

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan regulasi yang berlaku, termasuk dalam hal penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif oleh lembaga pelayanan publik. Menurut Zahra et al. (2022) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki keterkaitan yang erat dengan upaya peningkatan mutu layanan publik di Indonesia. Dalam hal ini, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi landasan hukum yang mendorong pemerintah untuk memberikan layanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Zahra et al., 2022).

Meningkatkan mutu layanan publik adalah tanggung jawab utama pemerintah yang harus dilaksanakan secara efektif. Dalam konteks pelayanan publik, terdapat dua pihak yang terlibat yakni negara sebagai pihak yang menyediakan layanan dan warga negara sebagai pihak yang menerima manfaat dari layanan tersebut. Pemerintah memiliki peran krusial dalam menyelenggarakan kepentingan masyarakat secara luas. Pelayanan publik menggambarkan adanya relasi antara negara dengan warga negaranya (Berlinda Putri et al., 2022). Pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Zahra et al., 2022). Setiap lembaga pemerintah memiliki

potensi untuk meningkatkan kualitasnya di masa depan. Hal tersebut karena pengaruh prinsip-prinsip dan konsep dasar dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk mengarahkan pelayanan publik menuju tingkat profesionalisme yang lebih baik.

Besarnya keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik menjadi dorongan bagi pemerintah untuk dapat melaksanakan reformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Berlinda Putri et al., 2022). Konsep *Agile Governance* muncul sebagai jawaban atas tuntutan pelaksanaan reformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep *Agile Governance* merujuk pada pemerintahan yang responsif, gesit dan cepat tanggap dalam menghadapi dinamika yang tidak terencana demi tercapainya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang terus mengalami perubahan (Berlinda Putri et al., 2022).

Agile Governance adalah suatu konsep yang mendorong individu untuk mengadopsi sistem pengelolaan yang responsif guna meningkatkan mutu kinerjanya (Berlinda Putri et al., 2022). Dalam hal ini, menurut Luna et al. (2015) terdapat beberapa prinsip *Agile Governance* diantaranya yaitu *good enough governance, human focused, business driven, based on quick wins, systematic and adaptive approach* dan *simple design and continuous refinement*.

Implementasi konsep *Agile Governance* dalam pemerintahan memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang efektif. Melalui penggunaan TIK, pemerintah dapat meningkatkan responsivitas, fleksibilitas, dan adaptabilitas dalam menjawab

tuntutan dan perubahan yang cepat dari masyarakat (Halim et al., 2021). Penggunaan platform *online*, aplikasi *mobile*, dan sistem informasi terintegrasi memungkinkan pemerintah untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat, mengumpulkan umpan balik secara langsung, dan menanggapi dinamika kebutuhan secara cepat (Halim et al., 2021). Selain itu, TIK juga memfasilitasi kolaborasi antara instansi pemerintah, pemangku kepentingan, dan masyarakat secara lebih efisien. Kemudahan dalam mengakses data terpusat dan informasi yang transparan memungkinkan pemerintah untuk membuat keputusan dengan lebih efisien dan efektif (Zahra et al., 2022). Dengan demikian, pemanfaatan TIK menjadi kunci dalam mewujudkan prinsip-prinsip *Agile Governance* yang mengutamakan responsivitas, partisipasi, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang modern dan efektif (Halim et al., 2021).

Kota Surakarta menjadi salah satu kota yang menerapkan *Agile Governance* untuk dapat mencapai tujuan *Smart City* yang diharapkan. Pada tahun 2021, Kota Surakarta mendapatkan penghargaan atas keberhasilannya dalam menerapkan program *Smart City* khususnya pada kategori *Smart Society* melalui inisiatif Gerakan Menuju *Smart City* (Diskominfo SP Kota Surakarta, 2021). Pada Desember tahun 2023, Kota Surakarta kembali meraih penghargaan atas penerapan *Smart City* dalam kategori *Smart Branding* dan *Smart Living*, mengungguli sejumlah kota lain sebagai pesaingnya (Mulato, 2024). Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari Sekretaris Daerah Kota Surakarta (2024) diketahui bahwa Kota Surakarta berhasil meraih peringkat tertinggi dalam evaluasi program *Smart City* (Mulato, 2024). Penerapan *Smart City* Kota Surakarta dapat dilihat dari berbagai

inovasi yang dimiliki oleh Kota Surakarta. Berdasarkan data yang diperoleh dari E-TANOV Kota Surakarta (2024) diketahui bahwa Kota Surakarta telah memiliki 54 inovasi pelayanan publik, 37 inovasi tata kelola dan 18 inovasi lainnya (Brida Kota Surakarta, 2024).

Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta menjadi salah satu instansi pemerintahan yang memiliki inovasi layanan publik di bidang administrasi kependudukan sebagai salah satu wujud nyata dalam mendukung pencapaian tujuan *Smart City* di Kota Surakarta. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menjalankan fungsi pelayanan publik di ranah administrasi kependudukan. Disdukcapil Kota Surakarta menyediakan layanan administratif yang mencakup berbagai jenis dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang diperlukan oleh masyarakat sebagai bagian dari kebutuhan publik.

Disdukcapil Kota Surakarta bertanggung jawab atas penyediaan layanan terkait kependudukan di Kota Surakarta. Dalam hal ini, Disdukcapil Kota Surakarta menyediakan berbagai jenis layanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat mulai dari kelahiran hingga kematian seperti akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), KTP Elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), kedatangan dari luar kota, pindah ke luar kota, pindah dalam kota, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan, pengesahan dan pengangkatan anak dan akta kematian. Segala dokumen kependudukan tersebut sangat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian, Disdukcapil Kota Surakarta menjadi instansi yang paling sering dicari

dan dibutuhkan oleh masyarakat untuk dapat mengurus keperluannya jika dibandingkan dengan instansi pemerintahan lainnya.

Untuk dapat menjalankan tanggung jawab tersebut, berbagai fungsi diberikan kepada Disdukcapil Kota Surakarta, seperti merumuskan permasalahan serta kebijakan teknis, bertindak sebagai fasilitator mobilitas penduduk, serta mengontrol dan melaksanakan layanan administrasi dinas secara teknis. Akan tetapi, dalam hal ini pemberian pelayanan publik oleh Disdukcapil Kota Surakarta masih dianggap rumit dan belum efisien. Sehubungan dengan hal tersebut, tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Surakarta dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencakup berbagai unsur pelayanan di dalamnya (Putri et al., 2022).

Tabel 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per-Unsur			
	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV
Persyaratan	3,73	3,74	3,72	3,71
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,66	3,71	3,75	3,76
Waktu Penyelesaian	3,57	3,6	3,62	3,55
Biaya/tarif	3,96	3,88	3,94	3,98
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,73	3,76	3,76	3,71
Kompetensi Pelaksana	3,65	3,72	3,71	3,65
Perilaku Pelaksana	3,69	3,76	3,72	3,75
Penanganan, Pengaduan Saran dan Masukan	3,92	3,81	3,87	3,97
Sarana dan Prasarana	3,71	3,75	3,76	3,80
Nilai IKM Unit Layanan	93,38 (Sangat Baik)	93,67 (Sangat Baik)	94,05 (Sangat Baik)	94,11 (Sangat Baik)

Sumber: Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta (2023).

Berdasarkan perolehan data dari Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2023, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkait pelayanan publik di Disdukcapil Kota Surakarta secara umum menunjukkan hasil yang sangat baik. Akan tetapi, masih terdapat beberapa unsur pelayanan belum

mencapai nilai maksimal dan mengalami permasalahan seperti unsur waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan serta persyaratan.

Disdukcapil Kota Surakarta telah memperkenalkan suatu bentuk inovasi layanan publik di dalam pengelolaan kependudukan melalui penggunaan aplikasi modern yang bernama Dukcapil Dalam Genggaman. Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kenyamanan, efisiensi, transparansi dan aksebilitas yang lebih baik dalam memperoleh pelayanan di Disdukcapil Kota Surakarta.

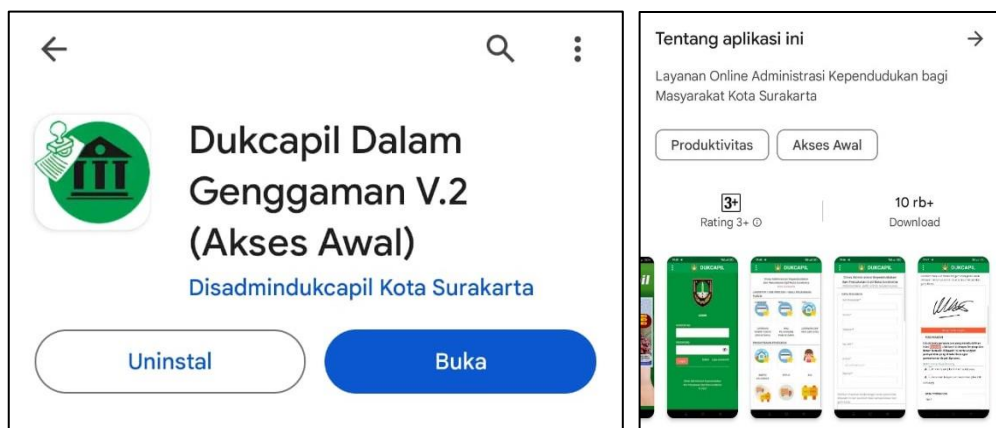


Gambar 1. 1 Fitur Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman

Sumber: Google Play Store (2024)

Dukcapil Dalam Genggaman merupakan suatu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital berupa aplikasi yang tersedia melalui *mobile phone* android dan dapat diunduh di *Playstore* (Putri et al., 2022). Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Surakarta dalam mengakses layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil

Kota Surakarta (Putri et al., 2022). Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman secara resmi mulai diberlakukan sejak tahun 2019. Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman memuat berbagai pelayanan di bidang administrasi kependudukan seperti E-KTP, akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, Surat Keterangan Migrasi (perpindahan), kedatangan, layanan aduan, Cek Status E-KTP dan E-KTP Digital. Peluncuran aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman didasari oleh rendahnya kesadaran masyarakat Kota Surakarta terkait dengan pentingnya memiliki dokumen kependudukan (Putri et al., 2022).

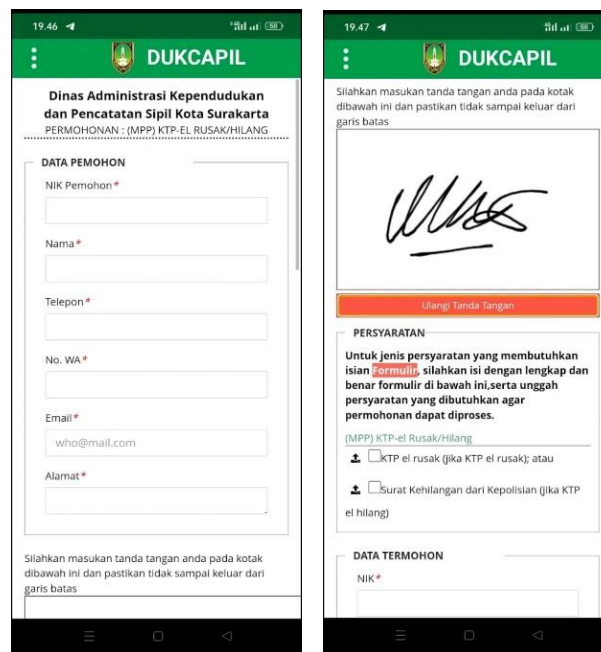


Gambar 1. 2 Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman

Sumber: Google Play Store (2024)

Menurut data dari *Google Playstore*, aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman telah diunduh sebanyak 10.000 unduhan dari tahun 2019 hingga 2024. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman oleh masyarakat Kota Surakarta masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan jumlah cakupan kepemilikan Kartu Keluarga (KK) di Kota Surakarta per-tahun 2022 yakni sebanyak 196.106 Kartu Keluarga (KK) atau hanya sekitar 5,1%

undangan dari total jumlah kepemilikan Kartu Keluarga (KK) di Kota Surakarta per-tahun 2022 (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, 2022). Padahal, sejatinya penciptaan aplikasi tersebut bertujuan untuk membantu masyarakat Kota Surakarta dalam memperoleh pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat Kota Surakarta masih kurang memanfaatkan fasilitas pelayanan publik secara *online* yang disediakan oleh pemerintah.



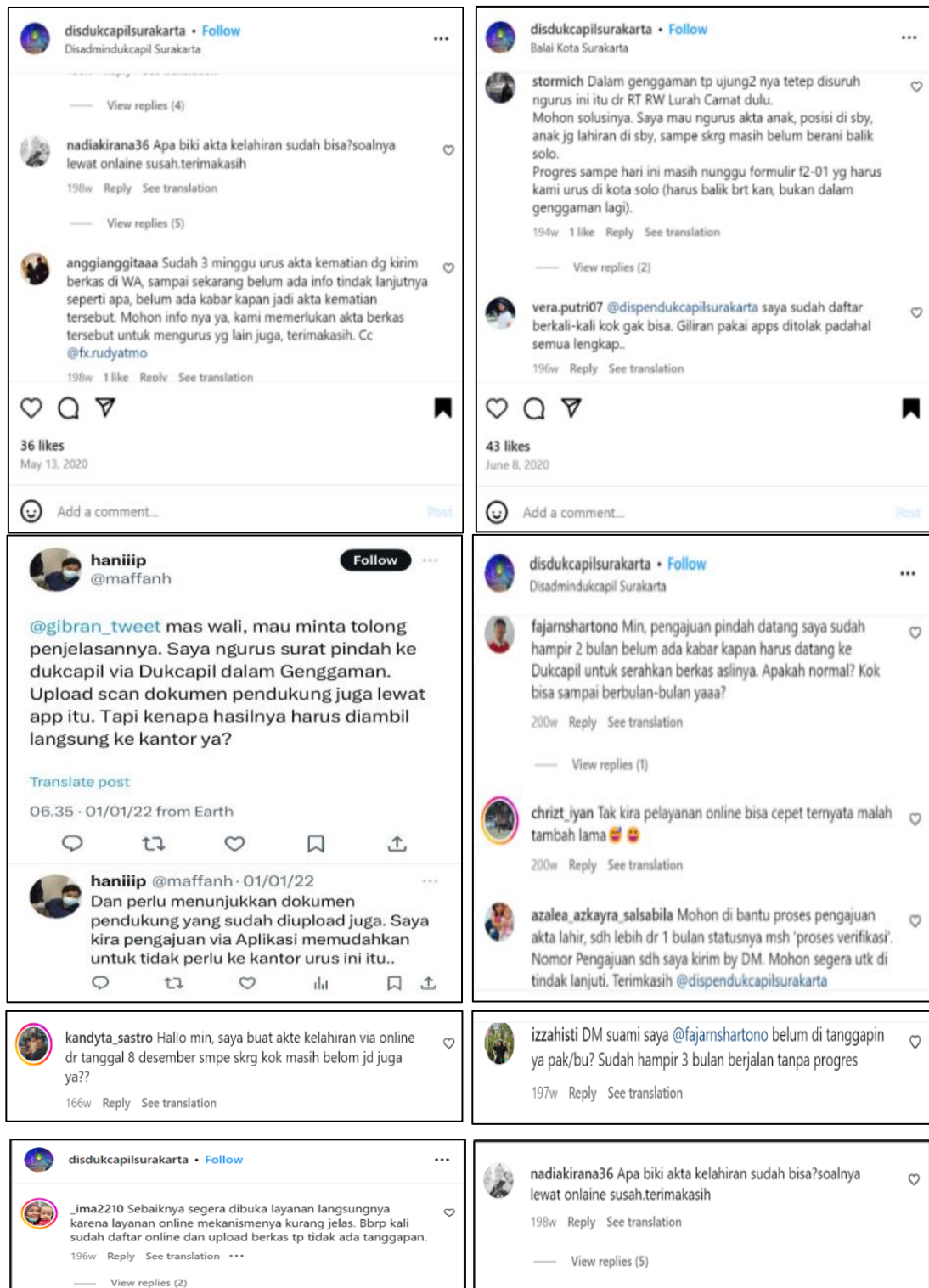
Gambar 1.3 Tahapan Pengisian Data Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman

Sumber: Google Play Store (2024).

Merujuk pada penelitian yang telah dilaksanakan oleh Putri et al. (2022) diketahui bahwa alur pelayanan yang tersedia di dalam aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dinilai masih kurang efektif. Masyarakat mengeluhkan bahwa penggunaan aplikasi tersebut harus melalui tahapan yang cukup panjang. Dalam hal ini, masih terdapat persyaratan yang harus dicetak secara manual oleh masyarakat

dan kemudian discan kembali untuk dilakukan unggah data. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat permasalahan dalam penerapan *Agile Governance* khususnya pada prinsip *good enough governance*. Dalam hal ini, aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman belum memberikan pelayanan secara *online* sesuai dengan kebutuhan pengguna yang dapat dibuktikan dengan masih terdapat tahapan perolehan layanan yang harus dilakukan secara manual padahal pengajuan permohonan layanan dilakukan secara *online* (Putri et al., 2022).

Selain itu, merujuk pada penelitian yang telah dilaksanakan oleh Putri et al. (2022) juga diketahui bahwa tahapan pengisian data administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman terbagi menjadi dua tahapan yakni pengisian data pemohon dan data termohon. Panjangnya tahapan penggunaan aplikasi tersebut dikarenakan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman berkaitan dengan database kependudukan yang harus dijaga kerahasiaan dan keamanannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat permasalahan terkait dengan penerapan *Agile Governance* khususnya pada prinsip *simple design and continuous refinement*. Dalam konsep *Agile Governance*, seharusnya organisasi dapat menciptakan desain aplikasi yang sederhana. Akan tetapi, aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman belum memiliki desain aplikasi yang sederhana karena masih harus melalui tahapan yang cukup panjang untuk dapat memperoleh pelayanan secara *online* (Putri et al., 2022).



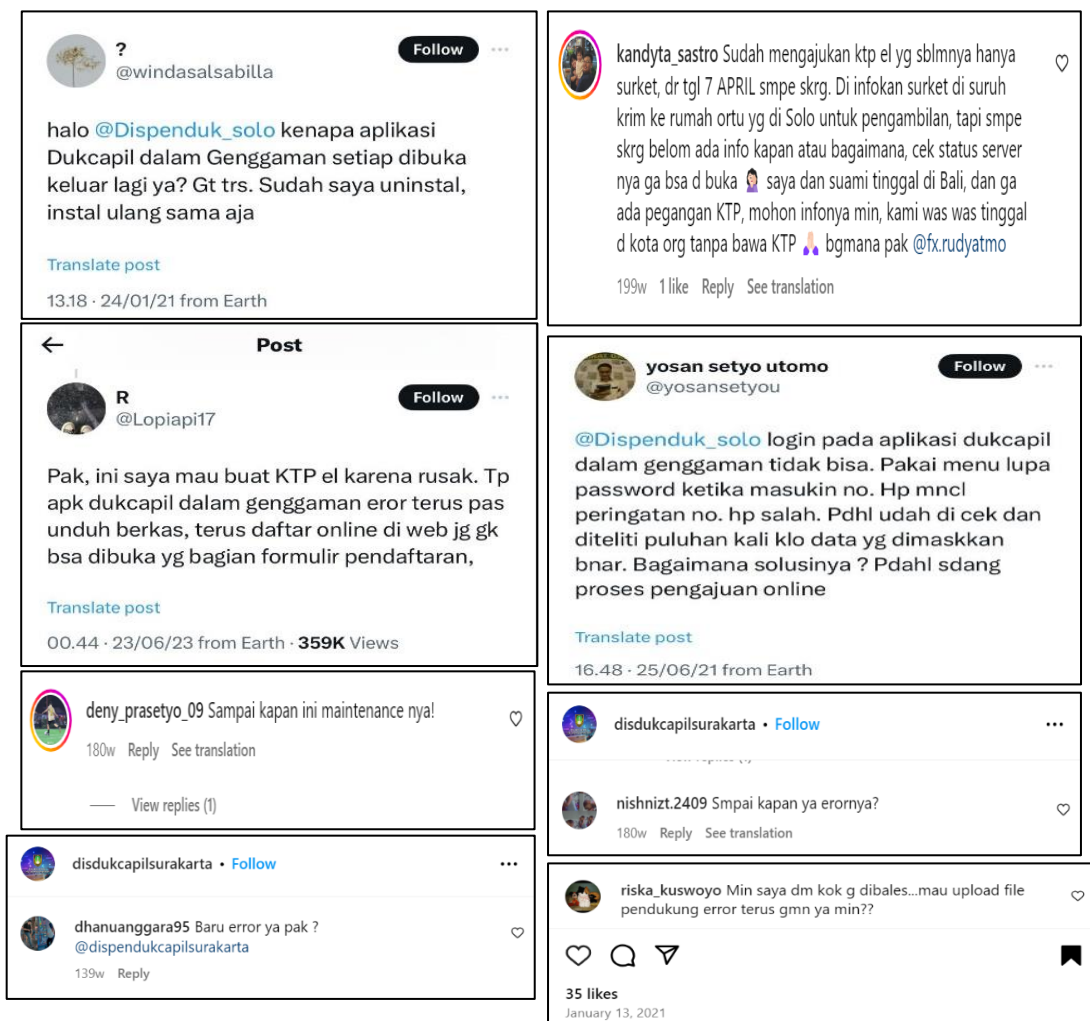
Gambar 1. 4 Ulasan Keluhan Pengguna Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman Tentang Alur Pelayanan

Sumber: Social Media Disdukcapil Kota Surakarta

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kolom komentar instagram @disdukcapiisurakarta dan platform X @Dispenduk_Solo masyarakat mengeluhkan tentang alur pelayanan pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman yang cenderung ribet dan berbelit-belit. Pasalnya, pelayanan yang seharusnya telah terintegrasi secara *online* tidak lagi memerlukan alur pelayanan secara *offline* seperti halnya harus mendatangi RT, RW, lurah dan camat untuk dapat mengurus dokumen penting yang diperlukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat permasalahan terkait dengan penerapan *Agile Governance* khususnya pada prinsip *systematic and adaptive approach*. Alur pelayanan yang berbelit-belit mencerminkan bahwa prosedur pelayanan yang tersedia tidak terstruktur secara sistematis.

Selain itu, waktu pelayanan yang lama dan cenderung tidak pasti juga menjadi keluhan masyarakat Kota Surakarta. Sejumlah masyarakat mengeluhkan bahwa pelayanan yang diajukan tidak kunjung diselesaikan. Dalam hal ini, masyarakat telah mengunggah berkas persyaratan kepengurusan dokumen penting melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. Akan tetapi, berkas persyaratan yang diajukan tidak kunjung diproses dan waktu penyelesaian pelayanan cenderung lama bahkan memakan waktu hingga berbulan-bulan. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat permasalahan terkait dengan penerapan *Agile Governance* khususnya pada prinsip *based on quick wins* yang merujuk pada kecepatan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Ketidakefektifan alur pelayanan dalam aplikasi dapat mengurangi antusiasme masyarakat untuk menggunakannya karena persepsinya bahwa aplikasi tersebut tidaklah sederhana. Hal tersebut menghambat pencapaian maksimal dalam penerapan prinsip *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. Dalam konteks aplikasi berbasis *android*, pengguna mengharapkan alur layanan yang simpel dan mudah dipahami, tanpa kompleksitas yang berlebihan.



Gambar 1. 5 Ulasan Keluhan Pengguna Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman Tentang Server Error

Sumber: Social Media Disdukcapil Kota Surakarta

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari akun instagram @disdukcapiisurakarta dan platform X @Dispenduk_Solo beberapa masyarakat mengeluhkan bahwa aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman sering mengalami server error pada saat mengakses aplikasi dan melakukan unggah berkas di aplikasi. Salah satu penyebab server error pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman yakni adanya pemeliharaan (*maintenance*) aplikasi yang dilakukan secara berkala. Permasalahan server error pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman sering kali tidak memberikan kepastian waktu mengenai berapa lama aplikasi akan mengalami *maintenance* sehingga masyarakat mengalami kebingungan pada saat akan mengurus keperluannya di aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat permasalahan terkait dengan penerapan *Agile Governance* khususnya pada prinsip *simple design and continuous refinement*. Dalam hal ini, permasalahan server error pada aplikasi mengindikasikan bahwa perbaikan secara berkelanjutan pada aplikasi belum dilakukan dengan optimal.

Merujuk pada penelitian yang telah dilaksanakan oleh Putri et al. (2022) juga mengemukakan bahwa server pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman sering mengalami permasalahan seperti server yang *down* dan terkendala karena aplikasi sedang dalam proses perbaikan yang terjadi pada saat masyarakat ingin mengakses aplikasi tersebut. Dalam hal ini, server pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman memanfaatkan server lokal yang sedang dalam masa peralihan ke server pusat. Permasalahan pada server aplikasi juga berpengaruh terhadap penerapan *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman yang menjadi tidak maksimal.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kolom komentar akun instagram @dukcapilurakarta dapat diketahui bahwa masyarakat lebih memilih pelayanan *offline* dibandingkan pelayanan secara *online*. Padahal harapannya, melalui pelayanan secara *online* berbasis aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman diharapkan mampu memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi, aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman mengalami berbagai kendala sehingga masyarakat cenderung mendatangi langsung kantor Disdukcapil Kota Surakarta untuk mendapatkan layanan *offline*. Meskipun layanan *offline* terbatas oleh jumlah kuota dan waktu, kenyataannya masyarakat masih lebih memilih untuk menggunakan layanan *offline*. Masyarakat Kota Surakarta meyakini bahwa pelayanan secara *offline* akan lebih cepat dan meyakinkan.

Berdasarkan uraian data di atas menunjukkan bahwa penerapan *Agile Governance* di Disdukcapil Kota Surakarta khususnya pada pemanfaatan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman masih mengalami berbagai permasalahan teknis yang menghambat proses perolehan pelayanan secara *online*. Hal tersebut bertentangan dengan prinsip *Agile Governance* yang seharusnya dalam hal ini pemerintah diharapkan dapat menyediakan pelayanan publik yang responsif, efisien dan efektif dengan kemampuan untuk dapat beradaptasi secara fleksibel dan merespon perubahan dengan cepat. *Agile Governance* menuntut pemerintah untuk terus melakukan iterasi terhadap proses dan sistem pelayanan, termasuk mengidentifikasi permasalahan teknis secara cepat, mengutamakan kolaborasi lintas sektoral, dan melibatkan masyarakat dalam proses pengembangan Solusi (Wardani et al., 2024).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis memiliki ketertarikan untuk dapat melakukan penelitian secara lebih lanjut terkait dengan masalah dalam penerapan *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Disdukcapil Kota Surakarta pada Tahun 2023 terdapat beberapa unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata belum maksimal diantaranya yaitu waktu pelayanan (3,58), kompetensi pelaksana (3,68), sistem, mekanisme dan prosedur (3,72) serta persyaratan (3,72).
2. Rendahnya penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.
3. Berdasarkan ulasan yang disampaikan masyarakat Kota Surakarta melalui media sosial terdapat permasalahan dalam penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman yakni terkait alur pelayanan dan server aplikasi.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat penerapan *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis penerapan *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat penerapan *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk mendorong berkembangnya kajian administrasi publik terkait dengan penerapan konsep *Agile Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti tentang penerapan *Agile Governance* pada layanan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang akurat bagi masyarakat Kota Surakarta mengenai manfaat dan kegunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini dimaksudkan untuk membantu pemerintah dalam mengembangkan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dengan mengacu pada konsep *Agile Governance*. Harapannya, temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber acuan dan referensi bagi pemerintah dalam melakukan pembaharuan dan perbaikan pada sistem layanan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoriris

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Farhan Rahmawan Halim, Feni Astuti dan Khaerul Umam (2021) dengan judul “Implementasi Prinsip *Agile Governance* Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat”. Metode penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Agile Governance* yang diterapkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat dinilai belum sepenuhnya optimal. Pada aspek *based on quick wins* telah menunjukkan keberhasilan dalam mencapai kecepatan, ketepatan dan kesuksesan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada aspek *simple design and continuous refinement* aplikasi PIKOBAR telah di desain secara sederhana dan mampu menampilkan data secara akurat dan berkelanjutan. Akan tetapi, Pada aspek *systematic and adaptive approach* aplikasi PIKOBAR belum dibuat secara sistematis.

Penelitian kedua dilakukan oleh Eka Rofiyanti, Bastian Dewantoro, Dwi Agustina, Novianita Rulandari dan Khairur Razikin (2021) dengan judul “*Agile Governance in the Perspective of Public Services Through the Public Complaints Channel Handling People with Social Welfare Problems (PMKS) in South Jakarta*”. Penelitian ini merujuk pada penggunaan metode deskriptif kualitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Citizen Relation Management (CRM)* telah sesuai dengan lima prinsip *Agile Governance* yaitu *good enough governance, business driven, based on quick wins, systematic and adaptive approach* dan *simple design and continuous refinement*. Akan tetapi, pada aspek *human focused* partisipasi masyarakat masih belum maksimal. Saluran pengaduan masyarakat perlu didorong secara lebih luas agar masyarakat lebih aktif melaporkan masalah di sekitarnya, sementara penyedia layanan harus meningkatkan kemampuan dan kinerjanya untuk memastikan bahwa saluran pengaduan digunakan secara efektif oleh masyarakat.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Nurul Siti Ambia Zahra, Nanang Suparman dan Siti Alia (2022) dengan judul “Penerapan Prinsip *Agile Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”. Penelitian ini merujuk pada penggunaan metode deskriptif kualitatif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun tiga prinsip *Agile Governance* yakni *good enough governance, based on quick wins* dan *simple design and continuous refinement* sudah diterapkan dengan baik untuk memfasilitasi pelayanan yang cepat bagi masyarakat, namun masih terdapat kekurangan dalam penerapannya. Terutama dalam aspek *Human Focused*, di mana ruang untuk pengaduan masyarakat tidak

selalu mendapatkan respon yang memadai. Hal tersebut menyebabkan ketidakpuasan masyarakat karena pengaduan yang mereka sampaikan tidak selalu direspon dengan baik, sehingga tidak sesuai dengan harapan mereka.

Penelitian keempat dilakukan oleh Shava Berlinda Putri, M. Husni Tamrin, Sri Wahyuni dan Budi Rianto (2022) dengan judul “*Agile Governance* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik”. Penelitian ini merujuk pada penggunaan metode deskriptif kualitatif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Agile Governance* pada aspek *business driven*, peningkatan distribusi air dapat dilakukan dengan memperluas kolaborasi dengan pihak swasta. Pada aspek *human focused*, pelanggan terlibat dalam inovasi yang dilakukan oleh Perumda Giri Tirta. Pada aspek *based on quick wins*, Perumda Giri Tirta berhasil menjalankan programnya dengan efisien. Pada aspek *system and adaptive approach*, dengan meluncurkan aplikasi Gita Ceria Mobile secara menyeluruh, pemerintah Kabupaten Gresik dapat menyesuaikan diri dengan keadaan masyarakat. Namun, masih ada masalah dengan penanganan antrian tindak lanjut laporan pelanggan.

Penelitian kelima dilakukan oleh Isnaeni Yuliani dan Laras Ayu Pratiwi (2022) dengan judul “*Agile Governance* dalam Penanganan Covid-19 di Kota Bekasi Tahun 2021”. Penelitian ini merujuk pada penggunaan metode kualitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Agile Governance* dalam menangani Covid-19 di Kota Bekasi pada tahun 2021 telah berhasil. Aspek *good enough governance*, *business driven*, *based on quick wins*, *systematic and adaptive approach* dan *simple design and continuous*

refinement telah terlaksana dengan cukup baik. Pemerintah Kota Bekasi telah responsif dan adaptif dalam menyikapi pandemi, dengan kebijakan yang cepat tanggap terhadap perubahan yang tidak terduga. Akan tetapi, diperlukan adanya peningkatan terhadap akses keterbukaan informasi pada aspek *based on quick wins*.

Penelitian keenam dilakukan oleh Shernylia Maladevi (2022) dengan judul “*Implementation of Agile Governance Principles Through the Village/Township Monograph Digitization Program in Bantaeng Regency*”. Penelitian ini merujuk pada penggunaan metode kualitatif. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa penerapan *Agile Governance* belum maksimal. Terdapat lima prinsip yang telah efektif diantaranya yaitu *good enough governance, business driven, human focused, systematic and adaptive approach* dan *simple design and continuous refinement*. Terdapat satu prinsip yang masih belum tercapai dengan maksimal yakni *based on quick wins*, sebagian desa/kelurahan tidak dapat memanfaatkan pelayanan ini karena tidak terhubung dengan jaringan internet. Oleh karena itu, diperlukan adanya perbaikan pada aplikasi SEPAKAT sebagai instrumen dalam program Digitalisasi Monograf Desa di Kabupaten Bantaeng.

Penelitian ketujuh dilakukan oleh Ayatul Marifah dan Lena Satlita (2023) dengan judul “*Agile Governance Pada Jogja Smart Service Dalam Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*”. Metode penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip *Agile Governance* yakni *good enough governance, business driven, human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach* dan *simple design and continuous refinement* melalui *Jogja Smart Service* sudah berhasil dan berdampak positif

terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Termasuk dalam mendorong kolaborasi antar subsistem di Organisasi Perangkat Daerah, menyediakan akses layanan yang efisien, memfasilitasi aspirasi masyarakat, meningkatkan efektivitas pengelolaan aduan, dan mendorong adaptasi terhadap perubahan secara sistematis. Fitur tambahan juga telah meningkatkan kualitas layanan dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.

Penelitian kedelapan dilakukan oleh Arif Ferdian, Rifdan, Haedar Akib dan Marno Wance (2023) dengan judul “*Agile Governance As A Form Of Public Service Transformation*”. Penelitian merujuk pada penggunaan metode deskriptif kualitatif. Temuan penelitian memperlihatkan tentang penerapan dua prinsip *Agile Governance* yakni *good enough governance* dan *simple design and continuous refinement* di instansi pemerintah yang masih dihadapkan pada sejumlah kendala. Staf masih mengalami masalah-masalah konvensional seperti proses yang lambat, nepotisme, dan permintaan uang sebagai syarat untuk menerima dokumen.

Penelitian kesembilan dilakukan oleh Agung Dwi Kusuma Wardani, I Putu Dharmanu Yudharta dan Juwita Pratiwi Lukman (2024) dengan judul “*Agile Governance dalam Sistem Elektronik Pelayanan Administrasi Pajak Daerah (E-Palapa) pada Pajak Hotel di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Bandung*”. Penelitian merujuk pada penggunaan metode deskriptif kualitatif. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa sistem E-Palapa sebagai bentuk inovasi layanan perpajakan menjadi bagian dari *governance* yang berorientasi pada kecepatan, namun masih belum mencapai tingkat optimal terutama dalam hal *good enough governance* dan *based on quick wins*. Aspek *good enough governance*

mengindikasikan bahwa sistem E-Palapa masih menghadapi beberapa kesalahan sistem dan kegagalan yang memaksa pengguna untuk menutup aplikasi saat digunakan oleh wajib pajak hotel. Sedangkan aspek *based on quick wins* mengindikasikan bahwa masih terdapat wajib pajak hotel yang belum mematuhi batas waktu pelaporan atau pembayaran pajak mereka, sehingga komitmen akan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak yang ditetapkan oleh pihak Bapenda Badung belum tercapai secara optimal.

Penelitian kesepuluh dilakukan oleh Muhammad Amirul Mukminin dan Sedarmayanti (2024) dengan judul “Analisis SIBEKISAR (Sistem Integrasi Bersama Kinerja Implementasi Budaya Cettar) Dalam Mewujudkan Prinsip *Agile Governance* di Provinsi Jawa Timur”. Penelitian ini merujuk pada penggunaan metode deskriptif kualitatif. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa SIBEKISAR telah mengikuti keenam prinsip *Agile Governance* yaitu *good enough governance, business driven, human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach* dan *simple design and continuous refinement*. Meskipun demikian, dalam implementasinya masih mengalami berbagai hambatan. Kendala-kendala tersebut meliputi kurangnya kesadaran di kalangan perangkat daerah, adanya kepentingan sektoral yang kuat, dan kurangnya sistem hukum untuk pelanggar. Untuk mengatasi hal tersebut, Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur perlu melakukan peningkatan sosialisasi, menerapkan sistem *reward and punishment*, serta mempromosikan kolaborasi antar perangkat daerah.

Secara garis besar, kesamaan antara penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti dengan berbagai penelitian sebelumnya terdapat pada teori yang diadopsi yakni teori *Agile Governance*. Dalam penelitian ini, peneliti merujuk pada penggunaan lima prinsip *Agile Governance* diantaranya yaitu *good enough governance, human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach* dan *simple design and continuous refinement*. Kesamaan juga terdapat pada metode penelitian yakni menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian terletak pada lokus penelitian yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis, Judul, Nama Jurnal dan Tahun	Tujuan Penelitian dan Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan Penelitian
1.	<p>Peneliti: Farhan Rahmawan Halim, Feni Astuti dan Khaerul Umam.</p> <p>Judul Penelitian: Implementasi Prinsip <i>Agile Governance</i> Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat.</p> <p>Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik</p> <p>Tahun: 2021</p>	<p>Tujuan Penelitian Untuk menilai seberapa efektif tiga prinsip <i>Agile Governance</i> digunakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat selama pandemi COVID-19 melalui penggunaan aplikasi Pikobar.</p> <p>Metode Penelitian Metode Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian memberikan penjelasan tentang penerapan prinsip <i>Agile Governance</i> di Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang dinilai belum sepenuhnya optimal. Pada aspek <i>based on quick wins</i> telah menunjukkan keberhasilan dalam mencapai kecepatan, ketepatan dan kesuksesan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada aspek <i>simple design and continous refinement</i> aplikasi PIKOBAR telah di desain secara sederhana dan mampu menampilkan data secara akurat dan berkelanjutan. Akan tetapi, Pada aspek <i>systematic and</i></p>	<p>Penelitian akan difokuskan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan pemerintah dalam menerapkan prinsip <i>Agile Governance</i> melalui penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. Peneliti mengacu pada lima prinsip <i>Agile Governance</i> diantaranya yaitu <i>good enough governance, human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach</i> dan <i>simple design and continuous refinement</i>.</p>

			<i>adaptive approach</i> aplikasi PIKOBAR belum dibuat secara sistematis.	
2.	<p>Peneliti: Eka Rofiyanti, Bastian Dewantoro, Dwi Agustina, Novianita Rulandari dan Khairur Razikin.</p> <p>Judul Penelitian: Agile Governance in the Perspective of Public Services Through the Public Complaints Channel Handling People with Social Welfare Problems (PMKS) in South Jakarta.</p> <p>Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)</p> <p>Tahun: 2021</p>	<p>Tujuan Penelitian Untuk menganalisis tata kelola pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik melalui penanganan pengaduan masyarakat dengan masalah kesejahteraan sosial (PMKS) di Jakarta Selatan.</p> <p>Metode Penelitian Metode Deskriptif Kualitatif.</p>	<p>Hasil penelitian memberikan penjelasan tentang penerapan <i>Citizen Relation Management</i> (CRM) yang telah sesuai dengan lima prinsip <i>Agile Governance</i> yaitu <i>good enough governance, business driven, based on quick wins, systematic and adaptive approach</i> dan <i>simple design and continuous refinement</i>. Akan tetapi, pada aspek <i>human focused</i> partisipasi masyarakat masih belum maksimal. Saluran pengaduan masyarakat perlu didorong secara lebih luas agar masyarakat lebih aktif melaporkan masalah di sekitarnya, sementara penyedia layanan harus meningkatkan</p>	<p>Penelitian yang akan dilakukan berfokus pada analisis penerapan lima prinsip <i>Agile Governance</i> diantaranya yaitu <i>good enough governance, human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach</i> dan <i>simple design and continuous refinement</i> di Disdukcapil Kota Surakarta khususnya pada penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.</p>

			kemampuan dan kinerjanya untuk memastikan bahwa saluran pengaduan digunakan secara efektif oleh masyarakat.	
3.	<p>Peneliti: Nurul Siti Ambia Zahra, Nanang Suparman dan Siti Alia</p> <p>Judul Penelitian: Penerapan Prinsip <i>Agile Governance</i> Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.</p> <p>Jurnal Inovasi Penelitian.</p> <p>Tahun: 2022</p>	<p>Tujuan Penelitian Untuk mengkaji bagaimana <i>Agile Governance</i> diterapkan di Disdukcapil Kota Bandung.</p> <p>Metode Penelitian Metode Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian memberikan penjelasan bahwa prinsip-prinsip <i>Agile Governance</i> telah diterapkan dengan baik untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Pada aspek <i>good enough governance</i> sudah terlaksana dengan cukup baik melalui ketersediaan pelayanan di hari kerja dan hari libur, aspek <i>based on quick wins</i> menunjukkan bahwa proses pelayanan telah terlaksana dengan cepat dan aspek <i>simple design and continuous refinement</i> menunjukkan bahwa pelayanan sudah cukup efektif dan efisien melalui pelayanan mepeling atau pelayanan</p>	<p>Penelitian yang akan dilakukan berfokus pada lima prinsip <i>Agile Governance</i> diantaranya yaitu <i>good enough governance, human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach</i> dan <i>simple design and continuous refinement</i> untuk melihat seberapa jauh kemampuan pemerintah dalam menerapkan prinsip-prinsip tersebut khususnya terkait dengan penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman bagi masyarakat Kota Surakarta.</p>

			keliling dan gerai yang tersebar di Kota Bandung. Akan tetapi, pada aspek <i>human focused</i> belum terlaksana dengan maksimal, pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat tidak selalu direspon dengan baik. Hal tersebut menyebabkan ketidakpuasan karena harapan masyarakat tidak selalu direspon dengan baik.	
4.	<p>Peneliti: Shava Berlinda Putri, M. Husni Tamrin, Srwi Wahyuni dan Budi Rianto.</p> <p>Judul Penelitian: <i>Agile Governance</i> Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik</p>	<p>Tujuan Penelitian Untuk memberikan penjelasan dan analisis tentang <i>Agile Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Perumda Giri Tirta, Gresik.</p> <p>Metode Penelitian Metode Deskriptif Kualitatif.</p>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>Agile Governance</i> pada aspek <i>business driven</i> , peningkatan distribusi air dapat dilakukan dengan memperluas kolaborasi dengan pihak swasta. Pada aspek <i>human focused</i> , konsumen sangat berpartisipasi dalam pengembangan inovasi yang dilaksanakan oleh	Penelitian yang akan dilakukan berfokus pada analisis <i>Agile Governance</i> di Disdukcapil Kota Surakarta dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik melalui pemanfaatan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dengan mengacu pada lima prinsip <i>Agile Governance</i>

	<p>Jurnal Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi.</p> <p>Tahun: 2022</p>		<p>Perumda Giri Tirta. Pada aspek <i>based on quick wins</i>, Perumda Giri Tirta berhasil menjalankan programnya dengan efisien. Pada aspek <i>system and adaptive approach</i>, dengan meluncurkan aplikasi Gita Ceria Mobile secara menyeluruh, pemerintah Kabupaten Gresik dapat menyesuaikan diri dengan keadaan masyarakat. Namun, masih ada masalah dengan penanganan antrian tindak lanjut laporan pelanggan.</p>	<p>diantaranya yaitu <i>good enough governance, human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach</i> dan <i>simple design and continuous refinement</i>.</p>
5.	<p>Peneliti: Isnaeni Yuliani dan Laras Ayu Pratiwi.</p> <p>Judul Penelitian: <i>Agile Governance</i> dalam Penanganan Covid-19 di Kota Bekasi Tahun 2021.</p>	<p>Tujuan Penelitian Untuk melakukan analisis penerapan <i>Agile Governance</i> dalam menangani Covid-19 di Kota Bekasi tahun 2021</p> <p>Metode Penelitian Metode Kualitatif</p>	<p>Penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>Agile Governance</i> dalam menangani Covid-19 di Kota Bekasi pada tahun 2021 telah berhasil. Aspek <i>good enough governance, business driven, based on quick wins, systematic and adaptive approach</i> dan <i>simple design</i></p>	<p>Penelitian yang akan dilakukan memasukkan salah satu prinsip <i>Agile Governance</i> yang sebelumnya tidak dibahas dalam penelitian terdahulu yakni <i>human focused</i> dalam menganalisis penerapan <i>Agile Governance</i> di</p>

	<p>Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani</p> <p>Tahun: 2022</p>		<p><i>and continuous refinement</i> telah terlaksana dengan cukup baik. Pemkot Bekasi telah cepat tanggap dan adaptif dalam menyikapi pandemi, dengan kebijakan yang cepat tanggap terhadap perubahan yang tidak terduga. Akan tetapi, diperlukan adanya peningkatan terhadap akses keterbukaan informasi pada aspek <i>based on quick wins</i>.</p>	<p>Disdukcapil Kota Surakarta yang tidak dibahas pada penelitian sebelumnya.</p>
6.	<p>Peneliti: Shernylia Maladevi</p> <p>Judul Penelitian: Implementation of Agile Governance Principles Through the Village/Township Monograph Digitization Program in Bantaeng Regency.</p>	<p>Tujuan Penelitian Untuk menentukan seberapa efektif implementasi <i>Agile Governance</i> melalui program digitalisasi monografi desa dan kelurahan Kabupaten Bantaeng.</p> <p>Metode Penelitian Metode Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian memberikan penjelasan bahwa penerapan <i>Agile Governance</i> masih perlu ditingkatkan. Beberapa prinsip seperti <i>good enough governance, business driven, human focused, systematic & adaptive approach, dan simple design & continuous refinement</i> telah berjalan efektif. Namun, prinsip <i>based on quick wins</i></p>	<p>Penelitian yang akan dilakukan berfokus pada analisis terhadap lima prinsip <i>Agile Governance</i> diantaranya yaitu <i>good enough governance, human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach dan simple design and continuous refinement</i> yang</p>

	<p>IAPA International Conference and International Indonesia Conference on Interdisciplinary Studies (IICIS)</p> <p>Tahun: 2022</p>		<p>masih belum tercapai sepenuhnya, sebagian desa/kelurahan tidak dapat memanfaatkan pelayanan ini karena tidak terhubung dengan jaringan internet. Oleh karena itu, diperlukan adanya perbaikan pada aplikasi SEPAKAT sebagai instrumen dalam program Digitalisasi Monograf Desa di Kabupaten Bantaeng.</p>	<p>diterapkan di Disdukcapil Kota Surakarta khususnya dalam penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.</p>
7.	<p>Peneliti: Ayatul Marifah dan Lena Satlita.</p> <p>Judul Penelitian: <i>Agile Governance</i> Pada Jogja <i>Smart Service</i> Dalam Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta.</p>	<p>Tujuan Penelitian Untuk mengevaluasi penerapan <i>Agile Governance</i> dalam layanan publik melalui Jogja <i>Smart Service</i> di Kota Yogyakarta</p> <p>Metode Penelitian Metode Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip <i>Agile Governance</i> yakni <i>good enough governance, business driven, human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach</i> dan <i>simple design and continuous refinement</i> melalui Jogja <i>Smart Service</i> sudah berhasil dan berdampak positif terhadap</p>	<p>Penelitian yang akan dilakukan berfokus pada analisis terhadap lima prinsip <i>Agile Governance</i> diantaranya yaitu <i>good enough governance, human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach</i> dan <i>simple design and continuous refinement</i> dalam</p>

	JOURNAL OF PUBLIC POLICY AND ADMINISTRATION RESEARCH Tahun: 2023		pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Termasuk dalam mendorong kolaborasi antar subsistem di Organisasi Perangkat Daerah, menyediakan akses layanan yang efisien, memfasilitasi aspirasi masyarakat, meningkatkan efektivitas pengelolaan aduan, dan mendorong adaptasi terhadap perubahan secara sistematis. Fitur tambahan juga telah meningkatkan kualitas layanan dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.	penyelenggaraan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan melalui pemanfaatan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Disdukcapil Kota Surakarta.
8.	Peneliti: Arif Ferdian, Rifdan, Haedar Akib dan Marno Wance. Judul Penelitian:	Tujuan Penelitian Untuk menganalisis penerapan <i>Agile Governance</i> pada Kantor Pertanahan Kota Palopo. Metode Penelitian	Penelitian menemukan bahwa penerapan dua prinsip <i>Agile Governance</i> yakni <i>good enough governance</i> dan <i>simple design and continuous refinement</i> di instansi pemerintah masih dihadapkan	Penelitian yang akan dilakukan memasukkan tiga prinsip <i>Agile Governance</i> lainnya yang tidak dibahas pada penelitian sebelumnya diantaranya yaitu <i>human focused, based on quick wins</i>

	<p>Agile Governance As A Form Of Public Service Transformation.</p> <p>The Third International Conference on Innovations in Social Sciences Education and Engineering (ICoISSEE)-3.</p> <p>Tahun: 2023</p>	<p>Metode Deskriptif Kualitatif.</p>	<p>pada sejumlah kendala. Staf masih mengalami masalah-masalah konvensional seperti proses yang lambat, nepotisme, dan permintaan uang sebagai syarat untuk menerima dokumen.</p>	<p>dan <i>simple design and continuous refinement</i> di Disdukcapil Kota Surakarta dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital melalui pemanfaatan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.</p>
9.	<p>Peneliti: Agung Dwi Kusuma Wardani, I Putu Dharmanu Yudharta dan Juwita Pratiwi Lukman.</p> <p>Judul Penelitian: <i>Agile Governance</i> dalam Sistem Elektronik Pelayanan Administrasi Pajak Daerah (E-Palapa) pada Pajak Hotel di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Bandung.</p>	<p>Tujuan Penelitian Untuk menilai implementasi <i>Agile Governance</i> dalam sistem E-Palapa untuk mengelola perpajakan hotel di Bapenda Badung.</p> <p>Metode Penelitian Metode Deskriptif Kualitatif.</p>	<p>Penelitian menemukan bahwa meskipun layanan perpajakan melalui sistem E-Palapa berusaha memberikan pelayanan yang cepat, namun masih ada kekurangan dalam aspek <i>good enough governance</i> dan <i>based on quick wins</i>. Sistem E-Palapa masih mengalami kesalahan sistem dan kegagalan yang mengganggu penggunaan aplikasi oleh wajib pajak hotel.</p>	<p>Penelitian yang akan dilakukan akan menambahkan tiga prinsip <i>Agile Governance</i> yang sebelumnya tidak dibahas di penelitian terdahulu diantaranya yaitu <i>human focused, systematic and adaptive approach</i> dan <i>simple design and continuous refinement</i> dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui pemanfaatan</p>

	<p>Socio-political Communication and Policy Review.</p> <p>Tahun: 2024</p>		<p>Di sisi lain, terdapat juga beberapa wajib pajak hotel yang belum patuh terhadap tenggat waktu untuk melaporkan dan membayar pajak. Akibatnya, upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak belum mencapai hasil yang optimal.</p>	<p>aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Disdukcapil Kota Surakarta.</p>
10.	<p>Penelitian: Muhammad Amirul Mukminin dan Sedarmayanti.</p> <p>Judul Penelitian: Analisis SIBEKISAR (Sistem Integrasi Bersama Kinerja Implementasi Budaya Cettar) Dalam Mewujudkan Prinsip <i>Agile Governance</i> di Provinsi Jawa Timur.</p> <p>Soetomo Magister Ilmu Administrasi.</p>	<p>Tujuan Penelitian Untuk mengkaji sistem integrasi bersama dengan implementasi budaya kerja CETTAR (Sibekisar) dalam mendukung penerapan prinsip <i>Agile Governance</i> di Provinsi Jawa Timur.</p> <p>Metode Penelitian Metode Deskriptif Kualitatif.</p>	<p>Penelitian menemukan bahwa SIBEKISAR telah mengikuti keenam prinsip <i>Agile Governance</i> yaitu <i>good enough governance, business driven, human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach</i> dan <i>simple design and continuous refinement</i>. Akan tetapi, masih ada beberapa hambatan dalam implementasinya. Kendala-kendala tersebut meliputi kurangnya kesadaran di</p>	<p>Penelitian yang akan dilakukan hanya berfokus pada penerapan lima prinsip <i>Agile Governance</i> diantaranya yaitu <i>good enough governance, human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach</i> dan <i>simple design and continuous refinement</i> di Disdukcapil Kota Surakarta khususnya dalam pemanfaatan aplikasi</p>

	Tahun: 2024		kalangan perangkat daerah, adanya kepentingan sektoral yang kuat, dan kurangnya sistem hukum untuk pelanggar. Untuk mengatasi hal tersebut, Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur perlu melakukan peningkatan sosialisasi, menerapkan sistem <i>reward and punishment</i> , serta mempromosikan kolaborasi antar perangkat daerah.	Dukcapil Genggaman.	Dalam
--	--------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------	-------

1.6.2 Administrasi Publik

Asal mula kata administrasi bersumber dari Bahasa Yunani yang merupakan gabungan dari kata "*ad*" yakni intensif, dan "*ministrare*" yakni melayani atau *to serve*. Hal tersebut menunjukkan bahwa administrasi pada dasarnya adalah tentang melayani dengan intensitas tinggi. Widanti (2022) mendefinisikan administrasi publik secara luas dan sempit. Secara sempit, administrasi didefinisikan sebagai tindakan mencatat, menulis, atau aktivitas yang berkaitan dengan tata usaha. Secara luas, administrasi merujuk pada proses kolaboratif yang berdasarkan rasionalitas dan dilakukan oleh sekelompok individu untuk dapat memenuhi pencapaian sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut Chandler dan Plano (1998) dalam Keban (2019) administrasi publik dimaknai sebagai proses yang melibatkan pengaturan dan penyelarasan sumber daya di sektor publik untuk merancang, menjalankan, dan melakukan pengelolaan keputusan kebijakan publik. Sementara itu, menurut Pasolong dalam Widanti (2022) administrasi publik adalah kolaborasi antar individu atau unit organisasi dalam melaksanakan berbagai fungsi pemerintahan bertujuan untuk dapat memastikan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Menurut Siagian dalam Widanti (2022) administrasi dapat didefinisikan sebagai kolaborasi antara sekurang-kurangnya dua orang individu atau lebih yang berdasar pada logika tertentu untuk dapat memperoleh capaian target yang telah ditetapkan. Dalam bukunya Widanti (2022) menurut Thoha (2008) terdapat beberapa karakteristik administrasi publik diantaranya yaitu:

- a. Pelayanan yang disediakan oleh administrasi publik memiliki level kepentingan yang lebih tinggi apabila dikomparasikan dengan lembaga swasta.
- b. Pelayanan yang disediakan cenderung menjadi monopoli atau semi-monopoli.
- c. Penyediaan layanan kepada masyarakat dilakukan sejalan dengan peraturan hukum yang sedang berlaku.
- d. Pelayanan yang disediakan tidak dipengaruhi oleh kekuatan pasar.
- e. Keberhasilan usaha administrasi publik sangat bergantung pada evaluasi dari masyarakat.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa administrasi publik merupakan serangkaian proses yang merujuk pada pengaturan, koordinasi, dan pelaksanaan kegiatan pemerintahan oleh entitas publik, termasuk lembaga pemerintah, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat secara optimal dan efisien. Hal tersebut melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan sumber daya manusia dan materiil serta melaksanakan kebijakan dan berbagai program dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Administrasi publik juga mencakup pengambilan keputusan yang didasarkan pada prinsip-prinsip hukum, etika, dan akuntabilitas serta keterlibatan aktif dari stakeholder terkait dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Menurut Kuhn (1970) paradigma adalah perspektif atau kerangka pemikiran yang mencakup nilai-nilai, metode, prinsip dasar, dan pendekatan untuk memahami pemecahan suatu permasalahan yang diadopsi oleh suatu komunitas ilmiah dalam periode waktu tertentu (Keban, 2019). Paradigma menjadi bagian integral dalam ilmu administrasi publik. Evolusi ilmu administrasi publik memberikan dampak terhadap terjadinya perubahan dan perkembangan paradigma secara signifikan dari tradisional ke modern (Keban, 2019). Menurut Nicholas Henry terdapat beberapa paradigma dalam ilmu administrasi publik diantaranya adalah sebagai berikut:

Paradigma I: Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Goodnow dalam Keban (2019) menyatakan bahwa politik harus menitikberatkan konsentrasinya pada regulasi atau mengeksposisikan kepentingan masyarakat. Berbeda dengan administrasi yang menitikberatkan pada penerapan dari kebijakan atau kepentingan tersebut. Dalam hal ini, politik dan administrasi dipisahkan dengan memisahkan antara badan legislatif sebagai wakil rakyat dan badan eksekutif sebagai pelaksana kepentingan rakyat. Dalam paradigma ini, administrasi dipandang sebagai sesuatu hal yang tidak terikat dengan nilai dan diberikan arahan guna tercapainya efisiensi dan ekonomi dari birokrasi pemerintahan. Akan tetapi, kelemahan paradigma ini yaitu hanya menekankan pada aspek lokus, namun tidak membahas fokus administrasi secara spesifik.

Paradigma II: Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)

Prinsip-prinsip administrasi dianggap sebagai pusat perhatian dalam administrasi publik. Berbagai prinsip tersebut meliputi *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgeting* (POSDCORB). Akan tetapi, paradigma ini tidak menyebutkan lokus administrasi secara jelas karena muncul dugaan bahwa berbagai prinsip tersebut dapat diimplementasikan di manapun. Paradigma ini lebih menitikberatkan pada fokus, namun tidak membahas lokus administrasi secara spesifik.

Paradigma III: Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Paradigma ini memberikan kritik terhadap pandangan dikotomi antara politik dan administrasi serta prinsip-prinsip administrasi. Adanya perbedaan pandangan tentang *value-free administration* dengan *value-laden politics*. Menurut John Gaus dalam Keban (2019), teori administrasi publik juga dapat dianggap sebagai teori politik. Dalam konteks ini, ilmu administrasi negara telah muncul sebagai pandangan baru dalam bidang politik. Paradigma ini memaknai administrasi publik sebagai cabang ilmu politik dengan lokus yang terletak pada birokrasi pemerintahan. Akan tetapi, fokus administrasi menjadi tidak jelas karena prinsip-prinsip administrasi publik dianggap lemah.

Paradigma IV: Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Paradigma ini merujuk pada pengembangan secara ilmiah mengenai prinsip-prinsip manajemen yang telah dibahas di paradigma sebelumnya. Paradigma ini berfokus pada perilaku organisasi, analisis manajemen, riset operasi

dan sebagainya. Terdapat dua arah pengembangan ilmu administrasi murni yakni yang berkolaborasi dengan psikologi sosial dan yang lebih menekankan pada analisis kebijakan publik. Pengembangan fokus administrasi tersebut dianalogikan dapat diimplementasikan di semua sektor baik pada sektor bisnis maupun administrasi publik. Akan tetapi, lokus administrasi dalam paradigma ini menjadi tidak jelas.

Paradigma V: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-sekarang)

Dalam paradigma ini, fokus dan lokus administrasi publik telah terlihat dengan jelas. Fokus dalam bidang administrasi publik merujuk pada teori organisasi dan manajemen serta kebijakan publik. Sementara itu, lokus administrasi publik terletak pada isu-isu dan permasalahan yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Paradigma VI: *Governance*

Menurut Tamayo (2014) dalam Ikeanyibe et al. (2017) paradigma *governance* dapat dipahami sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan kekuasaan atau wewenang oleh pimpinan politik yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan warga negara. Paradigma *governance* juga menjadi proses yang cukup kompleks karena kekuasaan dipegang oleh beberapa sektor masyarakat dan penetapan serta pengumuman kebijakan publik memberikan dampak secara langsung terhadap individu dan lembaga, interaksi serta pembangunan sosial dan ekonomi (Tamayo dalam Ikeanyibe et al., 2017). Menurut

Peters (2003) dalam Ikeanyibe et al. (2017) paradigma *governance* berusaha menghilangkan sistem pemerintahan yang sifatnya hierarkis dan *top-down*.

Paradigma *Governance* memberikan gambaran mengenai proses dasar dari pemerintahan yang modern. Hal tersebut mencakup proses politik yang cukup luas dan keterlibatan warga negara serta kelompok dalam pembuatan dan pelaksanaan suatu kebijakan sangat penting (Ikeanyibe et al., 2017). *Governance* membutuhkan metode pemberian layanan yang terdesentralisasi dengan unit analisis yang meliputi jaringan organisasi non-profit, perusahaan swasta dan entitas pemerintahan lainnya.

Dalam penelitian ini, Analisis *Agile Governance* di Disdukcapil Kota Surakarta merujuk pada paradigma administrasi publik yang ke-enam yakni paradigma *governance*. Paradigma *governance* menekankan pada esensi dari kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk menciptakan tata kelola yang baik dan berkelanjutan, terutama dalam penyediaan layanan publik. Hal tersebut sejalan dengan konsep *Agile Governance* yang menjadi bagian dari paradigma *governance* menekankan pada fleksibilitas, adaptasi, dan kolaborasi dalam merespon perubahan lingkungan yang cepat dan kompleks. Dalam hal ini, aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman hadir sebagai terobosan baru dalam upaya perolehan pelayanan publik yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Penerapan konsep *Agile Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik berpotensi memberikan beberapa manfaat positif seperti peningkatan kualitas layanan publik, akuntabilitas dan transparansi, kepercayaan publik, partisipasi masyarakat, efektivitas dan efisiensi serta kemampuan pemerintah dalam merespon perubahan.

1.6.4 Manajemen Publik

Administrasi publik dan manajemen publik menjadi dua hal yang memiliki keterkaitan erat dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan dan pengelolaan organisasi publik. Nicholas Henry (1995) mengemukakan bahwa ruang lingkup administrasi publik mencakup tiga hal diantaranya yaitu organisasi publik, manajemen publik dan kebijakan publik. Sehubungan dengan hal tersebut, dapat diketahui bahwa manajemen publik adalah bagian dari ruang lingkup administrasi publik yang tidak dapat dipisahkan. Administrasi publik menekankan pada proses dan prinsip-prinsip yang terkait dengan pelaksanaan kebijakan publik. Sementara itu, manajemen publik menekankan pada aspek pengelolaan sumber daya organisasi publik untuk dapat meraih target yang telah ditentukan. Hal tersebut mencakup manajemen SDM, keuangan, teknologi informasi, dan berbagai aspek lainnya.

Overman dalam Keban (2019) menyatakan bahwa manajemen publik berbeda dengan *scientific management*, walaupun *scientific management* sangat berpengaruh terhadap manajemen publik. Manajemen publik berbeda dari analisis kebijakan dan administrasi publik yang baru (Keban, 2019). Manajemen publik mencerminkan ketegangan antara orientasi yang bersifat *rational-instrumental* pada satu sisi, dan orientasi politik pada sisi lainnya. Menurut Overman dalam Keban (2019) manajemen publik adalah sebuah disiplin ilmu yang mencakup sejumlah aspek dalam organisasi yang berhubungan dengan struktur serta fungsi organisasi dengan mengintegrasikan pelaksanaan fungsi-fungsi manajerial seperti

perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan bersama dengan berbagai jenis sumber daya seperti SDM, dana, sumber daya fisik, informasi dan kebijakan.

Ott, Hyde, dan Shafritz dalam Keban (2019) mendefinisikan manajemen publik sebagai proses yang menekankan pada cara organisasi publik menerapkan kebijakan publik yang telah disepakati bersama. Menurut Pasolong (2007) manajemen publik dapat diartikan sebagai manajemen instansi pemerintah. Dalam hal ini, manajemen publik dapat dipahami sebagai upaya pengelolaan yang dilakukan di instansi pemerintah (Satibi, 2012). J Steven Ott, Albert C Hyde, dan Jay M Shafritzs (1991) menjelaskan bahwa manajemen publik berfokus pada praktik profesional, menekankan peranan manajer publik sebagai praktisi yang beroperasi di lapangan. Ketiga tokoh tersebut menekankan bahwa manajemen publik cenderung memperhatikan kerja internal pemerintah atau organisasi tanpa keuntungan lebih daripada keterkaitannya dengan badan legislatif, peradilan, atau organisasi sektor publik yang lain (Satibi, 2012).

Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen publik merupakan bidang studi dan praktik yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan evaluasi dari berbagai aspek operasional organisasi sektor publik, seperti pemerintah dan organisasi nirlaba demi mencapai sasaran yang telah ditentukan serta melakukan pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif.

Dalam penelitian ini, penerapan manajemen publik sangat diperlukan dalam praktik tata kelola pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman yang melewati berbagai tahapan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan evaluasi. Dalam konteks manajemen publik, aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman mencerminkan prinsip pengelolaan sumber daya secara efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, dalam konteks ini, penerapan manajemen publik juga berfungsi untuk mengidentifikasi kendala operasional aplikasi, menyusun kebijakan yang adaptif, dan memastikan koordinasi antar unit kerja dapat berjalan dengan baik.

1.6.5 Konsep Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik berkaitan erat dengan manajemen publik. Dalam hal ini, manajemen publik berkaitan dengan usaha untuk mengatur organisasi publik dengan tujuan mencapai target yang telah ditentukan. Sementara itu, konsep pelayanan publik menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik dianggap sebagai elemen kunci dan menjadi komponen vital dalam mendukung pelaksanaan manajemen publik (Satibi, 2012).

Menurut Satibi (2012) tolak ukur keberhasilan dalam menjalankan manajemen publik oleh sebuah lembaga publik dapat dilihat dari penyelenggaraan pelayanan publik. Tanda keberhasilan tersebut dapat diamati dari peningkatan mutu layanan publik. Dalam konteks ini, administrasi publik berperan penting dalam menjamin pelayanan publik yang tepat sasaran serta mampu memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat dengan efektif dan efisien. Manajemen publik membantu

dalam proses perencanaan dan pengorganisasian sumber daya organisasi untuk mendukung penyediaan pelayanan publik yang optimal. Manajemen publik juga berperan dalam memonitor dan mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Ivancevich, dkk. dalam Maulidah (2014) pelayanan adalah rangkaian produk yang tidak berwujud secara fisik dan melibatkan upaya manusia serta penggunaan peralatan untuk memenuhi berbagai kebutuhan dalam kehidupan. Sementara itu, Nurcholis dalam Maulidah (2014) mendefinisikan publik sebagai sekumpulan individu dengan kesamaan dalam pemikiran, emosi, harapan, sikap, dan perilaku yang dianggap baik dan benar sesuai dengan nilai serta norma yang telah disepakati bersama.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hukum yang berlaku untuk semua warga negara, termasuk barang, jasa, dan layanan administratif yang diselenggarakan oleh lembaga pelayanan publik. Menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Supriadi *et al.* (2021) pelayanan publik merujuk pada rangkaian kegiatan dalam menyediakan layanan atau memenuhi keperluan individu, komunitas, atau entitas lainnya yang berkepentingan terhadap suatu institusi dengan mematuhi ketentuan dan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dan dimaksudkan untuk memberikan rasa puas kepada para penerima layanan.

Secara sederhana, pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk layanan atau bantuan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun proses administratif, dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta memastikan kepuasan demi memberikan keuntungan kepada pihak yang menerima layanan. Sarundajang dalam Maulidah (2014) mengemukakan tentang konsep pelayanan publik sebagai manifestasi interaksi yang saling menguntungkan antara pemerintahan dan masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan publik berusaha untuk memperhatikan kebutuhan dan kepentingan pemerintah dengan tetap mengutamakan kepentingan masyarakat umum.

Dalam penelitian ini, aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman menjadi salah satu bentuk inovasi di bidang pelayanan publik sebagai wujud nyata dari pelaksanaan reformasi birokrasi dalam tata kelola pelayanan publik. Melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman diharapkan mampu menjadi solusi bagi masyarakat Kota Surakarta atas berbagai permasalahan pelayanan publik.

1.6.6 Konsep *Agile Governance*

Konsep *Agile Governance* menjadi bagian dari konsep pelayanan publik. Keterkaitan antara konsep pelayanan publik dengan konsep *Agile Governance* terletak pada pendekatan yang adaptif dan responsif terhadap perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pengelolaan layanan publik. Dalam hal ini, *Agile Governance* dapat digunakan sebagai pendekatan yang efektif untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memungkinkan penyelenggara layanan

publik untuk lebih cepat menyesuaikan kebijakan dan proses operasional mereka sesuai dengan perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Menurut Hardik dalam Suprastiyo et al. (2023) secara harfiah, *Agile* dapat diartikan sebagai kemampuan bergerak dengan cepat dan mudah. Sementara itu, dalam konteks pengembangan *software*, menurut Hardik dalam Suprastiyo et al. (2023) *Agile* dapat diartikan sebagai proses yang fleksibel dalam merespon dinamika secara cepat. *Agile* adalah pendekatan strategis yang digunakan dalam pengelolaan untuk memelihara *software* serta berbagai aktivitas pendukung lainnya. Secara terminologi, menurut Jamie Lynn Cooke dalam Suprastiyo et al. (2023) konsep *Agile* diterapkan oleh pengembang aplikasi sebagai panduan dalam mengelola cara kerja serta teknologi dan layanan digital, dengan fokus pada pemahaman yang lebih mendalam terhadap kebutuhan klien. Seiring dengan perkembangannya, prinsip-prinsip *Agile* juga mulai diterapkan dalam berbagai aspek, termasuk dalam pengembangan bentuk, metode, sikap, dan budaya birokrasi publik (Suprastiyo et al., 2023).

Sementara itu, menurut Koiman dalam Suprastiyo et al. (2023) *governance* dapat dipahami sebagai suatu bentuk yang muncul dalam sistem sosial-politik sebagai hasil dari interaksi dinamis antara berbagai aktor yang terlibat. *Governance* memiliki tiga pilar utama yaitu pemerintah, swasta dan masyarakat. Dalam konsep *governance*, selain institusi pemerintah, keterlibatan Non Governmental Organization (NGO), berbagai komunitas dan masyarakat dibutuhkan dalam proses pemenuhan kebutuhan publik dan formulasi kebijakan publik (Suprastiyo et al., 2023). *Governance* adalah suatu bentuk sistem sosial-politik yang muncul sebagai

hasil dari penerapan tata kelola yang baik, melalui interaksi aktif antara para pemangku kepentingan dalam mengelola organisasi pemerintahan untuk mencapai tujuan kesejahteraan masyarakat (Suprastiyo et al., 2023).

Menurut Holmqvist dalam Suprastiyo et al. (2023) *Agile Governance* adalah kemampuan suatu organisasi untuk menanggapi perubahan yang tidak terduga secara responsif dalam rangka melakukan pemenuhan terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat yang selalu mengalami perubahan. Sementara itu, Huang & Pan dan Liang et al. dalam Suprastiyo et al. (2023) *Agile Governance* merupakan kapasitas sebuah organisasi untuk mengoptimalkan efisiensi biaya, mempercepat respons, serta meningkatkan keakuratan dalam memanfaatkan kesempatan dan mengembangkan berbagai strategi yang inovatif dan kompetitif.

Secara luas, Luna et al. (2015) mengemukakan konsep *Agile Governance* dapat dipahami sebagai kemampuan individu di masyarakat untuk mendeteksi, melakukan penyesuaian diri serta memberikan respons yang cepat dan konsisten terhadap dinamika perubahan lingkungan di sekitarnya. Hal tersebut dapat dilakukan melalui kombinasi yang terkoordinasi antara fleksibilitas dan efisiensi dengan kemampuan manajerial untuk dapat menyajikan nilai dengan lebih cepat, lebih efektif, dan dengan biaya yang lebih rendah (Luna et al., 2015). Alexandre J. H. de O. Luna, Philippe Krutchen, Hermano P. de Moura (2015) mengemukakan tentang pengembangan konsep teori *Agile Governance* yang terdiri dalam beberapa prinsip diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Good Enough Governance*

Good enough governance merujuk pada penyesuaian penerapan tata kelola dengan konteks dalam suatu organisasi. Prinsip ini menekankan pada pentingnya mencapai keseimbangan antara efektivitas dan efisiensi dalam tata kelola. Tidak berpaku pada birokrasi yang berbelit-belit dan berorientasi pada pencapaian tujuan dengan baik. Menurut Zahra et al. (2022) salah satu aspek dalam *good enough governance* yaitu pengelolaan sistem pemerintahan. Menurut Wardani et al. (2024) terdapat tiga aspek dalam *good enough governance* diantaranya yaitu kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat, integritas dalam pemberian layanan dan dampak akses pelayanan.

2. *Business Driven*

Dalam *Business Driven* segala keputusan dan langkah yang diambil organisasi harus difokuskan pada pencapaian tujuan bisnis. Hal tersebut berarti bahwa segala peraturan dan prosedur harus mendukung kelancaran proses bisnis. Menurut Berlinda Putri et al. (2022) salah satu aspek dalam *business driven* yaitu kerja sama. Busri et al. (2023) mengungkapkan bahwa proses bisnis juga menjadi salah satu aspek di dalam *business driven*. Menurut Wardani et al. (2024) *business driven* mencakup dua aspek diantaranya yaitu aspek pembagian peran antar stakeholders serta aspek koordinasi dan komunikasi antar stakeholders.

3. *Human Focused*

Human Focused merujuk pada pemberian ruang kepada masyarakat untuk turut terlibat dalam proses tata kelola pemerintahan. Prinsip ini menekankan pada pentingnya melibatkan dan memberdayakan individu dalam organisasi, termasuk mendengarkan aspirasi dan kebutuhan *stakeholder*, serta menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif. Salah satu aspek *human focused* diantaranya yaitu partisipasi masyarakat (Berlinda Putri et al., 2022) (Marifah & Satlita, 2023). Menurut Busri et al. (2023) *human focused* mencakup dua aspek diantaranya yaitu fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan dan pemberdayaan masyarakat. Menurut Wardani et al. (2024) terdapat dua aspek *human focused* yaitu partisipasi masyarakat dalam peningkatan pelayanan dan keterbukaan masyarakat dalam menyampaikan aduan, kritik dan saran.

4. *Based on Quick Wins*

Dalam *Base on Quick Wins* pencapaian yang cepat perlu diakui dan dimanfaatkan sebagai penggerak untuk mencapai kesuksesan lebih lanjut serta hasil yang lebih optimal. Prinsip *based on quick wins* berfokus pada pencapaian hasil-hasil nyata secara cepat. Hal tersebut dapat memberikan motivasi kepada tim dan organisasi untuk terus bergerak maju dan melakukan perbaikan secara bertahap. Menurut Busri et al. (2023) *based on quick wins* meliputi capaian dan inovasi, inisiatif dan program kegiatan serta *quick wins* nasional. Selain itu, *based on quick wins* juga mencakup beberapa aspek lainnya diantaranya yaitu kecepatan, ketepatan dan

kesuksesan penyelenggaraan pelayanan publik (Halim et al., 2021)(Zahra et al., 2022)(Berlinda Putri et al., 2022). Menurut Berlinda Putri et al. (2022) aspek kecepatan merujuk pada pemberian layanan yang responsif dan cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Zahra et al. (2022) aspek ketepatan yang dimaksud yakni kesesuaian waktu pemberian layanan dengan SOP yang berlaku. Sementara itu, menurut Halim et al. (2021) aspek ketepatan merujuk pada ketepatan sasaran penggunaan aplikasi dan fitur layanan yang tersedia. Menurut Halim et al. (2021) aspek kesuksesan mencakup pencapaian prestasi pada penggunaan aplikasi serta peluncuran dan pemanfaatan aplikasi.

5. *Systematic and Adaptive Approach*

Systematic and Adaptive Approach mengharuskan tim melakukan pengembangan terhadap kemampuan internal yang memungkinkan tim untuk menanggapi perubahan dengan cepat dan terstruktur. Organisasi harus mampu menghadapi perubahan dengan cepat dan sistematis. Hal tersebut membutuhkan kemampuan untuk belajar dari pengalaman, beradaptasi dengan kondisi baru, dan terus memperbaiki sistem yang ada. *Systematic and adaptive approach* mencakup beberapa aspek diantaranya yaitu sistematis dan adaptif (Halim et al., 2021)(Marifah & Satlita, 2023)(Mukminin & Sedarmayanti, 2024). Menurut Wardani et al. (2024) *systematic and adaptive approach* mencakup dua aspek diantaranya yaitu proses pelayanan yang terstruktur dan kemampuan aktor *governance* dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

6. *Simple Design and Continuous Refinement*

Dalam prinsip *Simple Design and Continuous Refinement* tim harus mampu bekerja dengan desain yang sederhana dan mudah dipahami, serta terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara berkelanjutan untuk menghasilkan hasil yang cepat dan selalu meningkat. Aturan dan prosedur yang ada di organisasi harus dibuat sesederhana mungkin. Namun, kesederhanaan ini tidak berarti mengabaikan kualitas. Organisasi harus terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan terhadap sistem yang ada secara berkelanjutan. Menurut Halim et al. (2021) salah satu aspek dalam *simple design and continuous refinement* yaitu kapasitas suatu organisasi dalam menciptakan desain yang sederhana. Selain itu, menurut Zahra et al. (2022) *simple design and continuous refinement* juga mencakup aspek pengembangan perbaikan administrasi secara berkelanjutan juga. Menurut Wardani et al. (2024) terdapat dua aspek dalam *simple design and continuous refinement* diantaranya yaitu kesederhanaan tampilan sistem *online* dan pengembangan sistem *online* berkelanjutan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan lima prinsip *Agile Governance* diantaranya yaitu *good enough governance*, *human focused*, *based on quick wins*, *systematic and adaptive approach* dan *simple design and continuous refinement*. Peneliti mengambil lima prinsip tersebut dalam melakukan penelitian karena dianggap relevan untuk menganalisis permasalahan dalam penerapan *Agile Governance* di Disdukcapil Kota Surakarta khususnya dalam penggunaan aplikasi

Dukcapil Dalam Genggaman sehubungan dengan permasalahan alur pelayanan yang masih berbelit-belit dan server *down*.

Dalam penelitian ini, peneliti tidak memasukkan prinsip *business driven* karena berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh Cahyaningrum & Ardhan Nugroho (2019) diketahui bahwa Disdukcapil Kota Surakarta telah menjalin kerjasama dengan beberapa stakeholders terkait untuk mengembangkan penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman diantaranya yakni Pemerintah Provinsi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surakarta, Kementerian Dalam Negeri dan Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Surakarta. Dalam hal ini, stakeholder yang terlibat memiliki peranannya masing-masing diantaranya yakni Pemerintah Provinsi sebagai penyedia jaringan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surakarta sebagai domainnya, Kementerian Dalam Negeri memberikan akses ke Sistem Administrasi Kependudukan serta Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Surakarta yang melakukan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.

Swach, Klaus dan David (dalam Suprastiyo, Ahmad, Hardi Warsono, 2023) mengemukakan beberapa strategi yang dapat dilakukan dalam mewujudkan *Agile Governance* yaitu: (1) penciptaan laboratorium kebijakan; (2) mendorong kerjasama; (3) mendukung penggunaan *crowdsourcing* dalam regulasi; (4) pengembangan ekosistem regulator swasta; (5) prinsip-prinsip inovasi; (6) mengintegrasikan partisipasi publik; (7) dukungan terhadap peran badan organisasi global dalam pengawasan; (8) pendekatan teknologi; (9) responsif terhadap perubahan. Luna, Krutchen dan Moura (2015) mengemukakan enam konsep teoritis

yang memberikan gambaran dan penjelasan tentang fenomena *Agile Governance* melalui hubungan dan interaksi diantaranya yaitu:

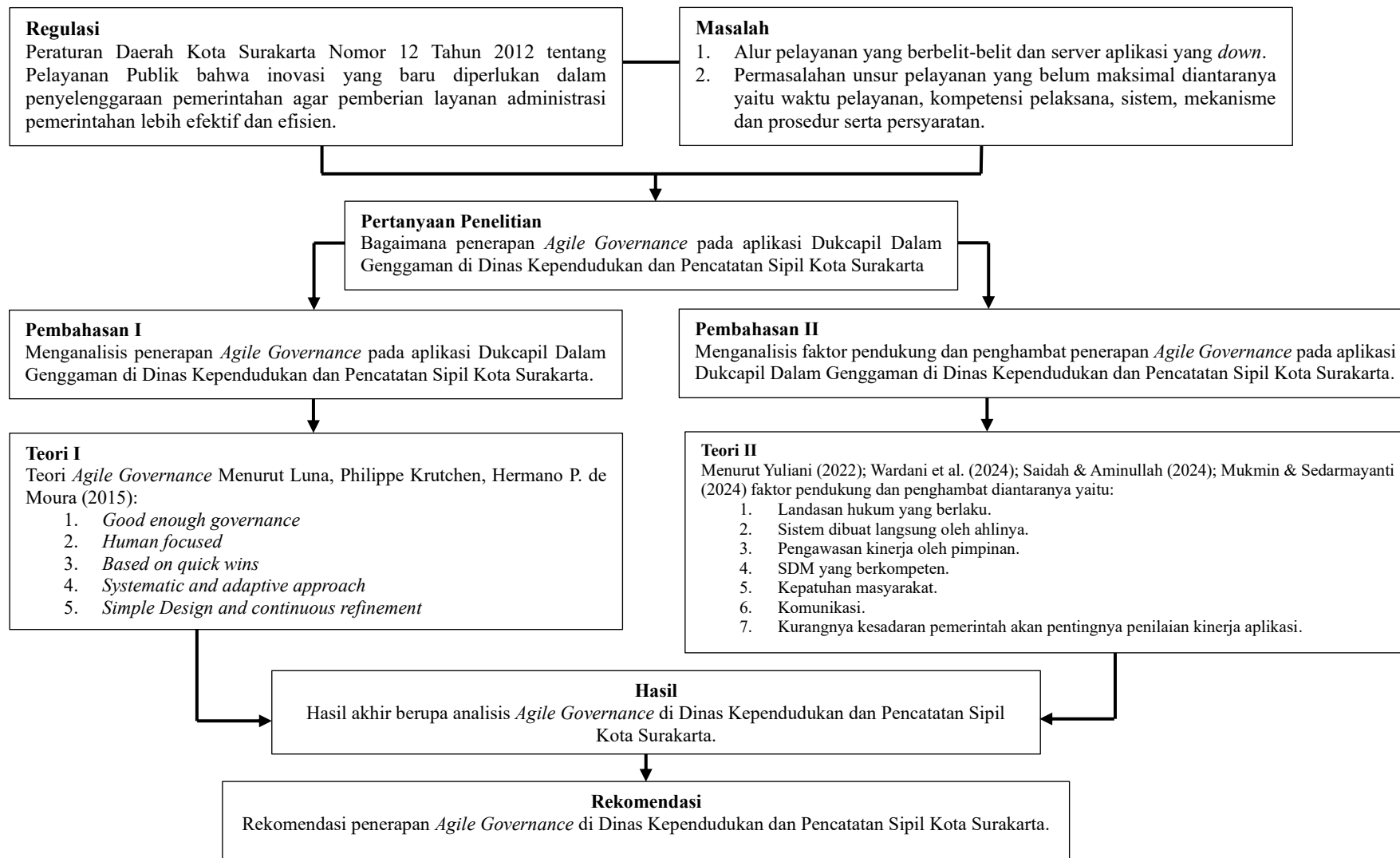
1. Pengaruh faktor lingkungan: menggambarkan dampak yang dialami oleh organisasi sebagai hasil dari pengaruh lingkungan eksternal di mana organisasi beroperasi.
2. Pengaruh faktor moderator: menggambarkan dampak yang dialami oleh organisasi sebagai hasil dari pengaruh faktor moderator yang termasuk dalam konteks ini. Faktor-faktor tersebut cenderung menghambat kinerja organisasi, menghalangi atau mengurangi kemajuan organisasi.
3. Kapabilitas *agile*: kemampuan organisasi untuk mempelajari, mengembangkan, menerapkan, dan melakukan peningkatan wawasan, keahlian dan sikap yang selaras dengan prinsip, nilai dan praktik *agile*.
4. Kemampuan tata kelola: kemampuan individu atau organisasi untuk mempelajari, mengembangkan, menerapkan serta melakukan peningkatan wawasan, keahlian dan sikap yang terkait dengan tata kelola organisasi meliputi cara pelaksanaan, pengelolaan, atau pengendalian di lingkup organisasi, termasuk relasi antara berbagai pihak yang terlibat dan target yang ingin dicapai oleh organisasi.
5. Operasi bisnis: sebuah sistem atau proses yang tersusun rapi dan terencana untuk menjalankan aktivitas bisnis sehari-hari. Sistem tersebut bertujuan untuk memberikan manfaat lebih kepada pelanggan dengan cara meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas produk atau layanan.

6. Penyampaian nilai: menggambarkan kemampuan untuk menciptakan dan mempertahankan hasil serta manfaat yang timbul dari hasil tersebut dalam bisnis melalui penyampaian nilai mencakup keseluruhan bentuk nilai yang menjadi penentu kesehatan dan kesejahteraan organisasi jangka panjang.

Menurut Saidah & Aminullah (2024) faktor yang mendukung penerapan *Agile Governance* yaitu: (1) Sumber Daya Manusia yang berkompeten; (2) pemanfaatan teknologi informasi; (3) regulasi dan kebijakan yang mendukung; (4) komunikasi; (5) sikap. Menurut Mukminin & Sedarmayanti (2024) terdapat faktor penghambat dalam penerapan *Agile Governance* diantaranya yaitu: (1) kurangnya kesadaran pemerintah akan pentingnya penilaian kinerja aplikasi; (2) adanya ego sektoral; (3) tidak ada sistem *punishment*.

Sementara itu, menurut Wardani et al. (2024) terdapat faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *Agile Governance*. Faktor yang mendukung diantaranya yaitu: (1) memiliki landasan hukum; (2) sistem dibuat langsung oleh ahlinya; (3) pengawasan kinerja oleh pimpinan; (4) pemberian layanan yang cepat. Faktor penghambat diantaranya yaitu: (1) sistem mengalami kendala; (2) SDM belum sepenuhnya memahami teknologi.

1.7 Kerangka Pikir



1.8 Operasionalisasi Konsep

1.8.1 *Agile Governance*

Agile Governance adalah pendekatan pengelolaan yang mengintegrasikan prinsip-prinsip *Agile* untuk memberikan fleksibilitas, transparansi, dan responsif terhadap perubahan yang terjadi di dalam organisasi tersebut beroperasi.

<i>Agile Governance</i>	
Fenomena	Gejala
<i>Good Enough Governance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian antara pelayanan yang terdapat pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dengan kebutuhan masyarakat. 2. Dampak akses pelayanan secara <i>online</i> melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.
<i>Human Focused</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Partisipasi masyarakat dalam peningkatan pelayanan melalui penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. 2. Keterbukaan masyarakat dalam menyampaikan aduan, kritik dan saran terkait dengan pelayanan secara <i>online</i> melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.
<i>Based on Quick Wins</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian pelayanan yang responsif dan cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat

	<p>melalui penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Kesesuaian waktu pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dengan SOP yang berlaku. 3. Pencapaian prestasi dalam penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.
<i>Systematic and Adaptive Approach</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses pelayanan yang terstruktur melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. 2. Sistem pelayanan yang adaptif dalam mengenali dan merespon perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat.
<i>Simple Design and Continous Refinemnet</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesederhaan tampilan sistem pelayanan <i>online</i> melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. 2. Pengembangan sistem pelayanan <i>online</i> secara berkelanjutan.
Faktor Pendukung dan Penghambat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Landasan hukum yang berlaku. 2. Sistem dibuat langsung oleh ahlinya. 3. Pengawasan kinerja oleh pimpinan. 4. SDM yang berkompeten. 5. Kepatuhan masyarakat. 6. Komunikasi.

	7. Kurangnya kesadaran pemerintah akan pentingnya penilaian kinerja aplikasi.
--	-------------------------------------------------------------------------------

1.9 Argumen Penelitian

Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman merupakan salah satu wujud nyata dari penerapan *Agile Governance* di Disdukcapil Kota Surakarta. Aplikasi ini diciptakan dengan tujuan memberikan kemudahan bagi warga Kota Surakarta dalam mengakses berbagai layanan Dukcapil seperti penerbitan KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, dan layanan lainnya. Penerapan prinsip *Agile Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman berpotensi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan, meningkatkan kepuasan masyarakat, meningkatkan inovasi dan kreativitas serta meningkatkan daya saing Disdukcapil Kota Surakarta.

Dalam hal ini, peneliti masih menemukan berbagai permasalahan terkait dengan penerapan *Agile Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Disdukcapil Kota Surakarta. Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Disdukcapil Kota Surakarta pada tahun 2023 menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Surakarta terdapat beberapa unsur pelayanan yang belum mencapai nilai maksimal dan mengalami permasalahan seperti unsur waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan serta persyaratan.

Hal tersebut sejalan dengan ulasan masyarakat Kota Surakarta di media sosial yang menyatakan bahwa alur pelayanan masih berbelit-belit dan server aplikasi sering mengalami *down*. Selain itu, penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggam masih tergolong rendah. Dengan demikian, penting untuk melakukan penelitian secara lebih lanjut terhadap permasalahan yang muncul dalam penerapan *Agile Governance* di Disdukcapil Kota Surakarta khususnya pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggam. Hal tersebut diperlukan untuk dapat menemukan solusi yang tepat, sehingga mampu memperbaiki dan meningkatkan penerapan *Agile Governance* di Disdukcapil Kota Surakarta.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menerapkan metodologi penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2014) metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang didasarkan pada pandangan postpositivisme. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengkaji fenomena pada konteks alami, berbeda dengan eksperimen yang cenderung dilakukan dalam kondisi yang terkontrol. Dalam hal ini, peneliti memiliki peran sentral sebagai alat utama pada saat proses pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan menerapkan beberapa teknik triangulasi yang merupakan kombinasi dari beberapa sumber data. Analisis data dilakukan dengan pendekatan induktif atau kualitatif yang berfokus pada temuan penelitian yang mengedepankan pemahaman menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji secara lebih lanjut mengenai penerapan prinsip *Agile*

Governance beserta faktor pendukung dan penghambat pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Disdukcapil Kota Surakarta.

1.10.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan lokasi di mana para peneliti melakukan studi untuk menghimpun data, informasi, atau pengamatan yang relevan dengan pertanyaan penelitian yang sedang diajukan. Fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti yakni melakukan analisis implementasi prinsip *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Disdukcapil Kota Surakarta beserta dengan faktor pendukung dan penghambatnya. Adapun lokus penelitian yang diambil oleh peneliti yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang berlokasi di Kompleks Balaikota Surakarta, Jalan Jendral Sudirman No.2, Kampung Baru, Kecamatan Pasar Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah.

1.10.3 Subjek Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti memilih beberapa subjek penelitian diantaranya yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, staf Pengolahan Data dan Informasi dan staf Penelaah Teknis Kebijakan serta masyarakat Kota Surakarta sebagai pengguna aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.

1.10.4 Jenis Data

Berdasarkan pengukurannya, jenis data terdiri dari dua jenis diantaranya yaitu:

1. Data Kualitatif

Menurut Idrus dalam Rahmadi (2011) data kualitatif merujuk pada informasi yang menyoroti karakteristik atau sifat objek penelitian, tidak dinyatakan dalam bentuk numerik, melainkan dalam bentuk narasi atau data verbal dan nonverbal yang didapatkan dari narasumber untuk merepresentasikan perilaku atau kejadian yang menjadi inti dari penelitian.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan informasi yang terwujud dalam bentuk numerik, yang merupakan representasi dari ukuran atau jumlah spesifik dari objek yang sedang diteliti (Rahmadi, 2011). Data kuantitatif adalah hasil transformasi dari informasi yang awalnya bersifat deskriptif atau kualitatif menjadi bentuk numerik atau angka yang dapat diukur secara kuantitatif (Rahmadi, 2011). Dalam hal ini, data kuantitatif dapat berupa data nominal dan data kontinum.

Dalam penelitian ini, peneliti merujuk pada penggunaan jenis data kualitatif berupa teks dan kata-kata. Perolehan data berbentuk teks bersumber dari dokumen publikasi Disdukcapil Kota Surakarta. Sementara itu, perolehan data berbentuk kata-kata didapatkan dari hasil wawancara dengan informan yang menjadi target sasaran penelitian.

1.10.5 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2014) sumber data penelitian dapat dibedakan ke dalam dua klasifikasi yakni data primer dan data sekunder. Berikut adalah sumber-sumber data yang digunakan oleh peneliti diantaranya yaitu:

- a. Data Primer adalah data yang didapat oleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya atau pihak pertama, tidak melalui perantara. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data secara langsung melalui wawancara yang mendalam dengan berbagai pihak penyelenggara pelayanan publik di Disdukcapil Kota Surakarta diantaranya yakni Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Staf Pengolahan Data dan Informasi, dan Staf Pelaksana Teknis Kebijakan.
- b. Data sekunder mengacu pada informasi yang didapat secara tidak langsung melalui pengolahan dokumen atau data dari sumber lain. Pada penelitian ini, peneliti memperoleh data sekunder yang bersumber dari jurnal, karya penelitian terdahulu, buku-buku dan dokumen yang berhubungan dengan kajian yang akan dilaksanakan peneliti. Selain itu, peneliti juga mendapatkannya dari sumber lainnya seperti laman *website*, artikel, berita, media sosial dan data publikasi dari Disdukcapil Kota Surakarta.

1.10.6 Teknik Pengumpulam Data

Teknik pengumpulan data memiliki peranan krusial dalam tahapan penelitian karena inti dari penelitian adalah untuk dapat memperoleh data yang relevan (Sugiyono, 2014). Menurut Sugiyono (2014) teknis pengumpulan data penelitian meliputi tiga tahapan diantaranya yaitu:

1. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2014) wawancara dapat dianalogikan sebagai sebuah percakapan mendalam antara dua individu, di mana satu pihak (pewawancara) menggali informasi dan ide dari pihak lain (narasumber) melalui pertanyaan dan jawaban yang bertujuan untuk mencapai pemahaman yang lebih komprehensif tentang suatu topik tertentu dengan memanfaatkan pertukaran informasi dan gagasan secara interaktif. Dalam penelitian ini, peneliti merujuk pada penggunaan teknik wawancara terstruktur dengan mempersiapkan alat penelitian serpti daftar pertanyaan mengenai penerapan *Agile Governance* berserta dengan faktor pendorong dan penghambatnya pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Disdukcapil Kota Surakarta.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2014) observasi merupakan metode penghimpunan data dengan melibatkan pengamatan langsung terhadap suatu fenomena atau perilaku untuk memperoleh informasi. Peneliti bertindak sebagai pengamat dan mencatat apa yang dilihat, didengar, atau dirasakan secara

sistematis. Hal tersebut menimbulkan potensi bagi peneliti untuk dapat memperoleh informasi sebanyak-banyaknya dan kontekstual tentang situasi yang sebenarnya (Sugiyono, 2014). Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti merujuk pada observasi terbuka dengan menyampaikan kepada nara sumber secara terus terang bahwa peneliti sedang melaksanakan penelitian.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan metode penghimpunan data dan informasi yang meliputi penelusuran dan evaluasi bahan-bahan tertulis seperti arsip, buku, artikel, serta dokumen lain yang memiliki relevansi dengan subjek penelitian. Hal tersebut mencakup pandangan, teori, argumen, hukum, dan pemikiran lainnya yang memiliki relevansi dengan isu penelitian yang sedang diselidiki. Selain itu, teknik pengumpulan data dokumentasi juga dapat berbentuk gambar seperti foto, sketsa, video dan sebagainya. Pada penelitian ini, peneliti menerapkan metode pengumpulan data melalui dokumentasi dengan cara pengambilan gambar berupa foto dan mencatat setiap informasi yang diperoleh.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2018) analisis data merupakan tahapan sistematis dalam proses pengumpulan data dari berbagai sumber seperti dialog lisan, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya dengan maksud untuk mempermudah pemahaman dan menyampaikan hasilnya kepada orang lain secara jelas dan informatif. Analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai sebelum

peneliti melakukan observasi langsung di lapangan, dilanjutkan ketika peneliti sedang berkegiatan di lapangan, dan setelah peneliti tidak berada lagi di lapangan (Sugiyono, 2018).

Dalam penelitian ini, peneliti merujuk pada penggunaan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2018) menyatakan bahwa dalam menganalisis data kualitatif, terjadi interaksi secara berkelanjutan selama berlangsungnya proses analisis hingga keseluruhan aspek data tercakup secara menyeluruh dan data telah mencapai titik jenuh. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018) mengelompokkan teknik analisis data ke dalam empat tahapan di antaranya yakni:

1. Pengumpulan Data

Peneliti akan menegumpulkan data dalam waktu yang cukup panjang melalui observasi, wawancara secara mendalam dan dokumentasi atau menggabungkan ketiga teknik tersebut atau disebut juga dengan triangulasi (Sugiyono, 2018). Pada fase awal, peneliti akan melaksanakan survei secara menyeluruh terhadap konteks sosial atau objek penelitian, mencatat semua pengamatan dan informasi yang diperoleh.

1. Reduksi Data

Reduksi data dapat dipahami sebagai tahapan perangkuman, pemilihan, dan penyaringan berbagai komponen inti, serta mengarahkan perhatian pada aspek yang signifikan dengan tujuan untuk mengidentifikasi tema dan pola yang relevan. Dalam hal ini, data yang dimiliki berupa catatan lapangan dengan menggunakan huruf kapital, non-kapital, angka dan berbagai simbol

yang kompleks sehingga sulit untuk dapat dipahami. Melalui teknik reduksi data, peneliti akan menyusun ringkasan dan menyeleksi informasi penting yang relevan serta mengelompokkan data berdasarkan huruf kapital, non-kapital dan angka. Data yang tidak relevan dengan kebutuhan penelitian akan disingkirkan karena penelitian beranggapan bahwa data tersebut bukan merupakan data yang penting.

3. Penyajian Data

Penyajian data dapat berbentuk penjelasan ringkas, diagram, relasi antar kelompok, *flowchart*, dan format alternatif lainnya. Miles dan Huberman merekomendasikan penggunaan teks naratif sebagai pilihan yang lebih cocok dalam menyajikan data penelitian kualitatif (Sugiyono, 2018). Selain itu, penyajian data juga dapat berbentuk grafik, matriks, *network* dan *chart*.

4. Penarikan Kesimpulan

Pada penelitian kualitatif, kesimpulan awal biasanya sifatnya sementara dan dapat diubah ketika tidak didukung oleh temuan yang kuat dari data yang dikumpulkan pada tahap selanjutnya. Akan tetapi, jika kesimpulan yang dihasilkan pada awalnya didukung oleh bukti yang tepat serta konsisten saat peneliti melakukan observasi di lapangan untuk menghimpun informasi tambahan, maka hasil yang didapatkan dapat dianggap sebagai kesimpulan yang dapat dipercaya. (Sugiyono, 2018). Hasil akhir dari penelitian kualitatif membawa pencerahan baru yang sebelumnya tidak terungkap. Wawasan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambar yang awalnya samar-samar, namun kemudian menjadi lebih terperinci setelah dilakukan

penelitian. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif meliputi hubungan sebab-akibat (kausal) serta pembentukan hipotesis atau teori baru.

1.10.8 Kualitas Data

Menurut Susan Stainback (1998) dalam Sugiyono (2018) penelitian kualitatif menitikberatkan pada aspek validitas. Dalam konteks penelitian kualitatif, validitas hasil penemuan data dapat diukur dari sejauh mana kesenjangan antara laporan peneliti dengan realitas yang sebenarnya pada obyek penelitian. Kebenaran dalam data kualitatif sifatnya tidak tunggal, melainkan subjektif dan tergantung pada konstruksi manusia (Sugiyono, 2018). Dalam konteks penelitian kualitatif, realitas dipahami sebagai sesuatu yang kompleks, dinamis dan selalu mengalami perubahan, sehingga tidak terdapat keadaan yang selalu bersifat konsisten dan berulang seperti sebelumnya.

Dalam penelitian ini, peneliti merujuk pada penggunaan teknik triangulasi untuk melakukan pengujian terhadap kualitas data. Menurut Wiliam Wiersma (1986) triangulasi adalah teknik validasi silang dalam studi kualitatif yang diterapkan untuk menilai keandalan data dengan melakukan perbandingan serta memastikan informasi dari berbagai macam sumber data atau metode pengumpulan data yang berbeda. Triangulasi dalam konteks pengujian kredibilitas mengacu pada verifikasi data melalui pendekatan yang beragam, menggunakan metode yang berbeda, serta dilakukan pada waktu yang berbeda pula (Sugiyono, 2018).

Dalam penelitian ini, peneliti merujuk pada penggunaan teknik triangulasi sumber dan triangulasi waktu. Dalam melaksanakan uji kredibilitas data, peneliti melakukan penelusuran data dari berbagai sumber untuk menganalisis penerapan *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Disdukcapil Kota Surakarta dengan merujuk pada teknik triangulasi sumber. Berbagai data yang diperoleh akan dideskripsikan dan dikelompokkan berdasarkan persamaan dan perbedaan perspektif. Dengan melakukan uji kredibilitas data menggunakan teknik triangulasi waktu, peneliti dapat melakukan wawancara serta observasi di lain waktu. Apabila pengujian data menunjukkan hasil yang data yang berbeda-beda, maka peneliti dapat melakukan pengujian data secara berkelanjutan hingga menemukan data yang pasti.