

PENERAPAN *AGILE GOVERNANCE* PADA *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA SAMARINDA

Ahsari Janur Framitha, Daryono Daryono

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 4, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Penerapan *Agile Governance* pada *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda.

Pengarang : Ahsari Janur Framitha

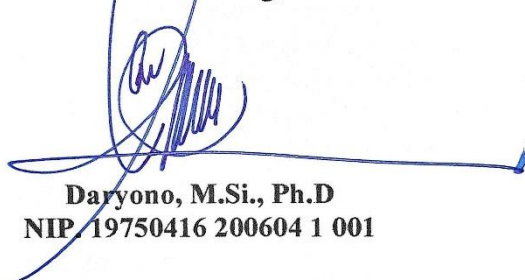
NIM : 2102016088

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 21 Desember 2025
Pembimbing,



Daryono, M.Si., Ph.D
NIP. 19750416 200604 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
Volume	: 13
Nomor	: 4
Tahun	: 2025
Halaman	: 987-999

PENERAPAN *AGILE GOVERNANCE* PADA *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA SAMARINDA

Ahsari Janur Framitha ¹, Daryono Daryono ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Agile Governance pada sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. Konsep Agile Governance yang digunakan mengacu pada teori Luna (2015) yang meliputi enam prinsip utama, yaitu Good Enough Governance, Business Driven, Human Focused, Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach, serta Simple Design and Continuous Refinement. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip Agile Governance pada sistem OSS di DPMPTSP Kota Samarinda telah berjalan cukup baik, tetapi belum optimal pada seluruh prinsip. Prinsip Good Enough Governance, Business Driven, Human Focused, serta Based on Quick Wins sudah terealisasi melalui pelayanan yang transparansi, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pelaku usaha. Namun, penerapan prinsip Systematic and Adaptive Approach serta Simple Design and Continuous Refinement masih menghadapi kendala seperti kurangnya sinkronisasi antarinstansi, keterbatasan sosialisasi, pengisian kode usaha yang terkadang membingungkan, serta pembaruan sistem tanpa pemberitahuan kepada petugas OSS.

Kata Kunci : *Agile Governance, Online Single Submission, Pelayanan Publik*

Pendahuluan

Belakangan ini terdapat dorongan untuk mempraktikkan gagasan paradigma pemerintahan yang baik dengan menginginkan tata kelola yang gesit (*Agile Governance*). *Agile* yang berarti cepat dan *governance* yang mempunyai arti tata kelola pemerintahan, maka *agile governance* adalah bagaimana negara dalam tata kelola pemerintahan yang cepat dan responsif. Hal ini juga dapat dipahami sebagai kemampuan negara untuk beradaptasi dengan dinamika zaman yang terus berubah dan memenuhi tuntutan masyarakat (Kurniawan et al., 2021). *Agile governance* dapat digunakan untuk mencapai pelayanan publik, efisiensi, dan kesejahteraan yang dibutuhkan. Paradigma tata kelola pemerintahan yang gesit

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ahsarijnr@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

mendorong operasi pemerintah dan sistem birokrasi menjadi lebih fleksibel, efisien, dan mudah beradaptasi dengan perubahan. Paradigma ini juga menganjurkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik (Islami and Satlita 2023). Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memainkan peran penting dalam situasi ini karena berperan sebagai jembatan antara kapasitas organisasi dalam mengambil keputusan dan kebutuhan akan penempatan organisasi yang kompeten dan strategis dalam penyelenggaraan *agile governance*.

Dalam hal pelayanan publik, penerapan *e-government* merupakan hasil langsung dari tuntutan masyarakat agar pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang transparan, efektif, dan efisien. Sebagai hasilnya, dengan penerapan *Electronic Government*, pemerintah beralih dari layanan tradisional (*offline*) ke layanan *online*. Beberapa Lembaga pemerintah, kementerian, pemerintah daerah, dan pemerintah desa berupaya menerapkan *e-government* melalui website (Nurmandi et al., 2018). Adapun salah satu bentuk *e-government* melalui website pada pelayanan publik yang diciptakan oleh pemerintah yaitu *Online Single Submission* (OSS) atau sistem pelayanan perizinan berusaha. Berdasarkan observasi awal, terdapat kendala yang masih terjadi dalam penerbitan izin usaha melalui OSS di DPMPTSP Kota Samarinda yaitu kurangnya pemahaman masyarakat mengenai alur pengaduan sehingga mengakibatkan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan serta waktu pelaksanaan penerbitan izin usaha yang kurang sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, data menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan masih menempati posisi terendah dan unsur waktu pelaksanaan mendapatkan nilai terendah kedua.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti berpendapat bahwa masalah ini penting untuk diteliti lebih dalam. Hubungan antara masalah dengan teori *agile governance* bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang sering kali disebabkan oleh kurangnya responsivitas dan adaptabilitas dalam sistem pemerintahan. Teori *Agile Governance* menawarkan pendekatan yang lebih responsif, efisien dan efektif dengan kemampuan untuk dapat beradaptasi secara fleksibel dan merespon perubahan dengan cepat. Dalam hal ini peneliti menggunakan prinsip *Agile Governance* yang dikemukakan oleh Luna, et al (2015) yakni *Good Enough Governance, Business-Driven, Human Focused, Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach, dan Simple Design and Continuous Refinement* sebagai pisau analisis pada *Online Single Submission* (OSS) di kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori Governance

Dalam pengertian konseptual, *governance* mengacu pada proses dan praktik pemerintah dalam mengikutsertakan semua pihak yang relevan untuk kepentingan bersama. Dalam hal proses pengambilan keputusan dan pihak-pihak yang terlibat,

tata kelola memiliki definisi yang lebih luas (Danar, 2022). Tata kelola sering kali dipahami sebagai sifat interaksi antara negara, orang-orang yang dilindungi dan dilayaninya, *private sectors* (komunitas bisnis), dan *society* (masyarakat luas). Chema mendefinisikan tata kelola sebagai sistem lembaga, kebijakan, dan nilai-nilai yang saling berhubungan yang mengelola isu-isu sosial, politik, dan ekonomi di dalam masyarakat (Mayarni et al. 2023). Tiga komponen utama dari *governance* adalah masyarakat, sektor swasta, dan pemerintah. Tujuan dari *governance* adalah untuk meningkatkan kinerja dan kualitas. Dalam hal ini, masyarakat akan memiliki banyak pilihan dan fleksibilitas untuk secara aktif terlibat dalam penyediaan layanan (Rohman & Hardianto, 2019)

Dynamic Governance

Dynamic governance adalah kemampuan pemerintah untuk memodifikasi kebijakan sebagai respons terhadap perubahan yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak berkelanjutan di lingkungan internasional, yang memungkinkan tercapainya tujuan-tujuan tanpa mengorbankan elemen-elemen dasar efektivitas dan efisiensi (Riyoldi et al., 2022). Terdapat dua elemen utama dalam *dynamic governance* menurut Neo dan Chen dalam Rizki et al., (2023) yaitu budaya organisasi (*institutional culture*) dan kemampuan/kapabilitas dinamis yang meliputi *thinking ahead* (berpikir ke depan), *thinking again* (berpikir kembali atau mengkaji ulang), dan *thinking across* (belajar dari pengalaman negara/ organisasi lain).

Agile Governance

Agile yang berarti (gesit) dan *governance* yang berarti (pemerintahan) jadi *agile governance* disebut pemerintahan yang gesit. *Agile governance* berarti sistem pemerintahan yang lincah. *Agile governance* juga berarti kemampuan mendasar bagi pemerintah untuk dapat bertahan hidup, mengikuti laju kemajuan, dan bereaksi dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan masyarakat (Zahra et al., 2022). 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 et al., 2021).

Dalam berbagai penelitian, *agile governance* muncul di area organisasi dan mendorong orang untuk mengadopsi tata kelola organisasi yang lincah untuk meningkatkan kinerja organisasi dan proses produktivitas. Adapun 6 (enam) prinsip *agile governance* menurut Alexandre J. H. de O. Luna, dkk (2015) ialah:

1. *Good Enough Governance Level* tata kelola harus selalu disesuaikan dengan konteks organisasi.
2. *Business Driven*: Bisnis harus menjadi alasan untuk setiap keputusan dan tindakan.
3. *Human Focused*: Karyawan harus selalu merasa dihargai dan diberi insentif untuk berpartisipasi secara aktif dan kreatif.

4. *Based on Quick Wins*: Keberhasilan yang cepat patut dirayakan dan digunakan untuk memperoleh lebih banyak motivasi dan pencapaian.
5. *Systematic and Adaptive Approach*: Tim harus meningkatkan keahlian dasar untuk menangani berbagai perubahan secara teratur.
6. *Simple Design and Continuous Refinement*: Tim harus bekerja dengan cepat, dan harus selalu melakukan perbaikan. (Luna et al. 2015).

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
2. Ketersediaan kualitas dan kuantitas yang sesuai
3. Partisipasi pemangku kepentingan
4. Inklusivitas
5. Alokasi tanggung jawab
6. Ketersediaan tindakan perbaikan (Ministry of Economy, Trade and Industry 2022)

Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Definisi ini berlaku untuk semua warga negara dan penduduk. Hardiyansyah mengartikan pelayanan publik sebagai memenuhi (melayani) kebutuhan individu atau kelompok yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan kebijakan dan pedoman utama yang telah ditetapkan (Hardiyansyah, 2018). Menurut Ratminto dan Atik Winarsih dalam Hadiwijoyo (2021), pelayanan publik mencakup berbagai jenis jasa, termasuk barang dan jasa yang secara teoritis menjadi tanggung jawab pemerintah.

Electronic Service (E-Service)

Layanan elektronik mengacu pada penggunaan layanan elektronik dalam organisasi sektor publik dan tata kelola elektronik. Menurut Rowley (2006), layanan elektronik adalah tindakan, usaha, atau kinerja yang disampaikan melalui penggunaan teknologi informasi, seperti perangkat seluler, kios informasi, dan internet. Layanan pelanggan, *e-tailing*, dan pengiriman layanan semuanya termasuk dalam layanan elektronik. Meskipun layanan elektronik disampaikan melalui penggunaan elektronik, sangat penting untuk diingat bahwa kegunaan dan aksesibilitas merupakan faktor penting dalam interaksi antara penyedia layanan dan konsumen (Katharina & Jaweng, 2020).

Electronic Government (E-Government)

E-government mengacu pada penggunaan internet untuk menjalankan operasi pemerintah dan menawarkan layanan publik yang lebih baik kepada

masyarakat dengan cara yang berorientasi pada layanan (Irawan 2015). *E-government* menurut Bank Dunia adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah, seperti komputer bergerak, jaringan area luas, dan internet yang memiliki kekuatan untuk mengubah interaksi dengan individu, organisasi bisnis, dan perwakilan pemerintah (Riesa Sellfia et al., 2021). Pemerintah menciptakan e-government, sebuah sistem teknologi informasi, untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan akses yang mudah kepada masyarakat terhadap informasi publik (Wirawan, 2020).

Online Single Submission (OSS)

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menjelaskan bahwa *Online Single Submission* disingkat OSS adalah Perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik terintegrasi atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota dan diterbitkan oleh lembaga OSS. Untuk melakukan pelayanan perizinan sampai dengan diterbitkannya izin, pelayanan perizinan berusaha wajib menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) (Dayantri, 2022). Sektor usaha yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 adalah sebanyak 20 sektor usaha antara lain sektor pertanian, ketenagalistrikan, pariwisata, pendidikan dan kebudayaan hingga perkoperasian dan usaha mikro, kecil, menengah serta ketenaganukliran. Perizinan usaha yang dikeluarkan oleh Lembaga OSS terdiri dari Izin Lokasi, Izin Lingkungan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Sertifikat Layak Fungsi (SFL), Izin Usaha, serta Izin Operasional/Komersil.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian menganalisis penerapan *agile governance* pada OSS di DPMPTSP Kota Samarinda dengan prinsip menurut Luna (2015) yang terdiri dari *good enough governance, business driven, human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach, simple design and continuous refinement* dan faktor-faktor yang menghambat penerapan *agile governance*. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer yang didapatkan dari hasil wawancara mendalam dengan *key informan* dan *para informan* serta hasil observasi di lapangan dan data sekunder yang bersumber dari buku, arsip tertulis, dan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan penelitian. Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui pengamatan (observasi), wawancara dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data yang digunakan menurut Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari pengumpulan data,

reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles et al., 2014).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penerapan Agile Govenance pada Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

1. *Good Enough Governance*

Prinsip *good enough governance* menurut Luna et al., (2015) yang menekankan efisiensi, efektivitas, dan penyelesaian masalah secara memadai untuk kebutuhan praktis, bukan kesempurnaan prosedural. Prinsip *Good Enough Governance* pada OSS diterapkan melalui transparansi pelayanan dengan SOP yang jelas untuk seluruh jenis izin, mulai dari usaha kecil hingga izin yang lebih kompleks. Pendampingan diberikan pada tahap awal pengurusan izin untuk memastikan pelaku usaha memahami alur, dokumen yang diperlukan, dan cara mengisi data dengan benar. Setelah izin diterbitkan, pendampingan cenderung berkurang dan hanya tersedia informasi umum melalui media sosial atau website. Selain itu juga pelatihan dan evaluasi rutin mendukung prinsip ini. Staf DPMPTSP mengikuti bimbingan teknis dan pelatihan dari Kementerian, kemudian menyebarkan informasi terbaru ke tingkat kecamatan dan kelurahan.

Evaluasi internal prosedur dilakukan secara berkala untuk meninjau efektivitas pelayanan, menyesuaikan SOP, dan mengatasi kendala operasional. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi responsif dan adaptif terhadap kondisi nyata, sehingga tata kelola pelayanan tetap efektif meskipun sistem OSS sepenuhnya dikelola oleh Kementerian. Dari perspektif pelaku usaha, OSS dan pendampingan DPMPTSP dianggap memadai dan transparan. Pengguna dapat memahami alur proses, dokumen yang diperlukan, serta estimasi waktu penyelesaian. Pendampingan staf membantu mengurangi risiko kesalahan prosedural meskipun layanan mandiri OSS tetap tersedia bagi yang mampu mengaksesnya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zahra et al. (2022) serta Hasanah & Anggalini (2024) menekankan pentingnya pemenuhan kebutuhan praktis masyarakat melalui sistem yang memadai dan pendampingan terbatas sesuai kapasitas organisasi. Dengan demikian, penerapan pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kota Samarinda secara jelas mencerminkan prinsip *Good Enough Governance* dalam *Agile Governance* yakni pelayanan yang cukup baik, adaptif, dan responsif mampu memenuhi kebutuhan praktis pelaku usaha, sekaligus menegaskan relevansi teori dari Luna (2015) bahwa tata kelola yang cukup baik, adaptif, dan berorientasi pada hasil sudah memadai untuk menciptakan layanan publik yang efektif dan responsif di era digitalisasi.

2. *Business Driven*

Menurut Luna et al. (2015), setiap keputusan organisasi harus berfokus pada penciptaan nilai tambah, mendukung strategi bisnis, serta memastikan

layanan yang diberikan selaras dengan tujuan organisasi dan kebutuhan pengguna. *Ministry of Economy, Trade and Industry* (2022) menyebutkan bahwa dalam merancang sistem tata kelola *agile governance* diperlukannya kolaborasi antar pemangku kepentingan. Dalam hal ini, pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kota Samarinda mencerminkan prinsip ini melalui adanya kolaborasi ataupun kerjasama lintas instansi untuk mendukung pelaksanaan OSS. Kerjasama ini bersifat strategis, bukan sekadar teknis administratif, sehingga pelayanan perizinan berjalan efektif, terintegrasi, dan sesuai kebutuhan pelaku usaha. Andriyani (2021) menegaskan pentingnya kerjasama antarinstansi untuk memastikan layanan digital memberikan nilai tambah praktis bagi masyarakat. Meski OSS mempermudah pengurusan izin, proses kolaborasi antarinstansi terkadang menghadapi kendala, seperti perbedaan prosedur, standar operasional, dan waktu penyelesaian.

Dari perspektif pelaku usaha, OSS terbukti memberikan nilai tambah yang nyata. Legalitas usaha yang diperoleh melalui OSS tidak hanya memenuhi persyaratan administratif, tetapi juga meningkatkan kepercayaan, memperluas peluang kerja sama, dan membuka akses terhadap dukungan eksternal seperti lembaga keuangan, pemasok, dan program pemerintah. Temuan ini relevan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dimana mengemukakan bahwa layanan yang berorientasi pada kebutuhan pelaku usaha dapat memperluas peluang bisnis dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal (Hasanah and Anggalini 2024).

Dengan demikian, pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kota Samarinda secara jelas menerapkan prinsip *Business Driven*. Layanan sistem OSS ini didukung dengan adanya kolaborasi antar pemangku kepentingan dan menjadi sarana guna mendukung pertumbuhan usaha, meningkatkan kepercayaan pelaku usaha, serta membuka akses terhadap peluang bisnis dan dukungan eksternal sesuai orientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

3. *Human Focused*

Pelayanan OSS di DPMPTSP Kota Samarinda mencerminkan prinsip *Human Focused*. Hal ini terlihat melalui keterlibatan masyarakat dalam sosialisasi serta mekanisme pengaduan yang dirancang agar instansi dapat menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan nyata pengguna. Agility dapat mendorong terciptanya inklusivitas terutama dalam bidang teknologi dimana masyarakat akan berusaha memahami sistem dengan benar (*Ministry of Economy, Trade and Industry*, 2022). Temuan terdahulu juga sejalan dengan temuan ini, yang dimana studi tentang penerapan *Agile Governance* pada pelayanan publik yang dilakukan oleh Zahra et al. (2022), Andriyani (2021), dan Hasanah & Anggalini (2024) menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat melalui kanal pengaduan, sosialisasi, dan bimbingan teknis meningkatkan kualitas pelayanan, responsivitas birokrasi, serta partisipasi aktif masyarakat.

Demikian pula penelitian oleh Akbar et al. (2024) dan Maladevi (2022) menekankan bahwa kesuksesan implementasi digitalisasi sangat bergantung pada keterlibatan manusia sebagai pengguna dan pelaksana, bukan sekadar sistem teknologi semata. Dengan kata lain, penerapan prinsip *Human Focused* pada OSS di Samarinda sejalan dengan teori Luna (2015) dan konsisten dengan literatur penelitian terdahulu, bahwa manusia adalah komponen kunci yang mendorong efektivitas, inovasi, dan keberlanjutan pelayanan serta praktik pelayanan OSS di DPMPTSP Kota Samarinda tidak hanya memudahkan masyarakat memperoleh izin usaha, tetapi juga menciptakan ruang partisipatif.

4. Based on Quick Wins

Prinsip *Based on Quick Wins* menekankan bahwa keberhasilan yang cepat harus dimanfaatkan sebagai energi positif untuk memotivasi tim, mendorong inisiatif lebih lanjut, serta mempercepat pencapaian jangka menengah hingga panjang. Setiap keberhasilan kecil yang terukur menjadi dorongan bagi tim untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi pemborosan, memperbaiki koordinasi, dan menghasilkan inovasi tata kelola yang lebih efektif (Luna et al., 2015). Dalam konteks *Agile Governance*, prinsip ini menekankan pentingnya memperoleh hasil secara cepat agar manfaatnya langsung dirasakan oleh masyarakat. Pada pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kota Samarinda, prinsip ini diwujudkan melalui percepatan penerbitan izin usaha seperti Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi pelaku usaha. Usaha dengan risiko rendah hingga menengah-rendah dapat memperoleh NIB secara otomatis dalam waktu 10–15 menit jika data lengkap, sementara usaha dengan risiko menengah-tinggi hingga tinggi memerlukan verifikasi tambahan dari tim teknis atau instansi terkait dengan durasi 5 hingga 28 hari. Proses penerbitan izin disajikan secara transparan di sistem OSS yang dapat memberikan kejelasan bagi pelaku usaha sekaligus memudahkan tim internal untuk mengawasi dan menyesuaikan proses layanan sesuai kebutuhan.

Pengalaman para pelaku usaha menunjukkan manfaat nyata dari keberhasilan cepat ini yakni proses layanan yang cepat. Mereka merasa proses perizinan lebih mudah, respons petugas cepat, dan layanan OSS dapat diakses dari mana saja, sehingga mengurangi kerumitan dan menambah kepercayaan terhadap sistem. Dengan demikian, pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kota Samarinda mencerminkan prinsip *Based on Quick Wins* dalam *Agile Governance*, yang dimana telah menerapkan kecepatan layanan yang dapat meningkatkan kepuasan, membangun kepercayaan masyarakat, dan dapat memotivasi instansi untuk terus meningkatkan pelayanan.

5. Systematic and Adaptive Approach

Luna et al., (2015) menjelaskan bahwa tim harus memiliki keahlian dasar yang cukup untuk menangani berbagai perubahan dengan adaptif dan responsif. Prinsip ini menekankan bahwa perubahan adalah hal yang normal dan harus diantisipasi melalui penyesuaian yang cepat, bukan hanya dengan mengikuti

aturan atau mencoba memprediksi setiap kemungkinan. Dalam konteks pelayanan OSS di DPMPTSP Kota Samarinda, prinsip ini tercermin melalui alur prosedur perizinan yang tersusun sistematis namun tetap adaptif terhadap kebutuhan pelaku usaha. Proses pengurusan izin dimulai dari pembuatan akun OSS menggunakan NIK, pengisian data identitas dan usaha, hingga pemilihan kode KBLI. Selain itu, adaptasi sistem OSS terlihat dari mekanisme perbaikan yang terus dilakukan oleh kementerian pusat berdasarkan masukan masyarakat, misalnya terkait kode KBLI yang membingungkan pengguna.

Hasil wawancara dengan para pelaku usaha menegaskan bahwa prosedur OSS mudah dipahami, praktis, dan staf OSS mampu memberikan panduan yang jelas ketika terjadi kendala teknis, misalnya kesalahan input data atau kebingungan memilih kode KBLI. Dengan demikian, OSS tidak hanya menerapkan alur sistematis, tetapi juga menghadirkan fleksibilitas yang memungkinkan pelayanan beradaptasi dengan situasi dan kebutuhan pengguna. Penerapan prinsip ini sejalan dengan penelitian terdahulu, seperti studi tentang digitisasi pelayanan publik yang diteliti oleh Maladevi (2022) dan Andriyani (2021) yang menunjukkan bahwa keberhasilan sistem perizinan digital bergantung pada keseimbangan antara prosedur yang terstruktur dan kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan pengguna.

6. *Simple Design and Continuous Refinement*

Prinsip *Simple Design and Continuous Refinement* dalam kerangka *Agile Governance* berfokus pada penyusunan sistem yang sederhana, efisien, dan mudah diterapkan, namun tetap terbuka terhadap perbaikan berkelanjutan. Luna et al. (2015) menjelaskan bahwa tim harus bekerja dengan cepat dan terus melakukan penyempurnaan. Solusi yang dihasilkan diharapkan sederhana namun efektif, sehingga dapat segera digunakan dan disesuaikan tanpa harus menunggu rancangan yang kompleks. prinsip *Simple Design and Continuous Refinement* telah diterapkan pada pelayanan perizinan berusaha melalui OSS. Dalam konteks OSS ini, upaya penyederhanaan terlihat dari tampilan sistem dan mekanisme single sign-on yang mempermudah integrasi data antarinstansi, sedangkan upaya perbaikan berkelanjutan tampak dari adanya pembaruan sistem hingga versi OSS RBA (*Risk-Based Approach*) yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

Namun demikian, sebagaimana ditekankan oleh teori *Agile Governance*, penyempurnaan (*continuous refinement*) tidak hanya berupa pembaruan teknis, melainkan juga mencakup proses belajar dan adaptasi organisasi terhadap perubahan kebutuhan pengguna (Luna et al., 2015). Hal ini berarti setiap iterasi pembaruan sistem seharusnya disertai peningkatan kemampuan pengguna dan petugas dalam memahami perubahan yang terjadi. Temuan ini menunjukkan bahwa pembaruan OSS kerap dilakukan tanpa pemberitahuan atau pelatihan khusus,. Akibatnya, sebagian petugas harus mempelajari perubahan secara

mandiri dan pengguna kadang tidak mengetahui adanya pembaruan. Kondisi ini menggambarkan bahwa prinsip *continuous refinement* belum sepenuhnya berjalan sebagaimana yang diharapkan oleh teori *agile governance* karena pembaruan seharusnya tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga diikuti dengan proses belajar bersama dan peningkatan kemampuan sumber daya manusia.

Faktor Penghambat dalam Penerapan Agile Governance pada Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kota Samarinda

Penerapan *agile governance* pada OSS masih memiliki permasalahan atau hambatan yang dialami selama proses penerapan *agile governance* pada OSS di DPMPTSP Kota Samarinda. Hambatan-hambatan tersebut sebagai berikut:

1. Kurangnya sinkronisasi dan koordinasi antarinstansi teknis
setiap izin harus tetap memerlukan verifikasi dari instansi teknis sesuai bidang usahanya. Perbedaan standar prosedur dan waktu pelayanan menyebabkan proses menjadi tidak seragam dan terkadang lebih lama dari yang diharapkan.
2. Pembaruan sistem tanpa pemberitahuan
Petugas OSS di daerah sering kali tidak menerima pemberitahuan resmi atau pelatihan saat terjadi *update* sistem, sehingga harus menyesuaikan diri secara mandiri melalui proses belajar langsung di lapangan. Kondisi ini mencerminkan masih lemahnya aspek *continuous refinement* dalam penerapan *Agile Governance*, karena penyempurnaan sistem belum diimbangi dengan peningkatan kapasitas SDM secara berkelanjutan
3. Kesulitan pengisian data izin usaha
Pelaku usaha terkadang menghadapi kesulitan dalam pengisian data, terutama ketika memilih kode KBLI yang sesuai dengan jenis usahanya. Selain itu, sistem OSS terkadang berjalan lambat saat diakses banyak pengguna, sehingga menurunkan kecepatan layanan yang seharusnya menjadi ciri khas prinsip *based on quick wins*.
4. Sosialisasi yang belum merata
Sebagian pelaku usaha hanya mendapatkan informasi dari media sosial atau dari pihak lain tanpa mengikuti sosialisasi secara langsung. Kurangnya pemerataan informasi ini menunjukkan belum maksimalnya penerapan prinsip *human focused*, di mana menurut Luna et al., (2015) setiap individu dalam sistem seharusnya didorong untuk berpartisipasi aktif dan memperoleh pemahaman yang cukup agar mampu beradaptasi dengan perubahan.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait dengan penerapan *agile governance* pada OSS di DPMPTSP Kota Samarinda beserta faktor penghambat yang terjadi dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan *agile governance* pada OSS di DPMPTSP Kota Samarinda telah diterapkan namun belum berjalan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa prinsip sebagai berikut :
 - a. Prinsip *good enough governance* telah diterapkan pada pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kota Samarinda. Hal ini terlihat dari tata kelola pada pelaksanaan pelayanan perizinan berupa transparansi melalui SOP yang jelas, adanya bimtek serta evaluasi internal DPMPTSP, serta pendampingan pengurusan izin usaha sebagai bentuk akuntabilitas
 - b. Prinsip *Business Driven* pada pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kota Samarinda telah diterapkan, terlihat dari kerja sama strategis antarinstansi memastikan proses perizinan berjalan efektif, serta memberikan manfaat nyata bagi pelaku usaha, mulai dari peningkatan kepercayaan, kemudahan akses kerja sama, hingga peluang dukungan eksternal.
 - c. Prinsip *Human Focused* diterapkan melalui pelayanan yang melibatkan masyarakat secara aktif. Tersedianya sarana pengaduan seperti website, media sosial, *WhatsApp*, *hotline*, dan *helpdesk*. Selain itu, kegiatan sosialisasi OSS yang dilakukan dua kali dalam setahun melalui temu usaha.
 - d. *Based on Quick Wins*, terlihat dari keberhasilan nyata dalam mempercepat proses perizinan dan meningkatnya akses masyarakat terhadap layanan. NIB untuk usaha berisiko rendah dapat terbit dalam hitungan menit, sementara izin berisiko lebih tinggi tetap diproses dalam waktu yang jelas dan terpantau pada sistem.
 - e. *Systematic and Adaptive Approach*, DPMPTSP Kota Samarinda menerapkan prinsip ini pada OSS melalui alur perizinan disusun jelas mulai dari pembuatan akun, pengisian data, hingga penerbitan NIB. Sistem OSS juga terus diperbaiki berdasarkan masukan masyarakat
 - f. Prinsip *Simple Design and Continuous Refinement*, terlihat dari desain sistem yang dibuat sederhana, mudah digunakan, dan terintegrasi serta pembaruan sistem yang terus dilakukan hingga saat ini yang telah melakukan pembaruan sistem sebanyak tiga kali.
2. Faktor penghambat dalam penerapan *agile governance* pada OSS di DPMPTSP Kota Samarinda yaitu berasal dari kurangnya koordinasi antarinstansi, sosialisasi yang belum merata, kendala teknis pengisian izin usaha, serta pembaruan sistem tanpa pemberitahuan resmi sehingga harus menyesuaikan diri secara mandiri melalui proses belajar langsung.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penelitian mengajukan saran-saran sebagai pelengkap penelitian penerapan *agile governance* pada OSS di DPMPTSP Kota Samarinda yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan koordinasi antarinstansi dengan dilakukannya pertemuan rutin yang melibatkan OPD teknis, penyelarasan SOP agar tidak terjadi perbedaan prosedur, serta penggunaan sistem monitoring bersama sehingga setiap instansi mengetahui progres perizinan secara *real-time*
2. Perlu meningkatkan lagi sosialisasi OSS hingga ke tingkat kelurahan atau komunitas pelaku usaha kecil dengan cara menghubungi setiap RT untuk melakukan temu usaha pada tiap daerah tersebut dan dapat dilakukan setiap sebulan sekali
3. Sistem OSS sebaiknya terus disempurnakan agar lebih ramah pengguna, khususnya dalam menyederhanakan lagi terkait kode KBLI dengan cara memberikan deskripsi yang jelas dan tepat pada kode tersebut.
4. Kementerian BKPM sebagai pengelola OSS perlu menyediakan notifikasi otomatis setiap kali terjadi update sistem, dengan cara baik menginformasikan lewat e-mail ke seluruh DPMPTSP Daerah ataupun lewat grup koordinasi resmi (*WhatsApp/Telegram*).

Daftar Pustaka

- Andriyani, Esti. 2021. “Penerapan Agile Governance Dalam Aplikasi Layanan Kependudukan Berbasis Online SIPON KEDUTEN Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten).” Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Danar, Oscar Radyan. 2022. *Teori Governance*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hadiwijoyo, Suryo Sakti, and Fahima Diah Anisa. 2021. *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*. edited by Y. S. Hayati. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Halim, Farhan Rahmawan, Feni Astuti, and Khaerul Umam. 2021. “Implementasi Prinsip Agile Governance Melalui Aplikasi PIKOBAR Di Provinsi Jawa Barat.” *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik* 7(1). doi: 10.26618/kjap.v7i1.4913.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hasanah, Fani Uswatun, and Titis Dewi Anggalini. 2024. “Penerapan Agile Governance Pada Program Satu Data UMKM Sebagai Pemberdayaan UMKM Di Kabupaten Sleman.” *Journal of Public Policy and Administration Research Volume* 02(04).
- Irawan, Bambang. 2015. “E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik.” *Jurnal Paradigma* 4(3):200–209.
- Islami, Sekar Ayu, and Lena Satlita. 2023. “Agile Governance Dalam Program SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi) Pada Satuan Kerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Klaten.” *Journal of Public Policy and Administration Research* 08(04):1–16.
- Katharina, Riris, and Robert Na Endi Jaweng. 2020. *Pelayanan Publik &*

- Pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kurniawan, Danar Ilham, Akbar Maulana, and Itok Wicaksono. 2021. *Agile Governance Sebagai Bentuk Transformasi Inovasi Pemerintah Daerah*.
- Luna, Alexandre J. H. d. O., Philippe Kruchten, Marcello L. G. do E. Pedrosa, Humberto R. d. Almeida Neto, and Hermano P. d. Moura. 2015. "State of the Art of Agile Governance: A Systematic Review." *International Journal of Computer Science and Information Technology* 6(5):121–41. doi: 10.5121/ijcsit.2014.6510.
- Mayarni, M., S. .. Siregar, M. A. Khoiri, M. .. Nasution, A. Sulistyani, and E. Hariyani. 2023. "Tata Kelola Kawasan Mangrove Terintegrasi Dalam Perspektif Governance Di Indonesia Kajian Teoritis Dan Empiris." Universitas Riau.
- Miles, M. .., A. .. Huberman, and Johny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. 3rd ed. USA: Sage Publications.
- Ministry of Economy, Trade and Industry, Japan (METI). 2022. *Governance Innovation Ver. 2: A Guide to Designing and Implementing Agile Governance*.
- Riesa Sellfia, Novy, Usep Dayat, and Lina Aryani. 2021. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta." *KINERJA* 18(4):2021–2590.
- Riyoldi, R., Z. Zulkarnaen, and I. Patriani. 2022. "Analisis Dynamic Governance Dalam Kebijakan Inovasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pontianak." *PublikA Jurnal Ilmu Administrasi Negara (e-Journal)* 11(1):179–98.
- Rizki, Muhammad, Sujianto Sujianto, and Hasim Asari. 2023. "Kapabilitas Dynamic Governance Dalam Pembangunan Zona Integritas Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara." *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 8(2):321–38. doi: 10.30996/jpap.v8i2.5745.
- Rohman, Abdul, and Willy Tri Hardinanto. 2019. *Reformasi Birokrasi Dan Good Governance*. Intrans Publishing.
- Wirawan, Vani. 2020. "Penerapan E-Government Dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer Di Indonesia." *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan* 1(1). doi: 10.18196/jphk.1101.
- Zahra, Nurul Siti Ambia, Nanang Suparman, and Siti Alia. 2022. "Penerapan Prinsip Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung." *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian* 3(5):6167–78.