ANALISIS *AGILE GOVERNANCE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA

Puspa Almira, Dewi Rostyaningsih

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman : www.fisip.undip.ac.id Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The low use of the Dukcapil Dalam Genggaman application by the people of Surakarta City and the emergence of online service problems related to service flow and application servers are separate problems in governance at the Surakarta City Population and Civil Registration Service. The concept of Agile Governance emerged as a guideline in implementing governance. Agile Governance refers to the concept of governance that is flexible, fast and responsive in facing unexpected changes to meet the demands and needs of an ever-growing society. This research aims to analyze the implementation of Agile Governance and identify supporting and inhibiting factors for Agile Governance in the Dukcapil Dalam Genggaman application. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The research results show that the Disdukcapil of Surakarta City has implemented three principles optimally, namely good enough governance, human focused and systematic and adaptive approach. There are two principles that have not been implemented optimally, namely based on quick wins and simple design and continuous refinement. The supporting factors are competent human resources, performance monitoring by leadership, systems created directly by experts and community compliance. The inhibiting factors are the applicable legal basis, communication and the government's lack of awareness of the importance of application performance assessment. The recommendation given is to hold regular evaluation meetings to improve poor communication patterns and establish application Key Performance Indicators as work guidelines to create optimal application performance.

Keywords : Agile, Governance, Public Service, Responsiveness.

ABSTRAK

Rendahnya penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman oleh masyarakat Kota Surakarta dan timbulnya permasalahan pelayanan *online* terkait alur pelayanan dan *server* aplikasi menjadi permasalahan tersendiri dalam tata kelola pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Konsep *Agile Governance* muncul sebagai pedoman dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan. *Agile Governance* merujuk pada konsep tata kelola pemerintahan yang fleksibel, cepat, dan responsif dalam menghadapi perubahan yang tidak terduga untuk memenuhi tuntutan serta kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Agile Governance* dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Surakarta telah melaksanakan tiga prinsip secara optimal yakni *good enough governance*, *human focused* dan *systematic and adaptive approach*. Terdapat dua prinsip yang belum diterapkan secara optimal yakni *based on quick wins* dan *simple design and continuous refinement*. Faktor pendukungnya yaitu Sumber Daya Manusia yang berkompeten, pengawasan kinerja oleh pimpinan, sistem dibuat langsung oleh ahlinya dan kepatuhan masyarakat. Faktor penghambatnya yakni landasan hukum yang berlaku, komunikasi dan kurangnya kesadaran pemerintah akan pentingnya penilaian kinerja aplikasi. Rekomendasi yang diberikan yakni mengadakan rapat evaluasi secara rutin untuk memperbaiki pola komunikasi yang buruk dan menetapkan *Key Performace Indicator* aplikasi sebagai pedoman kerja untuk menciptakan performa aplikasi yang optimal.

Kata Kunci : *Agile, Governance*, Pelayanan Publik, Responsif.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang 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.

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).

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).

Kota Surakarta menjadi salah satu kota yang menerapkan *Agile Governance* untuk dapat mencapai tujuan *Smart City* yang diharapkan. 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) diketaui bahwa Kota Surakarta telah memiliki 54 inovasi pelayanan publik, 37 inovasi tata kelola dan 18 inovasi lainnya (Brida Kota Surakarta, 2024). 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.

Berdasarkan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Disdukcapil Kota Surakarta pada tahun 2023 diketahui terdapat beberapa unsur pelayanan yang belum mencapai nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara maksimal diantaranya yaitu unsur waktu pelayanan (3,58), kompetensi pelaksana (3,68), sistem, mekanisme dan prosedur (3,72) serta persyaratan (3,72).

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 meperoleh pelayanan di Disdukcapil Kota Surakarta.

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% undahan dari total jumlah kepemelikan Kartu Keluarga (KK) di Kota Surakarta per-tahun 2022 (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, 2022).

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kolom komentar instagram @disdukcapilsurakarta dan platform X @Dispenduk_Solo masyarakat mengeluhkan tentang alur pelayanan yang berbelit-belit dan *server error* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. 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. Masyarakat juga 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 (Putri et al., 2022). Ketidakefektifan alur pelayanan dalam aplikasi dapat mengurangi antusiasme masyarakat untuk menggunakannya karena persepsinya bahwa aplikasi tersebut tidaklah sederhana.

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. Beberapa masyarakat juga mengeluhkan bahwa aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman sering mengalami *server error* pada saat mengakses aplikasi dan melakukan unggah berkas di aplikasi.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kolom komentar akun instagram @dukcapilsurakarta 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.

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.

B. 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?

C. 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.

KAJIAN TEORI

A. Administrasi Publik

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 bertjuan untuk dapat memastikan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Menurut Nicholas Henry (1995) ruang lingkup administrasi publik mencakup tiga dimensi yakni organisasi publik, manajemen publik dan kebijakan publik. Sementara itu, terdapat ruang lingkup administrasi publik lainnya yang meliputi dimensi kebijakan, struktur organisasi, manajemen, etika, lingkungan dan akuntabilitas kinerja (Keban, 2019).

Menurut Shafritz dan Russel dalam Keban (2019) organisasi adalah suatu kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Aromatica et al. (2021) organisasi publik adalah suatu organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa mengharapkan atau berorientasi pada pencapaian keuntungan. Menurut Nicholas Henry (1995) pada prinsipnya, organisasi publik berkaitan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi (Keban, 2019).

Organisasi publik merupakan entitas yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan kepada masyarakat (Keban 2019). Dimensi organisasi publik berkaitan erat dengan dimensi akuntabilitas kinerja. Dalam hal ini, menurut Bernardin dan Russel dalam Keban (2019) salah satu parameter yang digunakan dalam penilaian kinerja yakni kualitas. Kualitas pelayanan publik merupakan bagian integral dari organisasi publik, karena pelayanan yang diberikan mencerminkan kinerja dan tujuan organisasi tersebut. Dalam organisasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya menjadi indikator keberhasilan, tetapi juga menjadi alat untuk membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat (Keban, 2019).

B. Konsep 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.

C. Konsep *Agile Governance*

Menurut Hardik dalam Suprastiyo et al. (2023) secara harfiah, *Agile* dapat diartikan sebagai kemampuan bergerak dengan cepat dan mudah. 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.

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. 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.

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*: penyesuaian penerapan tata kelola dengan konteks dalam suatu organisasi.
2. *Business driven*: segala keputusan dan langkah yang diambil organisasi harus difokuskan pada pencapaian tujuan bisnis.
3. *Human focused*: pemberian ruang kepada masyarakat untuk turut terlibat dalam proses tata kelola pemerintahan.
4. *Based on quick wins*: pencapaian yang cepat perlu diakui dan dimanfaatkan sebagai penggerak untuk mencapai kesuksesan lebih lanjut serta hasil yang lebih optimal.
5. *Systematic and adaptive approach*: mengharuskan tim melakukan pengembangan terhadap kemampuan internal yang memungkinkan tim untuk menanggapi perubahan dengan cepat dan terstruktur.
6. *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.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yakni metode deskriptif-kualitatif. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengkaji fenomena pada situasi yang sebenernya (Sugiyono, 2014). 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.

Subjek penelitian ini meliputi Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, staf Pengolahan Data dan Informasi dan staf Penelaah Teknis Kebijakan di Disdukcapil Kota Surakarta serta masyarakat Kota Surakarta sebagai pengguna aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. Jenis data dalam penelitian ini yaitu data kualitatif yang berupa teks dan kata-kata. Sumber data diperoleh dari data primer yakni perolehan data secara lansgung dari pihak penyelenggara pelayanan publik di Disdukcapil Kota Surakarta dan data sekunder yang diperoleh dari jurnal, penelitian terdahulu, buku, dokumen, artikel, *website*, berita, media sosial dan data publikasi dari Disdukcapil Kota Surakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman (1984) yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengujian kualitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik triangulasi sumber dan triangulasi waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pembahasan Hasil Penelitian *Agile Governance* pada Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman

1. *Good Enough Governance*

Good enough governance merupakan penerapan tata kelola pemerintahan secara optimal melalui penyesuaian dengan konteks di dalam suatu organisasi (Luna et al., 2015). *Good enough governance* mencakup dua aspek utama yakni kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat dan dampak akses pelayanan (Wardani et al., 2024).

Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman telah menyediakan pelayanan yang sesuai

dengan kebutuhan masyarakat Kota Surakarta sebagai pengguna aplikasi. Aplikasi tersebut memuat lima belas jenis pelayanan diantaranya yaitu layanan KK, KIA, KTP-EL, pindah-datang dalam kota, pindah ke luar kota, datang dari luar kota, akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, non TTI hilang rusak, keabsahan data dan tiga layanan Mall Pelayanan Publik (MPP).

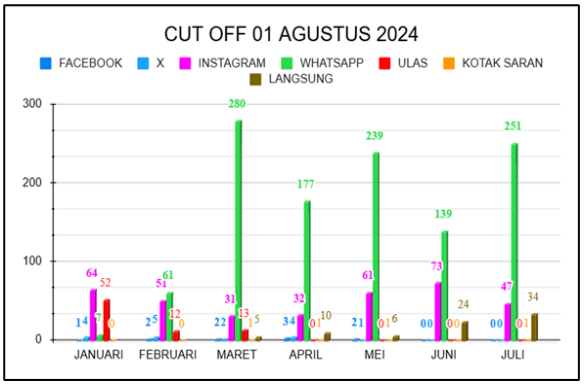
Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman juga memberikan dampak positif bagi petugas operator dan sebagian besar pengguna. Dampak positif bagi petugas operator yakni peningkatan fokus dalam melaksanakan pekerjaanya. Jika dibandingkan dengan pelayanan secara *offline*, dengan adanya aplikasi tersebut petugas dapat bekerja dengan lebih tenang dan tidak merasa terburu-buru. Hal tersebut dapat membantu meminimalisir resiko kesalahan atau margin error dalam proses pelayanan.

Selain itu, dampak positif yang diraskan oleh sebagian besar pengguna yakni kemudahan akses perolehan layanan, efisiensi waktu dan hemat biaya transportasi. Dalam hal ini, aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dapat digunakan secara fleksibel baik dari segi tempat maupun waktu, sehingga menimbulkan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan mempersingkat waktu pelayanan serta menghemat biaya transportasi karena masyarakat dapat melakukan pengurusan berkas yang diperlukan hanya dari jarak jauh tanpa harus mengunjungi kantor Disdukcapil secara langsung.

2. *Human Focused*

Menurut Luna et al. dalam Mukminin & Sedarmayanti (2024) *human focused* memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk dapat terlibat dalam mendukung perubahan tata kelola pemerintahan. *Human focused* mencakup dua aspek utama yaitu partisipasi masyarakat dalam peningkatan pelayanan dan keterbukaan masyarakat dalam menyampaikan aduan, kritik dan saran (Wardani et al., 2024).

Dalam hal ini, partisipasi masyarakat dalam peningkatan pelayanan dapat dilihat dari trend penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dalam kurun waktu satu tahun cenderung fluktuatif. Pada awal tahun, trend penggunaan layanan *online* melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman cenderung tinggi. Menuju bulan April, trend penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman mengalami penurunan. Pada pertengahan tahun sekitar bulan Juni sampai Juli kembali mengalami kenaikan dan setelahnya dapat mengalami penurunan kembali. Dalam kurun waktu satu bulan, jumlah pengajuan permohonan layanan yang masuk relatif sama yakni sekitar 4.000-5.000 pengajuan permohonan setiap bulannya.



Grafik 1. Grafik Layanan Aduan

Sumber: Website Disdukcapil Kota Surakarta

Disdukcapil Kota Surakarta juga telah menyediakan berbagai kanal layanan aduan yang dapat diakses oleh masyarakat diantaranya yaitu melalui *link*, Surveri Kepuasan Masyarakat (SKM), layanan *help desk*, nomor *hotline* dan layanan *whatsapp* yang sudah terintegrasi di dalam aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.

Gambar 1. Survei Kepuasan Masyarakat

Sumber: Website Disdukcapil Kota Surakarta

Melalui penyediaan sarana layanan aduan tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Surakarta telah memberikan dukungan penuh terhadap keterbukaan masyarakat dalam

menyampaikan aduan, kritik dan saran terkait dengan pelayanan secara *online* melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.

3. *Based On Quick Wins*

Based on quick wins merupakan pencapaian kesuksesan secara cepat patut untuk dihargai sebagai bentuk dukungan agar dapat memacu pencapaian berbagai prestasi lainnya yang lebih baik (Luna et al., 2015). *Based on quick wins* merujuk pada tiga aspek utama diantaranya yaitu kecepatan, ketepatan dan kesuksesan (Halim et al., 2021)(Zahra et al., 2022)(Berlinda Putri et al., 2022).

Menurut Berlinda Putri et al. (2022) aspek kecepatan berkaitan dengan kemampuan menyediakan layanan yang dapat merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat. Dalam konteks ini, aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman telah menawarkan layanan yang mampu menjawab perubahan kebutuhan masyarakat dengan cepat. Hal tersebut dapat dibuktikan dari kesaksian para pengguna yang menyatakan bahwa pengajuan layanan *online* melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman berlangsung dengan cepat, hanya memerlukan waktu sekitar 1 hingga 2 hari.

Gambar 2. SOP Pelayanan

Sumber: Website Disdukcapil Kota Surakarta

Menurut Zahra et al. (2022) aspek ketepatan merujuk pada kesesuaian waktu pemberian layanan dengan SOP yang berlaku. Disdukcapil Kota Surakarta telah menyediakan SOP pelayanan yang tersedia di situs resmi dispendukcapil.surakarta.go.id. Dalam hal ini, layanan yang diberikan kepada masyarakat melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Disdukcapil Kota Surakarta juga melakukan pemantauan terhadap ketepatan waktu pemberian layanan melalui *dashboard*, sehingga keseluruhan proses penyelesaian layanan dapat dipantau dengan baik. Hal tersebut tentunya dapat meminimalisir terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian layanan, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara *online* dengan tepat waktu sesuai SOP yang berlaku.

Menurut Halim et al. (2021) aspek kesuksesan merujuk pada pencapaian prestasi pada penggunaan aplikasi. Dari awal aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman generasi ke-2 diluncurkan yakni pada tahun 2022 hingga saat ini, aplikasi tersebut belum pernah meraih prestasi dan penghargaan secara khsus dalam bentuk apapun. Hal tersebut karena aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman belum pernah diikutsertakan dalam perlombaan inovasi pelayanan publik. Aplikasi tersebut masih bersifat uji coba akses awal di *Playstore*, sehingga belum memiliki performa yang mendukung untuk diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik.

4. *Systematic and Adaptive Approach*

Systematic and adaptive approach menuntut suatu tim untuk dapat mengembangkan kemampuannya agar dapat merespon berbagai perubahan (Luna et al., 2015). Menurut Wardani et al. (2024) salah satu aspek *systematic and adaptive approach* yaitu proses pelayanan yang terstruktur. Selain itu, aspek lainnya dari *systematic and adaptive approach* yakni sistem pelayanan yang adaptif (Halim et al., 2021).

Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman telah menyediakan prosedur pelayanan secara *online* yang terstruktur dengan baik. Terkait dengan prosedur pelayanan yang terstruktur yakni dimulai dengan install aplikasi pada *Playstore*, membuat akun, melakukan *log in* dengan memasukkan *password*, melakukan pendaftaran, memilih menu layanan yang diperlukan, mengisi formulir dan melengkapi

persyaratan yang dibutuhkan serta mengajukan permohonan layanan. Setelah melakukan pengajuan permohonan, masyarakat akan mendapatkan pemberitahuan melalui *whatsapp* atau *email* untuk mengetahui progress penanganan dan penyelesaian layanan. Akan tetapi, salah satu pengguna menyampaikan pengalaman yang berbeda yakni berdasarkan pengalamannya saat menggunakan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman pada tahun 2022, masyarakat masih diminta untuk mengikuti prosedur pelayanan secara *offline* dan manual untuk mengisi data diri padahal permohonan pengajuan dilakukan secara *online*.

Selain itu, aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman juga telah memiliki sistem pelayanan *online* yang adaptif dalam mengenali dan merespon perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, sebagian besar pengguna merasa bahwa sistem pelayanan *online* yang tersedia di dalam aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman telah adaptif sesuai dengan kemajuan perkembangan teknologi saat ini dan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, pendapat yang berbeda juga disampaikan oleh salah satu pengguna aplikasi bahwa aplikasi tersebut belum cukup adaptif bagi kalangan tertentu seperti orang tua yang tidak familiar dengan penggunaan aplikasi tersebut, sehingga menyulitkan mereka dalam memperoleh pelayanan secara *online* dan tetap memilih untuk mendapatkan pelayanan secara *offline* di Kantor Dukcapil.

5. *Simple Design and Continuous Refinement*

Simple design and continuous refinement menuntut tim untuk dapat menciptakan kesederhanaan desain dan melakukan perbaikan serta penyempurnaan secara berkesinambungan untuk mencapai hasil yang optimal secara cepat dan terus berkembang (Luna et al., 2015). *Simple design and continuous refinement* merujuk pada dua aspek utama yakni kesederhanaan tampilan sistem *online* dan pengembangan sistem *online* secara berkelanjutan (Wardani et al., 2024).

Dalam hal ini, sebagian besar pengguna aplikasi mengatakan bahwa tampilan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman telah didesain dengan sederhana dan mudah untuk dipahami. Akan tetapi, beberapa pengguna memberikan penilaian yang berbeda bahwa tampilan pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman kurang sederhana bagi kalangan tertentu seperti bagi mereka yang gaptek dan lanjut usia. Tampilan aplikasi yang kurang sederhana bagi beberapa kalangan tersebut membuat mereka kebingungan pada saat menggunakan aplikasi tersebut.

Dalam usahanya untuk dapat membuat desain aplikasi yang sederhana sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan pengguna dari semua kalangan, Disdukcapil Kota Surakarta berusaha untuk menempatkan posisi dirinya sebagai masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut dan tidak memahami penggunaan teknologi secara optimal. Melalui cara tersebut, harapannya aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dapat memberikan kesan yang simpel dan mudah dimengerti oleh pengguna dari kalangan manapun.

Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman memiliki tiga jenis pengembangan yakni pengembangan isi aplikasi berkaitan dengan masalah error dan isi dari aplikasi tersebut, pengembangan perubahan *update* aplikasi melalui *Playstore* dan pengembangan perubahan versi aplikasi. Pengembangan perubahan versi yang terjadi pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dapat dilihat dari perubahan tampilan pada aplikasi tersebut yang saat ini menjadi lebih sederhana dan mudah digunakan. Pengembangan perubahan versi aplikasi tersebut sudah dilakukan sebanyak dua kali. Sementara itu, pengembangan isi aplikasi menjadi pengembangan yang paling sering dilakukan karena pengembangan tersebut merujuk pada permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pengguna aplikasi yakni terkait permasalahan error dan juga isi dari aplikasi tersebut.

B. Pembahasan Hasil Penelitian Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan *Agile Governance* pada Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman

1. Faktor Pendukung

Dalam menerapkan prinsip *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Disdukcapil Kota Surakarta terdapat faktor pendukung dalam proses penerapan prinsip *Agile Governance* tersebut. Berikut adalah faktor pendukung penerapan *Agile Governance* di Disdukcapil Kota Surakarta menurut Yuliani (2022); Saidah & Aminullah (2024); Wardani et al. (2024) diantaranya yaitu:

a. Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten

Optimalisasi pemahaman SDM terkait penggunaan teknologi dilakukan melalui pengadaan pelatihan oleh pihak ketiga yakni BPKSDM, STIMUS dan sebagainya. Adapun pelatihan yang pernah diadakan yakni pelatihan programmer, pelatihan *Computer Incident Security Respons Team* (CISRT), dan pelatihan keamanan. Melalui adanya pelatihan tersebut, Disdukcapil Kota Surakarta dapat menempatkan SDM sesuai dengan kompetensinya. Disdukcapil Kota Surakarta juga telah menerapkan pembagian tugas seperti dari sisi pengguna, jaringan aplikasi, pengawasan kebijakan, dan pengawasan data. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan dukungan terhadap keberlangsungan sistem pelayanan *online* melalui aplikasi agar dapat beroperasi secara optimal.

b. Sistem dibuat langsung oleh ahlinya

Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dibuat langsung oleh ahlinya yakni dari Asosiasi Pemerintah Kota Seluruh Indonesia (APEKSI) sebagai pihak eksternal yang berkontribusi secara langsung dalam pembuatan dan pengembangan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman hingga saat ini.

c. Pengawasan kinerja oleh pimpinan

Pengawasan kinerja yang dilakukan oleh pimpinan dilakukan dari beberapa sisi diantaranya yaitu pengawasan yang dipantau dari layanan konsultasi aduan, pengawasan yang dilakukan melalui *dashboard* untuk mengetahui progress penanganan layanan dan pengembangan serta permasalahan pada aplikasi dan pengawasan yang dilihat dari rekapitulasi permasalahan. Pengawasan kinerja juga dilakukan oleh pimpinan untuk mengontrol dan mengevaluasi keseluruhan proses kerja dari aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.

d. Kepatuhan masyarakat

Kepatuhan masyarakat untuk mendukung peningkatan pelayanan melalui penggunaan aplikasi dapat dilihat dari partisipasi aktif masyarakat Kota Surakarta dalam menggunakan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. Hal tersebut berdampak pada peningkatan pelayanan melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.

2. Faktor Penghambat

Dalam penerapan prinsip *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Disdukcapil Kota Surakarta terdapat faktor yang menghambat praktik penerapan prinsip *Agile Governance* tersebut. Berikut adalah beberapa faktor penghambat dalam penerapan *Agile Governance* di Disdukcapil Kota Surakarta menurut Wardani et al. (2024); Saidah & Aminullah (2024); Mukminin & Sedarmayanti (2024) diantaranya yaitu:

a. Landasan hukum yang berlaku

Penyederhanaan tampilan aplikasi tidak dapat dilakukan sembarangan karena harus berpedoman pada landasan hukum yang berlaku. Dalam hal ini, salah satu tahapan penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman yakni harus memiliki akun dan *log in* menggunakan *password*. Hal tersebut sejatinya dapat dilakukan penyederhanaan. Akan tetapi, terdapat Undang-Undang secara khusus yang mengatur bahwa tahapan aplikasi tersebut harus memiliki akun dan *log in* menggunakan *password*, sehingga Disdukcapil Kota Surakarta dalam melakukan pengembangan aplikasi harus mematuhi aturan yang berlaku.

b. Komunikasi

Komunikasi yang terjalin antara Disdukcapil Kota Surakarta dengan tim pengembang aplikasi yakni dari APEKSI mengalami kendala karena keterbatasan akses komunikasi yang hanya terhubung secara *online*, sehingga respon penanganan perbaikan aplikasi dari APEKSI sedikit lambat dan proses perbaikan aplikasi menjadi terhambat.

c. Kurangnya kesadaran pemerintah akan pentingnya penilaian kinerja aplikasi

Pegawai Disdukcapil Kota Surakarta kurang memiliki kesadaran akan pentingnya menciptakan performa aplikasi yang optimal untuk dapat mencapai prestasi yang diharapkan karena beranggapan bahwa pelayanan secara *online* melalui aplikasi saat ini sudah tidak lagi menjadi hal yang isitimewa, sehingga tidak ada motivasi untuk menciptakan aplikasi yang memiliki keunggulan tersendiri jika dibandingkan dengan aplikasi pelayanan publik lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa Disdukcapil Kota Surakarta belum sepenuhnya menerapkan lima prinsip Agile Governance pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman sesuai dengan teori Luna et al. (2015) diantaranya sebagai berikut:

1. *Good enough governance*

Disdukcapil Kota Surakarta telah menyediakan lima belas jenis layanan melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan *online* melalui aplikasi juga memberikan dampak positif bagi petugas operator yakni peningkatan konsentrasi kerja. Selain itu, dampak positif juga dirasakan oleh sebagian besar pengguna yakni kemudahan akses pelayanan, efisinsi waktu dan hemat biaya.

2. *Human Focused*

Masyarakat telah berpartisipasi aktif dalam penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. Disdukcapil Kota Surakarta juga telah menyediakan berbagai kanal layanan aduan melalui aplikasi maupun *website* Disukcapil Kota Surakarta sebagai salah satu bentuk dukungan terhadap keterbukaan masyarakat dalam menyampaikan *feedback* terkait pelayanan secara online melalui aplikasi.

3. *Based On Quick Wins*

Dalam aspek kecepatan dan ketepatan, Disdukcapil Kota Surakarta telah memberikan pelayanan *online* melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman secara cepat dan tepat waktu sesuai dengan SOP yang berlaku. Terkait dengan aspek kesuksesan merujuk pada pencapaian prestasi pada penggunaan aplikasi. Dalam hal ini, aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman belum pernah meraih prestasi atau penghargaan secara khusus sejak pertama kali aplikasi tersebut diluncurkan.

4. *Systematic and Adaptive Approach*

Disdukcapil Kota Surakarta telah memiliki proses pelayanan secara *online* melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman yang terstruktur secara sistematis. Sistem pelayanan secara *online* pada aplikasi tersebut juga dinilai telah adaptif oleh sebagian besar pengguna aplikasi.

5. *Simple Design and Continuous Refinement*

Bagi sebagian besar pengguna, tampilan aplikasi sudah cukup sederhana. Akan tetapi, bagi kalangan tertentu seperti bagi kalangan yang gaptek dan lanjut usia, tampilan aplikasi dinilai masih belum sederhana. Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman telah mengalami pengembangan versi sebanyak dua kali dan yang paling sering dilakukan yakni pengembangan isi aplikasi terkait dengan permasalahan error.

Adapun faktor yang mendukung keberhasilan penerapan prinsip *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten, sistem dibuat langsung oleh ahlinya, pengawasan kinerja oleh pimpinan, dan kepatuhan masyarakat. Sementara itu, terdapat tiga faktor yang menghambat penerapan prinsip *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman yaitu landasan hukum yang berlaku, komunikasi dan kurangnya kesadaran pemerintah akan pentingnya penilaian kinerja aplikasi.

SARAN

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dapat mengadakan rapat evaluasi secara rutin dengan tim pengembang aplikasi yakni APEKSI untuk memperbaiki pola komunikasi yang buruk, sehingga Disdukcapil Kota Surakarta dapat memberikan arahan mengenai kebutuhan perbaikan dan pengembangan aplikasi dengan lebih mudah dan jelas. Dengan demikian, harapannya APEKSI dapat melakukan tindak lanjut perbaikan dengan segera.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dapat menentukan dan menetapkan *Key Performance Indicator* (KPI) aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman sebagai salah satu bentuk pedoman kerja agar dapat memperkuat komitmen pemerintah dalam melakukan perbaikan pelayanan secara *online* melalui aplikasi dan menciptakan performa aplikasi yang optimal, sehingga aplikasi mampu mencapai prestasi yang diharapkan dan memiliki keunggulan tersendiri yang dapat dibanggakan.

DAFTAR PUSTAKA

Aromatica, Desna., Sudrajat, A. R. (2021). *Teori Organisasi Konsep, Struktur dan Aplikasi*. CV. Amerta Media.

Berlinda Putri, S., Tamrin, M. H., Wahyuni, S., & Rianto, B. (2022). Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Jurnal Administrasi Publuk Dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 1–9. https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i1.60

Brida Kota Surakarta. (2024). *Data Inovasi Per-Kategori*. Brida.Surakarta.Go.Id. https://brida.surakarta.go.id/e-tanov/

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. (2022). *Profil Perkembangan Kependudukan Tahun 2022*.

Halim, F. R., Astuti, F., & Umam, K. (2021). Implementasi Prinsip Agile Governance Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 48–67.

Keban, Y. T. (2019). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media.

Luna, A. J. H. de O., Kruchten, P., & de Moura, H. P. (2015). *Agile Governance Theory: conceptual development*. 1–22. http://arxiv.org/abs/1505.06701

Maulidah, S. (2014). Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). In *CV. Indra Prahasta*.

Mukminin, M. A., & Sedarmayanti. (2024). *Analisis Sibekisar (Sistem Integrasi Bersama Kinerja Implementasi Budaya Cettar) Muhammad Amirul Mukminin, Sedarmayanti SMIA – Vol. 2 No. 1 Tahun 2024*. 2(1), 149–162.

Putri, N. Y. O., Subarno, A., & Akbarini, N. R. (2022). *Penerapan Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta*. 7(4), 345–353. https://doi.org/https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.62825

Saidah, C., & Aminullah. (2024). Penerapan Reformasi Birokrasi Dalam Prespektif Agile Governance (Studi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur). *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 5(1), 1–14.

Satibi, I. (2012). Manajemen Publik Dalam Perspeketif Teoritik dan Empirik. *Unpas Press*, 234–254. http://thejournalish.com/ojs/index.php/books/article/view/480

Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. ALFABETA.

Suprastiyo, A., Warsono, H., & Astuti, R. S. (2023). *Agile Governance Aplikasi Dalam Pelayanan Publi*k. Widina Bakti Persada Bandung.

Wardani, A. D. K., Yudharta, I. P. D., & Lukman, J. P. (2024). Agile Governance dalam Sistem Elektronik Pelayanan Administrasi Pajak Daerah (E-Palapa) pada Pajak Hotel di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Badung. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(2), 1–16. https://doi.org/10.61292/shkr.103

Yuliani, I. (2022). Agile Governance dalam Penanganan Covid-19 di Kota Bekasi Tahun 2021. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk..*, 9(2), 76–81. https://ojs.stiami.ac.id/index.php/reformasi/article/view/2456

Zahra, N. S. R., Suparman, N., & Alia, S. (2022). Penerapan Prinsip Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Pada. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(5), 6167–6178. https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/2057%0Ahttps://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/download/2057/1602