

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas yang berjudul “*Agile Governance* dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Giri Tirta Kabupaten Gresik”, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Value Proposition* dan *Agility Shift*

Transformasi PERUMDA Giri Tirta dari cara kerja birokrasi gaya lama ke cara kerja yang baru yang lebih terbuka, adaptif, dan responsif tercapai melalui strategi-strategi PERUMDA Giri Tirta untuk mengatasi masalah penyediaan air bersih di Kabupaten Gresik. Strategi tersebut diwujudkan dalam menyusun rencana bisnis 5 tahunan, serta menurunkan angka kebocoran 2% tiap tahun dengan mengganti infrastruktur pipa yang sudah tua. Secara keseluruhan, kinerja PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik dapat dikatakan sudah *agile* dalam kriteria *value proposition* dan *agility shift*.

2. Karakter Pemimpin yang siap akan perubahan

Pimpinan PERUMDA Giri Tirta berkomitmen menyediakan pelayanan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Gresik dengan pendekatan sinergis antara pimpinan, pembenahan internal, dan kerja sama dengan pihak swasta. Menurut hasil penelitian disimpulkan kinerja PERUMDA Giri Tirta sudah *agile* dalam penerapan karakter pemimpin yang siap akan perubahan tetapi belum optimal. Masih diperlukan komunikasi yang jelas dan transparan dari PERUMDA Giri

Tirta kepada pelanggan mengenai estimasi penyelesaian sambungan baru kepada pelanggan.

3. *Citizen Centric*

Menurut hasil penelitian disimpulkan bahwa kinerja PERUMDA Giri Tirta menunjukkan upaya yang *agile* dalam menerapkan pendekatan *citizen-centric* dalam pelayanannya namun belum optimal. Masih terdapat tantangan besar terkait sosialisasi dan komunikasi yang dilakukan PERUMDA Giri Tirta kepada masyarakat yang belum efektif dibuktikan dengan keluhan pelanggan terkait tagihan membengkak yang diakibatkan karena Petugas Pencatat Meter tidak bisa mengakses meteran di rumah pelanggan sehingga tagihan akan dirata rata seperti bulan sebelumnya. Kemudian sosialisasi aplikasi Gita Ceria masih belum maksimal yang dilihat dari jumlah unduhan aplikasi Gita Ceria yang relatif rendah serta masyarakat yang belum tahu mengenai keberadaan aplikasi Gita Ceria.

4. Kemampuan Investasi Sumber Daya Manusia

Menurut hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik dapat dikatakan sudah *agile* dalam kriteria kemampuan investasi sumber daya manusia. PERUMDA Giri Tirta telah menyediakan sumber daya yang memadai dalam rangka untuk meningkatkan profesionalisme dan kompetensi karyawannya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan dalam penelitian ini maka beberapa saran yang akan peneliti sampaikan ialah sebagai berikut:

1. Diperlukan peningkatan komunikasi dan transparansi kepada pelanggan terkait estimasi penyelesaian sambungan baru dan status pembangunan infrastruktur. PERUMDA Giri Tirta dapat memaksimalkan berbagai saluran komunikasi seperti website, media sosial atau SMS sebagai sarana untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Kemudian memperkuat koordinasi dengan unit layanan pelanggan untuk memastikan keluhan terkait tagihan dan masalah lainnya dapat ditangani dengan cepat dan efektif. PERUMDA Giri Tirta dapat mengadakan program pelatihan kepemimpinan secara berkala untuk membekali karyawan dengan keterampilan dan pengetahuan terbaru tentang strategi pelayanan publik.
2. Meningkatkan sosialisasi aplikasi Gita Ceria melalui kampanye digital, media lokal, dan acara komunitas untuk menjangkau lebih banyak atensi masyarakat Kabupaten Gresik.