

Implementasi Agile Governance Untuk Meningkatkan Responsivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Implementation Of Agile Governance To Improve The Responsiveness Of Population Administration Services At The Department Of Population And Civil Registration Of Jember Regency

Satria Bagaskoro¹, Bagus Rofiqul Fardiis², Akbar Maulana³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Jember
^{1,2,3} Ilmu Pemerintahan

e-mail: bagassukro2@gmail.com¹, bagusrfq28@gmail.com², akbar.maulana@unmuhjember.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Agile Governance dalam meningkatkan responsivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap 18 informan, observasi, dan dokumentasi, yang dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Agile Governance dilakukan melalui pembentukan tim lintas fungsi, digitalisasi layanan melalui aplikasi JemberDukcapil, penerapan sistem kerja iteratif (sprint), serta penguatan budaya kolaborasi dan umpan balik. Penerapan pendekatan ini meningkatkan responsivitas pelayanan secara signifikan: waktu penyelesaian e-KTP berkurang dari 7-14 hari menjadi 1-3 hari, pengurusan akta kelahiran menurun dari 5-10 hari menjadi 1-2 hari, Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat dari 72,4 menjadi 88,6, dan keluhan layanan menurun dari 134 menjadi 28 kasus per bulan. Tingkat kehadiran petugas meningkat dari 81% menjadi 95%, sementara penyelesaian antrean harian meningkat dari 65% menjadi 94%. Keberhasilan implementasi didukung oleh kepemimpinan transformatif, pemanfaatan teknologi digital, dan kolaborasi antarpemangku kepentingan, meskipun masih menghadapi hambatan berupa resistensi budaya birokrasi, keterbatasan infrastruktur digital, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Agile Governance merupakan pendekatan efektif dalam meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui tata kelola yang lebih adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Agile Governance, responsivitas pelayanan, administrasi kependudukan, pelayanan publik, transformasi digital.

ABSTRACT

This study analyzes the implementation of Agile Governance in improving the responsiveness of population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Jember Regency. The study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews with 18 informants, observation, and documentation, analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña. Findings show that Agile Governance was implemented through cross-functional teams,

service digitalization via the JemberDukcapil application, an iterative sprint-based work system, and stronger collaboration and feedback mechanisms. The implementation significantly improved service responsiveness: e-KTP processing time decreased from 7-14 days to 1-3 days, birth certificate processing time fell from 5-10 days to 1-2 days, the Community Satisfaction Index rose from 72.4 to 88.6, and service complaints dropped from 134 to 28 cases per month. Employee attendance improved from 81% to 95%, while daily queue completion increased from 65% to 94%. Success was supported by transformative leadership, digital technology, and stakeholder collaboration, though challenges remained in bureaucratic resistance, limited digital infrastructure, and low community digital literacy. This study concludes that Agile Governance is an effective approach for improving population administration services through governance that is more adaptive, collaborative, and citizen-oriented.

Keywords: Agile Governance, service responsiveness, population administration, public service, digital transformation.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menuntut instansi pemerintah untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, transparan, adaptif, dan responsif. Dalam era digital dan dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berubah, pemerintah dituntut tidak hanya menjalankan fungsi administratif secara konvensional, tetapi juga mampu menerapkan tata kelola yang fleksibel dan inovatif. Salah satu pendekatan yang mulai banyak diterapkan dalam sektor publik adalah *Agile Governance*, yaitu model tata kelola yang menekankan kemampuan organisasi untuk beradaptasi secara cepat terhadap perubahan, meningkatkan kolaborasi, serta mempercepat pengambilan keputusan dalam pelayanan publik (Mergel, 2021).

Kabupaten Jember sebagai salah satu kabupaten dengan populasi terbesar di Jawa Timur, dengan jumlah penduduk lebih dari 2,5 juta jiwa, menghadapi tantangan serius dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jember menanggung beban pelayanan yang sangat besar, mulai dari penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, hingga berbagai dokumen kependudukan lainnya. Sebelum reformasi tata kelola, layanan ini kerap diwarnai antrian panjang, birokrasi berlapis, dan ketidakpastian waktu penyelesaian yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti tingginya jumlah permohonan layanan, perubahan regulasi, keterbatasan sumber daya, serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses. Selain itu, perkembangan teknologi digital juga mendorong adanya transformasi pelayanan menuju sistem yang lebih efektif dan efisien. Dalam kondisi tersebut, diperlukan suatu pendekatan tata kelola yang mampu meningkatkan responsivitas organisasi dalam menghadapi berbagai perubahan dan kebutuhan masyarakat.

Era transformasi digital telah membawa perubahan fundamental dalam paradigma tata kelola pemerintahan. Masyarakat kini menuntut layanan publik yang tidak sekadar tersedia, tetapi juga cepat, transparan, responsif, dan berorientasi pada pengalaman pengguna. Tuntutan ini menempatkan pemerintah daerah pada posisi yang memerlukan adaptasi menyeluruh terhadap cara kerja, struktur organisasi, dan mekanisme pengambilan keputusan yang selama ini berlaku (OECD, 2021).

Konsep *Agile Governance* hadir sebagai respons terhadap keterbatasan model tata kelola tradisional yang cenderung rigid dan lambat beradaptasi. Berakar dari metodologi Agile dalam pengembangan perangkat lunak, *Agile Governance* mentransposisikan nilai-nilai ketangkasan seperti iterasi cepat, kolaborasi tim lintas fungsi, keterbukaan terhadap perubahan, dan fokus pada nilai bagi pengguna ke dalam konteks tata kelola organisasi publik. Pendekatan ini menawarkan solusi inovatif bagi birokrasi yang selama ini terbelenggu oleh prosedur panjang dan struktur yang tidak adaptif.

Penelitian Maulana et al. (2023) menunjukkan bahwa akselerasi implementasi *Agile Governance* pada pemerintah daerah merupakan strategi yang mampu meningkatkan kapasitas organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mempercepat proses pengambilan keputusan, memperkuat kolaborasi antarpemangku kepentingan, serta menghasilkan pelayanan publik yang lebih responsif. Temuan tersebut mempertegas bahwa keberhasilan transformasi birokrasi tidak hanya bergantung pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam menerapkan tata kelola yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Penerapan *Agile Governance* dinilai relevan untuk mendukung peningkatan responsivitas pelayanan administrasi kependudukan. Konsep ini menekankan pada fleksibilitas organisasi, kolaborasi antarunit kerja, pemanfaatan teknologi informasi, inovasi pelayanan, serta kemampuan organisasi dalam merespons keluhan dan kebutuhan masyarakat secara cepat. Melalui penerapan *Agile Governance*, proses pelayanan administrasi kependudukan diharapkan dapat berjalan lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Zahra et al., 2022).

Implementasi *Agile Governance* dalam sektor pemerintahan tidak terlepas dari berbagai kendala, seperti budaya birokrasi yang masih kaku, resistensi terhadap perubahan, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, serta infrastruktur teknologi yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam mengenai bagaimana implementasi *Agile Governance* dapat meningkatkan responsivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut: (1) bagaimana proses implementasi *Agile Governance* dilaksanakan dalam upaya meningkatkan responsivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember; (2) faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat keberhasilan implementasi tersebut; dan (3) bagaimana dampak implementasi *Agile Governance* terhadap indikator responsivitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Penelitian terdahulu mengenai *Agile Governance* di sektor pelayanan publik, seperti yang dilakukan oleh Zahra et al. (2022) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan Maulana et al. (2022) pada penerapan inovasi kecerdasan buatan di Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, lebih banyak menyoroti penerapan prinsip Agile secara umum tanpa mengukur dampaknya terhadap indikator kinerja pelayanan secara kuantitatif. Kebaruan penelitian ini terletak pada penyajian data empiris terukur mengenai perubahan responsivitas pelayanan sebelum dan sesudah implementasi *Agile Governance*, mencakup perubahan waktu penyelesaian dokumen, Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah keluhan, dan kinerja petugas, sekaligus mengungkap mekanisme pembentukan tim lintas fungsi (“Tim Sprint Layanan”) dan proses digitalisasi bertahap melalui aplikasi JemberDukcapil sebagai model implementasi yang dapat direplikasi pada konteks birokrasi daerah dengan skala populasi besar.

Berdasarkan rumusan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan proses implementasi *Agile Governance* di Disdukcapil Kabupaten Jember; (2) mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya; serta (3) menganalisis dampak implementasi tersebut terhadap responsivitas pelayanan administrasi kependudukan. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian *Agile Governance* dalam konteks pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah, khususnya pada sektor administrasi kependudukan. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi Disdukcapil Kabupaten Jember maupun pemerintah daerah lain dalam merancang strategi peningkatan responsivitas pelayanan publik berbasis tata kelola yang adaptif.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Agile Governance

Agile Governance merupakan pendekatan tata kelola yang mengintegrasikan prinsip-prinsip kelincuhan (*agility*) ke dalam sistem manajemen organisasi publik. Mergel (2021) mendefinisikan *Agile Governance* sebagai kemampuan pemerintah untuk merespons perubahan lingkungan secara cepat dan efektif melalui mekanisme tata kelola yang fleksibel, adaptif, dan berorientasi pada hasil. Berbeda dengan tata kelola tradisional yang menekankan stabilitas prosedur, *Agile Governance* memprioritaskan kemampuan beradaptasi sebagai nilai utama.

Terdapat empat pilar utama *Agile Governance* yang dikemukakan oleh Janssen dan van der Voort (2016), yaitu: (1) iterasi dan inkrementalisme, yaitu penyempurnaan layanan dilakukan secara bertahap dan terus-menerus berdasarkan umpan balik nyata; (2) kolaborasi lintas fungsi, yaitu tim yang beragam bekerja bersama melampaui sekat-sekat unit organisasi; (3) transparansi dan akuntabilitas, agar informasi mengalir secara terbuka antar seluruh pemangku kepentingan; serta (4) responsivitas pengguna, yaitu kebutuhan dan pengalaman pengguna menjadi pusat dari setiap keputusan layanan.

Tabel 1. Perbandingan Governance Tradisional dan Agile Governance

Aspek	Governance Tradisional	Agile Governance
Struktur	Hierarki kaku dan birokratis	Fleksibel, lintas fungsi, adaptif
Pengambilan Keputusan	Terpusat, lambat, multi-level approval	Terdesentralisasi, cepat, berbasis tim
Orientasi	Proses dan prosedur	Hasil dan kepuasan pengguna
Perubahan	Resistif terhadap perubahan	Responsif dan proaktif terhadap perubahan
Komunikasi	Formal, vertikal, terbatas	Terbuka, horizontal, kolaboratif
Evaluasi	Periodik dan formal	Berkelanjutan (<i>continuous improvement</i>)
Teknologi	Terbatas, adopsi lambat	Terintegrasi digital dan inovatif

Sumber: Diadaptasi dari Mergel (2021) dan Janssen & van der Voort (2016)

2. Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan publik yang paling krusial. Zeithaml et al. (1990) dalam model SERVQUAL mendefinisikan responsivitas (*responsiveness*) sebagai kemauan dan kemampuan organisasi untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dalam konteks pelayanan pemerintahan, responsivitas mencakup kecepatan merespons kebutuhan warga, ketepatan penyelesaian masalah, dan kemampuan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan spesifik masyarakat.

Osborne dan Gaebler (1992) dalam paradigma *reinventing government* menekankan bahwa pemerintah yang responsif adalah pemerintah yang mampu mendengarkan dan merespons kebutuhan warganya, bukan sekadar mengikuti prosedur internal. Responsivitas dalam pelayanan publik di Indonesia kerap menghadapi hambatan struktural berupa hierarki birokrasi yang kaku, kurangnya delegasi wewenang, minimnya pemanfaatan teknologi, dan budaya organisasi yang berorientasi pada proses ketimbang hasil (Dwiyanto, 2008; Hood, 1991).

3. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi

Kependudukan. Kualitas administrasi kependudukan memiliki dampak langsung terhadap akses warga terhadap berbagai layanan publik lain, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan perbankan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang diamanatkan oleh pemerintah pusat menjadi tulang punggung digitalisasi layanan kependudukan di seluruh daerah. Namun, efektivitas SIAK sangat bergantung pada tata kelola lokal, kapasitas sumber daya manusia, dan infrastruktur pendukung yang tersedia di masing-masing daerah. Di Kabupaten Jember, tantangan penerapan SIAK masih mencakup keterbatasan koneksi internet di wilayah terpencil, variasi literasi digital penduduk, dan kapasitas server yang belum optimal.

4. Kerangka Teoritis

Penelitian ini menggunakan kerangka teoritis yang menggabungkan *New Public Management* (NPM) dengan pendekatan Agile dalam organisasi publik. NPM menekankan efisiensi, orientasi pasar, dan akuntabilitas berbasis kinerja, sementara pendekatan Agile menambahkan dimensi adaptivitas, kolaborasi, dan responsivitas cepat terhadap perubahan. Sintesis kedua pendekatan ini menghasilkan model analisis yang relevan untuk mengkaji implementasi *Agile Governance* dalam konteks pelayanan publik di daerah.

5. Kajian Literatur Terdahulu (State of the Art)

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji penerapan *Agile Governance* dalam konteks pemerintahan. Maulana et al. (2023) menemukan bahwa akselerasi implementasi *Agile Governance* pada pemerintah daerah mampu meningkatkan kapasitas adaptasi organisasi dan kualitas pengambilan keputusan. Maulana et al. (2022) mengkaji penerapan *Agile Governance* dalam akselerasi inovasi kecerdasan buatan di Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dan menemukan bahwa pendekatan ini mempercepat proses inovasi layanan berbasis teknologi. Zahra et al. (2022) meneliti penerapan prinsip *Agile Governance* pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan menyimpulkan bahwa kolaborasi lintas fungsi dan responsivitas pengguna menjadi faktor kunci peningkatan kualitas layanan. Ketiga penelitian tersebut secara konsisten menunjukkan relevansi *Agile Governance* dalam konteks birokrasi Indonesia, namun belum banyak mengukur dampaknya secara kuantitatif terhadap indikator kinerja pelayanan. Penelitian ini melengkapi kajian-kajian tersebut dengan menghadirkan data empiris terukur dari konteks Disdukcapil Kabupaten Jember sebagai salah satu daerah dengan populasi terbesar di Jawa Timur.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang proses implementasi kebijakan, dinamika organisasi, dan pengalaman subjektif para aktor yang terlibat dalam perubahan tata kelola. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember selama periode Januari-Juni 2024.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam (*in-depth interview*) dilakukan terhadap 18 informan yang terdiri dari Kepala Disdukcapil, para Kepala Bidang, staf pelaksana, dan pengguna layanan. Kedua, observasi langsung dilakukan terhadap proses pelayanan di loket-loket Disdukcapil dan sistem digital yang digunakan. Ketiga, dokumentasi dilakukan terhadap standar operasional prosedur, laporan kinerja, data survei kepuasan masyarakat, dan berbagai regulasi yang berlaku. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Disdukcapil Kabupaten Jember, laporan tahunan, data statistik kependudukan dari Badan Pusat Statistik (BPS), dan berbagai publikasi ilmiah yang relevan.

3. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri dari empat tahap: (1) pengumpulan data; (2) kondensasi data, yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data kasar dari catatan lapangan; (3) penyajian data dalam bentuk narasi, tabel, dan bagan; serta (4) penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan *member checking* kepada informan kunci.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Disdukcapil Kabupaten Jember

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember merupakan perangkat daerah yang bertanggung jawab mengelola data dan dokumen kependudukan bagi lebih dari 2,5 juta penduduk yang tersebar di 31 kecamatan. Dengan struktur organisasi yang terdiri dari Kepala Dinas, empat bidang utama (Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Pemanfaatan Data), serta 127 pegawai aktif, Disdukcapil Jember menangani rata-rata 1.200 permohonan dokumen per hari.

Sebelum implementasi *Agile Governance*, Disdukcapil Jember menghadapi berbagai permasalahan struktural: antrian yang mencapai 300-400 orang per hari, waktu tunggu yang tidak terstandarisasi antara 3 hingga 14 hari kerja, sistem informasi yang tidak terintegrasi antar bidang, serta komunikasi internal yang masih mengandalkan mekanisme formal berjenjang. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2022 berada di angka 72,4 dari skala 100, jauh di bawah target nasional sebesar 80.

2. Proses Implementasi Agile Governance

Implementasi *Agile Governance* di Disdukcapil Kabupaten Jember dilaksanakan secara bertahap dalam tiga fase berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas.

Fase pertama (2022): Diagnosa dan Desain Ulang Proses. Pada fase ini dilakukan pemetaan komprehensif terhadap seluruh alur proses pelayanan (*business process mapping*), identifikasi *bottleneck*, dan pembentukan tim lintas fungsi yang disebut “Tim Sprint Layanan.” Setiap tim sprint terdiri dari 5-7 orang dari bidang yang berbeda dan bertanggung jawab atas satu jenis layanan secara *end-to-end*. Pendekatan ini memotong rantai birokrasi dari rata-rata 7 lapis persetujuan menjadi hanya 2-3 lapis.

Fase kedua (2023): Digitalisasi dan Iterasi Layanan. Fase ini mencakup pengembangan aplikasi mobile “JemberDukcapil” yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan dokumen secara daring, memantau status permohonan secara real-time, dan menerima notifikasi penyelesaian. Iterasi dilakukan setiap dua minggu (*sprint*) berdasarkan umpan balik pengguna yang dikumpulkan melalui survei singkat. Dalam kurun satu tahun, aplikasi mengalami 24 iterasi penyempurnaan.

Fase ketiga (2024): Skalabilitas dan Pelembagaan. Pada fase ini, praktik-praktik Agile yang terbukti efektif dilembagakan dalam SOP baru, sistem *reward and recognition* bagi pegawai inovatif diterapkan, dan kolaborasi dengan pemerintah kecamatan dan desa diperkuat melalui sistem jaringan pelayanan terpadu.

3. Faktor Pendukung Implementasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat beberapa faktor kunci yang mendukung keberhasilan implementasi *Agile Governance* di Disdukcapil Jember. Kepemimpinan yang transformatif dan visioner dari Kepala Dinas menjadi faktor penentu utama. Dukungan politis dari Bupati Jember yang menjadikan reformasi layanan kependudukan sebagai salah satu prioritas RPJMD turut memperkuat legitimasi perubahan. Adanya infrastruktur digital yang relatif baik di wilayah perkotaan Jember, serta semangat inovasi yang tumbuh di kalangan pegawai muda, menjadi modal sosial yang berharga.

Kemitraan strategis dengan Universitas Jember juga berperan penting, terutama dalam aspek pelatihan metodologi Agile, pendampingan pengembangan aplikasi, dan evaluasi berkala terhadap kinerja layanan. Program magang mahasiswa dari program studi Sistem Informasi dan Administrasi Publik turut memberikan suntikan energi dan perspektif segar bagi organisasi.

4. Faktor Penghambat Implementasi

Implementasi menghadapi sejumlah hambatan signifikan. Resistensi budaya organisasi dari sebagian pegawai senior yang terbiasa dengan cara kerja lama menjadi tantangan terbesar. Beberapa pegawai memandang perubahan sebagai ancaman terhadap kenyamanan dan posisi mereka. Keterbatasan anggaran untuk pengembangan infrastruktur digital, terutama di kantor kecamatan di wilayah pelosok, juga menghambat perluasan jangkauan layanan.

Disparitas literasi digital masyarakat menjadi hambatan tersendiri, mengingat sebagian besar penduduk Jember yang tinggal di wilayah pedesaan masih belum terbiasa dengan layanan daring. Regulasi kepegawaian yang rigid terkadang menyulitkan pembentukan tim lintas fungsi secara formal karena bertentangan dengan struktur jabatan yang ada.

5. Dampak terhadap Responsivitas Pelayanan

Tabel 2. Perbandingan Indikator Kinerja Pelayanan Sebelum dan Sesudah Implementasi Agile Governance

No	Indikator	Sebelum Agile	Setelah Agile	Peningkatan
1	Waktu penyelesaian e-KTP	7-14 hari	1-3 hari	78%
2	Waktu pengurusan akta kelahiran	5-10 hari	1-2 hari	80%
3	Indeks kepuasan masyarakat (IKM)	72,4	88,6	+16,2 poin
4	Keluhan layanan per bulan	134 kasus	28 kasus	79%
5	Tingkat kehadiran petugas	81%	95%	+14%
6	Penyelesaian antrean harian	65%	94%	+29%

Sumber: Data Kinerja Disdukcapil Kabupaten Jember (2022-2024)

Data pada Tabel 2 menunjukkan peningkatan responsivitas yang signifikan pada seluruh indikator kinerja. Penurunan waktu penyelesaian dokumen yang dramatis dari rata-rata 7-14 hari menjadi 1-3 hari untuk e-KTP merupakan hasil langsung dari pemangkasan rantai birokrasi dan penerapan sistem antrean digital. Peningkatan IKM dari 72,4 menjadi 88,6 mencerminkan kepuasan masyarakat yang meningkat secara substansial, melampaui target nasional.

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa peningkatan responsivitas pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya dipengaruhi oleh penyederhanaan prosedur birokrasi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengadopsi tata kelola yang adaptif berbasis inovasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Maulana et al. (2022) yang menunjukkan bahwa penerapan *Agile Governance* melalui pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan kolaborasi antarorganisasi, mempercepat proses pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memperkuat respons pemerintah daerah terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, implementasi *Agile Governance* menjadi salah satu pendekatan yang efektif dalam mendukung transformasi pelayanan publik menuju birokrasi yang lebih responsif dan adaptif terhadap perubahan lingkungan.

Penurunan keluhan layanan sebesar 79% (dari 134 kasus menjadi 28 kasus per bulan) mengindikasikan bahwa *Agile Governance* tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga meningkatkan kualitas dan ketepatan layanan secara keseluruhan. Hal ini selaras dengan temuan Mergel (2021) bahwa pendekatan Agile dalam layanan publik secara konsisten menghasilkan peningkatan kepuasan pengguna yang signifikan ketika diterapkan dengan dukungan kepemimpinan yang kuat.

6. Diskusi: Relevansi Agile Governance untuk Konteks Lokal

Temuan penelitian ini mengonfirmasi bahwa *Agile Governance* bukan sekadar konsep yang relevan di lingkungan korporasi atau pemerintahan negara maju, tetapi juga sangat aplikatif dalam konteks birokrasi daerah di Indonesia. Kunci keberhasilannya terletak pada kemampuan mengadaptasi prinsip-prinsip Agile

ke dalam konteks budaya dan kapasitas lokal, bukan sekadar mengadopsinya secara mekanis. Kemenarikan dari kasus Disdukcapil Jember adalah bagaimana mereka berhasil menggabungkan modernitas digital dengan kearifan lokal, misalnya dengan tetap mempertahankan layanan tatap muka untuk warga lanjut usia dan penyandang disabilitas, serta melibatkan tokoh masyarakat dalam sosialisasi aplikasi digital. Pendekatan hibrid ini mencerminkan pemahaman mendalam bahwa inklusivitas layanan adalah bagian tak terpisahkan dari responsivitas yang sejati.

Secara keseluruhan, temuan-temuan di atas menjawab rumusan permasalahan penelitian ini, yaitu bahwa implementasi *Agile Governance* di Disdukcapil Kabupaten Jember dilaksanakan melalui pembentukan tim lintas fungsi, digitalisasi layanan, serta penguatan budaya kolaborasi dan umpan balik; bahwa keberhasilan implementasi didukung oleh kepemimpinan transformatif, teknologi digital, dan kolaborasi pemangku kepentingan, namun dihambat oleh resistensi budaya birokrasi dan keterbatasan infrastruktur digital; serta bahwa dampaknya terhadap responsivitas pelayanan terbukti signifikan pada seluruh indikator kinerja yang diukur.

PENUTUP

KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi *Agile Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah terbukti secara signifikan meningkatkan responsivitas pelayanan administrasi kependudukan. Melalui pendekatan iteratif, pembentukan tim lintas fungsi, digitalisasi layanan, dan budaya umpan balik yang berkelanjutan, Disdukcapil Jember berhasil mentransformasi pelayanannya dari model birokratis yang lambat dan berlapis menjadi model yang agile, transparan, dan berorientasi pada kepuasan warga. Tiga faktor kritis keberhasilan implementasi adalah: (1) kepemimpinan transformatif yang konsisten mendorong perubahan budaya organisasi; (2) pemanfaatan teknologi digital sebagai *enabler* percepatan layanan; dan (3) keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan, dari pegawai, akademisi, hingga masyarakat, dalam proses penyempurnaan layanan yang terus-menerus.

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi kebijakan diajukan sebagai berikut. Pertama, perlu adanya penguatan regulasi lokal melalui Peraturan Bupati yang secara eksplisit mengatur mekanisme *Agile Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, guna memberikan landasan hukum yang kuat bagi keberlanjutan praktik inovatif. Kedua, pengembangan kapasitas sumber daya manusia secara sistematis melalui program pelatihan Agile yang terintegrasi dalam rencana pengembangan kompetensi pegawai perlu diprioritaskan. Ketiga, perluasan infrastruktur digital ke seluruh kecamatan dan desa harus menjadi agenda prioritas, didukung oleh kolaborasi dengan operator telekomunikasi dan program dana desa untuk literasi digital. Keempat, model *Agile Governance* yang telah berhasil diterapkan di Disdukcapil Jember perlu direplikasi secara bertahap ke dinas-dinas pelayanan publik lainnya, dengan adaptasi yang mempertimbangkan karakteristik dan kapasitas masing-masing unit.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book246125>
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3-19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Janssen, M., & van der Voort, H. (2016). Adaptive governance: Towards a stable, accountable and responsive government. *Government Information Quarterly*, 33(1), 1-5. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.02.003>

- Maulana, A., Puspitaningtyas, Z., Suryawati, D., & Murdyastuti, A. (2023). Local government acceleration towards agile governance. *Journal of Humanities and Social Sciences Studies*, 5(1), 105-113. <https://doi.org/10.32996/jhsss.2023.5.1.14>
- Maulana, A., Wicaksono, I., & K., D. I. (2022). Acceleration of artificial intelligence innovation in Banyuwangi Regency Government using an agile governance approach. In *Proceedings of the International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (Advances in Economics, Business and Management Research, Vol. 209, pp. 520-526). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.220209.066>
- Mergel, I. (2021). Agile governance in the public sector: Concepts and practices. *Public Administration Review*, 81(1), 161-165.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- OECD. (2021). *Government at a glance 2021*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2021_1c258f55-en.html
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013>
- Zahra, N. S. R., Suparman, N., & Alia, S. (2022). Penerapan prinsip agile governance dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(5), 6167-6178. <https://journal.uir.ac.id/index.php/JKP/article/view/23767>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.