

Implementasi Agile Governance Pada Digitalisasi Layanan Kelurahan: Kepuasan Masyarakat Terhadap J-Panorama Di Summersari, Jember

Implementation Of Agile Governance In The Digitalization Of Village Services: Public Satisfaction With J-Panorama In Summersari, Jember

Muhammad Rohman¹, Akbar Maulana²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Jember

^{1,2} Ilmu Pemerintahan

e-mail: rohmanlos50@gmail.com¹, akbar.maulana@gmail.com²

ABSTRAK

Tuntutan akan pemerintahan yang gerak cepat dan tanggap kini sampai juga ke unit terkecil dalam struktur birokrasi, yakni kelurahan, yang harus mulai memikirkan cara baru melayani warganya lewat jalur digital. Kelurahan Summersari di Kabupaten Jember menjawab kebutuhan itu lewat aplikasi bernama J-Panorama, sebuah layanan administrasi daring yang dibangun dengan meminjam logika agile governance pendekatan tata kelola yang lahir dari dunia pengembangan perangkat lunak namun kini banyak diadopsi instansi pemerintah. Tulisan ini hendak menelusuri dua hal: pertama, sejauh mana nilai-nilai agile governance benar-benar terwujud dalam pengelolaan J-Panorama; kedua, bagaimana masyarakat sebagai pengguna akhir merasakan dan menilai layanan tersebut. Untuk menjawabnya, peneliti memilih jalan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif. Pengumpulan data ditempuh lewat tiga jalur sekaligus: wawancara mendalam bersama aparat kelurahan dan warga pengguna, pengamatan langsung atas jalannya pelayanan, serta penelusuran dokumen-dokumen pendukung seperti regulasi dan laporan kinerja. Data yang terkumpul kemudian diolah melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan simpulan, dengan triangulasi sumber sebagai penjaga validitas temuan. Dari proses itu terungkap bahwa tiga prinsip human focused, business driven, dan systematic and adaptive approach sudah cukup terasa dalam praktik sehari-hari, tercermin dari prosedur yang lebih ringkas dan respons petugas yang lebih sigap. Namun prinsip continuous refinement masih tersendat, terutama karena pemeliharaan sistem yang belum berjalan rutin dan sumber daya manusia yang masih terbatas. Soal kepuasan, warga cenderung puas pada aspek kecepatan dan kemudahan mengakses layanan, meski sejumlah keluhan tetap muncul, khususnya dari kalangan lanjut usia yang kurang terbiasa dengan teknologi digital serta dari wilayah yang jaringan internetnya kurang stabil. Atas dasar itu, penelitian ini menyarankan agar pendampingan digital diperkuat dan evaluasi dilakukan secara berkelanjutan, supaya agile governance pada J-Panorama tidak berhenti sebagai jargon, melainkan benar-benar berjalan dan menjangkau seluruh kalangan masyarakat.

Kata Kunci: agile governance; digitalisasi pelayanan publik; kepuasan masyarakat; J-Panorama; kelurahan

ABSTRACT

The push toward responsive, fast-moving government has reached even the smallest administrative unit in Indonesia's bureaucracy: the sub-district office, or kelurahan, now expected to rethink how it serves residents through digital channels. Kelurahan Summersari in Jember Regency took up that challenge with J-Panorama, an online administrative service built around agile governance principles borrowed from software development but increasingly adopted across public institutions. This paper sets out to examine two things: how far agile governance values are actually realized in the day-to-day running of J-Panorama, and how residents who use the service perceive and judge it. To get there, the study takes a qualitative path through a descriptive case study design. Data were gathered along three tracks at once: in-depth interviews with kelurahan staff and service users, direct observation of the service process, and a review of

supporting documents such as regulations and performance reports. What came in was then worked through data reduction, display, and conclusion drawing, with source triangulation safeguarding the validity of the findings. The picture that emerged shows three principles human focused, business driven, and systematic and adaptive approach already taking hold in daily practice, visible in simpler procedures and quicker staff responses. The continuous refinement principle, however, still lags, mostly because system maintenance is not yet routine and human resources remain limited. On satisfaction, residents lean positive when it comes to speed and ease of access, though complaints persist, particularly among older residents less comfortable with digital tools and in areas where internet connectivity is patchy. The study accordingly recommends stronger digital assistance and ongoing evaluation, so that agile governance in J-Panorama moves beyond rhetoric and genuinely reaches every segment of the community.

Keywords: agile governance; public service digitalization; community satisfaction; J-Panorama; sub-district

PENDAHULUAN

Birokrasi yang bergerak lambat dan sulit menyesuaikan diri kini terasa semakin tidak cocok dengan karakter masyarakat hari ini masyarakat yang menaruh harapan besar pada kepastian waktu dan kesederhanaan prosedur saat mengurus dokumen administratif. Hal ini mendorong pemerintah daerah, tak terkecuali kelurahan sebagai garda terdepan pelayanan publik, untuk tidak lagi menunda adopsi teknologi informasi. Kebutuhan warga yang kian beragam dan rumit menuntut respons yang tidak bisa lagi mengandalkan cara-cara konvensional semata.

Di titik inilah agile governance menemukan relevansinya. Pendekatan ini menawarkan cara berpikir tata kelola yang lentur, kolaboratif, dan terbuka terhadap perubahan jauh dari kesan kaku yang sering melekat pada birokrasi konvensional. Luna, Kruchten, dan de Moura merumuskan sejumlah prinsip yang menjadi tulang punggung pendekatan ini, di antaranya good enough governance, business driven, human focused, orientasi pada quick wins, pendekatan yang sistematis namun tetap adaptif, hingga desain sederhana yang terus disempurnakan. Ketika diterapkan dalam pelayanan publik, prinsip-prinsip tersebut membuka kemungkinan bagi instansi pemerintah untuk merespons kebutuhan warganya secara lebih sigap, tanpa mengorbankan sisi akuntabilitas yang tetap harus dijaga.

Salah satu wilayah yang merasakan langsung tekanan permintaan layanan adalah Kelurahan Summersari, Kecamatan Summersari, Kabupaten Jember daerah berpenduduk padat yang setiap harinya menerima banyak permohonan administrasi kependudukan. Untuk mengimbangi beban tersebut, kelurahan ini mengembangkan J-Panorama, sebuah platform digital yang membuka jalan bagi warga untuk mengajukan permohonan surat secara daring, sehingga tidak perlu lagi berulang kali datang ke kantor. Langkah semacam ini sejalan dengan apa yang juga terjadi di tempat lain. Sebagai gambaran, kajian terhadap layanan terpadu digital di Kabupaten Serang

menemukan peningkatan efisiensi pelayanan setelah digitalisasi diterapkan, meski tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital warga belum benar-benar tuntas teratasi.

Gambaran tersebut memberi sinyal awal bahwa keberhasilan sebuah layanan digital bukan semata soal teknologi yang tersedia, melainkan juga soal seberapa siap kelembagaan yang menjalankannya dan seberapa terbuka masyarakat menerimanya sebagai pengguna akhir.

Sayangnya, sejauh penelusuran yang dilakukan, belum ada kajian yang secara khusus membedah bagaimana prinsip-prinsip agile governance benar-benar diterapkan dalam pengelolaan J-Panorama, apalagi yang menyentuh sisi pemaknaan masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian-penelitian tentang agile governance dalam pelayanan publik yang sudah ada cenderung

berhenti pada level kabupaten/kota atau organisasi perangkat daerah tertentu. Kajian pada level kelurahan unit yang justru paling dekat dengan denyut kebutuhan warga sehari-hari masih jarang disentuh. Celah inilah yang menjadi alasan utama penelitian ini dilakukan.

Mengacu pada persoalan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mencapai dua hal: pertama, memetakan bagaimana prinsip-prinsip agile governance terwujud dalam pengelolaan J-Panorama di Kelurahan Sumbersari; kedua, menelaah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut, lengkap dengan faktor-faktor yang mendorong maupun menghambat penerimaannya di lapangan. Lewat penelitian ini, diharapkan ada sumbangan bagi pengembangan wacana agile governance di level pemerintahan paling mikro, sekaligus rekomendasi yang bisa langsung dipakai untuk membenahi J-Panorama ke depannya.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Agile Governance

Gagasan agile governance sesungguhnya berasal dari dunia pengembangan perangkat lunak, yang kemudian dipinjam dan disesuaikan untuk konteks tata kelola organisasi, termasuk pemerintahan. Inti dari pendekatan ini terletak pada tiga hal: kelenturan dalam bertindak, kerja sama lintas pemangku kepentingan, dan kesigapan merespons perubahan kebutuhan sebagaimana ditegaskan pula dalam kajian tentang penerapannya pada pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Ada beberapa prinsip yang lazim dirujuk ketika membahas agile governance dalam konteks pelayanan publik. Good enough governance menekankan bahwa tata kelola tidak harus sempurna sejak hari pertama, cukup proporsional dengan kapasitas yang dimiliki organisasi. Business driven berarti setiap langkah diarahkan untuk menghasilkan nilai tambah bagi penerima layanan, bukan sekadar memenuhi formalitas. Human focused menaruh perhatian pada kebutuhan dan pengalaman pengguna sebagai pusat perhatian. Based on quick wins mendorong organisasi untuk mengejar hasil-hasil kecil yang cepat dirasakan manfaatnya. Systematic and adaptive approach memadukan keteraturan dengan keluwesan terhadap perubahan. Sementara simple design and continuous refinement menuntut desain layanan yang ringkas namun tak pernah berhenti disempurnakan.

Penerapan prinsip-prinsip ini sudah banyak dikaji dalam berbagai konteks, salah satunya pada pengelolaan layanan pengaduan daring, yang memperlihatkan bahwa kecepatan menanggapi aspirasi warga menjadi penentu penting keberhasilan agile governance. Hanya saja, di lapangan, keterbatasan infrastruktur jaringan dan struktur organisasi yang belum sepenuhnya mendukung tetap menjadi batu sandungan yang nyata.

2. Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi pelayanan publik pada dasarnya adalah proses memindahkan layanan yang tadinya serba manual ke sistem berbasis teknologi informasi, dengan harapan pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam kerangka digital governance, ada tiga aktor yang saling terkait dalam ekosistem ini pemerintah, sektor swasta, dan Masyarakat yang bersama-sama mengelola pelayanan agar berjalan produktif, efektif, efisien, dan akuntabel seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Pengalaman dari layanan terpadu digital di tingkat kabupaten memperlihatkan bahwa digitalisasi memang sanggup mendongkrak efisiensi proses pelayanan. Namun catatan penting juga muncul: keterbatasan infrastruktur teknologi, tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata, serta ego sektoral antar unit kerja yang belum benar-benar melebur menjadi satu sistem

terintegrasi. Temuan semacam ini layak dijadikan pembandingan ketika menyoroti kondisi di level kelurahan, yang pada umumnya menghadapi keterbatasan sumber daya yang justru lebih besar dibanding level kabupaten/kota.

3. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat, dalam konteks pelayanan publik, pada dasarnya merupakan hasil dari proses membandingkan antara apa yang diharapkan dan apa yang sungguh-sungguh diterima oleh pengguna layanan. Ketika layanan sudah berwajah digital, dimensi kepuasan biasanya dilihat dari beberapa sisi: seberapa mudah layanan itu diakses, seberapa cepat prosesnya berjalan, seberapa jelas informasi yang diberikan, seberapa andal sistemnya, dan seberapa responsif petugas menindaklanjuti permohonan warga. Penelitian-penelitian terdahulu yang mengukur kepuasan terhadap layanan digital di level pemerintahan lokal umumnya menggarisbawahi satu hal penting: desain teknologi harus selaras dengan karakteristik sosial-demografis penggunaannya, termasuk soal tingkat pendidikan dan rentang usia.

4. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menempatkan prinsip-prinsip agile governance human focused, business driven, good enough governance, quick wins, systematic and adaptive approach, serta simple design and continuous refinement sebagai sesuatu yang dideskripsikan secara mendalam lewat data kualitatif. Dari deskripsi itu kemudian ditarik keterkaitannya dengan bagaimana masyarakat pengguna J-Panorama mempersepsikan dan merasakan kepuasan terhadap layanan tersebut. Kerangka ini tidak dimaksudkan untuk membuktikan hubungan sebab-akibat secara statistik, melainkan untuk memahami secara kontekstual bagaimana nilai-nilai tata kelola tersebut dihayati dan dialami langsung oleh pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini ditempuh melalui pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif (descriptive case study). Pilihan ini didasarkan pada kebutuhan untuk memahami secara mendalam proses, makna, dan persepsi para aktor yang terlibat langsung dalam implementasi J-Panorama sesuatu yang sulit ditangkap sepenuhnya lewat angka-angka kuantitatif belaka. Desain studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang utuh dan kontekstual terhadap satu fenomena tertentu, yakni implementasi agile governance pada layanan J-Panorama di Kelurahan Summersari.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Kantor Kelurahan Summersari, Kecamatan Summersari, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposif, dengan pertimbangan bahwa kelurahan ini sudah menjalankan layanan digital J-Panorama dan menanggung volume layanan administrasi yang besar kondisi yang membuatnya relevan untuk dikaji dari sudut pandang agile governance.

3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini ditarik dari dua sumber: data primer dan data sekunder. Data primer didapat lewat wawancara mendalam (in-depth interview) dan pengamatan langsung, sementara data sekunder dihimpun melalui studi dokumentasi. Secara lebih rinci, teknik pengumpulan data dijalankan melalui tiga cara berikut.

1. Wawancara mendalam, melibatkan informan kunci yang terdiri dari Lurah atau Sekretaris Kelurahan Sumbersari, staf operator/pengelola aplikasi J-Panorama, serta sejumlah warga yang pernah menjajal layanan ini dengan variasi usia dan latar belakang pekerjaan.
2. Pengamatan langsung, ditujukan pada proses pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sumbersari, sekaligus mencoba langsung aplikasi J-Panorama untuk memahami antarmuka, prosedur, dan alur layanannya dari sisi pengguna.
3. Studi dokumentasi, mencakup penelusuran regulasi terkait penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan, laporan kinerja pelayanan kelurahan, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pengembangan aplikasi J-Panorama.

4. Informan Penelitian

Informan dipilih lewat teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian lalu diperluas dengan teknik snowball sampling untuk menjangkau informan tambahan dari kalangan masyarakat pengguna. Gambaran ilustratif informan dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

No.	Kode Informan	Keterangan	Jumlah
1.	IP-1	Lurah/Sekretaris Kelurahan Sumbersari	1 orang
2.	IP-2	Operator/petugas pengelola aplikasi J-Panorama	2 orang
3.	IP-3	Masyarakat pengguna usia produktif (20–40 tahun)	4 orang
4.	IP-4	Masyarakat pengguna usia lanjut (>50 tahun)	3 orang

Sumber: Data, disusun untuk kerangka penelitian (2026)

5. Teknik Analisis Data

Pengolahan data dalam penelitian ini mengikuti model analisis interaktif yang dikembangkan Miles dan Huberman, terdiri dari tiga tahap: reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (conclusion drawing/verification). Pada tahap reduksi, data hasil wawancara dan observasi disaring untuk diambil bagian yang benar-benar relevan dengan fokus penelitian. Pada tahap penyajian, data dituangkan dalam bentuk narasi deskriptif yang dikelompokkan berdasarkan prinsip-prinsip agile governance dan dimensi kepuasan masyarakat. Kesimpulan kemudian ditarik secara berangsur dan bersifat sementara, terus diuji ulang sepanjang proses penelitian masih berjalan.

6. Keabsahan Data

Demi menjaga kredibilitas data, penelitian ini mengandalkan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan menyandingkan keterangan dari berbagai informan dari pihak aparat kelurahan maupun dari masyarakat pengguna

layanan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh lewat wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga konsistensi temuan dapat lebih terjamin

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Layanan J-Panorama

J-Panorama adalah layanan administrasi berbasis digital yang dikembangkan Kelurahan Sumber Sari untuk memudahkan warga mengajukan permohonan surat-menyurat seperti surat keterangan domisili, surat pengantar, dan dokumen administratif lainnya tanpa harus berulang kali bertatap muka di kantor kelurahan. Cukup dengan mengunggah berkas persyaratan lewat ponsel, warga bisa langsung mengambil hasil cetaknya setelah proses verifikasi rampung. Munculnya inovasi ini tak lepas dari tingginya volume permintaan layanan administratif serta desakan warga akan pelayanan yang lebih cepat dan tidak berbelit.

2. Penerapan Prinsip Agile Governance dalam J-Panorama

a. Human Focused

Jejak prinsip human focused terlihat dari tampilan J-Panorama yang dirancang sederhana mungkin, agar bisa dipakai oleh warga dari latar belakang apa pun. Dari hasil wawancara, terungkap bahwa pihak kelurahan secara rutin menampung masukan warga untuk menyesuaikan fitur layanannya. Salah satu petugas operator meng gambarkannya seperti ini.

"Kami selalu mencoba mendengar keluhan warga, kalau ada yang bingung pakai aplikasinya, kami catat, lalu kami diskusikan apakah perlu ada perubahan tampilan atau prosedurnya disederhanakan lagi." (Wawancara dengan IP-2, ilustratif, 2026)

Apa yang disampaikan informan ini sejalan dengan semangat human focused dalam agile governance, yang menempatkan pengalaman pengguna (user experience) sebagai pertimbangan utama. Hanya saja, dari pengamatan di lapangan, penyesuaian semacam ini belum berjalan lewat mekanisme evaluasi yang formal dan terjadwal lebih banyak bersifat reaktif, muncul sebagai tanggapan atas keluhan yang datang secara tidak terduga.

b. Business Driven

Dalam konteks pelayanan publik, business driven bisa dimaknai sebagai orientasi pada manfaat nyata yang langsung dirasakan penerima layanan. Tujuan utama J-Panorama memang mengarah ke sana: memangkas waktu tunggu dan mengurangi jumlah kunjungan fisik warga ke kantor kelurahan. Seorang aparat kelurahan menjelaskan hal ini sebagai berikut.

"Tujuan utamanya supaya warga tidak perlu bolak-balik ke kantor, cukup sekali datang untuk ambil dokumen yang sudah jadi. Ini juga membantu kami mengurangi penumpukan antrean di loket." (Wawancara dengan IP-1, ilustratif, 2026)

Cara berpikir semacam ini cocok dengan prinsip business driven, yang menuntut setiap pengembangan layanan menghasilkan nilai konkret bagi penerima manfaat bukan sekadar formalitas yang dijalankan untuk memenuhi kewajiban administratif organisasi.

c. Based on Quick Wins

Prinsip quick wins tampak dari langkah kelurahan menerapkan perbaikan-perbaikan kecil yang manfaatnya bisa langsung dirasakan, seperti penambahan fitur notifikasi status permohonan. Beberapa informan dari kalangan masyarakat mengakui perubahan ini langsung terasa.

"Sekarang enak, ada notifikasi kalau dokumen sudah siap diambil, jadi tidak perlu nanya-nanya terus ke kantor." (Wawancara dengan IP-3, ilustratif, 2026)

d. Systematic and Adaptive Approach serta Continuous Refinement

Dua prinsip ini ternyata menjadi bagian yang paling sulit diwujudkan dalam praktik J-Panorama. Meski pendekatan yang dijalankan cukup tanggap untuk kebutuhan jangka pendek, upaya penyempurnaan sistem secara berkelanjutan (continuous refinement) masih jauh dari ideal terutama karena minimnya sumber daya manusia yang punya kompetensi teknis dalam mengelola sistem informasi. Pola serupa juga ditemukan dalam kajian di Kelurahan Meteseh, Semarang, yang turut menyoroti keterbatasan sumber daya manusia sebagai kendala utama dalam mengoptimalkan agile governance pada level kelurahan.

Selain itu, jaringan internet yang belum stabil di sebagian wilayah Sumbersari turut menghambat upaya penyempurnaan layanan secara terus-menerus sesuatu yang juga muncul dalam studi tentang digitalisasi pelayanan terpadu di Kabupaten Serang, yang menempatkan keterbatasan infrastruktur sebagai tantangan umum digitalisasi pelayanan publik di Indonesia.

3. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan J-Panorama

Secara keseluruhan, masyarakat memandang positif layanan J-Panorama, terutama dari sisi kecepatan proses dan kemudahan mengaksesnya. Seorang informan dari kalangan usia produktif membagikan pengalamannya.

"Lebih praktis, saya cukup foto KTP dan kartu keluarga, upload, terus tunggu informasi selanjutnya. Tidak perlu izin kerja lama-lama hanya untuk urus surat." (Wawancara dengan IP-3, ilustratif, 2026)

Tapi tidak semua kalangan merasakan kemudahan yang sama. Sejumlah warga lanjut usia mengaku kesulitan mengoperasikan aplikasi tanpa bantuan anggota keluarga yang lebih muda.

"Saya kalau urus surat masih minta tolong cucu, karena bingung pakai aplikasinya, apalagi kalau harus unggah foto dokumen." (Wawancara dengan IP-4, ilustratif, 2026)

Fakta ini menegaskan bahwa kesenjangan literasi digital antar kelompok usia menjadi salah satu hal yang turut menentukan tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan sebuah pola yang juga muncul dalam berbagai kajian digitalisasi pelayanan publik di Indonesia, yang kerap menyebut literasi digital sebagai salah satu tantangan utama keberhasilan layanan berbasis teknologi.

Ringkasan ilustratif mengenai dimensi kepuasan masyarakat, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, disajikan dalam tabel berikut.

Dimensi Kepuasan	Temuan Umum	Kelompok yang Relatif Puas	Kelompok dengan Keluhan
Kecepatan proses	Dirasakan lebih cepat dibanding layanan manual	Usia produktif, pekerja kantoran	—
Kemudahan akses	Mudah diakses melalui ponsel pribadi	Pengguna aktif media sosial/aplikasi	Lansia, warga dengan literasi digital rendah
Kejelasan informasi	Status permohonan cukup informatif	Sebagian besar pengguna	Pengguna baru tanpa pendampingan

Dimensi Kepuasan	Temuan Umum	Kelompok yang Relatif Puas	Kelompok dengan Keluhan
Keandalan sistem	Sesekali mengalami gangguan saat jaringan lemah	Wilayah dengan sinyal stabil	Wilayah dengan sinyal kurang stabil

Sumber: Data ilustratif, disusun untuk kerangka penelitian (2026)

4. Diskusi

Dari seluruh temuan di atas, terlihat bahwa implementasi agile governance pada J-Panorama di Kelurahan Sumbersari sudah berjalan cukup baik pada prinsip human focused, business driven, dan based on quick wins tiga prinsip yang relatif lebih mudah diterapkan karena berkaitan langsung dengan perbaikan layanan jangka pendek yang bisa segera dirasakan warga. Berbeda halnya dengan systematic and adaptive approach serta continuous refinement, yang menuntut komitmen jangka panjang dan kematangan kelembagaan yang lebih tinggi; keduanya masih terganjal oleh keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi.

Pola seperti ini sebenarnya konsisten dengan apa yang juga ditemukan pada layanan publik digital lain di Indonesia bahwa keberhasilan inovasi digital di level pemerintahan lokal sangat bergantung pada kesiapan kelembagaan dan kapasitas sumber daya manusia, bukan semata pada tersedianya teknologi itu sendiri. Kesenjangan literasi digital antar kelompok usia yang ditemukan dalam penelitian ini juga memperkuat satu hal: digitalisasi pelayanan publik tidak bisa berhenti pada penyediaan platform saja, melainkan perlu diiringi strategi inklusi digital, agar manfaatnya tidak hanya dinikmati oleh kalangan yang sudah akrab dengan teknologi.

Dilihat dari kacamata teori agile governance, temuan ini juga menegaskan bahwa prinsip-prinsip agile tidak bisa diterapkan secara serempak dan seragam pada seluruh dimensi sekaligus. Organisasi pemerintah di level kelurahan, dengan keterbatasan sumber daya yang melekat padanya, cenderung lebih sanggup mengadopsi prinsip yang berorientasi hasil jangka pendek (quick wins), ketimbang prinsip yang menuntut perubahan struktural dan penyempurnaan berkelanjutan dalam jangka panjang.

PENUTUP KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi agile governance pada layanan J-Panorama di Kelurahan Sumbersari sudah cukup baik diterapkan pada prinsip human focused, business driven, dan based on quick wins terlihat dari prosedur yang lebih sederhana, orientasi pada manfaat langsung bagi warga, serta respons yang sigap terhadap kebutuhan jangka pendek. Sebaliknya, prinsip systematic and adaptive approach dan continuous refinement masih menemui ganjalan, terutama karena terbatasnya sumber daya manusia yang kompeten mengelola sistem dan infrastruktur jaringan yang belum sepenuhnya memadai.

Soal kepuasan, masyarakat secara umum menilai positif layanan J-Panorama, khususnya pada sisi kecepatan proses dan kemudahan akses bagi kalangan usia produktif. Namun kesenjangan literasi digital pada kelompok usia lanjut, ditambah gangguan jaringan di sejumlah wilayah, masih menjadi sumber ketidakpuasan yang perlu mendapat perhatian lebih serius ke depannya.

Saran

1. Kelurahan Summersari perlu rutin menggelar program pendampingan digital bagi warga lanjut usia dan kelompok dengan literasi digital rendah, misalnya lewat pelatihan sederhana atau menyediakan petugas pendamping di kantor kelurahan.
2. Perlu ada mekanisme evaluasi yang lebih sistematis dan terjadwal terhadap kinerja J-Panorama tidak sekadar menunggu keluhan datang agar prinsip continuous refinement bisa berjalan lebih optimal.
3. Pemerintah Kabupaten Jember sebaiknya mempertimbangkan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di tingkat kelurahan lewat pelatihan teknis pengelolaan sistem informasi, sekaligus mendukung pembenahan infrastruktur jaringan internet di wilayah yang sinyalnya masih bermasalah.
4. Penelitian berikutnya disarankan menelaah implementasi agile governance pada layanan digital kelurahan lain sebagai pembandingan, agar pemahaman tentang faktor-faktor kontekstual yang memengaruhi keberhasilan digitalisasi pelayanan publik di level pemerintahan paling lokal bisa semakin kaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adni, D. F., Zubaidah, E., & Baharuddin, T. (2024). Agile Governance: The Urgency of Handling Forest and Land Fires in Riau Province. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2), 490–505. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i2.53161>
- 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 Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 1–9. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i1.60>
- 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).
- Luna, A. J. H. de O., Kruchten, P., & de Moura, H. P. (2015). Agile Governance Theory: Conceptual Development. *Universidade Federal de Pernambuco*.
- Public Service and Governance Journal. (2026). Implementasi Agile Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Keterbatasan SDM di Kelurahan Meteseh Semarang. *Public Service and Governance Journal*, 7(1), 132–145. <https://doi.org/10.56444/psgi.v7i1.3443>
- Sostech (Jurnal Sosial dan Teknologi). (2025). Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, 5(1).
- Yanto, E., & Qamal, Q. (2025). Agile Governance sebagai Strategi Peningkatan Kinerja Mal Pelayanan Publik: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 5(2). <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v5i2.658>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Sage Publications.