

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Virus Covid-19 telah menjadi fenomena berkepanjangan yang tak kunjung terselesaikan hingga saat ini sejak kemunculan pertamanya pada akhir tahun 2019 di kota Wuhan, Cina. Virus Corona merupakan jenis penyakit yang menyerang saluran pernapasan seperti flu biasa atau lebih parahnya menyebabkan penyakit seperti Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) dan Middle East Respiratory Syndrome (MERS) yang dapat berujung pada kematian (Halim, Astuti & Khaerul, 2021). Intensitas penularan yang tergolong tinggi yaitu melalui percikan (*droplet*) yang menyebar dengan cepat dari satu orang ke orang lain mendorong Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menetapkan wabah ini sebagai pandemi yang cukup serius.

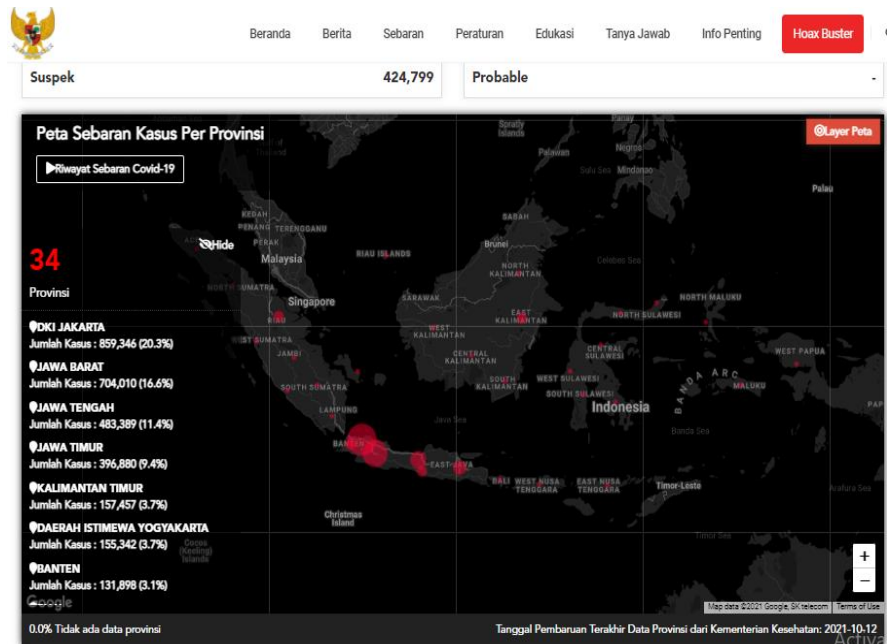
Gejala umum yang sering ditemui dari orang yang terinfeksi virus ini meliputi batuk, demam tinggi, sakit rasa kelelahan, tenggorokan, sampai pada kehilangan indera perasa dan penciuman. Saat ini hampir seluruh negara-negara di dunia tengah berperang melawan virus ini dengan menekan laju penyebaran yang ada termasuk Indonesia. Berdasarkan data dari [Worldometers.info](https://www.worldometers.info/covid-19/) kasus covid-19 di dunia per 5 September 2021 mencapai 221.140.011 kasus. Amerika Serikat menjadi negara pertama yang menempati

urutan negara dengan kasus pasien positif Covid-19 terbanyak di dunia dengan 8.799.574 kasus.. Sedangkan Indonesia berada pada urutan ke 16 (enam belas) dengan total 160.699 kasus aktif.

Tingkat penyebaran yang begitu mudah maka sebaran Covid-19 di Indonesia tergolong sangat cepat. Sejak terkonfirmasi 2 (dua) kasus pertama positif Covid-19 di Indonesia pada 2 Maret 2020 hingga saat ini laju penambahan kasus aktif terus meningkat dan telah tersebar di 34 provinsi. Berikut ini adalah peta persebaran Covid-19 di Indonesia.

Gambar 1.1

Peta Persebaran Covid-19 di Indonesia



Sumber : [www.covid19.go.id](http://www.covid19.go.id)

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa Top 5 (lima) daerah yang masuk dalam kategori wilayah rawan penyebaran Covid-19 di Indonesia yaitu DKI Jakarta (859.346 kasus), Jawa Barat (704.010 kasus), Jawa Tengah (483.389 kasus), Jawa Timur (396.880 kasus) dan Kalimantan Timur (157.457 kasus).

Kabupaten Klaten merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang masuk dalam kategori daerah dengan tingkat penularan Covid-19 yang cukup tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh dari situs Jateng Tanggap Covid-19 pada 20 Oktober 2021 terdapat 8 Kabupaten/Kota yang masuk daerah zona orange diantaranya yaitu Kota Semarang, Kota Surakarta, Cilacap, Purbalingga, Wonogiri, Klaten, Karanganyar, dan Purworejo. Sedangkan sisanya berada di zona kuning yang artinya memiliki tingkat penularan rendah. Berikut adalah tabel Top 8 daerah rawan Covid di Jawa Tengah dan jumlah kasus aktif yang ada di masing-masing Kabupaten/Kota per 20 Oktober 2021.

Tabel 1.1

Top 8 Zona Rawan Covid-19

No.	Kabupaten/Kota	Kasus Aktif
1.	Kabupaten Wonogiri	196 kasus
2.	Kabupaten Klaten	179 Kasus
3.	Kabupaten Karanganyar	124 kasus
4.	Kota Surakarta	78 kasus

5.	Kabupaten Cilacap	65 kasus
6.	Kabupaten Purworejo	38 kasus
7.	Kabupaten Purbalingga	19 kasus
8.	Kota Semarang	12 Kasus

Sumber : Jateng Tanggap Covid-19

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 8 Kabupaten/Kota rawan Covid di Jawa Tengah tersebut Kabupaten Klaten menempati urutan kedua dengan kasus pasien aktif Covid-19 terbanyak yaitu 179 kasus. Hal tersebut menunjukkan bahwa mobilitas masyarakat cukup tinggi yang menyebabkan tingkat penyebaran kasus Covid-19 menjadi sangat cepat.

Hal ini juga didukung oleh data Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Tengah tahun 2020 dari 8 Kabupaten/Kota yang masuk zona orange Kabupaten Klaten menjadi kabupaten kedua yang memiliki jumlah penduduk tinggi yaitu sebanyak 1.260.506 jiwa setelah Kabupaten Cilacap yang memiliki penduduk sebanyak 1.944.857 jiwa. Permasalahan yang kemudian muncul dengan adanya Pandemi Covid-19 terbukanya peluang penambahan kasus positif yang terjadi karena mobilitas masyarakat salah satunya dalam mengakses pelayanan publik yang disediakan oleh dinas-dinas di Kabupaten Klaten.

Ditengah ancaman gelombang krisis kesehatan pemerintah dituntut untuk merespon dengan cepat dan tepat karena bukan tidak mungkin Negara

Indonesia akan menghadapi situasi yang lebih buruk di masa mendatang. Hal ini wabah virus Covid-19 memunculkan beragam ketidakpastian tentang kapan wabah ini berlalu, kecemasan, ancaman sosial dan tingginya potensi kerugian ekonomi yang berkelanjutan (Bahtiar & Saragih, 2020). Pandemi Covid-19 telah memberikan dampak luar biasa pada seluruh bidang-bidang potensial yang mengarah pada sebuah tuntutan perubahan dalam struktur sosial, budaya, politik, ekonomi dan sebagainya (Nihayaty, 2021). Pentingnya *agility* atau kecepatan dan kemampuan merespon perubahan yang terjadi sangat dibutuhkan agar dapat bertahan disituasi sulit seperti saat ini. Tidak hanya pemerintah pusat, pemerintah daerah juga dituntut untuk menerapkan tata kelola pemerintahan yang *agile*. Respon yang tepat dan cepat harus diberikan oleh organisasi pemerintah agar dapat menyesuaikan diri (adaptif) karena semakin lama organisasi bertindak maka akan mengalami tantangan terhadap perubahan lingkungan lainnya (Lusch, Vargo & Tanniru, 2009).

Sebuah konsep *agile governance* menuntut pemerintah untuk dapat memiliki kemampuan menggerakkan organisasi dalam melakukan efisiensi biaya, meningkatkan ketepatan dan kecepatan dalam mengeksplor peluang melalui penciptaan tindakan inovatif dan kompetitif (Huang et al., 2014). Adaptif dalam sebuah organisasi memiliki dua elemen utama. Pertama, kapasitas sebuah organisasi atau institusi dalam menghadapi ketidakpastian. Kedua, kecepatan dalam mengambil kebijakan dalam kondisi apapun (Nihayaty, 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Klaten merupakan salah satu instansi strategis di lingkup Pemerintah Kabupaten Klaten. Instansi ini bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu bagi masyarakat Klaten. Tugas dan fungsi utama keberadaan Disdukcapil Klaten ialah membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan kependudukan yang diselenggarakan diantaranya seperti mengurus akta kelahiran, akta kematian, pembuatan KTP Elektronik, KIA (Kartu Identitas Anak), Kartu Keluarga, Perpindahan Penduduk Keluar, Kedatangan sampai pada Update Data/ NIK.

Ketercapaian pembangunan disuatu negara tidak lepas dari data kependudukan yang lengkap karena ketersediaan dan ketepatan data penduduk merupakan aspek yang sangat penting. Maka dari itu pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan pemerintah tidak boleh berhenti. Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab pemerintah yang harus diberikan kepada masyarakat (Rahmadanik, 2021). Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik, bahwa kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan administratif disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut jelas bahwa pelayanan administratif merupakan tanggung jawab institusi pemerintah. Menanggapi hal tersebut, maka pemerintah Kabupaten Klaten khususnya Disdukcapil Klaten memberikan terobosan baru terkait

dengan pengurusan administrasi kependudukan agar masyarakat tetap dapat mengakses layanan publik yang telah disediakan.

Sipon Keduten (Sistem Pelayanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Klaten) merupakan inovasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Klaten dengan tujuan untuk meningkatkan percepatan dalam penerbitan dokumen administrasi kependudukan demi terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas prima. Kemunculan inovasi ini berawal dari pelayanan adminduk yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka atau langsung dengan datang ke kantor Disdukcapil Klaten. Sebagai respons atas munculnya wabah virus menular pada Maret 2020 mendorong Dinas Dukcapil untuk menerapkan pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan secara online yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor dinas. Langkah ini dapat mengurangi mobilitas masyarakat untuk keluar rumah dan mengurangi jumlah kerumunan yang timbul saat mengurus dokumen administrasi kependudukan di Kantor Dinas Disdukcapil Klaten. Sipon Keduten dapat diakses melalui dua platform yaitu Mobile Aplikasi yang dapat di unduh di Playstore dengan nama SIPON KEDUTEN dan kedua berbasis website yang bisa diakses melalui halaman <https://pelayanan.dukcapil.klaten.go.id/>.

Diluncurkannya sistem pengurusan administrasi kependudukan secara online melalui program Sipon Keduten ini merupakan sebuah langkah aktif Pemerintah Kabupaten Klaten mereformasi birokrasi untuk menjadikan tata

kelola pemerintah yang *agile* di tengah kondisi lingkungan yang terus bergerak dinamis. Perberlakuan pembatasan sosial dan anjuran untuk *Work From Home* memaksa pemerintah agar semakin flexible dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Pemerintah Kabupaten Klaten yang diprakarsai oleh Disdukcapil Klaten memanfaatkan peluang kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menciptakan pemerintahan yang gesit dalam menghadapi tantangan di era new normal ini.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana penerapan *Agile Governance* dalam aplikasi layanan kependudukan berbasis online ‘Sipon Keduten’ pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Pemerintah Kabupaten Klaten di masa pandemi covid-19”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang Penerapan *Agile Governance* dalam aplikasi layanan kependudukan berbasis online ‘Sipon Keduten’ pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten di masa Pandemi Covid-19.



### **C. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan pengetahuan dan sumbangsih dalam perkembangan ilmu pemerintahan, khususnya yang berhubungan dengan penerapan *agile governance* dalam sistem administrasi kependudukan Sipon Keduten.
- b. Memberikan pedoman dan acuan untuk penelitian yang relevan

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi
- b. Memberikan kontribusi dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan lainnya
- c. Memberikan motivasi bagi institusi pemerintah lainnya untuk menerapkan hal yang sama sebagai bentuk respon terhadap kondisi yang terjadi

### **D. Tinjauan Pustaka**

Penelitian pertama dilakukan oleh Kurniawan, Akbar & Itok (2021) tentang penerapan *agile governance* sebagai bentuk transformasi inovasi pemerintah daerah pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Banyuwangi menyebutkan bahwa penerapan konsep *agile governance* berhasil mengatasi pembengkakan anggaran, keterlambatan proses pelayanan publik dan mencapai kepuasan pelanggan. Keberhasilan

penerapan yang dimaksudkan untuk mengefisiensi anggaran tersebut terlihat dalam program E-Monitoring dan E-Village Budgeting yang dapat mengontrol seluruh proses pembangunan yang ada di daerah, memantau aliran dana desa, dan dapat dikontrol oleh seluruh kalangan masyarakat. Sedangkan keterlambatan pelayanan dan ketidakpuasan pelanggan dapat diatasi melalui inovasi Mall Pelayanan Publik (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang dapat mengurusi 150 lebih layanan pada masyarakat. Melalui inovasi ini menciptakan pemangkasan waktu yang signifikan dan memberikan output yang baik.

Penelitian kedua dilakukan oleh Halim, Feni & Khaerul (2021) tentang implementasi Prinsip Agile Governance dalam Aplikasi PIKOBAR di provinsi Jawa Barat. Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 (Pikobar) merupakan aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Provinsi Jabar untuk memberikan informasi lengkap seputar Covid-19 di Jawa Barat. Hasil penelitian menyebutkan prinsip Agile Governance yang diterapkan dalam aplikasi Pikobar diantaranya yaitu *Based on quick wins*, *Systematic and adaptive approach* dan *Simple design and continuous refinement*. Pertama *Based on quick wins*, dimana keberadaan aplikasi ini dapat memberikan informasi peta persebaran Covid-19 di Jawa Barat dan dapat mengkal hoax yang beredar. Kedua, *Systematic and adaptive approach* dimana implementasi aplikasi Pikobar ini belum dibuat sistematis karena keterbatasan fitur dan informasi seputar Covid-19. Ketiga, *Simple design and continuous refinement*

dimana tampilan pada aplikasi ini sederhana dan dapat dipahami oleh berbagai kalangan.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Rofiyanti dkk (2021) tentang analisis *agile governance* dalam pelayanan saluran pengaduan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Jakarta Selatan. Penelitian ini melakukan analisis terhadap 6 prinsip *agile governance* yaitu, pertama Tata kelola yang cukup baik. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menggunakan aplikasi *Citizen Relationship Management (CRM)* sebagai saluran pengaduan masyarakat untuk menerima dan menindaklanjuti laporan warga. Kedua, dorongan Bisnis. Melalui aplikasi tersebut pemerintah dapat menjaring PMKS untuk kemudian dilakukan pembinaan, pelatihan dan pengendalian. Ketiga, berfokus pada manusia. Peran masyarakat dalam layanan saluran pengaduan ini terlihat dalam kepeduliannya terhadap masalah lingkungan penanganan PMKS dan pelaporan masalah melalui saluran aduan. Keempat, berdasarkan kemenangan cepat. Tindak lanjut pengaduan masyarakat digunakan sebagai komponen Tunjangan Kinerja Daerah (TKD) bagi pejabat eselon 2 agar setiap keluhan yang masuk dapat ditindaklanjuti. Kelima, pendekatan sistematis dan adaptif. Aplikasi CRM memiliki fitur yang lengkap sehingga memudahkan dalam pemantauan dan koordinasi laporan antar pihak terkait. Keenam, desain sederhana dan berkelanjutan. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan masalah non darurat melalui chanel yang disediakan kemudian dinas atau desa akan menindaklanjuti permasalahan yang disampaikan.

Penelitian keempat dilakukan oleh Apriliyanti, Daud & Dyah (2021) tentang perspektif *agile governance* dalam Narasi Budaya Arek Suroboyo di masa Pandemi Covid-19. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip *agile governance* yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya yaitu dengan melakukan inovasi kebijakan yang meliputi kebijakan promotif (sosialisasi kebijakan, edukasi dan pelaporan terkait pandemi Covid-19), preventif (pendataan dan pemantauan kepada seluruh pasien positif beserta kontak eratnya, memastikan supply distribusi pangan, dan pengalihan pelayanan administrasi berbasis online), kuratif (penyediaan pelayanan kesehatan) dan rehabilitatif (pemantauan pasien sembuh dan fasilitas publik untuk penanganan covid-19).

Penelitian kelima dilakukan oleh Putra, Selo & Silmi (2021) tentang wajah baru pelayanan administrasi kependudukan di Kota Yogyakarta yang menyebutkan bahwa setelah adanya pandemi Covid-19 pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dilakukan melalui aplikasi *WhatsApp*. Pemilihan aplikasi *Whatsapp* dikarenakan aplikasi ini sudah cukup dikenal hampir semua kalangan dan penggunaannya juga mudah. Masyarakat dapat melakukan permintaan permohonan administrasi kependudukan dengan mengirim format tertentu ke nomor yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Yogyakarta dan melampirkan syarat yang telah ditentukan. Setelah itu masyarakat akan mendapatkan bukti nomor antrian sesuai dengan jenis permohonan administrasi kependudukan yang diajukan. Petugas kemudian akan

memproses permohonan yang diajukan dan mengirimkan berkas keluaran melalui Whatsapp atau email dan masyarakat dapat mencetak berkas digital secara mandiri dengan kriteria kertas yang telah ditentukan.

Penelitian keenam dilakukan oleh Nila (2021) tentang tipologi inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan selama masa Pandemi Covid-19. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan Kota Tangerang Selatan yaitu dengan 3 O (Online, Offline, Ojek Online/Ojol). O pertama adalah Online dimana masyarakat dapat mengajukan dokumen kependudukan melalui situs Disdukcapil Kota Tangerang Selatan. O kedua yaitu Offline dimana masyarakat masih dapat mengurus langsung dengan mendatangi kelurahan terutama untuk kepengurusan KK dan akta. O ketiga yaitu Ojek Online (Ojol) dimana dalam mengurus dokumen kependudukan masyarakat dapat menggunakan jasa ojol (Grab atau Gojek) melalui sistem *drive thru*. Tipologi inovasi yang mendominasi dalam penelitian ini ialah *conceptual innovation dan process innovation*.

Penelitian ketujuh dilakukan oleh Dilapanga (2021) tentang responsivitas Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow di era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Hasil penelitian menyebutkan bahwa respon Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan di masa pandemi covid-19 menekankan pada peningkatan kinerja pegawai dinas. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap dan komunikasi pegawai Disdukcapil yang

dengan sigap melayani masyarakat apabila membutuhkan bantuan seperti keluhan atau permintaan pembuatan SIM, KTP ataupun KK. Pegawai dinas juga melakukan pelayanan secara cermat dengan melayani secara fokus, bersungguh-sungguh dan teliti baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan.

Penelitian kedelapan dilakukan oleh Cristiani (2020) tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora di masa pandemi covid-19. Hasil penelitian menyebutkan bahwa tantangan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tempelan ini ialah sistem pelayanan yang masih bersifat manual karena kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung. Hal tersebut menyebabkan masyarakat harus datang langsung ke kantor kelurahan untuk mendapatkan pelayanan administrasi. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah setempat agar tetap memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat meskipun di masa pandemi Covid-19 diantaranya yaitu membentuk Tim Kampung Tangguh tingkat kelurahan, melakukan penyemprotan desinfektan di wilayah Kelurahan Tempelan, menyediakan tempat cuci tangan, mengatur tempat duduk diruang tunggu, memberi pembatas plastik antara petugas dan masyarakat, memberikan sembako gratis untuk warga yang terdampak Covid-19 dan sebagainya.

Penelitian kesembilan dilakukan oleh Ikhsandi, Muradi, Dede (2021) tentang tantangan pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Dayeuhluhur, Kabupaten Cilacap di Masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini menyatakan bahwa perekaman KTP Elektronik masih dilakukan terpusat di Kantor

Kecamatan Dayeuhluhur sehingga menciptakan kerumunan masa. Strategi Pemerintah Kecamatan Dayeuhluhur untuk tetap menyediakan pelayanan publik yang prima dilakukan dengan berbagai langkah seperti membagikan masker, melakukan pengecekan suhu, menyiapkan tempat cuci tangan, membuat bilik desinfektan, memberikan jarak antrian, membatasi permohonan KTP Elektronik dan mewajibkan masyarakat memakai masker dan jika tidak mau makan tidak akan dilayani. Peraturan tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan tetap memberikan rasa aman kepada petugas maupun masyarakat.

Penelitian kesepuluh dilakukan oleh Rahmawati, Nurul & Suyeno (2021) tentang efektivitas pelayanan publik bidang administrasi pelayanan kependudukan pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang di masa pandemi Covid-19 menyebutkan bahwa efektivitas pelayanan selama pandemi covid-19 di Kelurahan Samaan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan secara offline dan online berjalan baik dan dapat diterima oleh publik. Pelayanan offline diselenggarakan dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat dengan menyediakan tempat cuci tangan, handsanitazer masker serta ruang tunggu yang luas bagi para pengunjung. Dalam penelitian ini juga menyebutkan faktor pendukung yang mempengaruhi efektivitas layanan publik ialah sumber daya manusia yang memadai, sarana dan prasarana serta petugas yang ramah dan kompeten. Sedangkan faktor penghambatnya adalah

kurangnya sosialisasi dan penguasaan teknologi masyarakat dalam mengakses pelayanan online.

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu bahwa penelitian sebelumnya berfokus pada bentuk-bentuk inovasi pemerintah daerah dalam pelayanan administrasi kependudukan di masa pandemi Covid-19. Selain itu, penerapan *agile governance* pada penelitian sebelumnya memfokuskan pada kebijakan penanganan Covid-19. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis penerapan prinsip-prinsip *agile governance* dalam proses pelayanan administrasi kependudukan online pada aplikasi Sipon Keduten oleh Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Klaten.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Agile Governance**

#### **a. Pengertian *Agile Governance***

*Agile* artinya gesit dan *governance* ialah tata kelola pemerintahan. *Agile governance* ialah tata kelola pemerintahan yang gesit didasarkan pada kemampuan pemerintah menyesuaikan tuntutan masyarakat terhadap perkembangan zaman (Kurniawan, Akbar, & Itok, 2021). Tata kelola pemerintah dalam lingkungan yang dinamis memegang peran sentral dalam merespon, mengelola sampai membuat keputusan



yang berkaitan dengan perubahan lingkungan yang terjadi. Wasistiono & Wike (2019) mendefinisikan *agile governance* sebagai keseluruhan proses tentang menciptakan nilai sebuah organisasi yang bertujuan untuk menghubungkan antara manajemen organisasi dan tim yang sedang menyelesaikan proyek.

*World Economic Forum* (WEF) mengartikan *agile governance* sebagai pemerintahan yang tangkas, adaptif, berpusat pada manusia inklusif dan pembuat kebijakan berkelanjutan yang mengakui bahwa pembuat kebijakan tidak terbatas pada pemerintah melainkan multistakeholder. Konsep *agile governance* merupakan konsep yang menuntut pemerintah untuk gesit menghadapi berbagai situasi apapun dengan mengambil tindakan yang tepat dan inovatif sesuai perubahan yang terjadi (Halim, Astuti & Khaerul, 2021). *Agile governance* biasanya diterapkan dalam proyek pengembangan dan inovasi dalam tata kelola organisasi atau pemerintahan yang melibatkan perubahan teknologi dan perkembangan pasar untuk merespon peristiwa dengan cepat demi memberikan kepuasan kepada pelanggan (Marjin & Voort, 2020).

Luna, Kructen, dan Moura (2015) mendefinisikan konsep agile governance sebagai berikut :

*Agile government is the ability of human societies to sense, adapt and respond rapidly and sustainably to changes in its environment, by means of the coordinated combination of agile and lean capabilities with governance capabilities, in order to deliver value faster, better and cheaper to their core business.*

Pendekatan *agile* pada awalnya digunakan dalam dunia industri teknologi informasi (IT) untuk mengatasi masalah seperti pembengkakan anggaran, tidak efisiannya waktu, output yang memiliki kualitas rendah dan ketidakpuasan pelanggan. Penerapan konsep *agile* tersebut terbukti berhasil meningkatkan kualitas, fleksibilitas dan nilai bisnis perangkat lunak. Meskipun berkembang di industri TI, pendekatan *agile* ini memiliki tujuan yang hampir sama dengan organisasi. Oleh karena itu, konsep ini mulai diadopsi oleh ribuan organisasi di dunia tak terkecuali organisasi publik. Organisasi publik dapat menghasilkan kebijakan dan pelayanan publik yang lebih baik melalui pendekatan *agile* karena bekerja lebih fleksibel, strategis dan adaptif terhadap perubahan (Amalia, 2020). Keberadaan paradigma *agile governance* ini bertujuan untuk menetapkan harapan bahwa pemerintah dapat dan harus lebih cepat serta progresif mengikuti perubahan yang terjadi dari masyarakat dan didorong secara signifikan oleh perkembangan teknologi yang muncul (Muhammad Firhansyah, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Kalsel, 2021).

Konsep *agile* hadir untuk memberikan paradigma baru bagi birokrasi dalam meningkatkan kemampuannya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Di era yang serba digital terutama di tengah wabah Covid-19, konsep tersebut akan dapat menjadi solusi

atas tantangan dari perubahan lingkungan yang terjadi. *Agile governance* sebagai dasar atas perubahan tata kelola yang mengikuti perkembangan zaman secara cepat agar dapat memberikan yang terbaik dari tuntutan atas kebutuhan masyarakat sebagai sebuah kolaborasi dari revolusi industri 4.0 dan society 5.0 yang diharapkan dapat menciptakan inovasi instan sehingga dapat diakses seluruh kalangan dan instansi (Kurniawan, Akbar & Itok, 2021). Melalui konsep pemerintahan yang gesit sebuah institusi dapat mengidentifikasi masalah mulai dari faktor penyebab, bentuk, ciri, akibat sampai pada akar permasalahan dan akan ditemukan peluang yang dapat diambil serta metode strategis apa saja yang dapat diaplikasikan untuk menyelesaikan persoalan yang ada.

#### **b. Pola Pikir (Mindset) *Agile***

Pola pikir atau *mindset* menjadi salah satu komponen utama dan penting karena menjadi motor penggerak dalam mengimplementasikan konsep *agile* dalam sebuah organisasi. Denning (2016) menyebutkan beberapa pola pikir atau *mindsite agile* terdiri dari :

1. Nilai, sikap dan tujuan yang diorientasikan untuk inovasi bagi pengguna dan pelanggan dan bukan untuk keuntungan dalam jangka pendek.

2. Keseluruhan pegawai dalam sebuah organisasi terlibat menjadi bagian dari tim termasuk manajer untuk memaksimalkan kapasitas pegawai.
3. Membentuk sebuah tim dan berjejaring untuk melaksanakan tugas yang bersifat kompleks dan dalam skala besar.
4. Pola koordinasi menggunakan praktik yang terstruktur dan berorientasi pada pelanggan.
5. Melakukan perbaikan terus menerus terhadap produk, pelayanan dan metode kerja.
6. Komunikasi dilakukan terbuka dan dua arah dan tidak bersifat *top down* atau hierarkis.

Selain beberapa poin tersebut, pendekatan *agile* pada sebuah organisasi dapat tercapai melalui integrasi organisasi dengan kemampuan sumber daya manusia yang kompeten dalam menggunakan teknologi. Organisasi harus mendorong dan terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk menguasai kemampuan digital (Amalia, 2020). Pemanfaatan teknologi informasi membantu organisasi memahami kebutuhan dan ekspektasi pengguna layanan sehingga dapat mengambil kebijakan tentang pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan (Purwanto, 2019).

### **c. Prinsip-Prinsip Agile Governance**

Prinsip-prinsip *agile governance* menurut Luna, Kruchten & Muara (2015) yaitu :

1. *Good enough governance*, yaitu tingkat tata kelola harus disesuaikan dengan konteks organisasi dan kondisi tertentu dengan mempertimbangkan kendala yang dialami dari masing-masing organisasi.
2. *Business-driven*, yaitu organisasi dalam merumuskan sebuah kebijakan harus didasarkan pada kondisi ekonomi sebuah daerah.
3. *Human focused*, yaitu masyarakat perlu dilibatkan untuk berpartisipasi karena merupakan elemen kunci sebuah perubahan dan kekuatan pendorong bagi organisasi. Kerjasama antara organisasi pelayan publik dengan masyarakat dapat menciptakan mekanisme yang efektif dalam mendorong dan mendukung hubungan komunikasi untuk menyukseskan program yang telah dirancang.
4. *Based on quick wins*, yaitu kesuksesan yang telah tercapai dengan cepat perlu dijadikan sebagai motivasi atau dorongan lebih untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal.
5. *Systematic and adaptive approach*, yaitu sebuah organisasi harus mengembangkan kemampuan intrinsik untuk menangani perubahan yang sistematis agar dapat bekerja secara adaptif dan bukan prediktif. Organisasi perlu mempertimbangkan perubahan sebagai komponen penting untuk menyesuaikan kebutuhan lingkungan.

6. *Simple design and continuous refinement*, yaitu sebuah organisasi perlu memilih cara yang sederhana dan layak untuk menyelesaikan sebuah masalah agar dapat dipahami oleh semua orang. Dengan kata lain merumuskan kebijakan pemecahan masalah dengan sesuatu yang sederhana tetapi dengan hasil yang cepat dan sedikit sumber daya yang dikeluarkan.

*Ministry of Economy Trade and Industri* (METI) memberikan beberapa prinsip dasar yang perlu ditegakkan dalam merancang sistem tata kelola *agile governance* yaitu:

1. Transparansi dan akuntabilitas

Sebuah organisasi perlu mengungkapkan informasi dengan benar tentang tujuan sistem yang dioperasikan, desain sistem yang digunakan, pengaturan operasional, hasil operasional dan tindakan perbaikan.

2. Ketersediaan kualitas dan kuantitas yang sesuai

Dalam merancang sebuah sistem maka pengguna perlu diberikan beberapa opsi dalam pelayanan agar mereka dapat membuat keputusan tentang jenis layanan yang dipilih untuk kepuasan mereka

3. Partisipasi pemangku kepentingan

Kolaborasi antar pemangku kepentingan menjadi penting dalam penyesuaian desain sistem untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat

#### 4. Inklusivitas

*Agility* dapat mendorong terciptanya inklusivitas terutama dalam bidang teknologi dimana masyarakat akan berusaha memahami sistem dengan benar. Dalam konteks ini maka pemerintah perlu memastikan bahwa tidak ada masyarakat yang tertinggal.

#### 5. Alokasi tanggung jawab

Sebuah organisasi harus memberikan tanggung jawab atas kesalahan yang terjadi dalam proses pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan sistem.

#### 6. Ketersediaan tindakan perbaikan

Agar tetap memberikan hak kepada masyarakat maka penting untuk sebuah organisasi memberikan tindakan perbaikan ataupun alternatif penyelesaian sengketa yang muncul dalam penerapan teknologi kepada para stakeholder yang terlibat.

### **d. Karakteristik Pemerintahan Yang *Agile***

Marjin & Voort (2020) memberikan beberapa karakteristik sebuah organisasi dikatakan memiliki tata kelola yang gesit (*agile*) yaitu :

#### 1. Fokus pada organisasi dan respon internal

*Agility* dalam organisasi pemerintahan memberikan dorongan untuk terus berbenah memperbaiki kualitas internal agar dapat merespons masalah secara cepat disegala kondisi.

#### 2. Respon cepat terhadap perubahan pasar atau teknologi

Perubahan tata kelola yang dilakukan biasanya menyesuaikan pada perkembangan teknologi informasi dan perubahan pasar untuk mencapai kepuasan pelanggan.

3. Banyak melakukan perbaikan kecil dan evaluasi berkelanjutan

Organisasi akan memperhatikan perubahan sekecil apapun untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan.

4. Menekankan pada kecepatan perubahan dan bekerja cepat menuju solusi

Orientasi organisasi ialah bekerja secara cepat dengan mempertimbangkan perubahan yang terjadi untuk menghasilkan solusi yang efektif

5. Memiliki struktur pemerintahan tetap dan tidak berbelit

Hal tersebut memungkinkan koordinasi dan tanggapan yang cepat dalam menyesuaikan perubahan yang terjadi.

## **2. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata 'layan' yang artinya membantu mengurus atau menyiapkan hal-hal yang diperlukan seseorang. Sedangkan kata pelayanan diartikan sebagai cara untuk melayani, memberikan *service* atau jasa yang berhubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995). Menurut Lovelock (1991) pelayanan atau *service* ialah produk yang tidak memiliki wujud



atau bentuk dan bersifat sesaat tetapi dapat dirasakan oleh penerima layanan. Berdasarkan beberapa definisi para ahli tersebut maka pelayanan dapat didefinisikan sebagai sebuah kegiatan yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus segala sesuatu baik barang atau jasa yang disediakan satu pihak agar dapat dinikmati pihak lain.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Rukayat (2017) pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka tujuan tertentu. Sedangkan menurut (Maryam, 2017) pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun swasta kepada masyarakat dengan ataupun tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. David Mckeiviit (1998) dalam bukunya "*Managing Core Public Services*" mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut.

*Core Public Services may be defined as those services which are important for protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal state, health, education, welfare and security provide the most obvious best known example.*

Dari beberapa pengertian yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan atau kegiatan melayani keperluan masyarakat atau organisasi lain yang dilaksanakan sesuai kaidah aturan yang berlaku dan berorientasi pada kepuasan dari penerima layanan.

Pada prinsipnya pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penerima layanan. Perkembangan dan perubahan dunia yang begitu cepat memiliki pengaruh besar terhadap perilaku dan sikap masyarakat secara umum (Saefullah, 2008). Menurut Ibrahim (2008) institusi pemerintah sudah sewajarnya menganut paradigma yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan mempersiapkan seluruh sarana dan prasarana (*input-process-output*) sehingga dapat terwujud pelayanan publik yang berkualitas.

## **2. Dimensi Pelayanan Publik**

Dimensi yang harus diperhatikan dalam memenuhi pelayanan publik menurut (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1996) yaitu :

1. *Tangibles* atau benda berwujud, yaitu seperti penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan komunikasi
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang menyakinkan dan akurat

3. *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu kesediaan membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat
4. *Assurance* atau jaminan, yaitu pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menyampaikan keyakinan terhadap sesuatu
5. *Empathy* atau empati, yaitu ketersediaan memberikan perhatian yang mendalam terhadap masing-masing masyarakat

### **3. Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan untuk pendayagunaan pelayanan disektor lain. (Rukayat, 2017). Menurut Hidayatulloh & Ciske (2015) administrasi kependudukan berbasis online adalah sebuah terobosan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah sekaligus sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dimana melalui pemanfaatan tersebut masyarakat dapat dilayani kapanpun dan dimanapun.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil Klaten) merupakan satu dari cabang bagian pemerintah yang pasti dimiliki oleh setiap kabupaten yang keberadaannya bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam membuat identitas atau pengurusan administrasi kependudukan lain yang dibutuhkan. Pengurusan administrasi kependudukan tersebut dapat berupa Kartu Tanda

Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kematian, Akta Kelahiran dan sebagainya untuk mengetahui data penduduk disuatu daerah. Data-data kependudukan tersebut memudahkan masyarakat untuk terhubung dengan instansi lainnya sehingga seseorang lebih mudah mengenal dan mengetahui data diri seseorang tersebut.

## **F. Definisi Konseptual**

### 1. Agile Governance

*Agile governance* merupakan suatu konsep pemerintahan gesit melalui tindakan atau kebijakan yang diambil sesuai dengan kondisi yang terjadi.

### 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

### 3. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan ialah serangkaian aktivitas yang berhubungan dengan identitas masyarakat.

## **G. Definisi Operasional**

Prinsip *agile governance* yang akan dianalisis dalam aplikasi layanan kependudukan berbasis online Sipon Keduten pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten di masa Pandemi Covid-19 yaitu :

1. *Good enough governance*, yaitu tingkat tata kelola harus disesuaikan dengan konteks organisasi dan kondisi tertentu.

- a. Adanya koordinasi dan pembagian kerja tim
  - b. Jumlah masalah yang berhasil ditangani
  - c. Adanya evaluasi secara berkelanjutan
2. *Business-driven*, yaitu dimana organisasi dalam merumuskan sebuah kebijakan harus didasarkan pada kondisi ekonomi sebuah daerah.
    - a. Prosedur pembayaran layanan yang tidak berbelit-belit
    - b. Masyarakat dapat mengakses layanan dengan murah dan terjangkau
  3. *Human Focused*, yaitu masyarakat perlu dilibatkan untuk berpartisipasi.
    - a. Tersedianya ruang kritik dan saran masyarakat dalam pelayanan
    - b. Adanya mitra diluar pemerintah yang terlibat dalam menunjang apakaterselenggaranya pelayanan Sipon Keduten
  4. *Based on quick wins*, yaitu kesuksesan yang tercapai harus dijadikan dorongan untuk mencapai hasil yang lebih maksimal.
    - a. Kecepatan proses pelayanan
    - b. Tersedianya informasi yang jelas atas layanan yang diajukan
    - c. Keamanan privasi masyarakat dalam mengakses layanan
  5. *Systematic and adaptive approach*, yaitu kebijakan yang adaptif dan cepat dalam merespon keadaan.
    - a. Tersedianya fitur layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat
    - b. Kepuasan pengguna layanan
    - c. Peningkatan jumlah layanan yang diterima
  6. *Simple design and continuous refinement*, yaitu desain layanan yang sederhana dan dikemas secara *continuous*.

- a. Kemudahan pengguna layanan dalam menggunakan fitur pelayanan
- b. Ketersediaan informasi yang *up to date*

## H. METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis suatu peristiwa, fenomena, aktivitas sosial, kepercayaan, sikap, persepsi dan pemikiran seseorang ataupun kelompok (Bachri, 2010). Penelitian kualitatif memiliki 2 (dua) tujuan pokok yaitu : 1) mengungkapkan dan menggambarkan dan 2) menggambarkan dan menjelaskan. Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai inilah maka instrument pengumpulan data dalam penelitian kualitatif disesuaikan dengan tujuannya. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dalam setting tertentu di kehidupan rill (alamiah) dengan tujuan menginvestigasi dan memahami tentang apa yang terjadi, mengapa terjadi dan bagaimana terjadinya (Chariri, 2009). Berdasarkan uraian para ahli tersebut, maka penelitian kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan memahami, menggambarkan dan menjelaskan tentang penerapan *agile governance* dalam aplikasi Sipon Keduten selama pandemi Covid-19 melalui data-data yang bersifat deskriptif secara alamiah atau sesuai yang terjadi dilapangan.

### 2. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer (*primary data*) adalah suatu objek atau dokumen original material menatah dari pelaku yang disebut *first hand information* (Moleong, 2010). Data primer yaitu data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi. Dalam penelitian ini, sumber data diperoleh secara langsung sebagai hasil pengumpulan peneliti sendiri yang berupa kata atau frase yang didapatkan dari observasi dan wawancara di lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi-informasi lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan atau dari data yang dikumpulkan dari tangan kedua. Data yang dikumpulkan dari komentar, interpretasi atau melalui sumber-sumber lain (Bungin, 2011). Data sekunder dalam penelitian ini melalui internet mupun secara langsung, jurnal, buku-buku dan arsip-arsip yang berhubungan dengan pokok penelitian.

Tabel 1.2

Jenis Data

No.	Jenis Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1.	Data Primer	Kepala Seksi Identitas Penduduk	Wawancara
2.	Data Primer	Kepala Seksi Kelahiran	Wawancara
3.	Data Primer	Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	Wawancara

4..	Data Primer	Kepala Seksi Kerjasama	Wawancara
5.	Data Primer	Admin Sosial Media Disdukcapil Klaten	Wawancara
6.	Data Primer	Operator Pengaduan Masyarakat	Wawancara
7.	Data Sekunder	Arsip Hasil Rapat Disdukcapil Klaten	Dokumentasi
8.	Data Sekunder	Ulasan Google Playstore	Dokumentasi
9.	Data Sekunder	Website atau Aplikasi Sipon Keduten	Dokumentasi dan Observasi
10.	Data Sekunder	Peraturan-peraturan	Dokumentasi

### 3. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata data secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Menurut (Rahardjo, 2010) analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Adapun teknis analisis dalam penelitian kualitatif ini dapat dijelaskan ke dalam beberapa langkah berikut :

#### a. Reduksi data

Kegiatan yang dilakukan dalam tahapan ini yaitu dengan menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dengan cara merangkum atau memilih hal-hal pokok sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Atau dengan kata lain proses yang



dilakukan untuk menyederhanakan dan pemilihan data-data kasar atau temuan yang diperoleh di lapangan. Agar dapat mereduksi data dalam penelitian ini, fokus penelitian hanya berkaitan dengan penerapan *agile governance* dalam pelayanan online Sipon Keduten.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat meliputi matriks, grafik, atau bagan dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami sehingga memudahkan pembaca untuk melihat apa yang terjadi.

c. Penarikan kesimpulan

Dimana pada langkah ini mengemukakan temuan baru yang belum pernah ada atau menarik kesimpulan dari pembahasan yang sudah ada dengan cara memilih data yang dapat menjawab permasalahan yang ada agar didapatkan kesimpulan yang valid.