

***AGILE GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PENYEDIAAN AIR
BERSIH PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA)
GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

**ADINDA PRAMEISWARY
NPM. 20041010170**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**AGILE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PENYEDIAAN
AIR BERSIH PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH
(PERUMDA) GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK**

Disusun Oleh:

ADINDA PRAMEISWARY
NPM. 20041010170

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi/verifikasi artikel

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP.196601031989032001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196802182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**AGILE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PENYEDIAAN
AIR BERSIH PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH
(PERUMDA) GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK**

Disusun Oleh:

ADINDA PRAMEISWARY
NPM. 20041010170

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji Skripsi pada tanggal 02 Juli 2024
dan diterima pada **JURNAL PARADIGMA: Journal of Sociology Research
and Education** (Terakreditasi Sinta 4) Volume 5 Nomor 2, 2024

Dosen Pembimbing


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

Tim Penguji

1. Ketua


Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP.196103231989031001

2. Sekretaris


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

3. Anggota


Rosydatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP.
NIP. 199303162022032008

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196802182021211006

LEMBAR REVISI

**AGILE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PENYEDIAAN
AIR BERSIH PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH
(PERUMDA) GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK**

Disusun Oleh:

ADINDA PRAMEISWARY
NPM. 20041010170

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 05 Juli 2024


Menyetujui,

Tim Penguji


Ketua

Sekretaris

Anggota


Tukiman. S.Sos. M.Si
NIP. 196103231989031001


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001


Rosvidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP.
NIP. 199303162022032008

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adinda Prameiswary
NPM : 20041010170
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : *Agile Governance* dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Giri Tirta Kabupaten Gresik

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 03 Juli 2024

Yan.  an.

Adinda Prameiswary
NPM. 20041010170

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adinda Prameiswary
NPM : 20041010170
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : *Agile Governance* dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Giri Tirta Kabupaten Gresik

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 03 Juli 2024

Yan.  

Adinda Prameiswary
NPM. 20041010170

ABSTRAK

ADINDA PRAMEISWARY, *AGILE GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK

Dalam Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN 2020-2024, pembangunan sarana air minum menjadi infrastruktur penting untuk layanan dasar. Namun, tantangan seperti Fenomena El Nino di akhir tahun 2023 menyebabkan krisis air bersih, yang berdampak kepada pelanggan berupa mampetnya aliran air di rumah mereka, air yang mengalir berwarna keruh, serta permasalahan teknis lainnya, fenomena ini menjadikan kinerja PERUMDA Giri Tirta menjadi sorotan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis *Agile Governance* dalam penyediaan air bersih oleh PERUMDA Giri Tirta menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian mencakup empat kriteria *Agile Governance* menurut Purwanto (2019): *Value Proposition* dan *Agility Shift*, Karakter Pemimpin yang Siap Perubahan, *Citizen Centric*, dan Kemampuan Investasi Sumber Daya Manusia. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi, menggunakan analisis data interaktif dari Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PERUMDA Giri Tirta memenuhi kriteria *Agile Governance*, namun masih belum optimal dalam aspek karakter pemimpin yang siap perubahan dan *citizen centric*. Keluhan pelanggan terkait pemasangan sambungan baru dan tagihan membengkak menunjukkan perlunya komunikasi lebih transparan. Sosialisasi aplikasi Gita Ceria juga belum maksimal, terlihat dari jumlah unduhan yang rendah dan kurangnya kesadaran masyarakat tentang aplikasi tersebut.

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

ABSTRACT

ADINDA PRAMEISWARY, *AGILE GOVERNANCE IN CLEAN WATER* PROVISION SERVICES IN THE REGIONAL PUBLIC COMPANY (PERUMDA) GIRI TIRTA, GRESIK DISTRICT

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 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. Customer complaints regarding new connection installations and inflated bills indicate the need for more transparent communication. 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*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat serta hidayah-Nya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Agile Governance dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Giri Tirta Kabupaten Gresik”**.

Bersamaan dengan tersusunnya skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Diana Hertati, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk dapat memberikan bimbingan, nasihat, serta motivasi kepada peneliti dalam rangka proses penyusunan skripsi ini. Peneliti mengucapkan syukur dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan berupa moril, spiritual maupun materiil dalam menyelesaikan skripsi ini, yakni diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada peneliti;

5. Jajaran pegawai PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik yang telah bersedia untuk membagikan data dan informasi terkait penelitian kepada peneliti untuk menyusun skripsi ini.
6. Kedua orang tua dan adik peneliti, Ayah Mashudi, Mama Yuni Afriyanti serta Raihan Bintang Al Fathan yang senantiasa memberikan doa yang terbaik dan dukungan moral untuk peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi ini;
7. Para sahabat peneliti: Zildjianisa Rhisma Widyatna, Balqista Safia Haya, Reny July Rivany serta Risma Ardana Reswari yang bersedia menjadi teman diskusi bertukar pikiran dalam rangka proses menyelesaikan skripsi ini;
8. Teman-teman di Program Studi Administrasi Publik angkatan 2020 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang sama-sama sedang berjuang seperti penulis untuk menyelesaikan skripsi.

Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi panduan penelitian bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Surabaya, Juni 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat Teoritis	14
1.4.2 Manfaat Praktis	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Landasan Teori	24
2.2.1 <i>Agile Governance</i>	24
2.2.2 Pelayanan Publik.....	32
2.2.3 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).....	40
2.2.4 Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA).....	42
2.3 Kerangka Berpikir	46
BAB III METODE PENELITIAN	62
3.1 Jenis Penelitian	62
3.2 Metode Penelitian.....	62
3.3 Lokasi Penelitian	64

3.4	Fokus Penelitian	65
3.5	Sumber Data	67
3.6	Teknik Pengumpulan Data	69
3.7	Teknik Penentuan Informan	71
3.8	Teknik Analisis Data.....	72
3.9	Keabsahan Data	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		76
4.1	Gambaran Umum PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik	76
4.2	Hasil Penelitian.....	90
4.3	Pembahasan Penelitian	130
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		145
5.1	Kesimpulan.....	145
5.2	Saran.....	146
DAFTAR PUSTAKA.....		148
LAMPIRAN.....		149

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kecamatan di Kabupaten Gresik yang terlayani oleh PERUMDA Giri Tirta	6
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	22
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Divisi.....	85
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai berdasarkan Status Pegawai	86
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan	86
Tabel 4. 4 Jumlah Pelanggan dan Air yang Disalurkan oleh PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Wilayah Terdampak Kekeringan di Provinsi Jawa Timur.....	3
Gambar 3. 1 <i>Components of Data Analysis: Interactive Model</i>	72
Gambar 4. 1 Kantor Pusat PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik.....	76
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik	80
Gambar 4. 3 Tabel Klasifikasi tarif Air PERUMDA Giri Tirta Tahun 2018.....	89
Gambar 4. 4 Menara air HIPPAM yang terletak di Desa Sungonlegowo, Kecamatan Bungah	93
Gambar 4. 5 Dokumentasi Penandatanganan MoU Skema Cicil Pemasangan Sambungan Baru	95
Gambar 4. 6 <i>Payment Point Online Banking</i> PERUMDA Giri Tirta.....	96
Gambar 4. 7 Proses Pengolahan Air hingga sampai ke Pelanggan	99
Gambar 4. 8 Dokumentasi Penyaluran Bantuan Suplai Air Bersih di Kecamatan Bungah	102
Gambar 4. 9 Pengumuman Informasi Gangguan Layanan PERUMDA Giri Tirta	108
Gambar 4. 10 Ilustrasi menu Tagihan Aplikasi Gita Ceria	111
Gambar 4. 11 Ilustrasi menu Pengaduan Aplikasi Gita Ceria.....	112
Gambar 4. 12 Ilustrasi menu Baca Meter Mandiri Aplikasi Gita Ceria.....	113
Gambar 4. 13 Ilustrasi menu Simulasi Tagihan Aplikasi Gita Ceria	114
Gambar 4. 14 Prosedur Pendaftaran Sambungan Baru.....	116
Gambar 4. 15 Menu Info pada Aplikasi Gita Ceria.....	117
Gambar 4. 16 Menu Kontak pada Aplikasi Gita Ceria	118

Gambar 4. 17 Menu Locket pada Aplikasi Gita Ceria	119
Gambar 4. 18 Beranda akun Instagram Resmi PERUMDA Giri Tirta	120
Gambar 4. 19 Website Resmi PERUMDA Giri Tirta.....	121
Gambar 4. 20 Jumlah unduhan Aplikasi Gita Ceria Mobile PDAM Gresik	122
Gambar 4. 21 Pamflet Sosialisasi Aplikasi Gita Ceria.....	124
Gambar 4. 22 Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Air Minum Tingkat Muda	129

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	149
Lampiran 2 Pedoman Observasi	151
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi	152
Lampiran 4 Surat Pengantar Penelitian	153
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian	154
Lampiran 6 Letter of Acceptance.....	155
Lampiran 7 Akreditasi Jurnal	156
Lampiran 8 Lembar Persetujuan Kirim Publikasi	157
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	158