



**INOVASI PELAYANAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA MOEDAL
KOTA SEMARANG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI MASA PANDEMI COVID-19**

TESIS

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Oleh :

AGUSTA ARI WIBOWO
201003631010435

**PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
ADMINISTRASI PUBLIK**

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

2022

LEMBAR PERSETUJUAN



INOVASI PELAYANAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI MASA PANDEMI COVID-19

AGUSTA ARI WIBOWO

201003631010435

TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Semarang, 25 Februari 2022

Menyetujui,

Pembimbing

Dr. Indra Ketati, M.Si

NIDN. 0601086401

Menyetujui,

Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik

Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si

NIDN. 0618056501

LEMBAR PENGESAHAN



**INOVASI PELAYANAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA MOEDAL
KOTA SEMARANG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI MASA PANDEMI COVID-19**

AGUSTA ARI WIBOWO
201003631010435

TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister
Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui Tim Penguji dan disahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Semarang, 25 Februari 2022

1. Dr. Indra Kertati, M.Si.

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

2. Dr. Karmanis, M.Si.

Penguji I

Mengesahkan ,

Dekan FISIP UNTAG Semarang

Dr. Rini Werdiningsih, M.S.

NIDN. 0621105901



ABSTRAK

Masa pandemi Covid-19 membuat keadaan serta kebutuhan pengguna jasa (Consumer Behavior) berubah. Sebagai sebuah Lembaga publik, Perumda Air Minum Tirta Moedal bukan hanya dituntut memberikan layanan publik yang baik, namun juga pelayanan yang inovatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai inovasi yang diciptakan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta mengukur tingkat kepuasan pelanggan atas inovasi pelayanan yang diciptakan. Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mix method*). Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, data-data sekunder, dokumentasi, kajian pustaka, dan kuesioner. Analisis data berdasarkan teori Rogers yang digabungkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggunakan teknik reduksi, penyajian, verifikasi dan juga statistic diskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang yaitu pendaftaran layanan Sambung Baru melalui website, input stan meter mandiri, dan pembuatan aplikasi SI AGAN TIRTA MOEDAL. Berdasarkan Sembilan indikator kepuasan, tingkat kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang hasilnya baik. Pelanggan merasa puas dengan inovasi pelayanan yang telah diciptakan.

Kata Kunci : *Inovasi, pelayanan, kepuasan, pandemic.*

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has changed the conditions and needs of service users (Consumer Behavior). As a public institution, Perumda Air Minum Tirta Moedal is not only required to provide good public services, but also innovative services. This study aims to analyze the various innovations created by Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang in improving service quality and measuring the level of customer satisfaction on service innovations created. This study uses a mixed-method. Data was collected by using interview techniques, observation, secondary data, documentation, literature review, and questionnaires. Data analysis based on Roger's theory combined with Minister of State Apparatus Empowerment Regulation Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling a Community Satisfaction Survey for Public Service Providers using reduction, presentation, verification, and statistical techniques. The results of this study indicate that there are three service innovations carried out by Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang, namely registration of the Sambung Baru service through the website, independent meter input, and making the SI AGAN TIRTA MOEDAL application. Based on nine satisfaction indicators, the level of customer satisfaction of Perumda Water Drinking Tirta Moedal Semarang is good. Customers are satisfied with the service innovations that have been created.

Keywords: *Innovation, service, satisfaction, pandemic.*