

AGILE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK

Shava Berlinda Putri¹, M.Husni Tamrin², Sri Wahyuni³, Budi Rianto⁴

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Hang Tuah Surabaya

berlinda.fisip18@hangtuah.com

m.husnitamrin@hangtuah.ac.id

sri.wahyuni@hangtuah.ac.id

budi.rianto@hangtuah.ac.id

Abstract

The Regional Public Company (Perumda) Giri Tirta as the largest water provider in Gresik Regency is certainly not immune from various kinds of problems every day, such as jammed water, broken meters, cloudy water, leaky pipes. In overcoming the problems faced, the Regional Public Company (Perumda) Giri Tirta, Gresik Regency launched an online-based complaint application known as Gita Ceria Mobile. This is intended so that customers of the Giri Tirta Regional Public Company (Perumda) can more easily communicate with parties from the Giri Tirta Regional Public Company (Perumda) regarding the services provided. The purpose of this study is to describe and analyze Agile Governance in Public Services at the Giri Tirta Regional Public Company (Perumda), Gresik Regency. This study uses the concept of Agile Governance where this theory is the ability of organizations to respond quickly to unexpected changes in meeting the demands and needs of an increasingly changing society. Agile is here to improve organizational capabilities in utilizing information and communication technology. The method used by researchers is using descriptive qualitative. Informants in this study were employees of the Giri Tirta Regional Public Company (Perumda) Gresik Regency and customers of the Giri Tirta Regional Public Company Perumda. Data collection techniques using interviews, observation and documentation. The existing findings show that the Giri Tirta Regional Public Company (Perumda) Gresik Regency has strengthened cooperation with the private sector which has succeeded in increasing water distribution. The findings in the field show that customers are very involved in the innovations provided by the Regional Public Company (Perumda) but the lack of socialization means that not all customers know about it. In terms of speed, accuracy, and success the Regional Public Company (Perumda) is effective in carrying out the program but there are problems in the queue following up on customer reports. In meeting customer needs, employees of the Regional Public Company (Perumda) have conducted useful training to expand capabilities and create new innovations.

Keywords: Agile, Cheerful, Gita, Gresik, Service

1. Pendahuluan

Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi kewajiban pemerintah yang harus direalisasikan dengan benar. Pemerintah merupakan pihak penting dalam penyelenggaraan kepentingan publik bagi masyarakat. Kebutuhan pelayanan publik akan melibatkan dua aktor, yaitu negara sebagai penyedia pelayanan publik dan individu warga negara sebagai penerima yang menikmati pelayanan publik. Oleh sebab itu, pelayanan publik memberikan cerminan hubungan antara sebuah negara dengan warga negaranya. Tuntutan publik pun akhirnya mengharuskan pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik. Oleh sebab itu muncul lah Konsep *Agile Governance* atau disebut pemerintahan yang cergas, tangkas ataupun cepat, diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk merespon secara cepat perubahan yang tak terduga dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berubah. *Agil Governance* merupakan teori yang mendorong seseorang untuk menerapkan sistem tata kelola yang gesit untuk meningkatkan kualitas kinerjanya(Vernanda, 2020). Konsep *Agile Governance* juga di teliti oleh Farhan Rahmawan Halim dkk dalam penelitian yang berjudul Implementasi Prinsip *Agile Governance* Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat dalam penelitiannya Farhan Rahmawan Halim dkk menyebutkan bahwa Implementasi *Agile Governance* diharapkan dapat menjadikan tata kelola pemerintahan yang lebih cepat tanggap dalam menghadapi berbagai tantangan dan kondisi lingkungan yang dinamis (Halim,2021).

Penyediaan air bersih merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi tanggungjawab pemerintah daerah, dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Gresik. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-undang No. 23 Tahun (2014) tentang Pemerintah daerah yang menyatakan

bahwa Pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat daerahnya sendiri, salah satunya kepentingan air bersih. Untuk menindak lanjuti amanat undang-undang ini maka pemerintah Kabupaten Gresik mendirikan badan usaha milik daerah (BUMD) yang di kenal dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta berisi maksud dan tujuan pendirian PDAM Giri Tirta diprioritaskan dalam rangka menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan air minum yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat dalam rangka memenuhi hak rakyat atas air minum berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik(Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Tentang Perusahaan Daerah Giri Tirta, 2020) .

Tahun 2019 Cakupan pelayanan PDAM Giri Tirta hanya sebesar 43,49% dari jumlah penduduk Kabupaten Gresik. Besaran cakupan ini tentunya sangat rendah, hal tersebut masih jauh dari target yang diharapkan yaitu 80%. Perumda Giri Tirta berkomitmen untuk meningkatkan kinerja agar dapat mencapai target cakupan layanan air bersih yang diharapkan. Cakupan teknik Perumda Giri Tirta sudah mencapai 50% dari wilayah Gresik. Kemudian permasalahan lain yang terjadi adalah kualitas air yang buruk dan aliran air yang kecil bahkan mati serta masih terdapat *complain*/keluhan salah satunya terkait peneraan meter air.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik pada 2019 tercatat melayani 99.545 pelanggan dari 1.312.881 jiwa, 11 kecamatan (110 desa) dari 18 kecamatan yang ada di Kabupaten Gresik, wilayah yang masih belum bisa di jangkau yaitu Bawean dan wilayah Gresik Utara. PDAM Giri Tirta mempunyai dua instalasi pengolahan air yaitu IPA Legundi, IPA PERUMNAS. Setiap tahun pelanggan PDAM

Gresik selalu bertambah dengan berbagai macam spesifikasi jenis rumah tangga dan tarif air yang berbeda-beda, mulai dari Rp. 1.000 – Rp. 17.000.

Beberapa permasalahan yang ada cukup menunjukkan bahwa kinerja pelayanan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik belum optimal. Sebagai perusahaan pelayanan publik, Seharusnya PDAM Giri Tirta Menempatkan kepentingan pelanggan sebagai hal yang utama. Pelayanan yang berkualitas tentunya akan menghasilkan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapan yang mereka inginkan dapat dipenuhi oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik. PDAM sebagai penyedia air terbesar di Kabupaten Gresik dengan jumlah pelanggan yang banyak tentu tidak luput dari berbagai macam permasalahan terjadi setiap hari. Gangguan pelanggan terjadi setiap hari di berbagai daerah dengan berbeda-beda gangguan seperti pipa bocor, air macet, meteran rusak dan lain-lain. Berbagai masalah gangguan yang terjadi tidak hanya pada pelanggan PDAM tetapi juga bisa terjadi pada di saluran-saluran di pinggir jalan. Keluhan yang di rasakan pelanggan tidak hanya sampai di situ saja, pelanggan berharap manajemen PDAM Giri Tirta membenahi distribusi air bersih agar merata dinikmati seluruh pelanggan. Sebab, krisis air di musim penghujan dinilai aneh dan janggal. Air keruh yang di terima pelanggan pun menjadi permasalahan bagi PDAM Giri Tirta karena tidak hanya sesekali tetapi sering sekali terjadi. Pengaduan kebocoran pipa, pembengkakan biaya konsumen harus datang ke kantor cabang terdekat atau kantor pusat agar segera di lakukan perbaikan bahkan konsumen harus berkali-kali melapor agar segera di lakukan perbaikan. PDAM Giri Tirta Membuat Aplikasi Gita Ceria Mobile pada tahun 2018 dengan tujuan agar masyarakat dapat melakukan pengaduan secara online dan dapat di proses secara cepat, tetapi kekecewaan masyarakat bertambah ketika

sudah melakukan pengaduan tidak kunjung bahkan tidak pernah di proses.

Penelitian yang di lakukan oleh Lulu Syafirah dan Ertien Rining Nawangsari tahun 2020 dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik” hasilnya Ukuran waktu dalam pelayanan ini terbilang kurang efektif dan kurang maksimal. Petugas menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan belum sesuai dengan ukuran waktu yang telah dilakukan. Serta penanganan dari pengaduan pelanggan dilakukan belum sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik. Penelitian yang di lakukan oleh Fega Herdini dan Agus Widiyarta dengan judul “Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk” tahun 2020. Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah responsivitas pelayanan di PDAM Kabupaten Nganjuk sudah baik namun, dalam penyelenggaraannya masih terdapat beberapa kekurangan. Dan penelitian dengan judul “Analisis Implementasi Pelayanan PDAM Unit Boliyohuto Kabupaten Gorontalo” oleh Agus Pariono, Andi Yusuf Katili, Mohammad Imran tahun 2020.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat di rumuskan dua masalah yaitu yang pertama penerapan *Agile Governance* dalam Pelayanan Publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik dan yang kedua Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik dengan tujuan dari penelitian ini yaitu yang pertama

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan.

Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian itu yaitu Staff Bidang Pelayanan sebagai informan kunci (key informan) yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan umum dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan umum, sedangkan informan pendukungnya yaitu Koordinator Bidang Penelitian Dan Pengembangan Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik dan beberapa masyarakat pelanggan Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

3. Hasil Pembahasan

1. Penerapan *Agile Governance* dalam Pelayanan Publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik

a. *Business Driven*

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu pada aspek kerjasama Melalui kemampuan tim Perumda dalam membentuk kerjasamanya dalam meningkatkan pelayanan pendistribusian air bersih kepada pelanggan Perumda Giri Tirta membuat desain yang sederhana dan diharuskan memberikan capaian yang cepat serta harus tetap meningkat menjadi fokus dari prinsip *Business Driven*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek *business Driven*. Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik menjalin beberapa kerjasama dengan Perusahaan seperti PT.Dewata Bangun Tirta, PT. Drupadi Agung Lestari, PT. PP Krakatau Tirta kerjasama yang di lakukan yaitu dalam pembelian air curah. Bentuk kerjasama yang terjalin berupa pemenuhan air bersih dengan kapasitas yang berbeda-beda. Kerjasama ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Gresik. Mekanisme kerjasama dalam suatu lembaga berbeda-beda. Pemilihan mekanisme kerjasama disesuaikan dengan tujuan dari program yang diciptakan oleh lembaga tersebut. Adapun mekanisme kerjasama yang terjalin antara Perumda Giri Tirta dengan Badan Usaha Swasta melalui sistem Build Operate Transfer (BOT). BOT adalah suatu bentuk kerjasama anatara para pihak dimana suatu objek dibangun, dikelola atau dioperasikan selama jangka waktu tertentu lalu diserahkan kepada pemilik asli. BOT dilakukan dengan berdasarkan pada perjanjian sebagai landasan pelaksanaan BOT. adapun proses kerjasama pihak PDAM Giri Tirta dengan pihak lainnya adalah sebagai berikut:

1. Finalisasi perjanjian kerjasama melalui pendampingan TP4D dan Konsultan Hukum
2. Penandatanganan kerjasama
3. Pemenuhan persyaratan pendahuluan (6 bulan)
4. Kontruksi
5. Commissioning test.
6. Komersial.

Dengan alur proses kerja sama diatas, maka tergambarlah bahwa mekanisme kerjasama Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Giri Tirta dengan pihak lainnya adalah melalui sistem BOT. Melalui kerjasama sistem BOT ini, diketahui adanya ketergantungan antara pelaku kerjasama. Dengan ikatan kerjasama demikian tidak ada pihak yang akan dirugikan atas kesepakatan perjanjian BOT dan dapat dikatakan saling menutupi kelemahan dan kekurangan yang

ada di masing-masing pihak. Adapaun pada aspek mekanisme kerjasama, peneliti menilai bahwa Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Giri Tirta Kabupaten Gresik telah mampu menyusun mekanisme kerjasama yang baik dan benar melalui alur proses kerjasama yang sistematis dan terstruktur, serta didamping oleh kuasa hukum.

b. Human Focus

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab dari pemerintah suatu wilayah. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah berupaya untuk memberi segala kebutuhan yang diperlukan oleh publik, salah satunya adalah pelayanan pengelolaan air bersih.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek Human Focus Partisipasi masyarakat sangat diperlukan sebagai bentuk aspirasi sekaligus apresiasi kepada pemerintah berupa saran, kritik, keluhan, maupun pengaduan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan dan menyukseskan program pemerintah dalam memajukan pelayanan publik. Bentuk partisipasi ini mengutamakan kemajuan teknologi karena memiliki manfaat yang lebih besar, yaitu lebih efektif dan efisien jika dibandingkan dengan cara konvensional. Bentuk partisipasi ini dapat dilihat dari seberapa banyaknya masukan atau kritik yang masuk kepada pemerintah. Dalam menyampaikan kritik atau pengaduan, bentuk partisipasi masyarakat juga dapat dilihat dari banyaknya pelanggan yang merespon baik munculnya aplikasi yang di buat oleh Perumda Giri Tirta yaitu aplikasi Gita Ceria, aplikasi tersebut di buat dengan tujuan agar pelanggan dapat menghemat waktu dan biaya untuk melakukan pengaduan. Pelanggan merasa terbantu dengan aplikasi tersebut.

Semakin tinggi respon yang diberikan oleh pelanggan Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap pengaduan pelanggan, maka semakin tinggi pula partisipasi masyarakat dalam menjalankan program tersebut.

Masyarakat dapat mengadukan permasalahan PDAM mereka secara leluasa dimana dan kapan saja melalui media aplikasi Gita Ceria Mobile. Dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat mengaku cukup terbantu karena tidak perlu lapor secara langsung ke kantor Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik atau Kantor Cabang terdekat untuk menyampaikan keluhan mereka. Tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Gita Ceria sangatlah tinggi yaitu sebanyak 395 pengaduan dibandingkan dengan pengaduan yang lain seperti telepon, sms, dan sosmed. Pengaduan melalui SMS menunjukkan jumlah yang paling rendah yaitu sebanyak 48 pengaduan. Sedangkan telepon sebanyak 110 dan sosial media sebanyak 177.

Aspek Human Focus dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat sangatlah tinggi kepada pelayanan-pelayanan yang telah di berikan oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik, juga pelayanan pengaduan berupa aplikasi di nilai sudah efektif, karena di terima baik di kalangan masyarakat Gresik dengan sikap baik, dan tanggap serta memanfaatkan pelayanan tersebut.

c. Based On Quick Wins

Aplikasi Gita Ceria Mobile ini merupakan perwujudan dari hasil inovasi Pemerintah Kabupaten Gresik dalam memberi pelayanan publik mengenai pengaduan pelanggan berbasis online berdampak positif untuk menangani dan menindak lanjuti berbagai keluhan Kabupaten Gresik mengenai kebutuhan air bersih dan pendistribusiannya. Kebutuhan masyarakat akan air bersih ini menjadi syarat untuk melakukan aktivitas sehari-hari dan menyangkut seluruh aspek kehidupan masyarakat. Dalam mencapai suatu kesuksesan, maka kita harus melakukannya peningkatan lebih baik lagi dari sebelumnya. Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik menjadi salah satu sorotan tentang pelayanan yang buruk pada prinsip based on quick wins ini, peneliti menentukan beberapa aspek yang dijadikan pedoman awal penelitian, yaitu

aspek kecepatan, ketepatan, dan kesuksesan pada pelayanan Perumda Giri Tirta.

Kecepatan dan ketepatan yang di analisis dalam penelitian ini berkaitan dengan mengatasi permasalahan atau perkembangan era zaman. Pegawai dalam hal ini di tuntutan untuk berinovasi dan perubahan ke arah yang lebih baik. Pada penelitian ini peneliti berfokus pada kecepatan dan ketepatan pelayanan pengaduan pelanggan Perumda Giri Tirta Kabupaten. Manfaat aplikasi di nilai sangat membantu pelanggan dalam melakukan pengaduan. Mengetahui disediakannya tempat pengaduan ini memungkinkan warga untuk melapor dengan cepat, sehingga pegawai pengaduan juga bisa mengatasi permasalahan tersebut dengan cepat pula. Adapun kecepatan tanggapan yang diberikan oleh petugas Perumda Giri Tirta tidak hanya sebatas memberi tindakan dilapangan saja, melainkan mereka harus menganalisa terlebih dahulu kendala apa saja yang dialami dan bagaimana upaya penyelesaiannya. Melihat tingginya pengaduan yang masuk ke Perumda Giri Tirta menunjukan bahwa terdapat banyak permasalahan kebutuhan air bersih oleh masyarakat Kabupaten Gresik.

Berdasarkan hasil analisa, diketahui bahwa melalui indikaator kecepatan, ketepatan dan kesuksesan telah memenuhi aspek based on quick wins sesuai harapan pemerintah yang gesit (*Agile Governance*). Dalam aspek kecepatan, peneliti menilai bahwa Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik sudah cepat dalam menanggapi permasalahan berkaitan dengan air bersih dan perpipaian di Kabupaten Gresik. Kecepatan Perumda dapat dilihat dari diluncurkannya inovasi teknologi dalam bentuk aplikasi yang diberi nama *Gita Ceria Mobile*.

Pada aspek ketepatan, peneliti menilai bahwa Perumda mampu mengambil tindakan yang tepat dalam hal meluncurkan *Gita Ceria Mobile*. Ketepatan pemerintah dalam mempertimbangkan kondisi yang saat itu. Dengan hadirnya aplikasi *Gita Ceria Mobile*

tentu dapat memudahkan akses masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas permasalahan air bersih dan pendistribusian air. Sehingga dapat dikatakan bahwa inovasi layanan berbasis digital merupakan pilihan yang tepat selain mengikuti perkembangan era zaman.

Pada aspek kesuksesan, peneliti dapat menilai bahwa Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik telah sukses dalam meluncurkan dan memanfaatkan aplikasi *Gita Ceria Mobile*. Pelaksanaan layanan ini membuat masyarakat mampu merespon positif dan mendukung program tersebut. Dilihat juga dari jumlah pengaduan perbulannya yang menunjukkan penurunan secara signifikan, berarti masyarakat telah dikatakan berwawasan dan mampu menyelesaikan permasalahannya secara pribadi. Maka keberhasilan yang telah diraih perlu dirayakan dan dijadikan motivasi untuk menghasilkan inovasi-inovasi lain yang lebih menarik di masa yang akan datang.

d. System And Adaptive Approach

Kemampuan organisasi untuk memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memegang peranan penting dalam memenuhi prinsip agile governance, TIK memegang peranan penting khususnya dalam mengeksplorasi lingkungan yang cepat berubah (Tiwana and Konsynski, 2010). TIK memegang peranan penting karena menjadi sarana penghubung antara kemampuan organisasi untuk mengambil keputusan. Melalui kapabilitas dan kapasitas organisasi dalam menjalankan TIK, organisasi akan lebih mudah untuk menjadi gesit khususnya menghadapi tantangan-tantangan dari perubahan lingkungan. Pada prinsip ketiga ini, penulis melakukan penelitian terhadap aspek sistematis dan aspek adaptif dalam aplikasi *Gita Ceria Mobile* pada PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik dengan melakukan pembaruan aplikasi.

Hasil analisis Pada prinsip sistematis, diketahui bahwa Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik telah melakukan upaya

menangani permasalahan yang menimpah Perumda Giri Tirta. Upaya yang dilakukan bersifat preventif dengan menyediakan pelayanan berbasis online melalui aplikasi Gita Ceria Mobile secara terstruktur dan sistematis. Pada prinsip adaptif, peneliti menilai bahwa pemerintah Kabupaten Gresik mampu beradaptasi dengan situasi masyarakat Gresik dengan berupaya untuk beradaptasi dengan kondisi yang dialami masyarakat dengan cepat merespon pengaduan yang ada dan memberi pelatihan yang layak untuk petugas guna meningkatkan kemampuan mereka dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Adaptasi pemerintah ini dapat dibuktikan dengan peluncuran aplikasi Gita Ceria Mobile yang dikhususnya untuk menampung pengaduan masyarakat Gresik mengenai air bersih dan pendistribusian air kepada Perumda Giri Tirta.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Penggunaan aplikasi Gita Ceria dalam pelayanan publik Perumda Giri Tirta merupakan bentuk inovasi terbaru dari Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik dalam mengatasi permasalahan air bersih dan pendistribusian air. Melalui aplikasi Gita Ceria Mobile yang dibuat oleh pemerintah, diharapkan berbagai permasalahan air bersih dan pendistribusian air dapat teratasi dengan cepat dan mudah.

Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa faktor pendorong dan penghambat dalam pemanfaatan pelayanan publik melalui aplikasi Gita Ceria Mobile pada PERUMDA Giri Tirta adalah sebagai berikut:

1. Faktor Pendorong
 - a. Melalui Gita Ceria Mobile, masyarakat dapat mengirim pengaduan dengan cepat dan mudah.
 - b. Aplikasi ini merupakan wadah pengaduan masyarakat lainnya selain melalui telepon, sms, maupun media sosial.
 - c. Bentuk pengaduan yang dikirimkan melalui Gita Ceria Mobile lebih cepat

diterima petugas PERUMDA Giri Tirta jika dibandingkan menggunakan jalur lainnya.

- d. Dokumen pengaduan dapat tersampaikan dengan aman.
 - e. Lebih menghemat biaya karena tidak memerlukan biaya pulsa.
2. Faktor Penghambat
 - a. Respon yang diberikan oleh petugas PERUMDA Giri Tirta terbilang cukup cepat, tetapi sedikit lambat dalam hal penindaklanjutan pengaduan.
 - b. Sering terjadi error pada aplikasi Gita Ceria Mobile karena banyaknya pelanggan yang memberi pengaduan secara bersamaan dalam satu waktu.
 - c. Kurangnya fitur pembayaran selain melalui Alfamart, mBanking, atau melalui dompet digital lainnya sehingga dikeluhkan beberapa pelanggan karena dinilai menyulitkan pada proses pembayaran.
 - d. Aplikasi hanya dapat di akses lewat android dan hanya dapat di unduh melalui playstore

4. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah di peroleh dan diolah pada pembahasan bab sebelumnya, adapun kesimpulan pada penelitian ini yang mencakup tentang *Agile Governance* dalam pelayanan publik di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik dengan menggunakan teori *Agile Governance* dengan empat indikator yaitu *Business Driven, Human Focus, Based On Quick Wins, dan Systematic and Adaptive Approach*.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Business Driven, Perumda melakukan bekerjasama dengan swasta dalam bentuk BOT yang bertujuan untuk meningkatkan pendistribusi air kepada pelanggan di nilai efektif.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Human Focus partisipasi masyarakat sangatlah tinggi kepada pelayanan-pelayanan yang telah di berikan oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik, juga pelayanan pengaduan berupa aplikasi di nilai sudah efektif.
3. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa indikator Based On Quick Wins Pada aspek kecepatan, ketepatan, dan kesuksesan peneliti menilai bahwa dengan adanya aplikasi gita ceria mobile yang mampu membantu para konsumen untuk melakukan pengaduan, Gita Ceria Mobial juga di nilai efektif bagi para pelanggan untuk membantu melakukan pengaduan. Para pegawai juga Perumda mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap para konsumen yang di buktikan dengan kepuasan pelanggan.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Systemic And Adaptive Approach Pada prinsip sistematis. Aspek sistematis dan adaptif dapat diketahui ketika Pegawai Perumda melakukan pelatihan yang di nilai dapat membantu memperluas kemampuan dan menambah wawasan serta inovasi dalam bekerja guna memenuhi kebutuhan pelanggan .

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah di uraikan di atas, maka disarankan kepada pihak Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik :

1. Perumda Giri Tirta diharapkan dapat memperluas relasi kerjasama agar dapat memebuhi kebutuhan air bersih para pelanggan di Kabupaten Gresik.
2. Perumda Giri Tirta diharapkan melakukan sosialisasi aplikasi Gita Ceria terjadwal satu minggu satu kali ke tiap-tiap Desa di Kabupaten Gresik.
3. Perumda Giri Tirta diharapkan dapat meningkatkan responsifitas kecepatan dalam menindak lanjuti pengaduan pelanggan.
4. Perumda Giri Tirta diharapkan memberikan workshop bagi pegawai guna menambah kemampuan dalam berinovasi untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan.

5. Daftar pustaka

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). *RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIRMINUM (PDAM) KABUPATEN NGANJUK*. 2, 1–9.
- Implementasi Prinsip Agile Governance Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat, 7 Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik 48 (2021)*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Ombudsman 1 (2003).
- Moh. Nazir. 1988. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moleong, j, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pariono, A., Katili, Andi, Y., & Imran, M. (2020). Analisis Implementasi Pelayanan PDAM Unit Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, VII(2), 119–128.

- Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung
- Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Tentang Perusahaan Daerah Giri Tirta, (2020).
- Pos, J. (2021). *Layanan Buruk PDAM Gresik, Ribuan Pelaku UMKM Menjerit*. 27 November.
<https://www.jawapos.com/surabaya/27/11/2021/layanan-buruk-pdam-gresik-ribuan-pelaku-umkm-menjerit/>
- Purhantara, Wahyu, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Ratminto, & Winarsih, Atik, S. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Syafira, L., & Nawangsari, Ertien, R. (2021). *Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik*. 4(1), 6.
- Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Undang-Undang tentang Pemerintah Daerah, (2014).
- Vernanda,Rengga. *Kesiapan Indonesia Menuju Agile Governance, Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0 (KNIA 4.0)* 1 (2020).
<http://180.250.247.102/conference/index.php/knia/article/view/147>