

Agile Governance dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih pada Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik

Adinda Prameiswary¹, Diana Hertati²

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,

²Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

adindaprameswari256@gmail.com, diana.adne2023@gmail.com

Diterima	25	Desember	2025
Disetujui	30	Juni	2026
Dipublish	30	Juni	2026

Abstract

In Presidential Regulation Number 18 of 2020 concerning the RPJMN 2020-2024, the development of drinking water facilities has become essential infrastructure for basic services. However, challenges such as the El Nino phenomenon at the end of 2023 led to a clean water crisis, impacting customers with clogged water flow in their homes, discolored water, and other technical issues. This phenomenon has brought public attention to the performance of the Giri Tirta Regional Water Company (PERUMDA). This study aims to analyze Agile Governance in the provision of clean water by PERUMDA Giri Tirta using a qualitative descriptive method. The research focuses on four criteria of Agile Governance according to Prof. Erwan Agus Purwanto (2019): Value Proposition and Agility Shift, Leaders' Readiness for Change, Citizen-Centric, and Human Resource Investment Capability. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation, using interactive data analysis from Miles & Huberman. The research results show that PERUMDA Giri Tirta meets the criteria for Agile Governance, but is still not optimal in terms of leaders' readiness for change and being citizen-centric. The socialization of the Gita Ceria application is also not optimal, as evidenced by the low number of downloads and the lack of public awareness about the application.

Keywords: *Agile Governance, Services, Clean Water*

Abstrak

Dalam Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020-2024, pembangunan sarana air minum menjadi infrastruktur penting bagi pelayanan dasar. Namun tantangan seperti fenomena El Nino di penghujung tahun 2023 berujung pada krisis air bersih yang berdampak pada pelanggan yang mengalami mampetnya aliran air di rumahnya, perubahan warna air, dan permasalahan teknis lainnya. Fenomena tersebut menyita perhatian masyarakat terhadap kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDA) Giri Tirta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Agile Governance dalam penyediaan air bersih oleh PERUMDA Giri Tirta dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian tersebut berfokus pada empat kriteria Agile Governance menurut Prof. Erwan Agus Purwanto (2019): *Value Proposition and Agility Shift, Leaders' Readiness for Change, Citizen-Centric*, dan *Human Resource Investment Capability*. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan menggunakan analisis data interaktif dari Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PERUMDA Giri Tirta memenuhi kriteria *Agile Governance*, namun masih belum optimal dalam hal kesiapan pemimpin terhadap perubahan dan *citizen centric*. Sosialisasi terhadap aplikasi Gita Ceria juga belum maksimal terbukti dengan rendahnya jumlah pengunduh dan



rendahnya kesadaran masyarakat terhadap aplikasi tersebut.

Kata kunci: *Agile Governance, Pelayanan, Air Bersih*

Pendahuluan

Pendahuluan berisi tentang permasalahan penelitian, tujuan, manfaat penelitian, dan state of the art atau perbedaan kajian penelitian ini dengan penelitian terdahulu), arti penting penelitian ini serta nilai-nilai kebaruan (novalty) yang menunjukkan orisinalitas penelitian. Literatur review yang memuat kebaruan penelitian. Air merupakan sumber daya esensial yang dibutuhkan oleh semua makhluk hidup untuk menunjang kehidupan sehari-hari. Akses air yang layak adalah kebutuhan dasar yang krusial untuk meningkatkan kualitas hidup manusia dan memajukan perekonomian bangsa (Miranti, 2022). Menyadari pentingnya hal ini, pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 menetapkan pembangunan sarana air minum sebagai salah satu infrastruktur layanan dasar yang harus dipenuhi dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 (Peraturan Presiden RI, 2020).

Salah satu program unggulan pemerintah dalam penyediaan air bersih adalah Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS). Sejak diluncurkan pada tahun 2008, program ini telah berhasil memberikan akses air minum kepada lebih dari 25,9 juta jiwa dan membangun 4,6 juta sambungan rumah di lebih dari 37.000 desa/kelurahan pada 415 kabupaten/kota di 33 provinsi. Namun, capaian ini masih jauh dari target RPJMN 2019-2024 yang menetapkan 10 juta sambungan rumah baru (PAMSIMAS, 2023). Namun, tantangan besar seperti fenomena El Nino yang menyebabkan kekeringan berkepanjangan di Pulau Jawa pada 2023 menghambat pencapaian target penyediaan air bersih. Di Jawa Timur, krisis air bersih melanda 19 kabupaten, termasuk Kabupaten Gresik, di mana 31 desa mengalami krisis air bersih pada Oktober 2023

(Badan Nasional Penanggulangan Bencana, 2023). Pemerintah daerah bersama Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Giri Tirta, yang bertugas menyediakan air bersih, dituntut untuk responsif dan adaptif dalam menangani krisis ini.

PERUMDA Giri Tirta PERUMDA Giri Tirta bertanggung jawab menyediakan layanan air bersih untuk masyarakat di Kabupaten Gresik. Namun, cakupan pelayanannya baru mencakup 11 dari 18 kecamatan di Kabupaten Gresik, dengan sebagian desa yang masih mengandalkan sumur dan sumber air lainnya, berikut ini ialah rinciannya:

Tabel 1
Kecamatan di Kabupaten Gresik yang terlayani oleh PERUMDA Giri Tirta

No.	Kecamatan yang Terlayani	No	Kecamatan yang Belum Terlayani
1	Wringinanom	1	Sidayu
2	Driyorejo	2	Bungah
3	Kedamean	3	Dukun
4	Menganti	4	Panceng
5	Cerme	5	Ujungpangkah
6	Benjeng	6	Sangkapura
7	Balongpangan	7	Tambak
8	Duduksampeyan		
9	Kebomas		
10	Gresik		
11	Manyar		

Kondisi topografi yang berbeda dan bermacam-macam di Kabupaten Gresik masih menjadi salah satu kendala utama dalam distribusi air bersih. Hal ini menjadi salah satu sebab PERUMDA Giri Tirta belum mampu menjangkau seluruh wilayah terutama yang jauh dari perkotaan (Nafi'ah & Tukiman, 2022). Selain itu, kapasitas produksi air PERUMDA Giri Tirta terhambat oleh tingkat kebocoran



pipa yang tinggi, mencapai 41,16%, jauh di atas standar maksimum 20% yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Dalam Negeri (Zariyah, Wijoyo, Salman, & Darwati, 2023). Kemudian dalam rangka peningkatan pelayanan, PERUMDA Giri Tirta telah meluncurkan aplikasi pengaduan *online* yakni Gita Ceria. Tetapi ditemukan fakta bahwa penggunaan aplikasi ini masih rendah karena kurangnya sosialisasi dan kendala teknis pada aplikasi itu sendiri. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan penggunaan teknologi yang lebih baik (Prastika, 2021).

Tantangan utama lainnya adalah keluhan pelanggan terkait kualitas dan kontinuitas pelayanan air. Untuk meningkatkan kepercayaan publik, PERUMDA Giri Tirta harus lebih responsif dan transparan dalam menangani keluhan serta memastikan kualitas layanan sesuai dengan prinsip 3K (Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas) yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016.

Untuk menghadapi lingkungan yang berubah secara dinamis seperti masalah penyediaan air bersih, PERUMDA Giri Tirta harus mengimplementasikan *Agile Governance*. *Agile Governance* adalah pendekatan yang menekankan kecepatan, kelincahan, dan adaptabilitas dalam mengelola tata kelola organisasi (Firhansyah, 2021). Pendekatan ini biasanya digunakan di sektor swasta, tetapi konsep *Agile Governance* menjadi sangat relevan diterapkan dalam konteks penyediaan air bersih.

Melalui penerapan *Agile Governance*, PERUMDA Giri Tirta dapat lebih adaptif dalam menghadapi tantangan perubahan lingkungan dan meningkatkan pelayanan penyediaan air bersih. Hal ini mencakup peningkatan responsivitas terhadap keluhan pelanggan, peningkatan kapasitas SDM, dan penggunaan teknologi yang efektif untuk memastikan ketersediaan air bersih bagi masyarakat

Kabupaten Gresik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan *Agile Governance* oleh PERUMDA Giri Tirta dalam pelayanan penyediaan air bersih.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Umum daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik. Selain itu, pemilihan lokasi penelitian ini juga didasari atas ketertarikan peneliti untuk mengkaji *Agile Governance* terkait pelayanan pendistribusian air bersih oleh PERUMDA Giri Tirta, responsivitas PERUMDA Giri Tirta dalam mengatasi pengaduan pelanggan, strategi PERUMDA Giri Tirta dalam mengalami permasalahan atau perubahan lingkungan terkait pendistribusian air bersih seperti pelanggan mengeluhkan terkait permasalahan air yang tidak mengalir karena penurunan produksi air, air berwarna keruh kecoklatan, ataupun tagihan yang tetap berjalan walaupun pelanggan tidak menerima aliran air. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berjenis deskriptif karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Agile Governance* dalam pelayanan penyediaan air bersih pada PERUMDA Giri Tirta, dimana peneliti mendeskripsikan fenomena-fenomena secara mendalam dan menyeluruh sehingga data yang dianalisis berbentuk deskriptif. Fokus penelitian ini adalah teori *Agile Governance* yang dikemukakan oleh Prof. Erwan Agus Purwanto (2019) yaitu terdapat empat kriteria yang harus dipenuhi suatu organisasi untuk dapat menjadi agile. yaitu Value Proposition dan Agility Shift, Karakter Pemimpin yang Siap akan Perubahan, Citizen Centric, dan Kemampuan Investasi Sumber Daya Manusia. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan sekunder. Data primer yaitu melalui informan Direksi PERUMDA Giri Tirta dan catatan lapangan. Sedangkan data sekunder yaitu melalui laporan, jurnal, buku, arsip dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data



dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi (Moleong, 2021).

Hasil dan Pembahasan

Birokrasi menjadi institusi penting dan dominan dalam penyediaan air bersih untuk masyarakat. Sebagai pelaksana kebijakan, birokrasi harus memiliki kemampuan untuk menangani situasi darurat yang penuh dengan ketidakpastian. Konsep *Agile Governance* lebih berfokus pada bagaimana pemerintah dapat merespon perubahan itu sendiri. Untuk mengetahui responsivitas atau daya tanggap (*agile*) PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik dalam penyediaan air bersih, maka peneliti menggunakan indikator 4 karakter *Agile Governance* menurut (Purwanto, 2019), suatu organisasi dapat dikatakan memiliki karakter *agile governance* jika memenuhi kriteria berikut ini: *Value Proposition* and *Agility Shift*, Karakter pemimpin yang siap akan perubahan, *Citizen centric*, serta Kemampuan Investasi Sumber Daya Manusia (SDM). Prinsip ini kemudian akan menjadi prakondisi yang harus dipenuhi oleh birokrasi untuk berubah. Pada penelitian ini, sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijabarkan yakni untuk memperoleh pemahaman mendalam, menganalisis serta memberikan deskripsi dan gambaran terhadap *Agile Governance* dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Giri Tirta Kabupaten Gresik. Berikut ini adalah uraian pembahasan dari hasil penelitian yang berupa analisa temuan data di lokasi penelitian dengan fokus dalam penelitian:

1. *Value Proposition dan Agility Shift*

PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik mengambil langkah-langkah strategis untuk menjaga ketersediaan air bersih dengan merumuskan *value proposition* dan melakukan *agility shift*. Hal ini sejalan dengan teori *Agile Governance* oleh (Purwanto, 2019) bahwa

untuk mewujudkan *value proposition* dan *agility shift*, birokrasi harus menetapkan standar kualitas produk dan layanan, serta mengidentifikasi serta mengatasi risiko teknis untuk meminimalkan dampak perubahan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti di lapangan, PERUMDA Giri Tirta menyiapkan strategi untuk menghadapi perubahan dengan menyusun rencana bisnis 5 tahunan berdasarkan kondisi existing dan potensi di Kabupaten Gresik. Perencanaan ini difokuskan pada pengembangan jaringan yang terdekat dengan sumber air dan jaringan yang sudah ada untuk meningkatkan cakupan layanan dalam 5 tahun ke depan.

Kebijakan yang efektif tercapai ketika kriteria kebijakan dan indikator keberhasilannya sudah ditetapkan dengan jelas.

Dalam situasi saat ini, di mana pemerintah menghadapi berbagai opsi yang sama-sama buruk dan menyebabkan munculnya ego sektoral, agilitas birokrasi hanya dapat tercapai dengan adanya kemauan dari birokrasi untuk berubah dan bertindak. (Purwanto, 2019), PERUMDA Giri Tirta mengalami tantangan berupa keterbatasan dalam pelayanan mencakup tujuh kecamatan yang belum terlayani, termasuk dua kecamatan di kepulauan Bawean yakni Tambak dan Sangkapura serta kecamatan Bungah, Dukun, Sidayu, dan Panceng. Hal ini disebabkan oleh ketidaktersediaan sumber dan instalasi pengelolaan air di daerah-daerah tersebut, serta belum sampainya jaringan perpipaan ke wilayah tersebut. Di sisi lain juga terjadi kenaikan jumlah pelanggan PERUMDA Giri Tirta. Namun, dengan rencana bisnis yang telah disusun, PERUMDA Giri Tirta optimis dapat mengatasi keterbatasan ini dan secara bertahap memperluas cakupan layanan mereka ke wilayah-wilayah di Kabupaten Gresik yang belum terjangkau, menunjukkan bahwa PERUMDA Giri Tirta peka serta peduli akan perkembangan Sistem Penyediaan Air Bersih (SPAM) bagi masyarakat Kabupaten Gresik



(Himawan, t.t.). Hal ini merupakan satu perwujudan keberhasilan birokrasi yang peka terhadap perkembangan masyarakat seperti yang diungkapkan oleh Purwanto, paradigma agilitas birokrasi sulit diwujudkan karena pola birokrasi di Indonesia masih dipengaruhi oleh budaya organisasi dari era Orde Baru., yang cenderung bersifat vertikal daripada horizontal yang berakibat birokrasi di Indonesia kurang peka terhadap perkembangan masyarakat.

Purwanto mengungkapkan Inti dari keberhasilan birokrasi dan kebijakan publik yang gesit adalah kemampuan birokrasi publik untuk bersedia berubah dan bertindak. Banyak orang memiliki ide-ide inovatif untuk perubahan, tetapi hanya sedikit yang mampu mewujudkannya menjadi kenyataan. Sejalan dengan hasil penelitian, diketahui hambatan lain terjadi yakni tingkat kebocoran pipa di wilayah Kabupaten Gresik yang masih sangat besar yakni 43%, untuk mengatasi hal tersebut PERUMDA Giri Tirta menekankan komitmen dalam menurunkan tingkat kebocoran air, dengan target penurunan 2% setiap tahun melalui pergantian infrastruktur dan pemeliharaan rutin pipa tua, serta siaga petugas untuk menangani kebocoran. Hal ini merupakan suatu progres positif PERUMDA Giri Tirta dalam menghadapi permasalahan infrastruktur serta wujud komitmen untuk menuju birokrasi baru yang lebih terbuka dan adaptif.

Kemudian dalam rangka pemerataan distribusi air bersih di wilayah Kabupaten Gresik, PERUMDA Giri Tirta menekankan bahwa komunikasi adalah kunci keberhasilan untuk meningkatkan aksesibilitas air bersih (Pitaloka & Marsono, 2021). PERUMDA Giri Tirta aktif berkomunikasi baik hingga lahir kesepakatan kerja sama dengan dinas terkait maupun dengan Bank Gresik. Program HIPPAM yang dikembangkan bersama Dinas Cipta Karya membantu wilayah yang belum terjangkau oleh PERUMDA Giri Tirta. Berikut ini ialah gambar Menara air HIPPAM yang terletak di Desa Sungonlegowo, Kecamatan

Bungah:



Gambar 1: Menara air HIPPAM yang terletak di

Desa Sungonlegowo, Kecamatan Bungah Selain itu, kerja sama dengan Bank Gresik memberikan kemudahan pembayaran bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR), menciptakan opsi pembayaran yang fleksibel dengan skema cicilan untuk pemasangan sambungan baru.



Gambar 2: Dokumentasi Penandatanganan MoU

Skema Cicil Pemasangan Sambungan Baru Hal ini sejalan dengan pendapat Purwanto, bahwa sebagai organisasi yang tidak berdiri sendiri, birokrasi saling terhubung dan memerlukan keselarasan dari seluruh sistem pemerintahan yang ada. PERUMDA Giri Tirta juga menyediakan beragam opsi pembayaran online termasuk melalui *Payment Point Online Banking* (PPOB). Dengan ini PERUMDA Giri Tirta memperluas aksesibilitas dan fleksibilitas bagi pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan.





Gambar 3: *Payment Point Online Banking* PERUMDA Giri Tirta

Secara keseluruhan, upaya ini mencerminkan kinerja yang baik dalam menyediakan layanan air bersih yang berkualitas, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan, menjadikan PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik sebagai contoh positif dalam penyediaan air bersih bagi penduduknya.

Dengan demikian, secara keseluruhan, kinerja PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik dapat dikatakan sudah *agile* dalam kriteria *value proposition* dan *agility shift*. Hal tersebut dibuktikan melalui upaya PERUMDA Giri Tirta dalam menyediakan layanan air bersih yang berkualitas dengan strategi bisnis 5 tahunan, strategi penekanan tingkat kebocoran pipa 2% tiap tahunnya, responsif terhadap kebutuhan masyarakat dengan upaya pemerataan jaringan pipa di wilayah yang belum terjangkau pipa air bersih, berkolaborasi dengan berbagai lini seperti Dinas Cipta Karya, Bank Gresik, serta menciptakan sistem pembayaran online PPOPB. Langkah-langkah tersebut merupakan upaya PERUMDA Giri Tirta untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan meningkatkan pelayanan penyediaan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Gresik.

2. Karakter Pemimpin yang Siap Akan Perubahan

Karakter pemimpin yang siap akan perubahan merupakan salah satu prasyarat yang

harus dipunyai oleh suatu organisasi untuk dapat *agile* dalam menghadapi suatu perubahan. Pimpinan harus memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan situasi yang tidak menentu, serta mempunyai karakter *servant leadership* untuk mendengarkan dan mengakomodasi suara bawahan (Purwanto, 2019). Berdasarkan hasil penelitian, terlihat dari setiap keputusan diambil oleh direksi PERUMDA Giri Tirta telah terlebih dahulu dirapatkan bersama untuk mencapai mufakat karena setiap kebijakan tersebut menyangkut hajat hidup orang banyak.

Direktur Utama PERUMDA Giri Tirta, Bapak Kurnia Suryadi memprakarsai perubahan jam operasional layanan pembayaran yang semula dimulai pukul 07.30 WIB sampai pukul 13.00 WIB, menjadi lebih lama satu jam sampai pukul 14.00 WIB hal ini dilakukan sebagai upaya pembenahan internal PERUMDA Giri Tirta serta bentuk bahwa PERUMDA Giri Tirta selalu memprioritaskan pelayanan kepada para pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Purwanto, pemimpin yang *agile* memiliki visi jelas yang berfokus pada tren terkini dan tujuan strategis organisasi. Selain itu, pemimpin harus merumuskan kebijakan yang fleksibel dalam penggunaan sumber daya, baik mengenai lokasi maupun waktu alokasinya. Meskipun awalnya mendapat banyak keluhan dari pegawai, lambat laun kebijakan ini juga berdampak pada produktivitas pegawai yang makin mempunyai fleksibilitas waktu untuk menyelesaikan tugasnya karena jam kerja yang bertambah.

Kemudian, pimpinan PERUMDA Giri Tirta mengambil keputusan untuk bekerja sama dengan PT PP Karakatau Tirta untuk menyediakan dan mengoperasikan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) berkapasitas 1.000 liter per detik. Kerja sama ini dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan air bersih yang semakin meningkat untuk sektor masyarakat, industri, pelabuhan, dan kegiatan ekonomi lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Utama dan Direktur Teknis



PERUMDA Giri Tirta, dapat diketahui bahwa perusahaan ini telah mengimplementasikan berbagai strategi untuk memastikan pemerataan distribusi air bersih di Kabupaten Gresik, terutama dalam menghadapi tantangan musim kemarau panjang dan bencana kekeringan dengan gencar membangun jaringan pipa air bersih di desa-desa yang belum terlayani di 11 kecamatan.

Upaya lain yang dilakukan oleh PERUMDA Giri Tirta saat terjadi kekeringan akibat El Nino pada akhir 2023, yakni menyediakan bantuan suplai air bersih hingga 20.000 liter per hari melalui kolaborasi dengan berbagai pihak seperti BPBD Gresik, Polres Gresik, beberapa perusahaan melalui CSR, dan PDAM Surya Sembada.



Gambar 4: Dokumentasi Penyaluran Bantuan

Suplai Air Bersih di Kecamatan Bungah

Bantuan ini bersifat sementara hingga pembangunan jaringan pipa di daerah terdampak selesai. Meskipun upaya pemerataan distribusi air bersih terus dilakukan, masih ada tantangan terkait infrastruktur jaringan pipa yakni munculnya pengaduan dari masyarakat yang telah membayar biaya sambungan baru tetapi tidak kunjung dipasang karena berdasarkan hasil penelitian ternyata wilayah calon pelanggan tersebut belum tersedia infrastruktur jaringan pipa dari PERUMDA Giri Tirta. Untuk mengatasi masalah ini, PERUMDA Giri Tirta perlu membangun komunikasi yang jelas dan transparan kepada pelanggan mengenai status dan perkiraan waktu penyelesaian pembangunan infrastruktur jaringan agar tidak menimbulkan persepsi buruk terhadap citra perusahaan.

PERUMDA Giri Tirta sesuai dengan

tupoksinya, mengelola sumber air baku dari berbagai lokasi strategis, termasuk sungai Brantas dan Bendung Gerak Sembayat, serta sumber air dari Umbulan Pasuruan. Berdasarkan hasil penelitian, PERUMDA Giri Tirta mengimbau masyarakat akan pentingnya efisiensi penggunaan air dan menjaga kebersihan sungai untuk mengurangi biaya dan waktu pengolahan air serta menekankan pentingnya konservasi alam untuk menjaga kelestarian air, termasuk air permukaan dan air bawah tanah. Konservasi alam di sekitar daerah tangkapan air, seperti Bromo dan Semeru, dianggap penting untuk menjaga kapasitas air di sumber-sumber seperti Umbulan. Upaya-upaya tersebut menunjukkan PERUMDA Giri Tirta tidak hanya berfokus pada distribusi air bersih tetapi juga berkomitmen terhadap upaya-upaya pelestarian lingkungan yang berkelanjutan yang melibatkan seluruh lapisan masyarakat dalam menjaga kelestarian alam. Hal ini juga memperlihatkan tanggung jawab ekologis dan sosial PERUMDA Giri Tirta dalam memastikan ketersediaan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Gresik secara berkelanjutan.

Berdasarkan pembahasan di atas, pimpinan PERUMDA Giri Tirta memiliki komitmen yang kuat dalam menyediakan pelayanan air bersih kepada masyarakat Kabupaten Gresik melalui upaya sinergis antara pimpinan, pembenahan internal, kerja sama dengan pihak swasta, memeberikan bantuan suplai air bersih saat kemarau panjang, gencar membangun jaringan air bersih di wilayah yang belum terlayani, hingga berkomitmen menjaga ketersediaan air bersih dengan konservasi sumber air baku. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa kinerja PERUMDA Giri Tirta sudah *agile* dalam penerapan karakter pemimpin yang siap akan perubahan. Namun PERUMDA Giri Tirta masih perlu membangun komunikasi yang efektif serta transparansi terhadap estimasi penyelesaian sambungan baru kepada pelanggan.

3. *Citizen-Centric*



Pendekatan *Citizen-centric* bertujuan untuk membangun hubungan yang lebih kuat antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat. Warga negara (*citizen*) memegang peranan yang amat penting dalam kebijakan publik yang *agile* (Purwanto, 2019). Berdasarkan hasil penelitian, PERUMDA Giri Tirta telah menyediakan ruang bagi masyarakat Kabupaten Gresik untuk berpartisipasi menyampaikan aduan maupun kritik dan saran melalui berbagai saluran, seperti SP4N lapor, kantor perwakilan, dan media sosial seperti Instagram. PERUMDA Giri Tirta juga telah mengembangkan aplikasi Gita Ceria untuk memudahkan pelanggan dalam memberikan keluhan, meminta pemasangan baru, dan melakukan simulasi tagihan. Selain itu, PERUMDA Giri Tirta memiliki kebijakan untuk memberikan prioritas pada perbaikan yang membutuhkan penanganan segera, seperti kebocoran yang dapat diselesaikan tanpa alat berat. PERUMDA Giri Tirta berkomitmen untuk menyelesaikan perbaikan tersebut dalam waktu maksimal 24 jam setelah dilaporkan.

Berdasarkan hasil penelitian, muncul hambatan berupa ketidakpuasan dari pelanggan terkait tagihan air yang tidak konsisten dan tidak transparannya tagihan air dari PERUMDA Giri Tirta. Terdapat perbedaan yang signifikan dalam nilai tagihan antara pelanggan yang seharusnya memiliki penggunaan air yang relatif sama. Dalam menyikapi hal tersebut PERUMDA Giri Tirta menanggapi bahwa hal tersebut disebabkan oleh petugas pencatat meter yang tidak bisa mengakses meteran sehingga tagihan yang dibebankan kepada pelanggan merupakan rata-rata besaran tagihan 3 bulan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya komunikasi yang transparan oleh PERUMDA Giri Tirta selaku BUMD penyedia air kepada pelanggan yang menyebabkan ketidakpuasan serta menurunnya kepercayaan pelanggan.

Untuk mengatasi hal tersebut, PERUMDA Giri Tirta menambahkan fitur Baca Meter Mandiri pada aplikasi Gita Ceria. Melalui layanan pengaduan baca meter mandiri, pelanggan yang tidak berada di rumah tetap dapat memeriksa meteran (Kasogi, 2021). Pelanggan bisa melaporkan baca meter secara mandiri dengan mengisi data dan nomor telepon yang akurat serta menyertakan foto meteran yang jelas. Penelitian terdahulu oleh (Syafirah & Nawangsari, 2021) juga mengungkapkan hal senada yakni mengenai optimalisasi kinerja pegawai dalam menangani pengaduan masyarakat telah menunjukkan hasil yang memuaskan, namun masih perlu ditingkatkan lebih lanjut mengingat masih ada keluhan terkait mutu layanan pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa PERUMDA Giri Tirta perlu mengembangkan kualitas komunikasi dalam menangani aduan masyarakat karena menurut pendapat Purwanto, saat sebuah birokrasi publik memilih untuk menerapkan paradigma *agile*, secara mendasar akan terjadi transformasi budaya kerja birokrasi menuju yang lebih kolaboratif dan responsif.

Masalah lain muncul karena keberadaan aplikasi Gita Ceria belum diketahui oleh banyak masyarakat kabupaten Gresik terbukti dengan jumlah pelanggan aktif PERUMDA Giri Tirta yang mencapai 120 ribu pelanggan, tetapi yang mendownload aplikasi hanya 10 ribu.



Gambar 5: Jumlah unduhan Aplikasi Gita Ceria Mobile PDAM Gresik

Hal ini membuktikan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh PERUMDA Giri Tirta terkait aplikasi Gita ceria belum maksimal dilakukan. Bukti pendukung hadir berdasarkan pengamatan peneliti berupa tidak ditemukannya sosialisasi resmi terkait aplikasi Gita Ceria pada



Instagram resmi PERUMDA Giri Tirta. Sehingga dapat diketahui bahwa pendekatan *citizen centric* oleh PERUMDA Giri Tirta belum berjalan secara maksimal dikarenakan kurangnya transparansi terkait tagihan serta kurangnya sosialisasi dan edukasi terkait aplikasi Gita Ceria kepada masyarakat. Hal senada juga diungkapkan dalam hasil penelitian terdahulu oleh (Prastika, 2021), PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik, sebagai penyedia layanan air bersih, menghadirkan inovasi melalui Aplikasi Gita Ceria untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat atau pelanggannya (Fauzia Putri, 2017). Namun, dalam implementasi aplikasi tersebut, masih terdapat beberapa prinsip yang belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kurangnya sosialisasi dan pemahaman digital juga menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi ini.

Padahal menurut Purwanto perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi sarana dalam mengatur perekonomian, politik, sosial, dan budaya, serta membentuk kerangka baru dalam partisipasi masyarakat, sehingga kurangnya sosialisasi oleh PERUMDA Giri Tirta juga akan menghambat partisipasi masyarakat dalam aplikasi Gita ceria yang akan berdampak pada tidak berkembangnya TIK.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa kinerja PERUMDA Giri Tirta menunjukkan upaya yang *agile* dalam menerapkan pendekatan *citizen-centric* dalam pelayanannya. Hal ini dapat ditunjukkan melalui upaya memperluas saluran komunikasi dengan pelanggan melalui berbagai platform seperti aplikasi Gita Ceria, SP4N lapor, kantor perwakilan, dan media sosial, unit reaksi cepat, komitmen untuk menyelesaikan perbaikan dalam waktu maksimal 24 jam, terus berinovasi melalui pengembangan aplikasi Gita Ceria. Namun masih terdapat tantangan besar terkait

sosialisasi yang dilakukan PERUMDA Giri Tirta kepada masyarakat yang belum efektif dibuktikan dengan jumlah unduhan aplikasi Gita Ceria yang relatif rendah serta masyarakat yang belum tahu mengenai keberadaan aplikasi Gita Ceria.

4. Kemampuan Investasi Sumber Daya Manusia

Individu-individu berkompeten dan terampil dalam mengelola serta menggunakan teknologi informasi merupakan sumber daya manusia yang penting. Oleh karena itu, birokrasi publik yang agile perlu melakukan investasi dalam pengembangan kemampuan digital sumber daya manusianya. (Purwanto, 2019). PERUMDA Giri Tirta mengadopsi pendekatan *agile governance* dalam penyediaan air bersih dengan memanfaatkan aplikasi Gita Ceria. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa PERUMDA Giri Tirta menginvestasikan sumber daya manusia untuk menguasai teknologi informasi dan memastikan pegawai memiliki kemampuan digital yang memadai. Penerapan aplikasi Gita Ceria juga mengubah pekerjaan administratif yang sebelumnya manual menjadi dapat dilakukan secara daring. Satu pegawai di bagian Hubungan Masyarakat dan bagian pelayanan bertanggung jawab atas pengoperasian aplikasi Gita Ceria sesuai dengan bidang tugas masing-masing. Admin bagian humas bertanggung jawab terhadap pengaduan sementara admin bagian Pelayanan bertanggung jawab atas pemasangan sambungan baru.

Selain itu, PERUMDA Giri Tirta menyediakan infrastruktur yang memadai, seperti komputer dan pelatihan teknis melalui kerja sama dengan IUWASH Tangguh. Selain itu, mereka mendorong sertifikasi bagi karyawan guna meningkatkan profesionalisme dan kompetensi dalam pengelolaan air minum.





Gambar 6: Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan

Manajemen Air Minum Tingkat Muda

Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan PERUMDA Giri Tirta serta menjaga profesionalisme karyawan dalam menjalankan tugas mereka. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Berlinda Putri, Tamrin, Wahyuni, & Rianto, 2022) yang mengungkapkan bahwa Pegawai Perumda mengikuti pelatihan yang dianggap dapat meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan kreativitas dalam menjalankan tugas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sejalan dengan pendapat Purwanto, bahwa dibutuhkan sumber daya yang adaptif dan *capable* untuk mengintegrasikan semua ini dalam pembuatan keputusan birokrasi menjadi hal yang tidak dapat dihindari dalam manajemen kerja birokrasi publik yang *agile* dan inovatif.

Dengan demikian, secara keseluruhan, kinerja PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik dapat dikatakan sudah *agile* dalam kriteria kemampuan investasi sumber daya manusia. Upaya-upaya yang dilakukan PERUMDA Giri Tirta pada pembahasan di atas menunjukkan komitmen perusahaan dalam berbagai aspek penting, seperti: Transformasi dari proses manual ke sistem *online* mencerminkan upaya PERUMDA Giri Tirta untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kesalahan dalam pekerjaan administratif. Penggunaan aplikasi Gita Ceria dapat mempercepat proses layanan, dan meningkatkan akurasi data, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan; Penyediaan infrastruktur yang memadai untuk

mendukung digitalisasi menunjukkan keseriusan perusahaan dalam mengimplementasikan teknologi baru; Kerja sama dengan IUWASH Tangguh untuk mengadakan sertifikasi bertujuan meningkatkan profesionalisme dan kompetensi karyawan dan memastikan kualitas layanan;. Secara keseluruhan, langkah-langkah ini menunjukkan bahwa PERUMDA Giri Tirta berfokus pada peningkatan efisiensi, layanan pelanggan, pengembangan sumber daya manusia, dan adopsi teknologi modern untuk mendukung operasional yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Bagian ini berisi analisis atau hasil dari penelitian yang jelas dan ringkas. Silahkan menyoroti perbedaan antara hasil atau temuan penelitian dengan temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya.

Kesimpulan

Transformasi PERUMDA Giri Tirta menuju cara kerja yang lebih adaptif dan responsif tercapai melalui berbagai strategi untuk meningkatkan penyediaan air bersih di Kabupaten Gresik. Upaya ini mencakup penyusunan rencana bisnis lima tahunan, penurunan angka kebocoran air sebesar 2% per tahun dengan mengganti infrastruktur pipa yang tua, serta kesiapan dalam menangani kebocoran. Dari 2022 hingga 2023, tingkat kebocoran berhasil ditekan hingga 5%. Selain itu, PERUMDA aktif berkomunikasi dengan berbagai pihak dan menawarkan opsi pembayaran fleksibel untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah melalui skema cicilan pemasangan sambungan baru.

Pimpinan PERUMDA Giri Tirta berkomitmen menyediakan pelayanan air bersih dengan pendekatan sinergis antara pimpinan, pembenahan internal, dan kerja sama dengan pihak swasta. Meski telah ada peningkatan dalam pembangunan jaringan pipa di desa-desa yang belum terlayani dan suplai air bersih saat kekeringan, masih terdapat keluhan pelanggan terkait infrastruktur yang belum tersedia



meskipun biaya sambungan baru telah dibayarkan. Kinerja PERUMDA dalam penerapan karakter pemimpin yang siap akan perubahan dinilai *agile* tetapi belum optimal, terutama dalam hal komunikasi dan transparansi kepada pelanggan.

Pendekatan *citizen-centric* yang diupayakan oleh PERUMDA Giri Tirta juga menunjukkan upaya yang *agile* namun belum optimal. Tantangan besar masih ada dalam hal sosialisasi dan komunikasi, terbukti dengan keluhan pelanggan terkait tagihan yang membengkak akibat meteran yang tidak dapat diakses oleh petugas. Sosialisasi aplikasi Gita Ceria juga belum maksimal, terlihat dari jumlah unduhan yang rendah dan kurangnya kesadaran masyarakat akan keberadaan aplikasi tersebut.

Dalam hal investasi sumber daya manusia, kinerja PERUMDA Giri Tirta dinilai cukup *agile*. Langkah-langkah seperti penyediaan komputer khusus untuk bagian admin dan dorongan peningkatan kompetensi karyawan melalui sertifikasi menunjukkan komitmen yang kuat. Sebanyak 60 karyawan telah mengikuti sertifikasi dari Lembaga Sertifikasi Profesi Air Minum Indonesia (LSP-AMI) sejak tahun 2022.

Beberapa saran yang diajukan meliputi peningkatan komunikasi dan transparansi terkait estimasi penyelesaian sambungan baru serta status pembangunan infrastruktur. PERUMDA dapat memaksimalkan berbagai saluran komunikasi seperti website, media sosial, atau SMS untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Sosialisasi aplikasi Gita Ceria perlu ditingkatkan melalui kampanye digital, media lokal, dan acara komunitas. Koordinasi dengan unit layanan pelanggan juga harus diperkuat untuk menangani keluhan terkait tagihan dan masalah lainnya secara cepat dan efektif. Program pelatihan kepemimpinan berkala serta penghargaan bagi karyawan berprestasi juga penting untuk meningkatkan kompetensi, profesionalisme, dan motivasi karyawan.

Daftar Pustaka

- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2023, Agustus). *Kekeringan di Pulau Jawa*. Diambil dari <https://data.bnpb.go.id/pages/kekeringan-pulau-jawa>
- Berlinda Putri, S., Tamrin, M. H., Wahyuni, S., & Rianto, B. (2022). Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 1–9. doi: 10.55499/intelektual.v9i1.60
- Fauzia Putri, E. (2017). *Tarif Air Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik Terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif Masalah Mursalah Dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG.
- Firhansyah, M. (2021, Februari 15). Agile Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik Propartif. *OMBUDSMAN RI*. Diambil dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--agile-governance-dalam-perspektif-pelayanan-publik-propartif>
- Himawan, A. F. I. (t.t.). *Implementasi Budaya 5R Pada Gudang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Gresik*.
- Kasogi, M. A. (2021). *Upaya Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Giri Tirta Gresik*.
- Miranti, S. (2022). The Measuring the Efficiency and Productivity of Regional Water Utility Company (PDAM) in Indonesia from 2012 to 2016. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 6(1), 81–105. doi: 10.36574/jpp.v6i1.278
- Nafi'ah, Z., & Tukiman, T. (2022). Kualitas



- Pelayanan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 252. doi: 10.31258/jkp.v13i3.8022
- PAMSIMAS. (2023, Juli 25). *Bersama Mewujudkan 100% Akses Air Minum Bagi Seluruh Rakyat Indonesia*. Diambil dari <https://pamsimas.pu.go.id/bersama-mewujudkan-100-akses-air-minum-bagi-seluruh-rakyat-indonesia/>
- Peraturan Presiden RI. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024*. , (2020).
- Pitaloka, K. D., & Marsono, B. D. (2021). Evaluasi Sistem Penyediaan Air Minum Berbasis Masyarakat di Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik. *Jurnal Teknik ITS*, 9(2), D91–D98. doi: 10.12962/j23373539.v9i2.54834
- Prastika, F. D. N. (2021). *Analisis Pelayanan E-Government Dalam Aplikasi Gita Ceria Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Giri Tirta Kabupaten Gresik*. 1(4).
- Purwanto, E. A. (2019). *Kebijakan Publik yang Agile dan Inovatif dalam Memenangkan Persaingan di Era VUCA (Volatile, Uncertain, Complex and Ambiguous)*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Syafirah, L., & Nawangsari, E. R. (2021). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(2), 928. doi: 10.36418/syntax-literate.v6i2.2170
- Zariyah, S. A., Wijoyo, S., Salman, R., & Darwati, Y. (2023). *Peningkatan Pelayanan Perumda Giri Tirta Dalam Pemenuhan Hak Masyarakat Dalam Rangka Mewujudkan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Di Kabupaten Gresik*. 02(01).

