AGILE GOVERNANCE DALAM TATA KELOLA LAYANAN PENGADUAN DIGITAL DI KOTA JAMBI

Sahasika Putri Neisya
NPP 33.0211
Program Studi Studi Kebijakan Publik
Email: sahasika.putrii@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Mutiar Fitri Dewi, S.Pd., M.Hum.
Email: mutiar19@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *Technological advancements are driving digital transformation in the public sector through the implementation of Electronic-Based Government Systems (SPBE). However, the provision of electronic public service platforms in regional areas often experiences a gap between the initial goal of a responsive system and the operational reality of traditional bureaucracy on the ground. The Jambi City Government, through the Department of Communication and Informatics (Diskominfo), has attempted to address this challenge by launching a community-based digital complaint service. Although digitalization of the service continues to increase, the effectiveness of complaint handling through the application called SiKesal has not been optimal due to unaddressed public complaints, limited follow-up by officials, low community adoption rates, and a system that remains centralized. These issues shift the focus from merely providing technological instruments to the urgency of agile, adaptive, and responsive governance.* ***Purpose:*** *The purpose of this study is to examine the application of Agile Governance in the management of digital complaint services in Jambi City.* ***Method:*** *This research uses a descriptive qualitative approach, focusing on the Jambi City Department of Communication and Informatics. Data collection techniques include observation, documentation, and in-depth interviews with five informants selected through purposive and snowball sampling.* ***Result:*** *The findings show that of the six dimensions of Agile Governance, four have been successfully implemented: Simple Design and Continuous Refinement (ease of system visuals), Business Driven (system independence through the Civil Operation Center), Human Focused (availability of community complaint channels), and Based on Quick Wins (high complaint resolution rates). However, the other two dimensions—Systematic and Adaptive Approach and Good Enough Governance—are not yet optimal, as coordination agility between technical departments is still centralized in Diskominfo. The main obstacles identified include low responsiveness of officials, location accuracy issues in technical features, and limited budget for formal cross-sectoral evaluation.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the application of Agile Governance in managing digital complaint services through the SiKesal application in Jambi City has been fairly effective, but is not yet optimal in terms of sectoral responsiveness and system integration. The study recommends strengthening the competencies of civil servants, regularly updating technical feature accuracy, and optimizing integration momentum into the Jambi Bahagia (JAGA) application to support service sustainability.*

Keywords: *Agile Governance, Digital Complaint Service, Public Service Innovation, SiKesal*

ABSTRAK

Permasalahan: Kemajuan teknologi mendorong transformasi digital sektor publik melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun, penyediaan platform pelayanan publik berbasis elektronik di daerah sering kali mengalami kesenjangan antara tujuan awal sistem yang responsif dengan realitas operasional birokrasi tradisional di lapangan. Pemerintah Kota Jambi melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) telah berupaya menjawab tantangan ini dengan meluncurkan sebuah layanan pengaduan digital berbasis masyarakat. Meskipun digitalisasi pada layanan tersebut terus meningkat, efektivitas penanganan keluhan pada aplikasi bernama SiKesal ini belum optimal akibat adanya keluhan masyarakat yang tidak segera direspons, keterbatasan tindak lanjut aparatur, rendahnya tingkat adopsi masyarakat, serta kelincahan sistem yang masih bersifat sentralistik. Permasalahan ini mengalihkan fokus dari sekadar penyediaan instrumen teknologi menuju urgensi tata kelola pemerintahan yang lincah, adaptif, dan responsif. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Agile Governance* dalam tata kelola layanan pengaduan digital di Kota Jambi. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan lokus pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam terhadap 5 informan yang ditentukan melalui teknik *purposive* dan *snowball sampling*. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa dari enam dimensi *Agile Governance*, empat dimensi telah berhasil diterapkan dengan baik, yaitu: *Simple Design and Continuous Refinement* (kemudahan visual sistem), *Business Driven* (kemandirian sistem melalui *Civil Operation Center*), *Human Focused* (tersedianya ruang pengaduan masyarakat), dan *Based on Quick Wins* (tingginya angka penyelesaian aduan). Namun, dua dimensi lainnya belum optimal, yakni *Systematic and Adaptive Approach* dan *Good Enough Governance* karena kelincahan koordinasi antar-OPD teknis masih terpusat di Diskominfo, dimana hambatan utama yang ditemukan meliputi rendahnya responsivitas aparatur, kendala akurasi lokasi pada fitur teknis, serta keterbatasan anggaran evaluasi formal lintas sektoral. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *Agile Governance* dalam tata kelola layanan pengaduan digital melalui aplikasi SiKesal di Kota Jambi telah berjalan cukup baik namun belum optimal pada aspek responsivitas sektoral dan integrasi sistem. Adapun saran penelitian ini adalah perlunya penguatan kompetensi SDM aparatur, pembaruan akurasi fitur teknis secara berkala, serta optimalisasi momentum integrasi ke dalam aplikasi Jambi Bahagia (JAGA) guna mendukung keberlanjutan layanan.

Kata kunci: Agile Governance, Inovasi Pelayanan Publik, Layanan Pengaduan Digital, SiKesal.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintahan dipahami sebagai keseluruhan aktivitas yang dijalankan oleh suatu negara melalui berbagai Lembaga resmi untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan (Nurdin & Hartati, 2025). Aparatur sipil negara memiliki peran sentral dalam menyelenggarakan berbagai fungsi pemerintahan, salah satunya adalah pelayanan publik yang prima, adaptif, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Di era disrupsi digital saat ini, tuntutan tersebut diwujudkan secara nasional melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) guna mengikis stigma birokrasi yang kaku, lambat, dan hierarkis. Agar pemanfaatan teknologi informasi ini berdampak nyata, instansi pemerintah dituntut untuk mengadopsi prinsip *Agile Governance*, sebuah paradigma tata kelola pemerintahan yang lincah, fleksibel, berorientasi pada manusia, serta mampu merespons perubahan secara cepat dan tepat. Lukman & Hakim (2024) menegaskan bahwa keberhasilan tata kelola pemerintahan modern sangat bergantung pada dua hal utama, yaitu kelincahan adaptasi (*agility*) dan transformasi digital. Dalam konteks pelayanan publik, salah satu indikator utama keberhasilan tata kelola yang lincah adalah bagaimana pemerintah daerah mengelola saluran aspirasi dan pengaduan masyarakat sebagai instrumen kendali mutu (*quality control*) langsung dari warga terhadap kinerja birokrasi. Tata kelola pemerintahan yang baik harus senantiasa mengedepankan asas keadilan rasa, kebenaran, kewajaran, dan kepatutan demi melindungi kepentingan kolektif masyarakat (Labolo et al., 2023). Oleh karena itu, saluran pengaduan tidak boleh lagi dikelola secara konvensional, melainkan harus bertransformasi menjadi platform digital yang dinamis dan terintegrasi.

Merespons tantangan tersebut, Pemerintah Kota Jambi melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Jambi telah meluncurkan sebuah inovasi layanan pengaduan digital berbasis masyarakat yang diwadahi dalam aplikasi resmi bernama SiKesal (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online). Kehadiran SiKesal secara ideal diproyeksikan sebagai jembatan digital yang mempercepat alur koordinasi antara laporan warga dengan unit kerja penanggung jawab atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis di lingkungan Pemerintah Kota Jambi tanpa terhambat sekat birokrasi yang berlapis. Hal ini selaras dengan penelitian Maulana et al. (2026) yang menyatakan bahwa tata kelola pemerintahan yang cerdas berupa digitalisasi pelayanan publik yang menjembatani kesenjangan antara pemerintah dan masyarakat dapat memperkuat transparansi, responsivitas dan akuntabilitas ditingkat lokal.

Namun, dalam realitas operasionalnya, implementasi aplikasi SiKesal masih menghadapi kesenjangan (*gap*) yang cukup signifikan antara desain kebijakan yang ideal dengan kondisi riil di lapangan. Efektivitas penanganan keluhan melalui platform ini belum berjalan optimal akibat rendahnya responsivitas sektoral, di mana banyak keluhan masyarakat yang masuk ke sistem tidak segera ditindaklanjuti secara cepat oleh OPD teknis terkait karena kultur kerja birokrasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap ritme sistem digital. Di sinilah pentingnya tata kelola pemerintahan yang mampu menyesuaikan diri dengan dinamika masyarakat yang terus berubah. Hal ini diperkuat menurut Nugrahayu et al. (2022) yang menyatakan bahwa optimalisasi kinerja pelayanan publik sangat bergantung pada karakteristik internal organisasi, , termasuk kapasitas SDM aparatur dan budaya kerja, disamping faktor strategi inovasi yang diterapkan.

Selain kendala responsivitas, keterbatasan teknis seperti akurasi fitur lokasi (*geotagging*) juga sering kali menghambat petugas lapangan dalam memverifikasi lokasi aduan secara presisi. Masalah ini diperparah oleh keterbatasan alokasi anggaran evaluasi formal lintas sektoral, sehingga koordinasi dan kelincahan pengelolaan sistem sejauh ini masih bertumpu secara sentralistik di Diskominfo Kota Jambi melalui *Civil Operation Center*, sementara komitmen dari OPD teknis selaku eksekutor lapangan masih sangat bervariasi. Kondisi tersebut menjadi semakin krusial mengingat saat ini Pemerintah Kota Jambi sedang berada dalam momentum transisi untuk mengintegrasikan berbagai layanan digital sektoral ke dalam satu platform terpadu, yaitu Aplikasi Jambi Bahagia (JAGA). Evaluasi mendalam menggunakan enam dimensi *Agile Governance* dari Luna et al. (2015) menjadi sangat penting untuk membedah sejauh mana kematangan tata kelola yang berjalan, agar kelemahan pada sistem SiKesal dapat diidentifikasi dan tidak terbawa ke dalam ekosistem aplikasi yang baru. Berdasarkan seluruh uraian permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian ilmiah yang mendalam guna dituangkan dalam skripsi dengan judul: **"AGILE GOVERNANCE DALAM TATA KELOLA LAYANAN PENGADUAN DIGITAL DI KOTA JAMBI"**.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Kesenjangan penelitian dalam kajian ini dianalisis melalui tiga pendekatan utama, yaitu masalah faktual di lapangan, masalah konseptual antara harapan dan realitas, serta keterbatasan fokus dari penelitian-penelitian terdahulu. Dari aspek masalah faktual, Pemerintah Kota Jambi telah menginisiasi layanan pengaduan digital melalui Aplikasi SiKesal (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online Kota Jambi) sejak tahun 2017 sebagai salah satu bentuk *Quick Win* pelaksanaan program *Smart City*. Namun, setelah berjalan selama beberapa tahun, implementasinya secara nyata dinilai belum berjalan optimal. Studi terdahulu dalam kurun waktu tiga tahun terakhir yang dilakukan oleh Widianto et al. (2023) serta Zuela et al. (2025) turut mengonfirmasi bahwa tingkat penerimaan (*usability*) aplikasi SiKesal di tengah masyarakat masih tergolong rendah, dan tingkat responsivitas pemerintah dalam menindaklanjuti aduan juga dinilai belum efektif. Kondisi riil ini berbanding terbalik dengan potensi digital daerah, di mana data Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Kota Jambi yang dirilis oleh BPSDM Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia menunjukkan tren kompetensi dan adopsi digital yang terus meningkat setiap tahunnya.

Adanya ketidakselarasan antara potensi masyarakat dan efektivitas aplikasi ini memicu lahirnya masalah konseptual yang menjadi inti dari kesenjangan penelitian. Kondisi tersebut menunjukkan secara jelas bahwa hambatan utama yang dihadapi dalam pelayanan pengaduan digital di Kota Jambi bukan lagi terletak pada ketersediaan instrumen teknologi informasi, melainkan pada aspek tata kelola (*governance*) dan tingkat adaptivitas birokrasi pemerintah daerah. Padahal, era transformasi digital menuntut struktur birokrasi yang lincah, adaptif, dan responsif dalam menghadapi dinamika publik. Untuk menjawab tantangan tersebut, muncul konsep tata kelola pemerintahan yang lincah (*Agile Governance*). *Agile Governance* merupakan sebuah model tata kelola pemerintahan yang lebih menekankan pada aspek fleksibilitas, adaptabilitas, dan responsibilitas cepat dalam menjaga akuntabilitas pemerintahan, sehingga instansi publik mampu memberikan pelayanan yang jauh lebih baik, efektif, dan efisien kepada masyarakat. Lebih lanjut, Wasistiono & Anggraini (2019) juga

menyebutkan bahwa *Agile Governance* menekankan pada pembuatan kebijakan yang *adaptive* dan *human-centered*.

Kesenjangan penelitian inilah yang melahirkan kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini jika dibandingkan dengan literatur yang sudah ada. Penelitian-penelitian terdahulu di lokus yang sama sejauh ini hanya berfokus pada aspek-aspek yang parsial dan spesifik, seperti terbatas pada analisis kegunaan (*usability*), adopsi teknologi oleh pengguna, atau evaluasi responsivitas aparatur secara normatif saja. Oleh karena itu, kebaruan akademis dari penelitian ini adalah melakukan analisis terhadap keberadaan aplikasi SiKesal secara holistik atau menyeluruh dari aspek makro tata kelola dengan menggunakan perspektif teori *Agile Governance* yang dikembangkan oleh Luna et al. (2015) Sudut pandang tata kelola kelincahan ini belum pernah dikaji oleh riset-riset sebelumnya di Kota Jambi, sehingga penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan akademis sekaligus memberikan arah strategis bagi keberlanjutan layanan pengaduan digital daerah.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini memiliki urgensi yang sangat krusial dari aspek keilmuan administrasi publik maupun praktis bagi pengambil kebijakan, mengingat pentingnya memberikan gambaran empiris mengenai kematangan tata kelola aplikasi SiKesal sebagai dasar perumusan strategi integrasi layanan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi di tengah berbagai tantangan operasional seperti rendahnya responsivitas aparatur, kendala akurasi fitur lokasi, dan keterbatasan anggaran evaluasi lintas sektoral. Urgensi waktu pelaksanaan penelitian ini menjadi semakin mengikat karena Pemerintah Kota Jambi saat ini sedang berada dalam momentum transisi krusial untuk menyatukan berbagai layanan digital ke dalam platform terpadu, yaitu Aplikasi Jambi Bahagia (JAGA). Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka pemerintah daerah dan para pemangku kebijakan akan kekurangan dasar empiris yang kuat dalam memahami pola hambatan tata kelola secara faktual, sehingga perumusan strategi integrasi sistem ke depan berisiko tidak tepat sasaran, kurang efektif, dan tidak menyelesaikan akar masalah. Akibatnya, upaya transformasi digital melalui penggabungan platform tersebut dapat berjalan kurang optimal, bahkan berpotensi membawa kelemahan struktural lama seperti lambatnya koordinasi lintas OPD ke dalam ekosistem aplikasi yang baru tanpa didukung oleh data evaluatif yang memadai untuk perbaikan kebijakan secara berkelanjutan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks penerapan *agile governance* pada layanan publik digital maupun kajian tentang sistem pengaduan masyarakat berbasis teknologi. Dalam konteks *agile governance*, Manik & Habibie (2024) mengkaji penerapannya pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru menggunakan teori Luna et al. (2015) dengan metode kualitatif, Yanto et al. (2025) meneliti penerapannya pada *smart city* di Kabupaten Gowa dengan metode kualitatif, serta Amantha (2024) mengkaji implementasinya pasca penyederhanaan birokrasi di Sekretariat Daerah Provinsi Lampung dengan pendekatan yang sama. Dari perspektif yang lebih luas, Mergel et al. (2018) mengkaji *agile governance* sebagai paradigma tata kelola publik modern melalui kajian teoretis, *systematic review*, dan pendekatan kuantitatif.

Adapun kajian yang secara khusus membahas aplikasi SiKesal di Kota Jambi antara lain dilakukan oleh Widianto et al. (2023) yang menganalisis tingkat kegunaan aplikasi menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *System Usability Scale*, Bulya & Pribadi (2024) yang mengkaji penerimaan masyarakat menggunakan model UTAUT dengan metode kuantitatif, serta Zuela et al. (2025) yang meneliti responsivitas pemerintah dalam penerapan SiKesal menggunakan metode kualitatif dengan konsep pemerintahan digital.

Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan dominasi pendekatan teknis dan persepsi pengguna dalam mengkaji SiKesal, serta penggunaan teori Luna et al. (2015) pada kajian *agile governance* yang lebih luas. Variasi fokus dan metode dari penelitian terdahulu menegaskan bahwa kajian tata kelola SiKesal secara holistik menggunakan perspektif *agile governance* belum pernah dilakukan, sehingga penelitian ini mengisi kekosongan tersebut.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini merupakan kajian baru yang memiliki kebaruan ilmiah (*novelty*) signifikan dan berbeda dari penelitian-penelitian terdahulu, baik dari segi konteks karakteristik objek, pendekatan teori, maupun metode analisis yang digunakan. Berbeda dengan penelitian terdahulu di lokus yang sama seperti riset yang dilakukan oleh Widianto et al. (2023) serta Zuela et al. (2025) yang hanya berfokus secara parsial pada aspek kegunaan (*usability*) aplikasi, adopsi teknologi oleh pengguna, atau penilaian responsivitas aparatur secara normatif, penelitian ini mengambil konteks objek yang lebih holistik dan strategis. Kebaruan dari segi karakteristik objek ini terletak pada analisis tata kelola aplikasi SiKesal sebagai sebuah produk *Quick Win Smart City* pemerintah daerah yang saat ini sedang berada dalam momentum transisi krusial untuk diintegrasikan ke dalam ekosistem platform terpadu Aplikasi Jambi Bahagia (JAGA). Selain itu, perbedaan mendasar juga terletak pada landasan konseptual yang digunakan; jika studi sebelumnya cenderung menggunakan pendekatan evaluasi pelayanan publik konvensional, penelitian ini menggunakan perspektif *Agile Governance* berdasarkan teori dari Luna et al. (2015) melalui enam dimensi utamanya untuk mengukur tingkat kelincahan, fleksibilitas, dan adaptabilitas birokrasi secara menyeluruh. Perspektif ini tepat karena keberhasilan adopsi metode *Agile* lebih ditentukan oleh elemen manusia dan interaksi sosial dibandingkan dengan aspek teknis semata (Nuottila et al., 2016). Melalui pendekatan kualitatif deskriptif yang mendalam untuk membedah interaksi tata kelola dari hulu ke hilir, penelitian ini berhasil mengisi kekosongan akademis yang belum pernah dikaji oleh peneliti-peneliti sebelumnya di Kota Jambi.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai penerapan *Agile Governance* dalam tata kelola layanan pengaduan digital melalui aplikasi SiKesal di Kota Jambi.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang dipilih karena mampu menggali secara mendalam bagaimana prinsip-prinsip *agile governance* diterapkan dalam pengelolaan layanan pengaduan digital SiKesal, serta mengidentifikasi hambatan yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu observasi terhadap mekanisme pengelolaan aplikasi, dokumentasi terhadap data penunjang seperti regulasi dan laporan kinerja, serta wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara *purposive*.

Informan penelitian terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Jambi sebagai informan kunci karena memiliki kewenangan kebijakan dan pemahaman menyeluruh atas tata kelola SiKesal, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) Diskominfo Kota Jambi, staf pengelola aplikasi SiKesal, serta masyarakat pengguna aplikasi sebagai penerima manfaat langsung. Kombinasi informan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dari sisi kebijakan, pelaksana teknis, dan pengguna.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari pemerintah (pengelola), aparat pelaksana, dan masyarakat pengguna, serta triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dalam Lay & Wahyono (2018) yang mencakup empat alur kegiatan, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Jambi dengan lokus utama pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi dan lokasi pengguna aplikasi SiKesal di wilayah Kota Jambi. Pengumpulan data dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan, yaitu pada bulan Januari hingga Maret 2026, yang mencakup proses observasi awal, wawancara mendalam, serta pengumpulan dokumentasi kegiatan program. Dengan rentang waktu tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan penelitian secara aktual dan kontekstual sesuai dengan dinamika program yang sedang berjalan

III. HASIL DAN PEMBAHASAN (60-70%)

Penulis menganalisis penerapan *Agile Governance* dalam tata kelola layanan pengaduan digital di Kota Jambi melalui aplikasi SiKesal menggunakan kerangka teori Luna et al. (2015) yang mencakup enam dimensi: *Good Enough Governance, Business Driven, Human Focused, Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach*, serta *Simple Design and Continuous Refinement*.

3.1 *Good Enough Governance*

Dimensi ini menekankan bahwa tata kelola tidak harus sempurna secara teoretis, melainkan harus relevan dengan konteks dan kebutuhan organisasi pada waktu tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SiKesal dirancang dengan sistem yang praktis, di mana laporan dari masyarakat langsung diproses oleh OPD terkait sesuai jenis masalahnya dengan dukungan bukti riil berupa foto dan titik koordinat GPS. Kepala Diskominfo Kota Jambi menyatakan bahwa "cara kami memastikannya adalah dengan membuat sistem yang praktis. Jadi, laporan yang masuk dari masyarakat itu langsung diproses oleh OPD terkait sesuai jenis masalahnya.

Namun demikian, sejumlah masyarakat memberikan catatan bahwa kategori masalah di aplikasi masih terbatas sehingga terkadang membingungkan dalam menempatkan aduan yang spesifik. Selain itu, meskipun pemerintah telah menunjukkan Upaya adaptif dengan rencana pengintegrasian layanan kedalam *Super-App* JAGA (Jambi Bahagia), kelincahan sistem masih bersifat sentralistik atau bertumpu pada Diskominfo Kota Jambi, kemudian budaya kerja responsif belum terinternalisasi sepenuhnya di seluruh OPD, sehingga menghambat terciptanya ekosistem *agile* yang menyeluruh.

3.2 *Business Driven*

Dimensi ini berkaitan dengan bentuk kerja sama, kolaborasi, dan *partnership* antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SiKesal dikelola secara mandiri oleh Diskominfo melalui *Civil Operation Center* (COC) yang berfungsi sebagai pusat komando dan pemantauan laporan. Koordinasi antar-OPD difasilitasi melalui grup *WhatsApp* lintas instansi dan rapat koordinasi berkala.

Kepala Bidang IKP Diskominfo Kota Jambi menjelaskan bahwa saat ini sedang dilakukan integrasi SiKesal ke dalam aplikasi JAGA (Jambi Bahagia) sebagai inovasi besar, sehingga masyarakat tidak perlu mengunduh banyak aplikasi berbeda. Dimensi ini dinilai telah berjalan dengan baik karena terdapat mekanisme kolaborasi yang jelas melalui COC dan koordinasi multi-pihak, meskipun kekuatan daya ikat koordinasi formal antar-OPD masih perlu diperkuat dan target penyelesaian aduan masih bergantung pada intervensi intensif oleh Diskominfo Kota Jambi.

3.3 *Human Focused*

Dimensi ini melihat sinergitas antara pemerintah dan masyarakat, khususnya keterbukaan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan, saran, dan masukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SiKesal telah memberikan transparansi status laporan kepada masyarakat, di mana pelapor dapat memantau perkembangan penanganan aduannya secara langsung melalui aplikasi. Masyarakat pengguna menyebutkan bahwa kehadiran SiKesal memberikan kepastian prosedur dibandingkan melapor secara manual ke kantor lurah atau camat.

Selain itu, pemerintah Kota Jambi aktif melakukan sosialisasi aplikasi kepada masyarakat, termasuk integrasi dengan fitur-fitur informasi publik lainnya. Dimensi ini dinilai cukup baik, karena berhasil meningkatkan *public trust* dengan catatan bahwa peningkatan kompetensi aparatur dalam merespons aduan secara empatik dan komunikatif masih perlu menjadi perhatian agar nilai *human-centered governance* benar-benar terwujud.

3.4 *Based on Quick Wins*

Dimensi ini berfokus pada kelincahan dan kecepatan pemerintah dalam merespons masalah di masyarakat serta adanya target yang ditetapkan sebagai tolak ukur keberhasilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase penyelesaian aduan melalui SiKesal mendekati 100%, yang dicapai melalui mekanisme koordinasi informal yang efektif antar-admin OPD. *Dashboard* laporan aplikasi SiKesal menunjukkan tren pengaduan yang konsisten dengan tingkat tindak lanjut yang tinggi.

Keberhasilan ini merupakan capaian *quick win* yang signifikan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan digital. Dimensi ini dinilai telah berjalan sangat baik dan menjadi

salah satu kekuatan utama penerapan *Agile Governance* pada SiKesal, meskipun konsistensinya bergantung pada kepedulian individu admin OPD yang dapat berubah sewaktu-waktu akibat rotasi pegawai.

3.5 *Systematic and Adaptive Approach*

Dimensi ini mencakup proses pelayanan yang terstruktur dengan alur yang jelas dan kemampuan aktor tata kelola untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SiKesal memiliki alur pelaporan yang terstruktur, mulai dari penerimaan laporan, verifikasi, penerusan ke OPD terkait, hingga penyelesaian dan penutupan laporan. Namun, kemampuan adaptasi masih bersifat sentralistik di Diskominfo, sementara OPD-OPD pelaksana belum semuanya memiliki kapasitas adaptif yang setara.

Efektivitas pengelolaan aplikasi masih terhambat oleh rendahnya komitmen dan disiplin SDM pelaksana khususnya di tingkat OPD. Lalu adanya fenomena "admin sambilan" dan tidak adanya standarisasi mekanisme *transfer of knowledge* (serah terima ilmu) saat rotasi pegawai juga menyebabkan sistem menjadi kaku dan menghambat adaptasi kolektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Figueredo & Santos (2026) yang mengatakan bahwa tantangan pada digitalisasi layanan publik didominasi oleh tantangan organisasional seperti kurangnya dukungan manajerial, kurangnya akuntabilitas pegawai, kurangnya kapasitas dan keterampilan SDM, serts tingkat adaptasi yang rendah.

3.6 *Simple Design and Continuous Refinement*

Dimensi ini melihat kemampuan pemerintah dalam memperhatikan kenyamanan masyarakat sebagai *user* aplikasi serta pengembangan dan evaluasi terhadap layanan secara berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SiKesal dirancang dengan antarmuka yang relatif sederhana dan mudah digunakan. Pembaruan aplikasi dilakukan secara berkala, termasuk integrasi fitur GPS untuk akurasi lokasi dan sistem notifikasi status laporan.

Komitmen pemerintah terhadap penyempurnaan berkelanjutan terbukti dari rencana integrasi SiKesal ke dalam *Super-Apps* JAGA yang memungkinkan penyederhanaan akses layanan bagi masyarakat. Dimensi ini dinilai telah berjalan dengan baik dan menjadi fondasi infrastruktur yang kuat bagi keberhasilan dimensi-dimensi lainnya. Namun, evaluasi formal lintas sektoral yang seharusnya menjadi mekanisme perbaikan berkelanjutan terhambat oleh keterbatasan anggaran, sehingga evaluasi lebih banyak dilakukan secara informal. Dimensi ini dinilai belum optimal karena sistem yang adaptif belum merata di seluruh aktor tata kelola yang terlibat.

Secara keseluruhan, hasil analisis terhadap keenam dimensi *Agile Governance* pada SiKesal menunjukkan pola yang konsisten: empat dimensi yang berhasil, yakni *Business Driven*, *Human Focused*, *Based on Quick Wins*, dan *Simple Design and Continuous Refinement*, semuanya bertumpu pada aspek sistem dan infrastruktur digital yang pengelolaannya terpusat di Diskominfo. Sebaliknya, dua dimensi yang belum optimal yaitu *Systematic and Adaptive Approach* dan *Good Enough Governance*, keduanya melibatkan aktor di luar Diskominfo, yakni admin OPD teknis yang tersebar. Pola ini mengindikasikan bahwa kelincahan SiKesal baru efektif pada level sistem dan prosedur, namun belum merata pada level aktor pelaksananya. Dengan kata lain, agilitasnya masih bersifat sentralistik dan belum menjadi budaya kerja kolektif di seluruh ekosistem tata kelola aplikasi.

Temuan ini memperkuat argumen Mergel et al. (2021) bahwa adopsi *agile governance* di sektor publik tidak cukup hanya dengan membangun sistem yang canggih, melainkan juga membutuhkan perubahan budaya organisasi yang menyeluruh. Sama halnya dengan temuan Manik & Habibie (2024) pada MPP Kota Pekanbaru yang menemukan bahwa ketidakoptimalan *agile governance* justru berakar pada aspek SDM, penelitian ini menemukan fenomena serupa dalam wujud yang berbeda, yakni fenomena "admin sambilan" dan absennya mekanisme *transfer of knowledge* yang membuat kelincahan sistem menjadi rentan terhadap dinamika rotasi pegawai. Berbeda dengan penelitian Yanto et al. (2025) yang menemukan hambatan utama pada kesenjangan literasi digital masyarakat, hambatan pada SiKesal justru bersumber dari dalam birokrasi itu sendiri, sehingga solusinya pun harus dimulai dari pembenahan internal.

Dengan demikian, penerapan *Agile Governance* pada SiKesal dapat disimpulkan telah berhasil membangun fondasi tata kelola digital yang responsif, namun masih memerlukan penguatan pada lapisan sumber daya manusia agar kelincahan yang dicapai tidak hanya terasa di permukaan sistem, tetapi benar-benar terinternalisasi dalam budaya kerja seluruh aktor yang terlibat. Momentum integrasi ke dalam aplikasi JAGA menjadi peluang strategis untuk memulai transformasi tersebut secara lebih terstruktur.

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Jambi secara umum berhasil menciptakan tata kelola yang lincah melalui SiKesal, khususnya dalam hal kecepatan penyelesaian aduan dan transparansi sistem. Sama halnya dengan temuan Manik & Habibie (2024) dalam kajian agile governance pada MPP Kota Pekanbaru, penelitian ini menemukan bahwa *Agile Governance* relevan untuk memperbaiki kelemahan birokrasi yang kaku dan lamban. Namun berbeda dengan penelitian tersebut yang menemukan ketidakoptimalan pada masa pasca-krisis, penelitian ini menemukan bahwa kelincahan sistem SiKesal yang masih sentralistik di Diskominfo merupakan tantangan struktural yang bersifat sistemik.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Yanto et al. (2025) yang menemukan bahwa kolaborasi lintas sektor dan iterasi berkelanjutan menjadi kunci keberhasilan *agile governance* dalam *smart city*. Dalam konteks SiKesal, keberhasilan COC sebagai pusat komando yang mandiri memvalidasi pentingnya mekanisme kolaborasi yang terstruktur. Di sisi lain, temuan mengenai rendahnya adopsi pengguna yang ditemukan Widianto et al. (2023) dan Bulya & Pribadi (2024) dapat dipahami lebih mendalam melalui perspektif *agile governance*, yakni bahwa tantangan adopsi bukan semata masalah teknis, melainkan cerminan dari tata kelola yang belum sepenuhnya berorientasi pada pengguna.

Berikut beberapa temuan penting dari penelitian ini terkait penerapan *Agile Governance* pada aplikasi SiKesal di Kota Jambi:

a. Kemandirian operasional sistem terbukti kuat: SiKesal dikelola secara mandiri melalui *Civil Operation Center* (COC) yang mendistribusikan laporan ke OPD secara otomatis tanpa intervensi manual, sehingga menjadi tulang punggung kelincahan sistem.

b. Tingkat penyelesaian aduan mendekati 100%: Koordinasi informal lintas OPD melalui grup *WhatsApp* terbukti efektif mengisi celah koordinasi formal dan menjaga konsistensi penyelesaian laporan masyarakat.
c. Transparansi status laporan meningkatkan kepercayaan publik: Fitur pemantauan status aduan dari "masuk" hingga "selesai" mendorong keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat secara real-time.
d. Integrasi ke JAGA menandai komitmen inovasi berkelanjutan: Rencana penyatuan SiKesal ke dalam *Super-Apps* Jambi Bahagia mencerminkan orientasi pemerintah terhadap efisiensi layanan yang inklusif dan terpadu.
e. Kelincahan sistem masih bersifat sentralistik: Keberhasilan tata kelola sangat bergantung pada Diskominfo sebagai pusat kendali, sementara komitmen OPD teknis sebagai eksekutor lapangan masih sangat bervariasi.
f. Fenomena "admin sambilan" menghambat adaptasi kolektif: Admin OPD yang merangkap tugas dan tingginya rotasi pegawai tanpa mekanisme *transfer of knowledge* menyebabkan kapasitas responsif tidak merata di seluruh ekosistem pengelola.
g. Ketidaksinkronan antara status aplikasi dan kondisi lapangan: Status "Selesai" di sistem tidak selalu mencerminkan penyelesaian masalah yang tuntas secara fisik, yang mengindikasikan celah antara akuntabilitas administratif dan akuntabilitas substantif.
h. Akurasi GPS yang rendah memperlambat eksekusi lapangan: Ketidakpresisian fitur lokasi memaksa petugas melakukan verifikasi manual dan memperlambat respons, terutama pada aduan yang membutuhkan tindakan cepat.

Temuan-temuan di atas secara kolektif menggambarkan bahwa SiKesal telah berhasil membangun ekosistem pengaduan digital yang fungsional dan responsif, namun keberlanjutan dan pemerataan kelincahannya masih sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan konsistensi komitmen seluruh aktor yang terlibat dalam ekosistem tata kelola tersebut.

3.8. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan temuan menarik berupa faktor-faktor yang menjadi hambatan kelincahan tata Kelola SiKesal, yang kemudian diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Hambatan SDM dan budaya organisasi

   Hambatan ini berupa rendahnya responsivitas admin OPD karena tugas pengelola aduan dianggap sebagai “tugas sambila”. Selain itu, maraknya pergantian atau rotasi pegawai tanpa adanya mekanisme serah terima ilmu juga semakin menunjukkan budaya organisasi yang masih rendah.
2. Hambatan teknis dan infrastruktur

   Celah teknis terlihat pada akurasi Lokasi (GPS) yang sering tidak presisi saat masyarakat mengirimkan laporan, kemudian ketiadaan fitur nomor telepon pelapor dalam sistem juga turut menyulitkan petugas lapangan untuk melakukan virifikasi titik lokasi secara langsung, sehingga menghambat kecepatan eksekusi aduan.
3. Hambatan anggaran dan manajerial

Keterbatasan anggaran turut memberikan dampak pada berkurangnya frekuensi evaluasi formal secara tatap muka antar instansi. Hal ini berefek pada daya ikat manajerial yang tidak kuat karena pembahasan kendala teknis yang komples jarang dilakukan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap penerapan *Agile Governance* dalam tata kelola layanan pengaduan digital melalui aplikasi SiKesal di Kota Jambi, penulis menyimpulkan bahwa secara umum Pemerintah Kota Jambi berhasil menciptakan birokrasi yang lincah dan memangkas kekakuan sistem konvensional. Empat dari enam dimensi agile governance berhasil dijalankan dengan baik, yaitu *Simple Design and Continuous Refinement, Business Driven, Human Focused,* dan *Based on Quick Wins*. Namun dimensi *Systematic and Adaptive Approach* dan *Good Enough Governance* dinilai belum optimal karena kelincahan sistem masih bersifat sentralistik di Diskominfo, dengan tiga hambatan utama berupa rendahnya responsivitas SDM, kendala teknis dan infrastruktur, serta keterbatasan anggaran. Adapun saran penelitian ini adalah perlunya penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkala dan regulasi transfer of knowledge, pembaruan fitur aplikasi secara berkelanjutan khususnya fitur akurasi GPS dan nomor telepon pelapor serta sistem antarmuka yang ramah lansia. Terakhir, diperlukan peningkatan alokasi anggaran untuk forum koordinasi tatap muka antar-instansi guna mendukung keberlanjutan penerapan *Agile Governance* yang optimal terutama dalam proses integrasi layanan kedalam *Super-Apps* JAGA.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada cakupan informan yang terfokus pada Diskominfo Kota Jambi dan sebagian pengguna di wilayah tertentu, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan perspektif seluruh OPD yang terlibat dalam tata kelola SiKesal. Keterbatasan waktu penelitian juga berpengaruh pada kedalaman analisis komparatif antar-OPD.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar Peneliti mendatang diharapkan dapat mengkaji efektivitas tata kelola layanan pengaduan pasca-integrasi ke dalam Super-Apps Jambi Bahagia (JAGA) guna mengukur dampak nyata perubahan sistemik terhadap kelincahan birokrasi dan kepuasan masyarakat secara komprehensif, termasuk perbandingan lintas OPD untuk mengidentifikasi faktor penentu keberhasilan adaptasi di tingkat dinas.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan akses dan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian. Terima kasih pula kepada seluruh informan dan masyarakat pengguna aplikasi SiKesal yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman dan informasi yang sangat berharga bagi penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Amantha, G. K. (2024). Implementasi Konsep Agile Governance Pasca Penyederhanaan Birokrasi Pada Sekretariat Daerah Provinsi Lampung. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, *14*(2), 124–135. https://ejournal.ipdn.ac.id/JIWBP/article/view/4285

Lay, J. R. B. B., & Wahyono, H. (2018). Dampak Pengembangan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Motaain Pada Kawasan Perbatasan RI-RDTL Di Kabupaten Belu Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, *Vol.14*(1), 29–39. https://ejournal.undip.ac.id/index.php/pwk/article/view/18246

Bulya, & Pribadi, U. (2024). Community Acceptance of SIKESAL: An UTAUT Model Approach in E-Government Services in Jambi City. *Scientific Journal of Informatics*, *11*(3), 661–680. https://doi.org/10.15294/sji.v11i3.7511

Figueredo, E., & Santos, S. (2026). Challenges of Digital Services in Public Administration in the Era of Digital Transformation : A Systematic Literature Review. *Journal of the Knowledge Economy*. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s13132-026-03277-z

Labolo, M., Siswanto, J., Latif, Y., Santoso, P., Kusman, A. P., Hamdi, M., Zubair, A. C., Thahir, B., Arrianie, L., Jeddawi, M., Asshiddiqie, J., Djaenuri, M. A., Wiradian, I., Tahir, M. I., Suprajogo, T., Liando, F. D., Rahardiansah, T., & Santoso, R. (2023). *Etika Pemerintahan* (1st ed.). CV. Eurika Media Aksara.

Lukman, S., & Hakim, A. (2024). Agile Governance, Digital Transformation, and Citizen Satisfaction Moderated by Political Stability in Indonesia's Socio-Political Landscape. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, *11*(1), 210–228. https://www.ejecs.org/index.php/JECS/article/view/2001

Luna, A. J. H. de O., Kruchten, P., & de Moura, H. P. (2015). *Agile Governance Theory: conceptual development*. In D. M. G. Sakata (Ed.), 12th International Conference on Management of Technology and Information Systems. São Paulo: FEA-USP. http://arxiv.org/abs/1505.06701

Manik, R. N. B., & Habibie, D. K. (2024). Agile Governance dalam Pelayanan Publik oleh Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Pasca Kebakaran. *HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*, *1*(2), 680–691. https://doi.org/10.57235/hemat.v1i2.2778

Maulana, R. Y., Usman, U., Rakhman, M. A., Beriansyah, A., Firmamnsyah, A., Decman, M., & Sutan, A. J. (2026). Smart Governance Transformation in Local Government: A Qualitative Case Study of Jambi City, Indonesia. *Asian Journal of Human Services*, *30*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.14391/ajhs.e3001.1.012

Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. B. (2021). Agile: A New Way of Governing. *Public Administration Review*, *81*(1), 161–165. https://doi.org/10.1111/puar.13202

Mergel, I., Gong, Y., & Bertot, J. (2018). Agile government: Systematic literature review and future research. *Government Information Quarterly*, *35*(2), 291–298. https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.04.003

Nugrahayu, H., Wasistiono, S., Rowa, H., & Lukman, S. (2022). Bureaucracy Reform through Transformation of Public Services at the Department of Investment and One Door Integrated Services (Case Study in the City of Palangka Raya , Gunung Mas Regency and Central Kalimantan Province). *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, *5*(1), 7478–7487. https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/4484

Nuottila, J., Aaltonen, K., & Kujala, J. (2016). Challenges of adopting agile methods in a public organization. *International Journal of Information Systems and Project Management*, *4*(3), 65–85. https://doi.org/10.12821/ijispm040304

Nurdin, I. dan Hartati, S. (2025). *Buku Referensi Dasar Ilmu Pemerintahan Teori Dan Implementasi*

Di Indonesia. PT Media Penerbit Indonesia.

Wasistiono, S., & Anggraini, W. (2019). Three Paradigsm In Government (Good Governance, Dynamic Governance, And Agile Governance). *International Journal of Kybernology*, *4*(2), 79–91. https://ejournal.ipdn.ac.id/IJOK/article/view/889

Widianto, A., Hakimi, M. F., Al Fajri, M. R., & Pratama, Y. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Sikesal 2 Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, *3*(11), 437–445. https://doi.org/10.47065/tin.v3i11.4195

Yanto, E., Anirwan, A., & Sirajuddin, S. M. (2025). Agile Governance pada A'kio Smart City dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa. *Journal of Governance and Policy Innovation*, *5*(1), 11–19. https://doi.org/10.51577/jgpi.v5i1.747

Zuela, V., Maulana, R. Y., & Putra, D. S. (2025). Responsivitas Pemerintah Kota Jambi Dalam Penerapan Aplikasi SiKesal Ditinjau Dari Konsep Pemerintahan Digital. *Jurnal Jisipol*, *9*(1). https://www.researchgate.net/publication/388689382_81