

BAB I

PENDAHULUAN

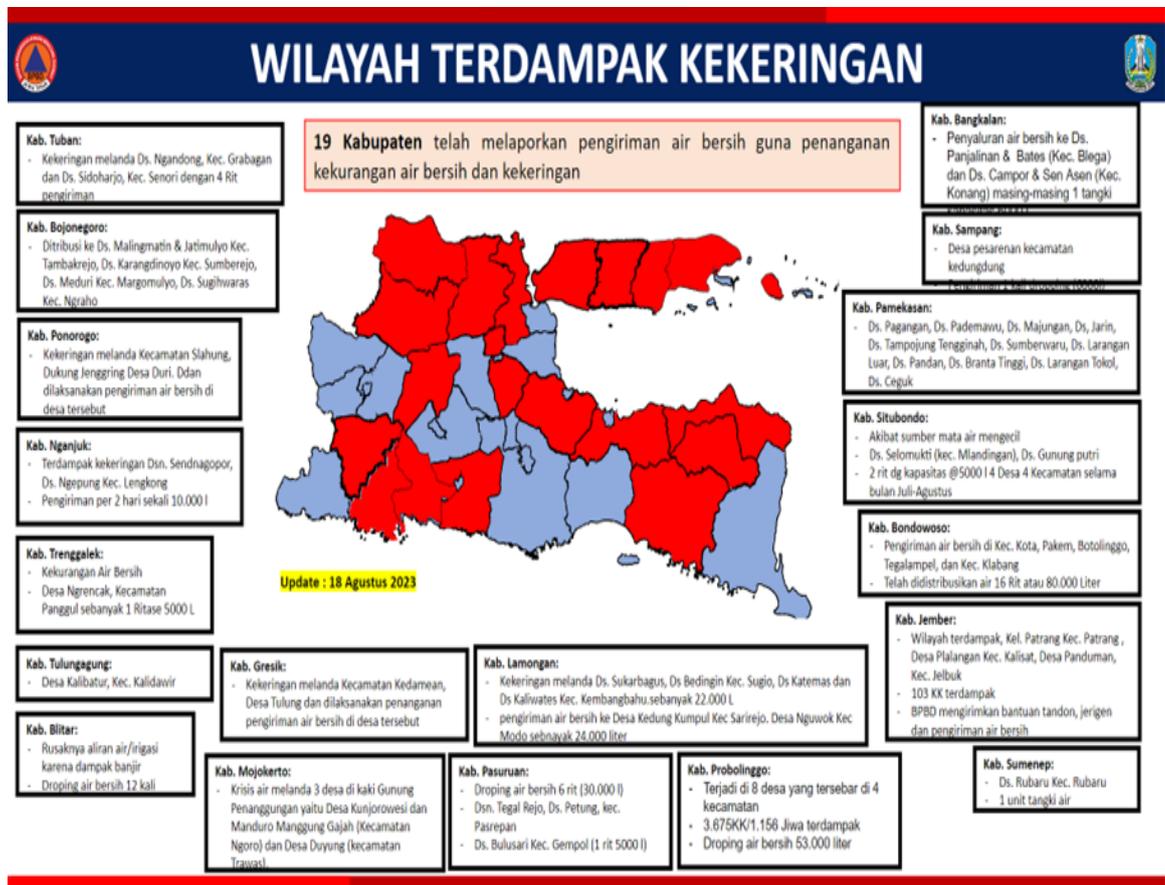
1.1 Latar Belakang

Air adalah sumber daya esensial yang sangat diperlukan oleh semua makhluk hidup. Air digunakan untuk berbagai keperluan dan mendukung kehidupan secara alami. Pemanfaatannya bersifat universal dan mencakup setiap aspek kehidupan. Semakin tinggi kualitas hidup seseorang maka kebutuhan airnya pun semakin tinggi. Tanpa akses air yang layak, manusia sulit untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan berkualitas. Masalah akses air bersih ini bukan hanya masalah kemanusiaan, namun juga terkait dengan perekonomian bangsa (Miranti, 2022). Dalam Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 mengenai Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024, disebutkan bahwa salah satu infrastruktur penting untuk layanan dasar adalah pembangunan fasilitas air minum guna menyediakan akses air minum bagi seluruh masyarakat Indonesia. Salah satu proyek yang telah berjalan cukup lama dan telah membantu masyarakat mendapatkan akses terhadap air bersih adalah program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) yang telah berlangsung sejak tahun 2008.

Pada akhir tahun 2022, Program PAMSIMAS telah berhasil menyediakan akses air minum tambahan bagi lebih dari 25,9 juta masyarakat dan membangun 4,6 juta sambungan rumah yang tersebar di lebih dari 37.000 desa atau kelurahan di 415 kabupaten atau kota di 33 provinsi. Hal ini berarti sekitar 45% desa atau kelurahan di Indonesia telah menerima layanan air minum dari program ini.

(PAMSIMAS, 2023). Pencapaian ini masih sangat jauh bahkan belum mencapai setengah dari target yang dituangkan dalam RPJMN Tahun 2019-2024 yakni pemerintah menetapkan target 10 juta sambungan rumah (SR) (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024, 2020). Berdasarkan isi muatan RJKPN saat ini, pemenuhan layanan penyediaan akses air minum masih perlu ditingkatkan secara serius untuk memenuhi target 10 juta sambungan rumah sesuai RPJMN Tahun 2019-2024.

Banyak tantangan yang dialami pemerintah dalam upaya penyediaan air bersih, salah satunya ialah Fenomena El Nino yang melanda di tahun 2023 lalu. Dampak terbesar dari fenomena el nino ini ialah krisis air bersih akibat kemarau yang berkepanjangan (Putratama, 2023). El Nino cukup berperan dalam membuat wilayah Jawa memiliki curah hujan yang sangat rendah. Pada akhir Agustus 2023, lima dari enam provinsi di Pulau Jawa mengalami kekeringan. Jawa Tengah, dengan kejadian tertinggi tahun 2023 mengalami 24 kejadian bencana kekeringan dengan 54.012 jiwa terdampak. Jawa Timur dengan 5 kejadian kekeringan, mengakibatkan korban terdampak tertinggi dengan 223.272 jiwa (Badan Nasional Penanggulangan Bencana, 2023). Berikut ini ialah Grafik Wilayah terdampak kekeringan Provinsi Jawa Timur di bawah ini:



Gambar 1. 1 Wilayah Terdampak Kekeringan di Provinsi Jawa Timur
Sumber: (Badan Nasional Penanggulangan Bencana, 2023)

Berdasarkan gambar di atas, ada 19 Kabupaten di Wilayah Jawa Timur yang mengalami kekeringan parah. Salah satu Kabupaten yang berada pada zona merah kekeringan di Provinsi Jawa Timur menurut peta di atas ialah Kabupaten Gresik. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Gresik melaporkan bahwa 64 desa menghadapi ancaman kekeringan dan krisis air bersih akibat musim kemarau. Puluhan desa yang terancam krisis air bersih tersebut tersebar di 11 kecamatan, sedangkan per bulan oktober 2023, krisis air bersih di Kabupaten Gresik telah meluas ke 31 Desa (Badruzzaman, 2023).

Pemerintah memainkan peran besar dalam mengelola dan menyelesaikan masalah krisis air karena pemerintah yang mempunyai otoritas pengambilan keputusan dan membentuk peraturan tentang pengelolaan air. Pembangunan sistem penyediaan air bersih di Indonesia memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah atas penyediaan dan pengelolaan air di wilayah administratifnya dengan mendirikan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum). Melalui Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 2 tahun 2020 tentang Pengesahan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik Tahun Anggaran 2020, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Gresik bertransformasi menjadi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Giri Tirta, PERUMDA Giri Tirta Gresik selaku operator pelayanan air mempunyai misi utama menyediakan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

Melihat fenomena kekeringan dan berkurangnya pasokan air bersih di Kabupaten Gresik, PERUMDA Giri Tirta dituntut untuk tangkas dan responsif dalam menghadapi perubahan tersebut. Sejalan dengan konsep *Agile Governance* yang berfokus untuk mewujudkan tata kelola yang *agility* dan adaptif berfokus pada respons dan penanganan ketidakpastian dan perubahan lingkungan. Keunggulan dari konsep atau metode *agile* adalah menyederhanakan birokrasi, berfokus pada kecepatan dan kemudahan, serta unik dan berpikir kreatif. Ini juga merupakan manifestasi dari *dynamic governance*. Meskipun metode *agile* lebih sering diterapkan di sektor swasta, dalam dinamika perubahan, pemerintahan juga "didorong" untuk mengadopsinya agar tidak terus tertinggal. (Firhansyah, 2021). *Agile Governance* sangat menjadi penting untuk dipertimbangkan dalam

menghadapi masalah penyediaan air bersih dan dapat diterapkan oleh PERUMDA Giri Tirta dalam menyediakan layanan prima serta menemukan solusi yang tepat dalam masalah krisis air serta produksi dan pendistribusian air kepada masyarakat.

Dalam rangka untuk menjawab tantangan terkait krisis penyediaan air bersih, PERUMDA Giri Tirta mempunyai tujuan utama sebagai perusahaan jasa penyedia air yang menyediakan layanan penyediaan air minum perpipaan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga sehari-hari, serta non-domestik, untuk menunjang kegiatan masyarakat. Dapat diketahui bahwa kegiatan PERUMDA Giri Tirta ialah memproduksi serta mendistribusikan air kepada masyarakat. Dalam rangka untuk memenuhi kapasitas produksinya, PERUMDA Giri Tirta menggandeng pihak swasta, seperti: wilayah Gresik Kota mendapat pelayanan dari Instalasi Pengolahan Air Minum (IPA) Legundi, Sumur Dalam, Air Curah dari Surabaya dan kerja sama dengan PT Dewata Bangun Tirta; wilayah Gresik Tengah mendapat Pelayanan dari IPA Legundi dan kerjasama dengan PT Drupadi Agung Lestari; sedangkan Wilayah Gresik Selatan mendapat pelayanan dari IPA PT Drupadi Agung Lestari dan IPA Perumnas. Saat ini rasio cakupan pelayanan PERUMDA Giri Tirta hanya mampu melayani 11 kecamatan (110 desa) dari 18 kecamatan yang ada di Kota Gresik, berikut ini ialah rinciannya:

Tabel 1. 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.	Balongpanggung	7.	Tambak
8.	Duduksampeyan		
9.	Kebomas		
10.	Gresik		
11.	Manyar		

Sumber: Diolah Peneliti dari Website PERUMDA Giri Tirta, 2023

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. Masyarakat di kawasan yang belum terlayani oleh PERUMDA “Giri Tirta” Kabupaten Gresik saat ini menggunakan air sumur, embung, air hujan untuk memenuhi kebutuhan air minum dan kegiatan sehari-hari (Dwyanti, 2017). Perubahan lingkungan yang dialami oleh Masyarakat Kabupaten Gresik berupa krisis air bersih dan diperparah dengan menurunnya kapasitas produksi air yang diakibatkan oleh kebocoran pipa yang dikelola oleh PERUMDA Giri Tirta, fakta ini berdasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Zariyah et al., 2023), kapasitas yang ada pada PERUMDA Giri Tirta sebesar 1.507 liter per detik namun yang dimanfaatkan hanya sebesar 902 liter per detik dan bocor sebesar 41,16% atau 605 liter/detik. Pada tahun 2021 lalu, PERUMDA Giri Tirta mempunyai cakupan pelayanan administrasi sebesar 27,07%

pada tahun 2021 dari total jumlah penduduk kabupaten Gresik sebanyak 1.320.570 dengan jumlah KK 408.450 dan rata-rata perjiwa 3,23, sedangkan cakupan pelayanan teknis sebesar 37,51% (Zariyah et al., 2023).

Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa kapasitas produksi air belum bisa dimanfaatkan secara maksimal karena mengalami kebocoran yang sangat besar yakni 41,16%. Padahal Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum menetapkan maksimal standar kebocoran air ialah sebesar 20%. Hal ini dapat menghambat PERUMDA Giri Tirta dalam melaksanakan pelayanan publik karena hak-hak dasar masyarakat yang dalam hal ini ialah air belum mampu untuk dipenuhi pemerintah. Masalah ini perlu menjadi bahan evaluasi bagi PERUMDA Giri Tirta untuk menyusun sebuah kebijakan yang dapat mengatasi masalah-masalah teknis maupun non-teknis serta PERUMDA Giri Tirta harus melakukan perbaikan terus menerus agar distribusi air bersih tidak terganggu sehingga kinerja organisasi dapat meningkat.

Masyarakat menuntut selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah (Suandi, 2019). Hal ini karena memang sudah merupakan tugas pemerintah untuk menyediakan pelayanan berbentuk jasa maupun barang publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun melaksanakan peraturan perundang-undangan. Perubahan-perubahan lingkungan akibat kemarau berkepanjangan menimbulkan permasalahan-permasalahan lain terkait pendistribusian air bersih yakni pelanggan mengeluhkan terkait permasalahan air yang tidak mengalir, air berwarna keruh kecoklatan sementara mereka harus tetap

membayar tagihan PDAM tiap bulannya padahal mereka tidak mendapatkan layanan prima terkait pemenuhan air bersih yang berprinsip pada 3K (Kualitas, kuantitas, kontinuitas) yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum bahwa Mutu pelayanan yang menjadi dasar pertimbangan tarif yang pertama ialah kualitas, yakni kualitas air bersih yang distribusikan oleh PDAM harus memenuhi standar kesehatan (tidak berbau, berwarna dan berasa), kedua ialah kuantitas, yakni ketersediaan air minum sesuai standar kebutuhan pokok air minum yaitu sebesar 10 m³/KK per bulan atau sebesar 60 liter/orang per hari dan yang ketiga ialah kontinuitas, yakni distribusi air minum ke masyarakat tidak terputus selama 24 jam. Fakta ini didukung dalam publikasi berita oleh Jatimnet.com:

“Pelanggan PDAM Giri Tirta merugi, pasalnya mulai dari air yang diterima keruh, hingga pelanggan tidak mendapat aliran air sama sekali. Salah satunya, di Perum Pondok Permata Suci (PPS) II, Kecamatan Manyar, Gresik yang sudah tiga pekan warga disana tidak teraliri air dari PDAM. Warga pun terpaksa merogoh kocek untuk membeli air tangki. Dalam satu kibik air hanya bisa digunakan selama tiga hari untuk keperluan mencuci, masak dan mandi.” (Sumber: <https://jatimnet.com/tidak-dapat-pasokan-air-bersih-warga-gresik-beli-air-tangki> diakses pada 01 November 2023)

Berdasarkan ungkapan dari portal berita di atas bahwa PERUMDA Giri Tirta mengalami penurunan distribusi air bersih sehingga banyak pelanggan mengeluhkan terkait tidak terpenuhinya prinsip 3K PERUMDA Giri Tirta dalam menjamin ketersediaan air bersih untuk masyarakat. Jika dibiarkan terus menerus bukan tidak mungkin hal ini akan menurunkan kepercayaan pelanggan kepada PERUMDA Giri Tirta. Kurnia Suryadi, Direktur utama PERUMDA Giri Tirta mengungkapkan bahwa air yang seringkali mampet ini salah satu faktor utamanya terjadi karena defisit air dari beberapa sumber mata air yang digunakan oleh

PERUMDA Giri Tirta, pernyataan ini diutarakan oleh Direktur Utama PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik, Kurnia Suryandi dan dikutip dari Radar Gresik Jawa

Pos:

“...pertambahan rata-rata pelanggan PERUMDA Giri Tirta Gresik setiap tahun mencapai 10.000 pelanggan. Nah, jika diasumsikan maka sejak saya menjabat hingga kelak 2027 jumlah pelanggan PDAM Gresik bertambah 50.000 pelanggan. Angka itu belum ditambah jumlah pelanggan eksisting saat ini yang mencapai 120.000 pelanggan. Meskipun ada supply air dari Umbulan dan Bendung Gerak Sembayat kami tidak yakin pada 2027 mendatang bisa melayani 170.000 pelanggan. Ini yang saat ini terus dikaji oleh manajemen harus mencari tambahan supply baru”

(Sumber: <https://radargresik.jawapos.com/politik-pemerintahan/832652795/pelanggan-giri-tirta-terus-bertambah-kabupaten-gresik-diprediksi-kehabisan-air-bersih-pada-tahun-2027> diakses pada 01 November 2023)

Berdasarkan publikasi berita di atas, diprediksikan pada tahun 2027 wilayah Kabupaten Gresik akan kehabisan air bersih, sehingga tidak akan mampu melayani melonjaknya jumlah pelanggan. Di saat mendesak seperti ini PERUMDA Giri Tirta harus mampu beradaptasi dengan situasi masyarakat Gresik dengan berupaya untuk beradaptasi dengan kondisi yang dialami masyarakat dengan cepat merespon kebutuhan masyarakat terkait menjaga ketersediaan air bersih untuk masyarakat oleh karena itu PERUMDA Giri Tirta telah mulai gencar mencari solusi atas permasalahan tersebut sebagai bukti komitmen mewujudkan pelayanan publik di bidang air bersih. Hal ini sejalan dengan ungkapan (Purwanto, 2019), bahwa Birokrasi publik perlu merumuskan *value proposition* yang akan diwujudkan dengan metode *agile* dan melakukan *agility shift*, yaitu mengubah cara kerja birokrasi gaya lama ke cara kerja yang baru yang lebih terbuka, adaptif, dan responsif.

Dalam rangka mewujudkan sebuah organisasi yang *agile*, organisasi tersebut tentunya harus berpedoman pada Motto atau nilai-nilai yang dijunjung tinggi untuk meningkatkan tata kelolanya. Guna dapat meningkatkan pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat, PERUMDA Giri tirta harus lebih responsif dalam menangani pengaduan pelanggan sebagai bentuk implementasi motto organisasi dan sebagai upaya untuk mewujudkan tata kelola organisasi yang optimal. PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik memiliki motto pelayanan: Cepat, Empati, Ramah, Inovatif, dan Adil, tetapi berdasarkan penelitian terdahulu oleh Nafi'ah & Tukiman (2022), kualitas pelayanan pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada nilai 2,96 yang menunjukkan mutu pelayanan yang dimiliki C dengan kategori kinerja pelayanan kurang baik.

Selain itu, jumlah pelanggan yang tiap tahun mengalami kenaikan diimbangi dengan jumlah pengaduan pelanggan yang juga naik. Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Zariyah et al., 2023) bahwa pada tahun 2021 terdapat 15.475 pengaduan pelanggan di PERUMDA Giri Tirta dan ada 644 pengaduan yang belum terselesaikan. Presentase pengaduan yang belum terselesaikan tersebut memanglah kecil yakni hanya 4,2%, tetapi hal tersebut jika pengaduannya tidak diselesaikan maka akan menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap PERUMDA Giri Tirta sehingga akan terbentuk persepsi di kalangan masyarakat bahwa PERUMDA giri tirta belum mampu menunjukkan tata kelola manajemen pengaduan masyarakat yang baik.

Pemerintah didorong untuk terus meningkatkan kinerjanya dengan berupaya mewujudkan pelayanan prima, pelayanan yang selaras dengan tuntutan yang dikehendaki masyarakat. Pemerintah didorong untuk terus meningkatkan kinerjanya dengan berupaya mewujudkan pelayanan prima, pelayanan yang selaras dengan tuntutan yang dikehendaki masyarakat (Habibie, 2019). PERUMDA Giri Tirta telah menyediakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi menyampaikan kritik dan saran sebagai perwujudan transparansi, kemudahan akses, serta sebagai bentuk aksi PERUMDA Giri Tirta dalam upaya mensosialisasikan program-programnya dalam penyediaan air bersih. Perwujudan partisipasi masyarakat ini mengutamakan kemajuan teknologi karena memiliki manfaat yang lebih besar, lebih efisien dan efektif daripada metode konvensional seperti yang dapat dilihat dari jumlah kritik atau masukan yang diajukan kepada pemerintah (Prastika, 2021).

Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), PDAM, PERUMDA Giri Tirta telah menyempurnakan prosedur pelayanan publik dan melaksanakan reformasi birokrasi dengan mengembangkan layanan pengaduan *online*, yakni dengan meluncurkan aplikasi Gita Ceria. Hadirnya aplikasi Gita Ceria bertujuan untuk mengefektifkan proses pengaduan masyarakat secara *online* serta memungkinkan adanya layanan tambahan terkait penyediaan air minum di Kabupaten Gresik. Inovasi aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat atau pelanggan PERUMDA Giri Tirta dalam menyampaikan keluhan atau mencari informasi tentang jenis layanan yang dimiliki oleh PERUMDA Giri Tirta.

Berdasarkan statistik pada *platform Google Play*, jumlah unduhan aplikasi Gita Ceria berjumlah 10.000 unduhan, angka ini sangat jauh jika kita melihat jumlah pelanggan PERUMDA Giri Tirta di tahun 2022 yang mencapai 2.698.346 pelanggan. Padahal semakin tinggi pelanggan mengajukan aduan, maka semakin tinggi pula nilai partisipasi masyarakat dalam program tersebut. Hal ini menurut dari penelitian terdahulu oleh (Prastika, 2021) menunjukkan bahwa diakibatkan kurangnya sosialisasi oleh PERUMDA Giri Tirta, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi Gita Ceria ini sehingga mengakibatkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam menyukseskan program penyediaan air bersih, selain itu pelanggan juga lebih memilih mengadukan keluhannya secara *offline* karena mereka merasa dapat diberi tanggapan dan solusi secara cepat dibanding melakukan pengaduan melalui aplikasi. Hal ini terjadi karena didasari ketidaktahuan masyarakat terhadap teknologi atau *digital knowledge* yang rendah sehingga berdampak pada terhambatnya pemikiran kreatif dalam proses reformasi organisasi (Prastika, 2021). Jika semakin banyak pelanggan PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik menanggapi pengaduan mereka, maka semakin aktif masyarakat dalam menjalankan program tersebut.

Di sisi lain, aplikasi Gita Ceria merupakan salah satu pencapaian yang luar biasa bagi PERUMDA Giri Tirta sebagai wadah untuk menyampaikan keluhan pelanggan, namun peneliti menemukan masalah bahwa selain pelanggan mengeluhkan terkait pelayanan penyediaan air bersih oleh PDAM, pelanggan yang mengunduh aplikasi Gita Ceria juga mengeluhkan terkait kinerja aplikasi tersebut, seperti salah satu contoh keluhan dilontarkan oleh akun bernama Sindy Setiawan

pada kolom komentar Gita Ceria pada *Google Play Store* tanggal 9 Juli 2023 di bawah ini:

“ini program bikin dimana sih ? gimana sih developer it yang dipake. tiba2 diminta login ulang, tapi user tidak terdaftar. saya register ulang user nya lah kok bisa, lucu kali bisa register 2x, padahal sebelumnya sudah ada. sudah sukses daftar, dan aktivasi kok ga bisa login aplikasi, muncul notif nya juga gantian "belum aktivasi" atau "user tidak terdaftar". tahun 2023 bikin program kok begini amat yaa, sulitt sulitt”
(Sumber:<https://play.google.com/.store/apps/details?id=com.widsons.pdamclient> diakses pada 02 November 2023)

Masih ada banyak keluhan-keluhan lain di kolom komentar yang mengakibatkan Aplikasi Gita Ceria mendapatkan Bintang 1,8 dari skala 5 bintang di *Google Play Store*. Dari kritik yang disampaikan pelanggan terkait *bug/eror* dalam aplikasi Gita Ceria dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) PERUMDA Giri Tirta dalam mengelola IT. Kemampuan SDM untuk mengelola TIK sangat penting untuk diperhatikan karena akan lebih memudahkan PERUMDA Giri Tirta untuk lebih gesit (*agile*) dalam merespons suatu perubahan dalam lingkungan. Sejalan dengan pendapat Purwanto, (2019), bahwa *Agility* dapat dicapai melalui integrasi organisasi dengan kemampuan sumber daya manusia yang terampil dan berpengetahuan serta penggunaan teknologi.

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dilihat bahwa masih banyak terjadi permasalahan terkait pelayanan penyediaan air bersih oleh PERUMDA Gitri Tirta sehingga berdampak kinerja PERUMDA Giri Tirta yang dinilai belum secara gesit, cepat dan tepat (*agile*) dalam menghadapi suatu perubahan lingkungan. Peneliti tertarik untuk meneliti tentang *Agile Governance* PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik dalam pelayanan penyediaan air bersih. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *Agile Governance* oleh PERUMDA Giri Tirta dalam pelayanan penyediaan air bersih. Oleh sebab itu, berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik memilih judul untuk penelitian yaitu “*Agile Governance* dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Giri Tirta Kabupaten Gresik”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana *Agile Governance* dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Giri Tirta Kabupaten Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis serta memberikan deskripsi dan gambaran terhadap *Agile Governance* dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Giri Tirta Kabupaten Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan terkait bagaimana *Agile Governance* dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Giri Tirta Kabupaten Gresik. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut, terutama

yang berkaitan dengan konsep *agile governance* dan bagaimana cara untuk mewujudkan pemerintahan yang gesit dan tangkas dan mampu menjawab berbagai macam kondisi dan tantangan yang tidak terduga.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat memperdalam pengetahuan tentang bagaimana *Agile Governance* dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Giri Tirta Kabupaten Gresik. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan teori atau pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan Program Studi Administrasi Publik.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini berguna untuk menunjang Pendidikan dan bahan pembandingan bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang, serta sebagai acuan akademik dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.

c. Bagi Perusahaan PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik untuk menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi terkait bagaimana mewujudkan pelayanan penyediaan air minum yang berdasarkan prinsip *agile governance*.