



**IMPLEMENTASI APLIKASI “SI AGAN” DALAM
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG TAHUN
2022**

Skripsi

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Ilmu Pemerintahan

Penyusun:

Amalia Yasmine Die Safhira

14010120140061

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO
2022**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amalia Yasmine Die Safhira
NIM : 14010120140061
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

Implementasi Aplikasi “Si Agan” Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Tahun 2022

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian dari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 8 Desember 2023

Pembuat Pernyataan,

Amalia Yasmine Die Safhira

NIM 14010120140061

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi “Si Agan” Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Tahun 2022

Nama : Amalia Yasmine Die Safhira

NIM : 14010120140061

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Departemen : Politik dan Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 19660727199203 1 001


Wakil Dekan I




Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Dra. Rina Martini M.Si
2. Dzunuwanus Ghulam Manar S.IP.,
M.Si.



(.....)



(.....)

Dosen Penguji :

1. Dr. Dewi Erowati S.Sos., M.Si.



(.....)

Motto

“ Trust in Allah, Allah has a better plan, Allah knows best. ”

“ Selesaikan perjuanganmu dan bertahanlah demi makanan kesukaanmu, barang yang kamu suka, impian yang kamu akan raih, dan tempat-tempat yang ingin kamu kunjungi. ”

Halaman Persembahan

Dengan penuh rasa syukur dan kebahagiaan, penulis menghadirkan halaman persembahan ini sebagai ungkapan terima kasih kepada:

1. Ayah, Mama, dan Adik yang telah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tidak henti di setiap perjalanan panjang yang telah saya lalui. Terima kasih atas segala dukungan dan kepercayaan yang diberikan kepada saya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, serta selalu menyakinkan saya disetiap keadaan terpuruk saya.
2. Nenek yang tidak pernah berhenti mendoakan kesuksesan saya dalam mencapai cita-cita. Terima kasih atas doa yang selalu diberikan menjadikan saya bisa untuk melewati segala rintangan yang saya hadapi selama penyelesaian skripsi ini.
3. Putri Lailia, sahabat baik saya sejak SMP yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi pendengar yang baik bagi penulis di saat senang maupun susah. Terima kasih atas segala waktu yang diberikan sehingga dapat menemani penulis hingga berada pada tahap ini dengan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
4. Mochammad Rafi Hifdullah yang telah menemani saya dari awal

menjadi mahasiswa baru sampai dengan sekarang. Terima kasih atas segala waktu, doa, dan dukungan yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Diri saya sendiri yang telah berjuang untuk melawan segala tantangan dan hambatan yang terjadi selama penyelesaian skripsi ini.

ABSTRAK

Keluhan masyarakat terhadap kualitas dan kuantitas air yang disalurkan ini menjadikan keberadaan PDAM Tirta Moedal dianggap belum cukup memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh air bersih secara optimal. Kondisi tersebut menimbulkan banyaknya pengaduan terkait air PDAM yang sering mati, kebocoran pipa, pembongkaran aliran air, dan tagihan air yang menjadikan kenyamanan dari masyarakat menjadi terganggu dalam memperoleh pelayanan sehingga hal tersebut menyebabkan aduan yang diterima oleh PDAM Tirta Moedal pada tahun 2017-2021 mencapai 204 aduan perharinya. Untuk dapat menjawab berbagai tantangan dan persoalan yang terjadi terkait dengan pelayanan air bersih di Kota Semarang, maka pihak PDAM Tirta Moedal mengimplementasikan aplikasi “Si Agan” sebagai sebuah aplikasi berbasis digital yang dapat membantu mengatasi permasalahan terhadap aduan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara lebih mendalam terkait implementasi aplikasi “Si Agan” dalam menyelesaikan aduan masyarakat atau pengguna di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori implementasi kebijakan dari Merilee S. Grindle dalam Neilson (2011:45-46). Kemudian, metode penelitian yang digunakan berdasarkan pada pendekatan kualitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari isi kebijakan implementasi aplikasi “Si Agan” ini menunjukkan bahwa masih terdapat indikator penilaian yang belum terpenuhi dengan baik yakni aplikasi ini belum mampu mempengaruhi kepentingan masyarakat dalam melaporkan masalah aduan. Adanya aplikasi ini juga dirasa belum mampu menghasilkan manfaat bagi PDAM khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dan masih terdapat sebagian masalah yang tidak mendapatkan penanganan secara cepat yang menjadikan masyarakat tidak memperoleh kepuasan dari adanya implementasi aplikasi “Si Agan”. Meskipun, aplikasi ini belum memenuhi variabel isi kebijakan disisi lain justru implementasi aplikasi ini berhasil untuk memenuhi penilaian variabel lingkungan kebijakan dan mampu menyelesaikan aduan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Implementasi aplikasi “Si Agan” belum optimal dalam menangani aduan para pengguna layanan bersih di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang yang diakibatkan masih terdapat tiga penilaian indikator dalam variabel isi kebijakan yang belum terpenuhi dengan baik. Akan tetapi, hal ini tidak menutup kemungkinan untuk menjadikan aplikasi ini mampu untuk menyelesaikan aduan sesuai dengan SOP yang berlaku, sehingga perlu adanya peningkatan dan perbaikan secara terus menerus dari PDAM agar kualitas pelayanan meningkat dalam merespon pengaduan.

Kata Kunci: Implementasi kebijakan, pengaduan masyarakat.

ABSTRACT

Public complaints regarding the quality and quantity of the water distributed mean that the existence of PDAM Tirta Moedal is considered insufficient to meet the community's needs in obtaining clean water optimally. This condition has given rise to many complaints regarding PDAM water which often shuts down, pipe leaks, dismantling of water flow, and water bills which disrupt the comfort of the community in obtaining services so that this causes complaints received by PDAM Tirta Moedal in 2017-2021 to reach 204 daily complaints. To be able to answer various challenges and problems that occur related to clean water services in Semarang City, PDAM Tirta Moedal implemented the "Si Agan" application as a digital-based application that can help resolve problems regarding complaints.

In this regard, this research aims to analyze in more depth the implementation of the "Si Agan" application in resolving public or user complaints at PDAM Tirta Moedal, Semarang City. The theory used in this research is the theory of policy implementation from Merilee S. Grindle in Neilson (2011:45-46). Then, the research method used is based on a qualitative approach. The techniques used in collecting data are through observation, interviews and documentation.

The results of this research show that the content of the implementation policy for the "Si Agan" application shows that there are still assessment indicators that have not been fulfilled properly, namely that this application has not been able to influence the interests of the community in reporting complaints. It is also felt that the existence of this application has not been able to produce benefits for PDAM, especially in improving the quality of service to customers and there are still some problems that are not handled quickly which means that the public does not get satisfaction from the implementation of the "Si Agan" application. Although, this application does not yet meet the policy content variables, on the other hand, the implementation of this application is successful in fulfilling the assessment of policy environment variables and is able to resolve complaints in accordance with the applicable SOP.

The implementation of the "Si Agan" application has not been optimal in handling complaints from clean service users at PDAM Tirta Moedal Semarang City due to the fact that there are still three indicator assessments in the policy content variable that have not been fulfilled properly. However, this does not rule out the possibility of making this application capable of resolving complaints in accordance with the applicable SOP, so that there needs to be continuous improvement and improvements from PDAM so that the quality of service increases in responding to complaints

Keywords: *Policy implementation, public complaints.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Implementasi Aplikasi “Si Agan” Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Tahun 2022.”

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan strata 1 program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya bukanlah menjadi suatu perjalanan yang mudah, namun dengan izin dan bantuan dari Allah, serta dukungan dari berbagai pihak, perjalanan penyelesaian mudah untuk dilalui. Melalui kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Nur Hidayat S.Sos., M.Si., selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

3. Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M. Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dra. Puji Astuti M.Si., selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Dewi Erowati S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Dra. Rina Martini M.Si. dan Bapak Dzunuwanus Ghulam Manar S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan arahan kepada penulis selama penyusun sampai dengan menyelesaikan skripsi ini.
7. Sukma, Mada, Tifar, dan Yolanda sebagai teman perjuangan Penulis di perkuliahan yang telah mau menemani dan membantu di setiap kesulitan yang saya hadapi mulai dari urusan tugas, ujian, dan penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas bantuan yang diberikan kepada penulis untuk menghadapi tantangan yang dihadapi, dan terima kasih sudah menjadi teman untuk bertahan di perantauan dengan memberikan momen yang berharga.
8. Arum Sumekar Arna Sasili sebagai teman perjuangan Penulis mulai dari sempro sampai dengan skripsi. Terima kasih atas waktu yang diberikan dalam menemani penulis di masa-masa tersulit dalam menyelesaikan skripsi.
9. Pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk bisa melakukan penelitian kepada penulis, sehingga

penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

10. Pihak Masyarakat atau Pengguna Aplikasi “Si Agan” yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan wawancara secara langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semarang, 8 Desember 2023

Amalia Yasmine Die Safhira

DAFTAR ISI

COVER	I
SURAT PERNYATAAN	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
MOTTO	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN	V
ABSTRAK	VII
<i>ABSTRACT</i>	VIII
KATA PENGANTAR	IX
DAFTAR ISI	12
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1 LATAR BELAKANG	14
1.2 RUMUSAN MASALAH	20
1.3 TUJUAN PENELITIAN	20
1.4 MANFAAT PENELITIAN	20
1.5 PENELITIAN TERDAHULU	21
1.6 KAJIAN TEORI	25
1.6.1 TEORI KEBIJAKAN	25
1.6.2 IMPLEMENTASI KEBIJAKAN	26
1.6.3 TEORI INOVASI	28
1.6.3.1 INOVASI KEBIJAKAN	30
1.7 KERANGKA BERPIKIR	32
1.8 METODE PENELITIAN	33
1.8.1 PENDEKATAN PENELITIAN	33
1.8.2 JENIS PENELITIAN	34
1.8.3 SUBJEK PENELITIAN	34
1.8.4 JENIS DAN SUMBER DATA	35
1.8.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	36
1.8.6 TEKNIK ANALISIS DATA	38
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	40
2.1 PROFIL PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG	40
2.1.1 Sejarah PDAM Tirta Moedal	40
2.1.2 Visi dan Misi PDAM Tirta Moedal	42
2.1.3 Tugas Pokok PDAM Tirta Moedal Kota Semarang	45

2.1.4 Struktur Organisasi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang	45
2.1.5 Cakupan Wilayah Kerja PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.....	54
2.2 GAMBARAN UMUM MENGENAI APLIKASI “SI AGAN”	55
2.2.1 Profil Aplikasi Si “Agan”	55
2.2.2 FITUR DALAM APLIKASI “SI AGAN”	56
BAB III IMPLEMENTASI APLIKASI “SI AGAN” DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG TAHUN 2022	60
3.1 IMPLEMENTASI APLIKASI “SI AGAN” DALAM MENANGANI ADUAN PARA PENGGUNA LAYANAN AIR BERSIH DI PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG	60
3.1.1 Isi Kebijakan.....	62
A. Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan dalam implementasi aplikasi “Si Agan”	64
B. Jenis manfaat yang dihasilkan dari adanya implementasi aplikasi “Si Agan”	70
C. Derajat perubahan yang diinginkan dalam implementasi aplikasi “Si Agan”.....	75
D. Kedudukan pembuat kebijakan dalam implementasi aplikasi “Si Agan”	78
E. Siapa pelaksana kebijakan dalam implementasi aplikasi “Si Agan”.....	84
F. Sumber daya yang dihasilkan dalam implementasi aplikasi “Si Agan”.....	87
3.1.2 Lingkungan Kebijakan	92
A. Kekuasaan, kepentingan, dan strategi pihak yang terlibat dalam implementasi aplikasi “Si Agan”.....	94
B. Karakteristik lembaga dan penguasa dalam implementasi aplikasi “Si Agan”	100
C. Kepatuhan dan daya tanggap dalam implementasi aplikasi “Si Agan”	105
3.2 MEKANISME PENYELESAIAN ADUAN MASYARAKAT MELALUI PENERAPAN APLIKASI “SI AGAN”	110
BAB IV PENUTUP	118
A. KESIMPULAN.....	118
B. SARAN	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN.....	126