



**IMPLEMENTASI PERMENPAN-REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
ATAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
TIRTA MOEDAL SEMARANG**

TESIS

Disusun Oleh:

Joko Purwanto

NPM. 201003631010429

Program Studi : Magister Administrasi Publik

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

2022



**IMPLEMENTASI PERMENPAN-REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
ATAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
TIRTA MOEDAL SEMARANG**

JOKO PURWANTO

NPM. 201003631010429

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 8 Maret 2022.

Menyetujui
Pembimbing I

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

Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si
NIDN 0618056501



**IMPLEMENTASI PERMENPAN-REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
ATAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
TIRTA MOEDAL SEMARANG**

Joko Purwanto

NPM. 201003631010429

Program Studi: Magister Administrasi Publik

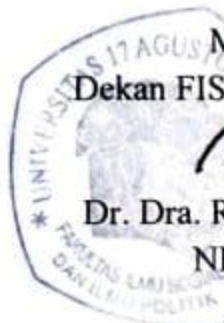
TESIS

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 8 Maret 2022.

1. Prof. DR. Drs. Suparno, M. Si
Ketua Tim Penguji/ Pembimbing
2. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, MS
Penguji

Mengesahkan
Dekan FISIP UNTAG Semarang

Dr. Dra. Rini Werdiningsih, MS
NIDN 0621105901



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisa Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Informasi dan Pengaduan serta Sambung Baru dan Buka Kembali yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang serta faktor penghambat naiknya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mix method*). Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, data-data sekunder, dokumentasi, kajian pustaka, dan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah Survei kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Pelayanan Informasi dan Pengaduan memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 76,8 dengan kategori "BAIK". Pelayanan Sambung Baru dan Buka Kembali memperoleh nilai sebesar 76,9 dengan kategori "BAIK".

Kata Kunci: survey kepuasan masyarakat, permen PAN-RB no.14 tahun 2017, indeks kepuasan masyarakat, pelayanan publik.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the Community Satisfaction Survey on Information and Complaints services as well as New Connections and Re-opening provided by Perumda Water Drinking Tirta Moedal Semarang City and the inhibiting factors for increasing the value of the Community Satisfaction Index for these services. This study uses a mixed method (mix method). Data was collected by using interview techniques, observation, secondary data, documentation, literature review, and questionnaires. The analysis used is the Community Satisfaction Survey (SKM) based on the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 with 9 indicators, namely requirements, procedures, completion time, costs/tariffs, product specifications, types of services, implementing competencies, implementing behavior. handling complaints suggestions and inputs, facilities and infrastructure. The results of this study indicate that Information and Complaints Services obtained a Community Satisfaction Index of 76.8 with the "GOOD" category. New Connect and Reopen Services received a score of 76.9 in the "GOOD" category.

Keywords: community satisfaction survey, PAN-RB regulation no. 14 year 2017, community satisfaction index, public services.