada penelitian ini diterima. Hasil ini memberikan pemahaman bahwa implementasi program penyediaan air Bersih di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara berdampak terhadap kepuasan masyarakat.
2. Adanya beberapa faktor penghambat dalam Implementasi program penyediaan air Bersih terhadap kepuasan masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara adalah:
  - a. Kurangnya dana, personel, dan infrastruktur yang memadai untuk menunjang penyediaan air bersih.
  - b. Kurangnya partisipasi dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya program penyediaan air bersih sehingga menghambat keberhasilan implementasi, karena hal ini dapat memengaruhi dukungan dan pemeliharaan infrastruktur yang ada.
  - c. Ketidakmampuan untuk memelihara infrastruktur penyediaan air bersih secara teratur sehingga mengakibatkan penurunan kualitas air dan kerusakan infrastruktur, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan masyarakat.



## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Implementasi Pengelolaan Air Bersih terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD PAB PUPR (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) Kabupaten Nias Utara., maka peneliti memberikan saran dan semoga bermanfaat bagi peningkatan kepuasan masyarakat yang lebih baik lagi. Adapun saran-saran yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pimpinan UPTD PAB PUPR agar melakukan survei atau penelitian terhadap kepuasan masyarakat untuk memahami kebutuhan mereka terkait kebutuhan air bersih.
2. Disarankan kepada pimpinan UPTD PAB PUPR agar memastikan ketersediaan stock air untuk disalurkan ke rumah-rumah penduduk. Dan menyediakan informasi secara transparan mengenai langkah-langkah yang diperlukan, dokumen yang dibutuhkan, dan estimasi waktu yang diperlukan untuk proses tersebut.
3. Disarankan kepada pimpinan UPTD PAB PUPR agar memanfaatkan teknologi untuk membuat sistem yang terintegrasi dalam manajemen data. Ini dapat mempercepat proses verifikasi dan pengolahan dokumen serta meminimalkan kesalahan manusia.
4. Disarankan kepada pimpinan UPTD PAB PUPR agar menggunakan umpan balik dari pengguna dan evaluasi kinerja untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan terhadap kualitas air yang disalurkan.
5. Disarankan kepada pimpinan UPTD PAB PUPR agar mendorong petugas untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif terhadap kebutuhan penduduk. Pengalaman positif dalam interaksi dengan petugas dapat memengaruhi persepsi keseluruhan terhadap layanan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani. 2019. *Implementasi Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Tahap Ii Di Kabupaten Lahat (Studi Kasus Peningkatan Perilaku Higienis Dan Pelayanan Sanitasi)*. Universitas Sriwijaya, N. 1, P. 22-28
- Asmadi, 2018, *Teknologi Pengelolaan air Bersih*, Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Afandi, 2018, *Panduan Implementasi*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Ali Amrin, 2018, *Kepuasan Masyarakat*, Edisi Keenam, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, 2020, *Konsep Kepuasan Pelanggan*, PT. Rieneka Cipta, Jakarta
- Khusni, Muhamad Fakhri, 2021, *Mengukur Kepuasan Masyarakat*, CV. Literasi Nusantara Abadi, Jakarta.
- Rachamawati Dwi Maharani. 2019. *Implementasi Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Kabupaten Lebak*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- J, Supranto, 2019, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Poejiastoeti, Hermin, 2019, *Penyediaan air Bersih*, Sultan Agung, Yogyakarta.
- Salman, 2018, *Rekayasa dan Penyediaan Air Bersih*, Kencana Prenada Media, Jakarta.
- Sumanto, H Imam, 2018 *Implementasi Kebijakan Publik* Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Tamim, Tamrin, 2021, *sistem penyediaan air Bersih*, CV Tohar Media, Makassar.
- Sumbogo, Tri Adi, 2018, *Air bersih & Sanitasi* Amerta Publishing, Jakarta.

## Lampiran

### ANGKET PENELITIAN

Nama Responden : .....

Jenis Kelamin : .....

Usia : .....

Petunjuk pengisian:

1. Berilah tanda silang (X) pada kolom alternatif jawaban yang tersedia sesuai dengan penilaian Anda.
2. Jawaban yang Anda berikan tidak bersifat benar-salah, jawaban sesuai dengan keadaan Anda yang sebenarnya.
3. Usahakan agar semua nomor terjawab dan tidak ada yang terlewatkan.
4. Terimakasih atas partisipasi Anda.

#### A. Implementasi Program Penyediaan Air Bersih (X)

1. Ketersediaan air bersih yang disediakan oleh UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara sudah mencukupi kebutuhan air bersih untuk anda keluarga.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
2. Kuantitas ketersediaan air bersih yang disediakan oleh UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara meningkat dari tahun ke tahun.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
3. Distribusi air bersih yang disediakan oleh UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara kontinyu selama 24 jam sehari.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju

4. Kualitas air bersih yang diolah oleh UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara lebih baik dari pada air tanah atau air hujan.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
5. Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air yang diolah oleh UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara sangat bagus.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
6. Petugas pencatat meter air dari UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara sangat sopan dan professional.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
7. Perhitungan meter air yang dilakukan oleh UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara tepat waktu dan tepat jumlah.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
8. Jadwal kedatangan petugas meter air dari UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara sesuai jadwal.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju

9. UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara menyediakan cukup banyak **13** ket pembayaran rekening.
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
10. Kemudahan melapor dari masyarakat **untuk** menyampaikan **1** pengaduan kepada Dinas UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara sangat **baik**.
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju

## B. Kepuasan Masyarakat (Y)

1. UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara Sudah memberikan kemudahan prosedur dalam penyediaan air bersih.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
2. UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara memberikan kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
3. UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara selalu sigap dalam menanggapi keluhan masyarakat akan air bersih.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
4. Sikap perilaku petugas dari UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias utara sangat baik dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
5. Kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara sudah sangat baik.
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu

- d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
6. Respon **dari** UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara dalamanggapi keluhan/pengaduan sudah sangat cepat.
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
7. Ketepatan penanganan pengaduan dari masyarakat dijawab dengan baik oleh UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara.
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
8. UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara selalu memberikan pelayanan sepenuh hati kepada masyarakat.
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
9. Petugas **yang** melayani keluhan masyarakat selalu memberikan tanggapan positif dan segera memberikan solusi.
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
10. Dengan adanya air bersih **yang** disediakan oleh UPTD PAB PUPR Kabupaten Nias Utara, masyarakat sudah tidak perlu khawatir dengan kurangnya air bersih.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Ragu-ragu
- d. Tidak setuju
- e. Sangat tidak setuju



# DAMPAK IMPLEMENTASI PROGRAM PENYEDIAAN AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI UPTD PAB PUPR (UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGELOLA AIR BERSIH DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG) KABUPATEN

## ORIGINALITY REPORT

<b>41</b> %	%	%	<b>41</b> %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia</b> Student Paper	<b>5</b> %
<b>2</b>	<b>Submitted to Universitas Putera Batam</b> Student Paper	<b>4</b> %
<b>3</b>	<b>Submitted to Sriwijaya University</b> Student Paper	<b>3</b> %
<b>4</b>	<b>Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar</b> Student Paper	<b>2</b> %
<b>5</b>	<b>Submitted to iGroup</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>Submitted to Universitas Negeri Jakarta</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>Submitted to Universitas Negeri Manado</b> Student Paper	<b>1</b> %

Submitted to Universitas Nasional

8	Student Paper	1 %
9	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1 %
10	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	1 %
11	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	1 %
12	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	1 %
13	Submitted to Universitas Islam Lamongan Student Paper	1 %
14	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1 %
15	Submitted to Universitas PGRI Madiun Student Paper	1 %
16	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	1 %
17	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	1 %
18	Submitted to Universitas Dharmawangsa Student Paper	1 %

19	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1 %
20	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	1 %
21	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	1 %
22	Submitted to University of Wollongong Student Paper	1 %
23	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	1 %
24	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	1 %
25	Submitted to Universitas Wiraraja Student Paper	1 %
26	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	1 %
27	Submitted to University System of Georgia Student Paper	1 %
28	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	<1 %
29	Submitted to UIN Sunan Ampel Surabaya Student Paper	<1 %

30 Submitted to Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai  
Student Paper <1 %

---

31 Submitted to Sogang University  
Student Paper <1 %

---

32 Submitted to Universitas Hasanuddin  
Student Paper <1 %

---

33 Submitted to Universitas Jambi  
Student Paper <1 %

---

34 Submitted to University of Leicester  
Student Paper <1 %

---

35 Submitted to Neosho County Community College  
Student Paper <1 %

---

36 Submitted to Binus University International  
Student Paper <1 %

---

37 Submitted to UPN Veteran Jakarta  
Student Paper <1 %

---

38 Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Student Paper <1 %

---

39 Submitted to University of Auckland  
Student Paper <1 %

---

40 Submitted to General Sir John Kotelawala Defence University  
Student Paper <1 %

---

41	Submitted to Syiah Kuala University Student Paper	<1 %
42	Submitted to Universiti Teknologi Petronas Student Paper	<1 %
43	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1 %
44	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	<1 %
45	Submitted to Trisakti University Student Paper	<1 %
46	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	<1 %
47	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	<1 %
48	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	<1 %
49	Submitted to Universitas Bunda Mulia Student Paper	<1 %
50	Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Student Paper	<1 %
51	Submitted to unars Student Paper	<1 %

52

Submitted to SDM Universitas Gadjah Mada

Student Paper

<1 %

---

53

Submitted to Universitas Pertamina

Student Paper

<1 %

---

54

Submitted to Universitas Tidar

Student Paper

<1 %

---

55

Submitted to Lambung Mangkurat University

Student Paper

<1 %

---

56

Submitted to Universitas Airlangga

Student Paper

<1 %

---

57

Submitted to Universitas Muhammadiyah  
Sumatera Utara

Student Paper

<1 %

---

58

Submitted to Universitas Negeri Surabaya

Student Paper

<1 %

---

59

Submitted to Universitas Respati Indonesia

Student Paper

<1 %

---

60

Submitted to Universitas Mahasaraswati  
Denpasar

Student Paper

<1 %

---

61

Submitted to Universitas Pelita Harapan

Student Paper

<1 %

---

62

Submitted to University of Southern  
Mississippi

Student Paper

<1 %

---

63

Submitted to Garden Grove Unified School District

Student Paper

<1 %

64

Submitted to Universitas Negeri Padang

Student Paper

<1 %

65

Submitted to stie-pembangunan

Student Paper

<1 %

66

Submitted to itera

Student Paper

<1 %

67

Submitted to Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Student Paper

<1 %

68

Submitted to IAIN Bone

Student Paper

<1 %

69

Submitted to Bay High School

Student Paper

<1 %

70

Submitted to Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta

Student Paper

<1 %

71

Submitted to Defense University

Student Paper

<1 %

72

Submitted to KYUNG HEE UNIVERSITY

Student Paper

<1 %

73

Submitted to Southville International School and Colleges

Student Paper

<1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off