



**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN
STANDAR PELAYANAN MINIMAL
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Empiris pada Perumda Air Minum Tirta Moedal
Kota Semarang)**

TESIS

Diajukan untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan program studi
Magister Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Disusun Oleh :

YUDHA WASTUHANA SATRIJA UTAMA

NPM. 201003631010432

Program Studi : Magister Administrasi Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SEMARANG
2022**



**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR
PELAYANAN MINIMAL TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK
(Studi Empiris pada Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota
Semarang)**

YUDHA WASTUHANA SATRIJA UTAMA

NPM. 201003631010432

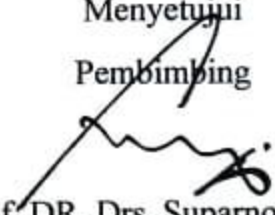
Program Studi : Magister Administrasi Publik

TESIS

Diajukan untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan program studi Magister Ilmu Administrasi Publik, telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal tertera di bawah ini Semarang 2 Maret 2022.

Menyetujui

Pembimbing


(Prof. DR. Drs. Suparno, M. Si)
NIDN 0603075501

Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi


Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
NIDN 0618056501



**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR
PELAYANAN MINIMAL TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK
(Studi Empiris pada Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota
Semarang)**

YUDHA WASTUHANA SATRIJA UTAMA

NPM. 201003631010432

Program Studi: Magister Administrasi Publik

TESIS

Diajukan untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan program studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh Tim Penguji dan disahkan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tanggal tertera di bawah ini Semarang 2 Maret 2022.

1. Prof. DR. Drs. Suparno, M. Si
Ketua Tim Penguji/ Pembimbing
2. Dr. Tri Lestari Hadiati, M. Si
Penguji



Mengesahkan

Dekan FISIP UNTAG Semarang

Dr. Dra. Rini Werdiningsih, MS

NIDN 0621105901

ABSTRAK

Penelitian dengan masalah "Pengaruh Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Empiris pada Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang)" ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

Populasi penelitian ini adalah Pegawai Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang dan Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 orang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Data yang digunakan merupakan data primer dengan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Standar Pelayanan Minimal pada indikator masukan memiliki nilai signifikansi 0,039. Implementasi Standar Pelayanan Minimal pada indikator proses memiliki nilai signifikansi 0,000. Implementasi Standar Pelayanan Minimal pada indikator hasil memiliki nilai signifikansi 0,000. Implementasi Standar Pelayanan Minimal pada indikator manfaat memiliki nilai signifikansi 0,014. dan Implementasi Standar Pelayanan Minimal pada indikator dampak memiliki nilai signifikansi 0,016. Kelima indikator memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Implementasi standar pelayanan minimal memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Implementasi kebijakan standar pelayanan minimal, kualitas pelayanan publik.

ABSTRACT

The research with the title "The Effect of Implementation of Minimum Service Standards on the Quality of Public Services (Empirical Study on Perumda Air Tirta Moedal in Semarang City)" aims to analyze the influence of analyzing the Effect of Minimum Service Standards Policy Implementation on the Quality of Public Services at the Perumda Air Tirta Moedal in Semarang City.

The population of this research is the employees of Perumda Air Tirta Moedal in Semarang City and customers of Perumda Air Tirta Moedal in Semarang City. The sample in this study were 60 peoples, with the sampling technique using the purposive sampling method. The data used is primary data with data analysis method using multiple linear regression analysis.

The results showed that the Implementation of Minimum Service Standards on the input indicators has a significance value of 0.039. Implementation of Minimum Service Standards on process indicators has a significance value of 0.000. Implementation of Minimum Service Standards on outcome indicators has a significance value of 0.000. Implementation of Minimum Service Standards on the benefit indicator has a significance value of 0.014. and Implementation of Minimum Service Standards on the impact indicator has a significance value of 0.016. The five indicators have a significance value of less than 0.05 so it can be said that the Implementation of minimum service standards has a positive influence on the quality of public services..

Keywords: *minimum service standards Policy Implementation, quality of public services.*