

**IMPLEMENTASI PRINSIP *AGILE GOVERNANCE* PADA  
PROGRAM “DISAPA I-DAMAN” DI KECAMATAN  
SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**Qibtiyah, Pipit Afrianti**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 14, Nomor 1, 2026**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Implementasi Prinsip Agile Governance Pada Program “DISAPA I-DAMAN” Di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

Pengarang : Qibtiyah

NIM : 2002016017

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, 13 Juni 2026

**Pembimbing,**



**Pipit Afrianti, S.Tr.Sos., M.Si**  
**NIP. 19930411 202406 2 001**

---

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

**Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik**

**Volume : 14**

**Nomor : 1**

**Tahun : 2026**

**Halaman : 92-102**

# IMPLEMENTASI PRINSIP AGILE GOVERNANCE PADA PROGRAM “DISAPA I-DAMAN” DI KECAMATAN SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Qibtiyah <sup>1</sup>, Pipit Afrianti <sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi prinsip Agile Governance pada program DISAPA I-DAMAN di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara beserta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian berdasarkan empat teori Luna et al (2015) yaitu Human Focused, Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach, serta Simple Design and Continuous Refinement. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip Agile Governance pada program DISAPA I-DAMAN telah berjalan cukup baik. Namun belum optimal pada salah satu prinsip. Prinsip Human Focused, Systematic and Adaptive Approach, serta Simple Design and Continuous Refinement telah diterapkan melalui kemudahan akses pelayanan, penyesuaian sistem pelayanan digital, serta pengembangan layanan secara berkelanjutan. Namun, prinsip Based on Quick belum berjalan optimal karena masih bergantung pada kondisi jaringan internet di beberapa wilayah. Selain itu, masih terdapat kendala berupa rendahnya pemahaman teknologi masyarakat, keterbatasan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan layanan digital, serta penyebaran informasi yang belum merata kepada masyarakat.*

**Kata Kunci :** *Implementasi Program, Agile Governance, DISAPA I-DAMAN*

## **Pendahuluan**

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mendorong terjadinya perubahan dalam tata kelola pemerintahan di berbagai negara termasuk Indonesia. Transformasi digital menjadi upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, transparan, serta mudah diakses masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan dikenal sebagai E-government, yaitu penerapan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang lebih modern serta terintegrasi.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [qb.tiyah12@gmail.com](mailto:qb.tiyah12@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Dalam kajian administrasi publik, paradigma *governance* terus mengalami perkembangan mulai dari *good governance*, *dynamic governance*, hingga *agile governance* (Wasistiono & Anggraini 2019). *Good governance* dipahami sebagai konsep tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi masyarakat dalam setiap pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan (Holzhacker et al. 2016). Selanjutnya, *dynamic governance* merupakan pengembangan dari *good governance* yang menekankan kemampuan pemerintah dalam menghasilkan kebijakan yang adaptif dan dinamis terhadap perubahan lingkungan strategis (Wasistiono & Anggraini 2019). Perkembangan paradigma tersebut kemudian melahirkan konsep *Agile Governance*. Luna et al. (2015) menjelaskan bahwa *Agile Governance* merupakan kemampuan organisasi atau pemerintahan dalam meningkatkan efisiensi, responsivitas, serta produktivitas melalui pendekatan yang fleksibel dan mampu beradaptasi dalam menghadapi berbagai transformasi. Vernanda (2020) juga menyatakan bahwa *Agile Governance* merupakan kemampuan organisasi dalam merespon perubahan secara cepat guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Selain itu, Ahmad Suprastiyo & Hardi Warsono (2023) menjelaskan bahwa paradigma pemerintahan akan terus berkembang mengikuti perubahan zaman sehingga konsep *good governance* perlu disempurnakan menjadi *Agile Governance* yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern.

Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara turut melakukan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui program DISAPA I-DAMAN (Digitalisasi Pelayanan Publik – Inovasi Berdaya Saing dan Mandiri). Program ini merupakan layanan yang mendukung Misi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2021-2026. Program ini berbasis *website* yang memungkinkan masyarakat melakukan pengurusan administrasi secara online, sehingga melalui program tersebut, masyarakat dapat memperoleh akses ke berbagai layanan administratif secara online seperti layanan kecamatan, kelurahan/desa, kependudukan, perizinan, perpajakan, rumah sakit, perpustakaan digital, dan layanan pengaduan masyarakat guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan pelayanan publik berbasis digital.

Namun dalam pelaksanaannya, program DISAPA I-DAMAN masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan pemahaman teknologi masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia dalam pengoperasian layanan digital, Di beberapa wilayah status jaringan internet masih tidak stabil. Selain itu, kemampuan adaptasi pegawai terhadap sistem pelayanan digital juga belum sepenuhnya optimal sehingga mempengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Kajian mengenai *Agile Governance* dalam pelayanan publik masih relatif terbatas sehingga diperlukan pengembangan penelitian yang lebih luas terkait

penerapannya dalam tata kelola pemerintahan. Melihat dari Fenomena permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dengan judul **“Implementasi Prinsip Agile Governance Pada Program “DISAPA I-DAMAN” Di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara”**. Dengan menerapkan keempat prinsip *agile governance*, sebagaimana dijabarkan oleh Luna et al. (2015) yaitu *Human Focused* (berfokus pada manusia), *Based on quick wins* (bedasarkan kesuksesan yang dicapai), *Systematic and adaptive approach* (perubahan yang cepat dan sistematis) dan *Simple design and continuous refinement* (desain yang sederhana dan pengembangan yang berkelanjutan). Dalam konteks analisis, keempat prinsip tersebut dianggap peneliti sebagai alat evaluasi yang lebih relevan dengan program DISAPA I-DAMAN. Peneliti berfokus kepada Layanan Kelurahan/Desa Online dari Program DISAPA I-DAMAN, tepatnya berfokus pada pengimplementasian nya di 3 Kelurahan dari 13 Kelurahan yang ada di Kecamatan Samboja, yaitu di Kelurahan Handil Baru, Kelurahan Handil Baru Darat, dan Kelurahan Muara Sembilang.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan publik harus memastikan keberlanjutan pengelolaan manajemen administratif, termasuk kebijakan yang mengelola dan mendukung sumber daya yang bermanfaat bagi masyarakat (Mulyadi 2018;Sinambela 2011). Selain itu, *Lewis & Gilman* dalam Mubarok and Suparman (2019) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kepercayaan masyarakat, dan masyarakat menginginkan pelayanan publik yang jujur, melayani dengan baik, mampu mengelola pendapatan secara wajar dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik berdasarkan etika pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat.

### ***E-Public Service***

*E-Public Services* merupakan sarana penyampaian pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dimana pegawai negeri tidak lagi berinteraksi secara langsung dengan masyarakat umum. Menurut Rowley (2006), *E-Service* atau layanan elektronik merujuk pada tindakan, upaya, atau kinerja yang menggunakan teknologi informasi sebagai perantara dalam pengirimannya. *E-Service* mencakup aspek layanan seperti *E-Tailing* (layanan ritel elektronik), dukungan pelanggan, dan pelayanan. Penjelasan tersebut menyoroti 3 (tiga) elemen kunci: layanan, pengguna layanan, dan mekanisme pemberian layanan (teknologi).

### ***E-Government***

*E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan

efisien. E-Government merupakan bentuk pengelolaan teknologi informasi yang diterapkan oleh pemerintah untuk membangun hubungan dengan warga negara maupun lembaga lainnya. Selain itu, bahwa penerapan *E-Government* memberikan manfaat bagi pemerintah maupun masyarakat (Nurrahman dkk, 2021; Saputra dan Widiyarta, 2021). Bagi pemerintah, penerapan sistem digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi penggunaan sumber daya seperti kertas, tenaga, dan waktu. Sementara bagi masyarakat, pelayanan dapat diakses lebih cepat, mudah, serta tidak terbatas oleh ruang dan waktu.

### **Agile Governance**

Perkembangan paradigma governance menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan terus berkembang mengikuti perubahan zaman dan kebutuhan masyarakat. Ahmad Suprastiyo & Hardi Warsono (2023) menjelaskan bahwa paradigma *good governance* perlu disempurnakan menjadi Agile Governance yang lebih adaptif terhadap perubahan. Menurut Huang et al. (2014), *Agile Governance* merupakan kemampuan organisasi dalam menanggapi perubahan dengan cepat dan tepat guna menciptakan inovasi dan efektivitas organisasi. Sementara itu, Mergel et al. (2020) menjelaskan bahwa *Agile Governance* menekankan fleksibilitas, responsivitas, serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap transformasi kebutuhan publik melalui perbaikan yang berkelanjutan. Selain itu, Brown et al. (2013) memandang *Agile Governance* sebagai tata kelola yang fleksibel dan berorientasi pada peningkatan efektivitas organisasi melalui pengambilan keputusan yang adaptif.

Sejalan dengan hal tersebut, Luna et al. (2015) menjabarkan definisi *Agile Governance* sebagai kemampuan organisasi atau pemerintahan dalam mendeteksi, beradaptasi, dan merespon perubahan lingkungan dengan cepat dan berkesinambungan melalui sistem tata kelola yang fleksibel dan responsif, yang mencakup 6 prinsip utama *Agile Governance*, antara lain *Good Enough Governance* yaitu tata kelola disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi organisasi, *Business Driven* yaitu setiap keputusan dan tindakan organisasi memiliki tujuan dan arah yang jelas, *Human Focused* mengacu pada pelayanan berorientasi pada partisipasi dan kebutuhan Masyarakat, *Based on Quick Wins* merupakan kemampuan organisasi mencapai hasil pelayanan secara cepat sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan, kemudian *Systematic and Adaptive Approach*, kemampuan organisasi merespon perubahan secara cepat dan sistematis dan *Simple Design and Continuous Refinement* yaitu kemampuan organisasi menciptakan sistem yang sederhana serta melakukan pengembangan secara berkelanjutan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian menganalisis implementasi prinsip *Agile Governance* pada program DISAPA I-DAMAN di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai

Kartanegara meliputi *Human Focused, Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach, serta Simple Design and Continuous Refinement*, beserta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Sumber data penelitian terdiri dari data primer yang diperoleh melalui dari *key informan* yaitu Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Samboja, dan *informan* lainnya yaitu Lurah Muara Sembilang, Sekretaris Lurah Handil Baru, Kasi sosial kelurahan Handil Baru Darat, Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kutai Kartanegara, Bagian Organisasi Badan Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara serta Masyarakat sebagai informan pendukung.

Penelitian ini juga mengambil data sekunder yang berasal dari dokumen, buku, jurnal, arsip dan peraturan terkait penelitian. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*, sedangkan masyarakat sebagai informan pendukung ditentukan melalui *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, and Saldana (2014) yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan yang mampu memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diidentifikasi.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Implementasi Prinsip Agile Governance Pada Program “DISAPA I-DAMAN” Di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara***

#### ***1. Human Focused***

Menurut Luna et al. (2015) prinsip *Human Focused* menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat serta mampu menjangkau berbagai lapisan sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Human Focused* pada program DISAPA I-DAMAN di Kecamatan Samboja telah berjalan cukup baik dinilai pada sosialisasi program kepada masyarakat, pendampingan pelayanan, serta penyediaan sistem layanan yang sederhana dan mudah digunakan. Namun, temua penelitian menemukan bahwa masih terdapat beberapa kendala, khususnya terkait literasi digital masyarakat dan pemerataan sosialisasi layanan, sehingga menyebabkan penggunaan layanan program oleh masyarakat kurang merata.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Huang et al. (2014) dan Zahra & Suparman (2022) yang menyatakan bahwa organisasi yang *agile* harus mampu memahami kebutuhan pengguna secara responsif dan perbedaan tingkat pemahaman masyarakat dapat mempengaruhi berjalannya suatu program dengan optimal. Dengan demikian, prinsip *Human Focused* pada program DISAPA I-DAMAN telah diterapkan cukup baik, meskipun masih diperlukan penguatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait penggunaan layanan digital.

#### ***2. Based On Quick Wins***

Prinsip *Based on Quick Wins* dalam *Agile Governance* menurut Luna et al. (2015) menekankan bahwa pencapaian hasil yang cepat dan dapat dirasakan

langsung oleh masyarakat sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program DISAPA I-DAMAN di Kecamatan Samboja diwujudkan melalui pelayanan administrasi berbasis digital yang mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan seperti surat keterangan, rekomendasi, dan dokumen kependudukan secara online tanpa prosedur pelayanan yang panjang. Selain itu, terdapat *barcode* layanan untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan melalui telepon seluler sehingga mampu mengurangi antrian pelayanan secara langsung.

Dari sisi kelembagaan, Diskominfo Kabupaten Kutai Kartanegara melakukan pembangunan infrastruktur jaringan dan pusat data pada wilayah *blank spot*, sedangkan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan pembaruan fitur aplikasi serta sosialisasi sistem guna mendukung percepatan pelayanan publik berbasis digital yang sesuai dengan Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 45 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Namun, prinsip *Based on Quick Wins* pada program DISAPA I-DAMAN belum berjalan optimal karena keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam mengatasi kendala teknis aplikasi sehingga percepatan pelayanan belum dapat dirasakan secara merata oleh masyarakat. Temuan ini sejalan dengan pendapat Brown et al. (2013) dan Kiahno (2021) yang menyatakan bahwa *Agile Governance* dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang responsif dan efisien, meskipun implementasinya masih menghadapi kendala pada kesiapan pengguna dan pemanfaatan sistem. Dengan demikian, program DISAPA I-DAMAN telah menunjukkan upaya penerapan prinsip *Based on Quick Wins* melalui percepatan pelayanan publik berbasis digital, namun implementasinya masih belum optimal akibat keterbatasan infrastruktur, literasi digital masyarakat, dan kesiapan sumber daya manusia.

### **3. Systematic and Adaptive Approach**

Prinsip *Systematic and Adaptive Approach* menurut Luna et al. (2015) menekankan kemampuan pemerintah untuk merespon perubahan secara cepat melalui mekanisme yang sistematis dan adaptif. Hasil penelitian menunjukkan penerapan dari dua sisi. Dari sisi sistematis, implementasi program DISAPA I-DAMAN di Kecamatan Samboja dilakukan secara bertahap mulai dari kabupaten sebagai tingkat atas, dilanjutkan ke kecamatan hingga tingkat kelurahan dengan menyesuaikan kesiapan sumber daya manusia dan fasilitas pelayanan. Penerapan tanda tangan elektronik (TTE), penyediaan panduan layanan, serta sosialisasi sistem juga menjadi bagian dari upaya menciptakan pelayanan yang lebih terstruktur dan efisien. Dari sisi adaptif, pemerintah daerah melakukan pelatihan internal bagi pegawai untuk mendukung penyesuaian terhadap pelayanan berbasis digital. Namun, penempatan pegawai belum sepenuhnya sesuai dengan kompetensi pelayanan digital sehingga proses adaptasi terhadap sistem DISAPA

I-DAMAN belum berjalan optimal. Sebagian pegawai masih kesulitan beradaptasi dengan layanan digital karena beberapa dari mereka terbiasa menggunakan layanan manual.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Mergel et al. (2020) yang menyatakan bahwa organisasi publik perlu memiliki kemampuan adaptif terhadap perubahan berbasis teknologi digital. Selain itu, penelitian Halim dkk. (2021) juga menjelaskan bahwa penerapan *Agile Governance* membutuhkan kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan teknologi pelayanan publik. Dengan demikian, prinsip *Systematic and Adaptive Approach* pada program DISAPA I-DAMAN telah diterapkan, namun masih memerlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam pelayanan berbasis digital.

#### **4. Simple Design and Continuous Refinement**

Prinsip *Simple Design and Continuous Refinement* menurut Luna et al. (2015) menekankan bahwa pelayanan publik digital harus dirancang sederhana dan terus dikembangkan secara berkelanjutan agar mudah digunakan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan terlihat dari sisi penyederhanaan pelayanan dan pengembangan sistem secara berkelanjutan. Dari sisi penyederhanaan pelayanan, program DISAPA I-DAMAN di Kecamatan Samboja mampu memangkas alur pelayanan administrasi yang sebelumnya harus melalui kecamatan dan kini dapat diproses di tingkat kelurahan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu, sistem DISAPA I-DAMAN juga dilengkapi fitur unggah dokumen, notifikasi otomatis, dan pilihan layanan yang terstruktur untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik berbasis digital. Dari sisi pengembangan berkelanjutan, Diskominfo dan Bagian Organisasi Kabupaten Kutai Kartanegara melakukan pembaruan sistem menuju DISAPA I-DAMAN V2 melalui penyempurnaan tampilan sistem, penambahan panduan penggunaan, serta fitur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bentuk evaluasi layanan publik berbasis digital.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Brown et al. (2013) dan Kiahno (2021) bahwa organisasi *adaptif* cenderung menggunakan sistem yang sederhana agar lebih mudah menyesuaikan diri terhadap perubahan, serta pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui pengembangan sistem yang berkelanjutan. Dengan demikian, prinsip *Simple Design and Continuous Refinement* pada program DISAPA I-DAMAN telah diterapkan dengan cukup baik melalui penyederhanaan pelayanan dan pengembangan sistem secara berkelanjutan.

#### **Faktor Pendukung dan penghambat Implementasi Prinsip Agile Governance Pada Program “DISAPA I-DAMAN” Di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara**

Implementasi prinsip *Agile Governance* pada program DISAPA I-DAMAN di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan program, yaitu sebagai berikut:

1. Ketersediaan fasilitas dan infrastruktur pelayanan digital di tingkat kecamatan  
Ketersediaan fasilitas pelayanan digital seperti komputer, jaringan, dan sistem pelayanan terintegrasi di Kecamatan Samboja mendukung pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital. Kondisi tersebut membantu proses pelayanan administrasi berjalan lebih terstruktur dan efisien, meskipun penerapan prinsip *based on quick wins* belum sepenuhnya dirasakan secara merata di tingkat kelurahan.
2. Kesiapan dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan DISAPA I-DAMAN  
Pelatihan dan bimbingan teknis yang diberikan pemerintah daerah membantu pegawai kecamatan dan kelurahan beradaptasi dengan pelayanan berbasis digital, termasuk penerapan tanda tangan elektronik (TTE). Kondisi ini menunjukkan adanya penerapan prinsip *systematic and adaptive approach* melalui proses penyesuaian pelayanan yang dilakukan secara bertahap dan terstruktur.
3. Adanya inovasi dan inisiatif pemerintah dalam mempermudah layanan  
Diskominfo dan Bagian Organisasi Kabupaten Kutai Kartanegara terus melakukan pengembangan sistem, pembaruan fitur, serta penyederhanaan desain layanan digital guna mempermudah akses pelayanan masyarakat. Kondisi tersebut mencerminkan penerapan prinsip *simple design and continuous refinement* dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital.

Faktor Penghambat :

1. Keterbatasan tenaga IT dalam pelayanan digital  
Jumlah pegawai yang memiliki kemampuan dalam mengatasi kendala teknis aplikasi masih terbatas sehingga proses pelayanan terkadang mengalami hambatan ketika terjadi gangguan jaringan, server, maupun sistem pelayanan digital.
2. Perbedaan kondisi infrastruktur di beberapa kelurahan  
Beberapa wilayah di Kecamatan Samboja masih mengalami keterbatasan jaringan internet akibat kondisi geografis yang cukup sulit dijangkau. Kondisi tersebut mempengaruhi kelancaran pelayanan digital karena program DISAPA I-DAMAN membutuhkan koneksi internet yang stabil agar pelayanan dapat berjalan optimal.
3. Perbedaan pemahaman dan preferensi berdasarkan usia masyarakat  
Masih terdapat kesenjangan yang menunjukkan perbedaan tingkat literasi digital masyarakat Kecamatan Samboja terutama pada kelompok lanjut usia yang lebih terbiasa menggunakan pelayanan manual dibandingkan pelayanan digital. Kondisi tersebut menyebabkan pemanfaatan layanan DISAPA I-DAMAN belum berjalan optimal secara merata dan menunjukkan bahwa penerapan prinsip *human focused* serta *systematic and adaptive approach* masih memerlukan penyesuaian terhadap karakteristik masyarakat yang beragam.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi prinsip *Agile Governance* pada Program DISAPA I-DAMAN di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi prinsip *Agile Governance* pada program DISAPA I-DAMAN di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara telah berjalan cukup baik berdasarkan indikator Luna et al. (2015). Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam proses pelaksanaannya, antara lain :
  - a. Pada indikator *human focused*, pemerintah telah melakukan pendampingan dan sosialisasi pelayanan digital kepada masyarakat. Namun, pemanfaatan layanan digital masih belum optimal pada kelompok masyarakat lanjut usia yang masih terbiasa menggunakan pelayanan manual.
  - b. Pada indikator *based on quick wins*, penerapan tanda tangan elektronik (TTE) dan *barcode* mampu mempercepat pelayanan administrasi masyarakat. Namun, percepatan pelayanan masih dipengaruhi oleh kondisi jaringan internet dan gangguan sistem aplikasi.
  - c. Pada indikator *systematic and adaptive approach*, pelayanan digital telah diterapkan secara bertahap melalui pelatihan dan adaptasi pegawai. Namun, kompetensi sumber daya manusia dan kemampuan adaptasi pelayanan digital masih belum merata di seluruh kelurahan.
  - d. Pada indikator *simple design and continuous refinement*, pengembangan DISAPA I-DAMAN V2 menunjukkan adanya penyederhanaan dan pengembangan sistem pelayanan secara berkelanjutan melalui pembaruan fitur dan penyediaan panduan penggunaan layanan digital.
2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi program DISAPA I-DAMAN di Kecamatan Samboja meliputi:
  - a. Faktor pendukung meliputi ketersediaan fasilitas pelayanan digital, kesiapan pegawai dalam mengoperasikan layanan digital, serta adanya pengembangan sistem pelayanan oleh pemerintah daerah.
  - b. Faktor penghambat meliputi keterbatasan tenaga IT, perbedaan kondisi infrastruktur jaringan, serta perbedaan pemahaman dan preferensi masyarakat terhadap pelayanan digital

### ***Saran***

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini mengenai Implementasi prinsip *Agile Governance* pada Program DISAPA I-DAMAN di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara maka peneliti ingin mengajukan saran dan rekomendasi sebagai berikut :

1. Kecamatan dan kelurahan perlu memperluas sosialisasi dan pendampingan penggunaan layanan digital kepada masyarakat.
2. Pemerintah daerah perlu memperkuat infrastruktur jaringan internet di wilayah yang masih mengalami keterbatasan akses jaringan.

3. Diskominfo dan Bagian Organisasi Kabupaten Kutai Kartanegara perlu melanjutkan pengembangan dan monitoring sistem DISAPA I-DAMAN secara berkala.
4. Pemerintah daerah perlu melakukan penataan dan pelatihan sumber daya manusia sesuai kompetensi pelayanan digital.
5. Pemerintah daerah perlu menambah tenaga IT untuk mendukung penanganan kendala jaringan dan sistem aplikasi pelayanan digital.

### Daftar Pustaka

- Ahmad Suprastiyo, Hardi Warsono, Retno Sunu Astuti. 2023. *Agile Governance (Aplikasi Dalam Pelayanan Publik)*. edited by N. Rismawati. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- B.Miles, Matthew, A. Michael Huberman, and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*.
- Brown, Alan W., Scott Ambler, and Walker Royce. 2013. “Agility at Scale : Economic Governance, Measured Improvement , and Disciplined Delivery.” 873–81.
- 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):48–67.
- Holzhaecker, Ronald L., Rafael Wittek, and Johan Woltjer. n.d. *Decentralization and Governance*.
- Huang, Pei-ying, and Shan L. Pan. 2014. “Developing Information Processing Capability for Operational Agility : Implications from a Chinese Manufacturer.” 23(4):462–80. doi: 10.1057/ejis.2014.4.
- Kiahno, Evangelis. 2021. “Analisis Aplikasi Teko-Cak Melalui Agile Governance Sebagai Perubahan Peningkatan Disiplin Kinerja Pegawai Negari Sipil Pemerintah Kota Surabaya”.
- Luna, Alexandre J. H. de O., Philippe Kruchten, and Hermano P. de Moura. 2015. “Agile Governance Theory: Conceptual Development.” 1–22.
- Mergel, Ines, Sukumar Ganapati, and Andrew B. Whitford. 2020. “Agile: A New Way of Governing.” 81(1):161–65. doi: 10.1111/puar.13202.
- Mubarok, and Nanang Suparman. 2019. *Pelayanan Publik Kontemporer*. Bandung: Administrasi Publik FISIP UIN.
- Mulyadi, Deddy. 2018. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik :Edisi Revisi : Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. 3rd ed. Bandung: Alfabeta.
- Nurrahman, Agung, Muhamad Dimas, Muhammad Falakhuddin Ma’sum, and Muhammad Farhan Ino. 2021. “Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut.” *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan* 3(1):78–95. doi: 10.33701/jtkp.v3i1.2126.
- Nurul Siti Ambia Zahra, Nanang Suparman, Siti Alia. 2022. “Penerapan Prinsip

- Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.” *Jurnal Inovasi Penelitian* 3(5):6167–78.
- Rowley, Jennifer. 2006. “An Analysis of the E-Service Literature : Towards a Research Agenda.” 16(3):339–59. doi: 10.1108/10662240610673736.
- Saputra, Dema Prayuda, and Agus Widiyarta. 2021. “Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.” *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 7(2):194–211. doi: 10.30996/jpap.v7i2.4497.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. 6th ed. Jakarta: Bumi Aksara.
- Vernanda, Rengga. 2020. “Kesiapan Indonesia Menuju Agile Governance.” *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0 (KNIA 4.0)* 1–6.
- Wasistiono, Sadu, and Wike Anggraini. 2019. “Three Paradigms in Government (Good Governance, Dynamic Governance, and Agile Governance).” *International Journal of Kybernetology* 4(2):79–91.