

**PENERAPAN PRINSIP AGILE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG**

Oleh

Nurul Siti Ambia Zahra<sup>1)</sup>, Nanang Suparman<sup>2)</sup>, Siti Alia<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung

E-mail: <sup>1</sup>[nurulambia05@gmail.com](mailto:nurulambia05@gmail.com), <sup>2</sup>[n.suparman@gmail.com](mailto:n.suparman@gmail.com), <sup>3</sup>[aliaalya267@uinsgd.ac.id](mailto:aliaalya267@uinsgd.ac.id)

**Abstract**

Pemerintah sebagai wadah untuk memberikan pelayanan dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan pemerintahan yang baik dan cepat yaitu *Agile Governance*. Namun pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan dan kualitas aparatur Disdukcapil belum optimal dan belum memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *agile governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *agile governance* sudah cukup baik untuk membantu masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat, namun penerapannya masih belum optimal karena dimensi *Human Focused* dalam menyediakan ruang pengaduan masyarakat tidak selalu mendapat respon. yang dapat membantu terkait pengaduan yang disampaikan masyarakat sehingga tidak memenuhi harapan masyarakat.

**Keywords : Agile Governance, Pelayanan Publik, Inovasi**

**PENDAHULUAN**

Pemberian hak untuk masyarakat sesuai kebutuhan dan kepentingan tercantum dan diatur dalam undang-undang merupakan definisi dari pelayanan. Pelayanan yang disebutkan disini memiliki artian sebagai sebuah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berbeda dengan melayani, kata ini memiliki arti sebagai pemberian pelayanan baik secara professional dan secara proporsional (Hayat, 2017). Tujuan dari pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi pemerintah sebagai pemberi layanan yang mempunyai tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah sebagai pemberi layanan harus semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan. Dengan begitu masyarakat baru bisa menilai apakah pemerintah sebagai pemberi layanan sudah baik dalam memberikan pelayanan atau sebaliknya. Setiap aktivitas yang dijalankan oleh pegawai pemerintah kepada warga negara yang mempunyai aktivitas yang menguntungkan merupakan pengertian

pelayanan publik. Pelayanan publik memberikan arahan kepada penyelenggara pelayanan negara baik BUMN, BUMD, BHMN sampai penyedia layanan swasta ataupun perseorangan yang menyelenggarakan pelayanan yang memiliki standarisasi dan memenuhi komponen standar pelayanan. pengimplementasian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 7 ayat (4) huruf C tentang sebuah pelayanan publik. Ditetapkan pada tahun 2014 sebagai sebuah tahun yang memiliki inovasi terkait pelayanan publik dan kaitannya dengan upaya memfokuskan pengimplementasian kebijakan, mendalam, dan berkesinambungan. Hal ini sangat penting guna membangun inovasi pada ranah pelayanan publik baik di lingkungan kementerian, lembaga maupun pemerintah daerah. Dalam hal ini inovasi diharapkan bisa menunjang dalam percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi.

Pelayanan publik menurut Lonsdale dalam (Mulyadi, 2018) Pelayanan Publik adalah seluruh pelayanan yang pemerintah atau swasta

berikan, dikarenakan pada umumnya publik tidak bisa memenuhi kebutuhannya sendiri kecuali jika dipenuhi secara kolektif untuk mensejahterakan masyarakat. Selain itu Menurut Lewis & Gilman Pelayanan publik adalah kepercayaan masyarakat, dan masyarakat mengharapkan pelayanan publik bisa jujur, melayani dengan tepat serta dapat mengelola sumber pendapatan secara tepat, bertanggung jawab terhadap masyarakat. Pelayanan publik yang adil serta bertanggungjawab dapat meningkatkan kepercayaan publik. Dalam mencapai Good Governance dilandasi oleh etika pelayanan publik serta kepercayaan publik. (Suparman & Mubarok, 2019).

Dalam (Mulyadi, 2018) Pelayanan Publik oleh Kepmenpan No. 63/2003 terbagi kedalam tiga kelompok, meliputi :

1. Kelompok Pelayanan Administratif, merupakan kelompok yang memberikan pelayanan secara administratif seperti mengurus berbagai dokumen resmi sebagai kebutuhan bagi masyarakat
2. Kelompok Pelayanan Barang, merupakan kelompok yang memberikan pelayanan berbentuk barang sebagaimana yang dibutuhkan masyarakat. Hal tersebut berhubungan dengan tugas yang dilakukan negara sebagai salah satu pengguna usah dan wewenang yang dikelola BUMN.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, merupakan kelompok layanan penghasil jasa dalam bervariasi macam bentuk serta jenis produk yang diperlukan masyarakat, misalnya dalam jenis layanan bidang pendidikan, layanan bidang kesehatan serta pengelolaan transportasi. (Mulyadi, 2018)

Fungsi pelayanan publik dilakukan oleh tiap-tiap instansi pemerintah dapat berlaku baik dan berkualitas kedepannya. Sebab, pelayanan publik yang baik ini dipengaruhi oleh prinsip dan konsep dasar yang dibawa oleh reformasi birokrasi, yang pastinya ingin membawa pelayan publik yang mereka berikan ke arah profesional. Profesionalitas kerja yang diterapkan oleh reformasi birokrasi dapat

dimaksimalkan dengan cara pemberdayaan sumber daya manusia yang mereka miliki. Terdapatnya SDM yang mempunyai kualitas tinggi dari segi kinerja, moral, dan daya saing mampu memberi kontribusi dalam hasil yang positif serta signifikan pada segi kualitas kinerja. Selain itu, kualitas kinerja harus dibarengi softskill yang memadai agar mampu memberikan yang positif terhadap pelayanan yang akan diberikan. (Hayat, 2017)

Kata inovasi seharusnya sudah tak begitu asing dalam kehidupan kita sehari-hari. Inovasi merupakan suatu hal penting yang memiliki peran untuk menghadapi beragam masalah yang memiliki kaitan dengan organisasi, masyarakat, individu dan negara. Peran suatu negara dalam ranah publik adalah sebagai seorang fasilitator sekaligus negosiator. Sementara itu, kebijakan publik dan inovasi berperan sebagai kunci saat hasil dari suatu kebijakan tidak dapat memenuhi kehidupan perkembangan masyarakat di era globalisasi. Inovasi dalam sebuah pelayanan publik dapat berupa sebuah produk baru, pembaharuan teknologi sistem terstruktur serta pengadministrasian yang baru, atau bahkan sebuah pembaharuan perencanaan pada staf-staf organisasi. Dalam pelayanan publik, inovasi diarahkan sebagai sebuah ketetapan wajib untuk pemerintah, baik itu pusat maupun daerah dalam mengimplementasikannya. Pengimplementasian ini memiliki kaitan dengan sebuah jenis pelayanan publik, yakni pelayanan desentralisasi. Pelayanan desentralisasi sendiri adalah sebuah langkah untuk mengusahakan tingkatan kualitas kesejahteraan, kemakmuran dan nilai mandiri untuk masyarakat pada suatu daerah.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, inovasi diwajibkan memiliki suatu ciri khas berupa intangible nature, karena inovasi pelayanan dan organisasi tidak hanya didasarkan terhadap barang tidak nampak, tetapi dalam pola pelaku ikatan yang berubah yakni diantara pelaku penyelenggara pelayanan dan konsumen pelayanan (pengguna), ataupun

kaitannya antara beraneka ragam dalam organisasi atau kemitraan organisasi. Secara lebih spesifik, inovasi pelayanan publik diartikan sebagai pencapaian, peningkatan efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik melalui pendekatan metodologi atau perangkat pelayanan publik yang baru. (Yanuar et al., 2019)

*Agile* yang berarti (gesit) dan *governance* yang berarti (pemerintahan) jadi *agile governance* disebut pemerintahan yang gesit. *Agile Governance* memiliki artian sebagai sebuah tata pengelolaan pemerintahan yang gesit. *Agile Governance* ini juga dapat diartikan sebagai sebuah skill dasar dalam pemerintahan untuk dapat bertahan dan menyeimbangi arus perkembangan, serta dapat menanggapi apa yang diinginkan warga secara cepat dan efisien. *Agile Governance* dapat menjelma sebagai sebuah tujuan dalam perkembangan *governance* pada saat ini. Ukuran kesuksesan bagi daerah dalam penerapan *Collaborative Governance*, *Dynamic Governance*, *Good Governance*, dan tipe *governance* lainnya dipengaruhi oleh bagaimana suatu daerah mampu memanfaatkan secara maksimal TIK. Adopsi *Agile Governance* pada suatu sistem yang dimiliki oleh industry mampu juga diterapkan pada pemerintahan. Hal ini ditujukan agar mampu menuntaskan permasalahan anggaran, seperti tidak terpenuhinya tenggat waktu yang telah disediakan, rendahnya kualitas output serta adanya ketidakpuasan pelanggan. *Agile Governance* bertujuan untuk mendorong seseorang untuk menerapkan sistem tata kelola organisasi yang bersifat gesit (*agile*).

Di zaman sekarang konsep *agile governance* ini sangat dibutuhkan untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, tanggap dan cekatan dengan birokrat yang profesional dan berintegritas dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih. Berdasarkan berbagai kajian, *agile governance* ini hadir guna untuk memberikan dorongan kepada seseorang agar mampu menerapkan tata kelola organisasi yang cepat

agar mampu memberi peningkatan pada proses kinerja dan produktivitas dalam wilayah organisasi (Jos, 2015). *Agile Governance* dapat ditejemahkan sebagai suatu kemampuan dalam organisasi untuk dapat merespon suatu pesanan secara cepat. Karena banyak sekali perubahan-perubahan yang tak terduga dalam upaya untuk pemenuhan suatu tuntutan serta kebutuhan masyarakat yang dinamis (Holmqvist, 2014). Selain itu, *Agile Governance* mampu diterjemahkan sebagai suatu kemampuan dalam sebuah organisasi untuk dapat mengefisienkan dana, dan mencari sekaligus mengeksekusi seluruh peluang yang ada (Huang & Pan, 2014).

Kesimpulan yang dapat ditarik pada dari *Agile Governance* ini adalah suatu pemerintah diwajibkan untuk mampu tangkas saat menemukan hal-hal baru dan kompleks dalam suatu permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Pemerintah diwajibkan mampu menghadapi berbagai situasi yang sedang terjadi, atau bahkan yang diperkirakan akan terjadi. Pemerintah harus mampu menyesuaikan dan memilih efisien terhadap suatu permasalahan di negaranya.

Terdapat penjabaran *Agile Governance* oleh Luna, Moura, dan Kruchten melalui 6 prinsip, yaitu: (Luna et al., 2015)

1. *Good enough governance*: tata kelola mampu menyesuaikan konteks dari sebuah organisasi
2. *Business driven*: tindakan dan keputusan yang diambil harus sesuai dengan bisnis yang dilakukan.
3. *Human focused*: ruang yang bebas bagi masyarakat agar bisa berpartisipasi dalam membantu pengelolaan pemerintah.
4. *Based on quick wins*: perayaan atas berhasilnya suatu proyek dalam kurun waktu yang cepat, hal ini dilakukan untuk memupuk motivasi dan moral.
5. *Systematic and Adaptive approach*: pengembangan kemampuan instrisik dalam sebuah tim.
6. *Simple design and continuous refinement*: peningkatan hasil kerja tim harus selalu diupayakan.

Kemampuan organisasi dalam pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berperan fundamental pada proses pemenuhan prinsip Agile Governance khususnya agar bisa beradaptasi dengan lingkungan yang dinamis (Konsynski, 2010). Dalam hal ini TIK menjadi bagian yang berperan penting karena merupakan mediator antara kemampuan organisasi dalam prosesi pengambilan keputusan serta keinginan dalam penempatan organisasi yang strategis dan mumpuni dalam pengelolaan Agile Governance. Kapabilitas serta kapasitas organisasi dalam menjalankan TIK bisa menjadi jalan bagi sebuah organisasi agar bisa lebih gesit dalam menghadapi tantangan perubahan lingkungan.

Disdukcapil adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam pelayanan publik. Mereka melakukan pelayanan publik pada ranah pengurusan berkas dan administrasi pribadi milik seseorang. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil membeikan Pelayanan berupa pelayanan administratif yang dimana Kelompok Pelayanan administratif ini memberikan pelayanan dalam berbagai jenis arsip resmi yang diperlukan masyarakat sebagai kebutuhan publik. Pemerintah masih memberikan pelayanan publik yang cenderung masih berbelit-belit dan kurang efisien. Adapun Tugas pokok Disdukcapil yaitu memberi pelayanan pada sektor kependudukan di suatu daerah. Untuk melaksanakan tugas tersebut ada beberapa fungsi yang diberikan, seperti memberikan rumusan masalah serta kebijakan teknis pada Disdukcapil, sebagi fasilitator mobilitas penduduk, pengendalian serta pelaksanaan pelayanan teknis admnistrasi dinas.

Ada beberapa bentuk inovasi pelayanan publik yang terdapat pada Disdukcapil yang berbentuk online diantaranya e-punten, salaman, pemuda, Anjungan KIA dan E-spasi. Langkah antisipatif telah disiapkan oleh pemerintah Kota Bandung melalui Disdukcapil, yaitu dengan mengeluarkan kebijakan Perda Kota Bandung Nomo 02 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan

Administrasi Kependudukan. Sebagai bentuk teknis operasinalnya diluncurkan aplikasi E-Punten.

E-punten Elektronik Pendaftaran Penduduk Non Permanen (Epunten) adalah termasuk inovasi dalam bidang yang ditujukan untuk pelayanan adminstrasi kependudukan Disdukcapil Kota Bandung dalam bentuk aplikasi. E-punten berfungsi untuk memudahkan penduduk non permanen yang akan tinggal dikota bandung dengan membuat skts (surat keterangan tinggal sementara) via online (Engkus, 2021).

Salaman merupakan salah satu aplikasi untuk mengurus beberapa dokumen pribadi seseorang. Hadirnya aplikasi salaman ini membantu masyarakat agar tak lagi mengantri dan memakan waktu lama untuk mengurus layanan administrasi kependudukan. Dibutuhkan sumberdaya manusia yang mampu mengelola program serta kegiatan yang bisa bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan, selain itu dibutuhkan pula SDM yang bertanggungjawab dalam pengelolaan Pesduk yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya serta sarana pendukung lainnya seperti website (Hidayat et al., 2018).

Pemuda (pemutahiran data mandiri) merupakan aplikasi berbasis web dan mobile dan difungsikan untuk pembaharuan data kependudukan yang dilakukan secara mandiri. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah pelayanan yang efektif dan efisien. Anjungan kia adalah inovasi yang diresmikan oleh walikota bandung. Terinspirasi dari mesin ATM yang mana masyarakat umum bisa melakukan transaksi secara mandiri. Disdukcapil kota bandung membuat terobosan dengan anjungan dimana masyarakat bisa secara mandiri mengurus dokumen kartu identitas anak. Dengan anjungan KIA mandiri ini, warga kota bandung bisa langsung mengurus dokumen KIA anaknya secara aman dan nyaman. Aman karena diawal pemakaian akan diverifikasi oleh sidik jari kepala keluarga sehingga tidak mungkin bisa diuruskan oleh oranglain.

E-spasi adalah salah satu inovasi pendaftaran penerbitan dokumen yang awalnya dilakukan secara manual sehingga mengakibatkan menumpuknya masyarakat di kantor dinas tanpa adanya sebuah kepastian waktu pelayanan. E-Spasi ini beroperasi selama 24 jam dan terkontrol dengan sistem booking yang disediakan sehingga tidak akan terjadi penumpukan pendaftaran yang mengakibatkan antrian panjang. Dengan demikian masyarakat yang melakukan pelayanan dokumen menjadi lebih rapih dan terorganisir. Sayangnya semua aplikasi online di Disdukcapil sudah dinonaktifkan semuanya dikarenakan ada kebijakan baru dari Departemen dalam negeri untuk menerapkan SIAK terpusat jadi untuk sekarang semua pelayanan di Disdukcapil dilakukan secara offline atau tatap muka.

Berikut ini rekapitulasi jumlah data pengguna pemuda/salaman, e-punten, e-spasi, dan anjungan kia :

**Tabel 1.1**

Jumlah pengguna layanan online Disdukcapil kota bandung :

NO	NAMA APLIKASI	JUMLAH
1.	Salaman/Pemuda	204,431
2.	E-Punten	9,278
3.	E-spasi	262,261
4.	Anjungan Kia	1,388
	Total	477,358

Sumber : Diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel diatas terdapat jumlah pengguna layanan online di Disdukcapil kota bandung. Aplikasi salaman/pemuda tercatat memiliki jumlah pengguna online sebanyak 204.431, E-punten memiliki jumlah pengguna online sebanyak 9.278, E-spasi memiliki jumlah pengguna online sebanyak 262.261 dan Anjungan KIA memiliki jumlah pengguna online sebanyak 1.388.

Adapun masalah yang dihadapi yaitu, belum optimal pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan di serta rendahnya kualitas dari aparatur dan SDM yang menduduki posisi pada birokrasi pelayanan publik di Disdukcapil.

**Gambar 1**  
Grafik Perbandingan Rata-Rata Nilai Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Tahun (2019-2020)



Sumber : Lakip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Tahun 2020

Dari table grafik di atas bisa disimpulkan bahwa indikator capaian kinerja indeks pelayanan/indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut :

Tahun 2020 nilai unsur terendah ada diantara semua unsur ada di grafik kualitas sarana dan prasarana dan nilai unsur tertinggi ada di grafik penanganan. Unsur keamanan dalam hal pelayanan dan Penanganan yang diberikan atas pengaduan pengguna layanan memiliki nilai paling tinggi. Penerapan pengaduan secara virtual juga sudah diterapkan oleh Disdukcapil untuk memudahkan masyarakat dalam membuat dan mengadukan laporan yang mereka rasakan. Namun, hal ini juga menimbulkan sebuah masalah, seperti pada masyarakat yang sudah melakukan dan mengurus administrasi secara *online* tidak merata. Ternyata cukup banyak warga yang masih saja datang ke kantor untuk mengurus hal tersebut. Hal ini terjadi karena tidak meratanya arus informasi yang diterima masyarakat. Dari fenomena dan latar belakang yang sudah diberikan, rumusan masalah yang dapat diambil pada penelitian ini adalah tentang Bagaimana prinsip *Agile Governance* dalam pelayanan publik pada Disdukcapil kota bandung.

Pemelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan oleh (Vernanda, 2020) yang berjudul “Kesiapan Indonesia Menuju Agile

Governance”, tujuan penelitian ini adalah studi pendahuluan agar bisa dijadikan sebagai rujukan serta pencarian data yang lebih kompleks berkaitan dengan konsep agile governance. Teori agile governance merupakan teori utama yang diangkat dalam penelitian ini. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menerangkan bahwa belum adanya kesiapan penerapan agile governance di Indonesia, ditemukan bahwa terdapat banyak daerah yang memiliki nilai IP-TIK masih dibawah standar dan menyebabkan kesulitan untuk menerapkan agile governance, karena dalam konsep penerapan prinsip ini dibutuhkan sarana prasarana TIK yang memadai sehingga birokrasi mampu berjalan secara cepat, tepat, produktif serta efisien. Adapun yang menjadi rekomendasi dari penelitian ini adalah diperlukan adanya pembenahan berkaitan dengan sarana dan prasarana TIK agar mampu meningkatkan keahlian serta tata kelola pemerintahan.

Selain itu, penelitian yang juga dijadikan referensi dalam penyusunan naskah ini adalah sebuah penelitian yang ditulis oleh (Kurniawan et al., 2021) dengan judul “*Agile Governance* Sebagai Bentuk Transformasi Inovasi Pemerintah Daerah”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Langkah apa yang dianggap efisien dan efektif untuk mempertahankan *Agile Governance* pada situasi peralihan kepemimpinan. Hasil dari penelitian ini berupa cara dan penerapan sistem *Agile Governance* pada saat terjadi peralihan masa kepemimpinan suatu daerah. Bagaimana daerah tersebut mampu bertahan dan tak goyah dengan sistem tersebut saat pemimpin mereka sedang dalam proses pergantian.

Adapun yang menjadi *novelty* atau perbedaan penelitian kali ini dengan penelitian sebelumnya adalah terdapat perbedaan pada lokus dan permasalahan dan focus yang ada lebih menitikberatkan pada pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas serta penelitian terdahulu

yang menjadi referensi menjadikan peneliti memiliki ketertarikan untuk membahas penelitian yang berjudul Penerapan Prinsip *Agile Governance* dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Sedangkan rumusan dalam penelitian kali ini yaitu bagaimana penerapan prinsip *Agile Governance* dalam pelayanan publik di Disdukcapil kota bandung. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Penerapan Prinsip Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

#### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian kali ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu yang memfokuskan dengan cara penguraian dan pembaharuan terhadap gejala atau masalah yang di amati berdasarkan sudut pandang objek yang akan diteliti, (Hardani. Ustiawaty, 2017). Jenis pendekatan yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian sesuai di lapangan secara sistematis dan akurat mengenai sifat permasalahan yang ada (Hardani. Ustiawaty, 2017)

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis menggunakan empat Teknik pengumpulan data yaitu observasi partisipatif, wawancara mendalam, dokumentasi dan triangulasi (gabungan) triangulasi terdapat dua macam yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber (Hardani. Ustiawaty, 2017). Teknik pengambilan informan dengan Purposive Sampling, merupakan pengambilan anggota sampel dengan memilih secara khusus sesuai dengan tujuan penelitian peneliti. (Hardani. Ustiawaty, 2017). Serta dalam teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Hardani terdiri dari *pertama* reduksi data, *kedua* penyajian data, *ketiga* penarikan simpulan dan verifikasi. (Hardani. Ustiawaty, 2017)

**Tabel 2.** Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	AAA	Kepala Seksi Pengelolaan Dan Penyajian Data Jabatan Fungsional Statistisi Sub Koordinator
2.	BBB	Sub Koordinator Inovasi Pelayanan
3.	CCC	Pranata Humas Ahli Muda

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian kali ini, peneliti menggunakan 4 (empat) Prinsip Agile Governance yang dikemukakan oleh Luna, Krutchen, dan Moura dalam (Vernanda, 2020) yaitu *Good Enough Governance*, *Human Focused*, *Based on quick wins* dan *simple desain and continous refinement* untuk menganalisis penerapan prinsip Agile Governance dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung. Peneliti menjadikan empat prinsip tersebut sebagai pisau analisis dengan pertimbangan bahwa ketiga prinsip tersebut dinilai peneliti lebih relevan.

Untuk mengetahui sejauh mana tata kelola pemerintahan yang *agile* pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung, maka peneliti melakukan analisis terhadap tiga prinsip agile governance yang dikemukakan oleh (Luna et al., 2015), sebagai berikut :

### 1. *Good Enough Governance*

*Good enough governance*, berarti latar dari organisasi harus selalu diperhatikan dan menjadi acuan dalam sebuah tingkat tata kelola. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan bersama sub koordinator pengelolaan dan penyajian data dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung menyatakan bahwa pemerintahan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah cukup baik. Pengelolaan sistem pemerintahan, khususnya di dinas kependudukan dan

pencatatan sipil itu dibawah dua naungan sekaligus, yaitu pemerintahan kota dan kementerian direktorat jendral dalam negeri dibawah direktorat jendral dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung.

Adapun pemerintahan yang bersifat terbuka di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung yaitu yang pertama pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil disosialisasikan secara online, dan yang kedua, dalam antrian dari sisi pelayanan yang mana nanti akan dilakukan secara terbuka untuk seluruh penduduk kota bandung mengenai hal-hal penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil mulai dari kelahiran, perkawinan, perceraian, perubahan dan pengangkatan anak, pengakuan anak, serta dokumen-dokumen penting lainnya.

Berdasarkan hasil observasi yang telah saya lakukan disdukcapil kota bandung sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan karena terbukti dengan adanya pelayanan yang diberikan di hari kerja maupun di hari libur. Penuturan tersebut sejalan dengan yang di ungkapkan oleh sub koordinator inovasi pelayanan di disdukcapil kota bandung yang menyatakan bahwa " *pemerintahan di disdukcapil sudah cukup baik dengan bukti disdukcapil kota bandung melayani pelayanan setiap hari bahkan dihari libur juga tetap melayani dan itu memang sudah menjadi tugas kami di disdukcapil.*" Dari pemaparan tersebut menunjukan bahwa memang disdukcapil sudah semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### Gambar 2

Pelayanan Adminduk Akhir Pekan Di Gerai GeulisFCL



Sumber: Instagram Disdukcapil Kota Bandung (2022)

Gambar diatas merupakan dokumentasi kegiatan pelayanan adminduk yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung pada akhir pekan. Ada berbagai macam pelayanan yang diberikan diantaranya berupa pembuatan akta kelahiran, akta kematian, dan perekaman KTP-el.

## 2. Human Focused

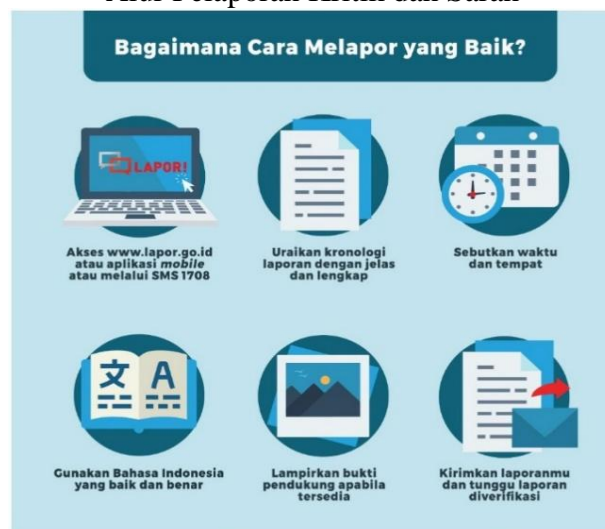
*Human focused* artinya perlu adanya ruang dalam tata kelola pemerintahan bagi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dan tentunya perlu dihargai setiap masukan yang ada. Dalam hal ini pemerintah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung sangat cukup terbuka dalam segala macam kekurangan pelayanan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung, di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung selain ada loket-loket pelayanan ada juga loket pengaduan informasi baik secara online maupun offline pengaduan kami mengenai masalah-masalah baik itu data maupun pelayanan yang sudah diberikan. Partisipasi masyarakat juga sangat penting, khususnya di dalam hal pelayanan publik. Hal tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh kepala seksi pengelolaan dan penyajian data jabatan fungsional statistisi sub koordinator di disdukcapil kota bandung “*Disini kita cukup terbuka dalam segala macam kekurangan pelayanan kami, dimana selain ada loket-loket pelayanan ada juga adakan loket pengaduan informasi baik secara daring maupun langsung.*

*Jadi kita ada loket pengaduan untuk kemajuan pelayanan kami baik itu di media sosial atau langsung datang ke loket informasi pengaduan kami mengenai masalah-masalah baik itu data maupun pelayanan yang sudah kami lakukan. Partisipasi masyarakat sangat penting, khususnya di pelayanan publik”. Dari pemaparan tersebut menunjukan bahwa partisipasi masyarakat sangat membantu bagi kemajuan disdukcapil sendiri dalam meningkatkan pelayanan.*

Adapun pengaduan yang bisa diberikan oleh masyarakat untuk memberi kritik dan saran bisa melalui website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) atau aplikasi mobile yang bisa di download melalui playstore dan appstore atau bisa melalui SMS 1708 ataupun bisa melalui komentar di media sosial.

### Gambar 3

#### Alur Pelaporan Kritik dan Saran



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (2020)

### Gambar 4

#### Ulasan Disdukcapil Kota Bandung



### Disdukcapil Kota Bandung

Jl. Ambon No.1B, Citarum, Kota Bandung, Jawa Barat

3,4 ★★★★★ 690 ulasan



Merry Kristin  
1 ulasan

★★★★★ 5 bulan lalu

Di sms disuruh jam 11.30 datang ksn pas jam istirahat nunggu mereka istirahat ampe jam 13.30 hadeuhhh giliran petugasnya udah datang mau perbaikan disuruh baik lg besok nya karena kuota dibatasi hanya 10 orang. Yakali kasih keterangan kek di sms nya bahwa perbaikan e-ktp dibatasi hanya 10 orang. Mungkin saya akan datang pagipagi. TOLONG hargai waktu orang lain saya nunggu disitu tuh ngorbanin anak saya ga tidur siang dan nunggu diluar sama bapaknya yg udh asem karena nunggu kelamaan !! Ampun deh sedih bgt sama pelayanannya dan salam senyum sapa nya dipake yaaa kan kalian tugasnya melayani orang-orang !!

👍 8

Tanggapan dari pemilik 4 bulan lalu  
baik ka admin sdh sampaikan keluhan ini pd bidang terkait.  
mohon maaf atas ketidaksiannya

Sumber: Google Image (2022)

Dari gambar diatas terlihat bahwa adanya keluhan dari masyarakat yang kurang puas akan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang akan mengurus E-ktp. Tentu saja disdukcapil sudah memberikan ruangakan tetapi disdukcapil tidak memberikan respon terhadap masukan tersebut. Terlihat sudah ada respon dari komentar pengaduan akan tetapi balasan tersebut tidak mengandung unsur perbaikan.

### 3. Based On Quick Wins

*Based on quick wins* Artinya suatu kesuksesan yang sudah dicapai dengan cepat harus dijadikan dorongan yang lebih baik dari sebelumnya. Pada prinsip *based on quick wins* ini, peneliti melakukan penelitian terhadap beberapa aspek kecepatan, ketetapan, dan kesuksesan pada pelayan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung. Dalam aspek kecepatan, peneliti menilai bahwa pemerintah di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah cukup cepat dalam melayani pelayanan kepada masyarakat berdasarkan hasil wawancara yang telah saya lakukan disdukcapil kota bandung sudah cukup cepat dalam memberikan pelayanan karena terbukti dengan adanya penurunan tersebut sejalan dengan yang di ungkapkan oleh pranata humas ahli muda di disdukcapil kota bandung yang menyatakan bahwa *“kita sesuai dengan SOP, kita mempunyai SOP untuk pelayanan ini diusahakan untuk bisa melayani masyarakat dengan satu hari jadi karena kebutuhan*

*masyarakat itu berbeda-beda. Tetapi kita mempunyai SOP untuk pelayanan ini 1-3 hari jika tidak ada kendala.”* Adapun berarti dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa disdukcapil sudah cukup baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

### 4. Simple design and continous refinement

*Simple design and continous refinement* berarti Pegawai harus memberikan pelayanan yang cepat dan harus selalu mengembangkan perbaikan administrasi secara berkelanjutan untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan Disdukcapil sudah cukup efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan dengan adanya pelayanan yang disebarkan dibeberapa titik di kota bandung seperti ada pelayanan mepeling atau pelayanan keliling dan gerai yang disebarkan dibeberapa titik dikota bandung. Hal ini sejalan dengan yang di ungkapkan oleh pranata humas ahli muda *“jadi kita pelayanan yang kita berikan itu tidak hanya dikantor dinas saja kalo dulu hanya lewat online tetapi sekarang sudah lewat offline, tetapi kita juga ada melalui gerai yang sudah tersebar dibeberapa titik di kota bandung. Disamping itu juga kita ada mepeling atau pelayanan keliling dikecamatan-kecamatan dengan begitu masyarakat bisa mengajukan pelayanan di gerai ataupun jemput bola. Kalaupun misalnya ada yang dirumah tetapu tidak bisa datang ke kantor dinas untuk melakukan perekaman bisa mengajukan surat untuk orang dinas datang untuk mereka.”*

### Gambar 5

Kegiatan Perekaman KTP El Program Mepeling



Sumber : Instagram Disdukcapil Kota Bandung (2022)

Gambar diatas merupakan dokumentasi kegiatan pelayanan adminduk yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung. Adapun kegiatan yang dilakukan yaitu perekaman KTP el.

### Gambar 6

Program Pelayanan Melalui Gerai di BTC



Sumber : Google Image (2021)

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam empat prinsip agile governance yang dikemukakan oleh Luna et al (2015) penerapan prinsip agile governance dalam pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandung sudah cukup baik karena telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang cepat. Akan tetapi penerapannya belum maksimal pada *Human Focused* karena dalam memberikan

ruang pengaduan masyarakat tidak selalu mendapat respon yang dapat membantu terkait pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

### Saran

Secara garis besar dalam penerapan prinsip agile governance telah membantu masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang cepat diberikan oleh Disdukcapil Kota Bandung. Namun terdapat saran yang dapat peneliti sampaikan kepada Disdukcapil Kota Bandung yang diharapkan dapat membantu dalam proses pelayanan publik. Bagi Disdukcapil Kota Bandung diantaranya :

- Perlu adanya perbaikan dalam meningkatkan kualitas aparatur sehingga dapat lebih memfokuskan kepada masyarakat dan dapat merespon pengaduan dengan solusi yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bandung dan dapat memastikan bahwa pengaduan tersebut sudah diterima dan masyarakat mendapatkan solusi terkait permasalahan yang dihadapi.
- Perlu dilaksanakan rapat dalam jangka waktu tertentu untuk membahas secara bersamaan terkait pengaduan yang sulit yang disampaikan oleh masyarakat
- Mengadakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga disdukcapil dapat mengetahui lebih banyak terkait kekurangan dari pelayanan yang sudah diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Engkus. (2021). KOMUNIKASI KEBIJAKAN PENDAFTARAN PENDUDUK TIDAK PERMANEN MELALUI E-PUNTEN. *Penelitian Komunikasi*, 24.
- Hardani. Ustiawaty, J. A. H. (2017). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Issue April).
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan publik* (PT rajagrafindo persada (ed.)).

- [4] Hidayat, A., Engkus, E., Suparman, N., Sakti, F. T., & Irmaniar, I. (2018). E-participation Melalui Implementasi Program Pesan Singkat Penduduk (Pesduk). *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 21(2), 187–200. <https://doi.org/10.20422/jpk.v21i2.544>
- [5] Holmqvist, M. (2014). *Agility through scenario development and continuous implementation: a global aftermarket logistics case*. February. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000602>
- [6] Huang, P., & Pan, S. L. (2014). *Developing information processing capability for operational agility: implications from a Chinese manufacturer*. 23(4), 462–480. <https://doi.org/10.1057/ejis.2014.4>
- [7] Jos, A. (2015). *Agile Governance Theory*.
- [8] Konsynski, B. (2010). Architecture and Governance Structure. *Information Systems Research*, October 2018. <https://doi.org/10.2307/23015534>
- [9] Kurniawan, D. I., Maulana, A., & Wicaksono, I. (2021). *Agile Governance Sebagai Bentuk Transformasi Inovasi. Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Jember*, 1–9.
- [10] Luna, A. J. H. de O., Kruchten, P., & de Moura, H. P. (2015). *Agile Governance Theory: conceptual development*. May. <http://arxiv.org/abs/1505.06701>
- [11] Mulyadi, D. (2018). *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- [12] Suparman, N., & Mubarok. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer*. Administrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- [13] Vernanda, R. (2020). Kesiapan Indonesia Menuju Agile Governance. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0 (KNIA 4.0)*, 1–6. <http://180.250.247.102/conference/index.php/knia/article/view/147>
- [14] Yanuar, R. M., Mochammad, R., & Pelayanan, Y. I. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik ( Studi Kasus : Public Safety Center ( PSC ) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan )*. 04(0274), 1–20.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN