

Ahmad Suprastiyo

Hardi Warsono

Retno Sunu Astuti



# AGILE GOVERNANCE

APLIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK



# **AGILE GOVERNANCE**

**APLIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**Ahmad Suprastiyo  
Hardi Warsono  
Retno Sunu Astuti**



***AGILE GOVERNANCE***  
**APLIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK**

Penulis:

**Ahmad Suprastiyo, Hardi Warsono, Retno Sunu Astuti**

Desain Cover:

**Usman Taufik**

Sumber Ilustrasi:

**www.freepik.com**

Tata Letak:

**Handarini Rohana**

Editor:

**N. Rismawati**

ISBN:

**978-623-459-395-2**

Cetakan Pertama:

**Maret, 2023**

Tanggung Jawab Isi, pada Penulis

---

**Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang**

---

**by Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung**

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**PENERBIT:**

**WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG**

**(Grup CV. Widina Media Utama)**

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas  
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

**Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020**

Website: [www.penerbitwidina.com](http://www.penerbitwidina.com)

Instagram: @penerbitwidina

Telepon (022) 87355370

## KATA PENGANTAR

Buku ini merupakan hasil penelitian dengan topik/tema Pengembangan Model *Agile Governance* dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Pemerintah Kota Surabaya. Selain itu buku ini merupakan salah satu luaran tambahan yang dijanjikan pada hibah DRTPM Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi skema Penelitian Disertasi Doktor (PDD) berdasarkan nomor kontrak induk 088/ES/PG.02.00. PT/2022 dan nomor kontrak turunan 345-17/UN7.6.1/PP/2022.

Pada bagian awal buku ini membahas konsep Administrasi Publik, bagian kedua membahas *Agile*, bagian ketiga membahas *Agile Governance*, bagian keempat membahas Manajemen Publik, dan pada bagian kelima membahas praktik Model *Agile Governance* dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan serta pada bagian keenam Penutup.

Penulis berharap bahwa isi buku ini dapat menjadi bahan bacaan bagi Mahasiswa, Birokrasi maupun masyarakat secara umum tentang perkembangan konsep dan teori pengelolaan penyelenggaraan pelayanan publik melalui model *agile governance*. Penulis juga menyadari bahwa isi buku ini masih belum sempurna, untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati sangat berharap adanya kritik, saran, dan masukan yang bersifat konstruktif dalam perbaikan isi buku, sehingga isi buku ini dapat memenuhi kelayakan akademik.

Dalam kesempatan ini Tim Penulis selain mengucapkan puji syukur terhadap Tuhan penguasa segala ilmu, terima kasih juga kami sampaikan khususnya kepada Dr. Hardi Warsono, M.T. dan Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si. yang telah memberi warna dalam bidang keilmuan masing-masing untuk penulisan buku ini. Semoga buku ini bermanfaat terhadap khasanah keilmuan administrasi publik di era *agile governance* dewasa ini.

Semarang, Maret 2023

**Tim Penulis**

# ***DAFTAR ISI***

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB 1 ADMINISTRASI PUBLIK .....</b>	<b>1</b>
A. Konsep Administrasi Publik .....	1
B. Pergeseran Paradigma Administrasi Publik.....	3
<b>BAB 2 AGILE.....</b>	<b>9</b>
A. Sejarah Agile .....	9
B. Prinsip Agile .....	11
<b>BAB 3 AGILE GOVERNANCE .....</b>	<b>15</b>
A. Konsep Governance .....	15
B. Konsep Agile Governance .....	18
<b>BAB 4 MANAJEMEN PUBLIK .....</b>	<b>25</b>
A. Pengertian Manajemen Publik .....	25
B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	27
C. Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat .....	34
D. Administrasi Kependudukan.....	41
<b>BAB 5 AGILE GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK .....</b>	<b>43</b>
A. Otonomi Daerah dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	43
B. <i>Agile Governance</i> dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan .....	50
<b>BAB 6 PENUTUP.....</b>	<b>57</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>PROFIL PENULIS .....</b>	<b>67</b>

## *DAFTAR TABEL*

<b>Tabel 1.1.</b> Pergeseran Paradigma Administrasi Publik.....	5
<b>Tabel 3.1.</b> Nilai Tata Kelola yang Lincah .....	20
<b>Tabel 5.1.</b> Nilai Tata Kelola yang Lincah .....	47
<b>Tabel 5.2.</b> Nilai IKM DISPENDUKCAPIL Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2017, 2018, 2019.....	49

# **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1.</b> Nilai <i>Agile</i> .....	11
<b>Gambar 2.2.</b> Prinsip <i>Agile</i> .....	12
<b>Gambar 2.3.</b> <i>System Development Life Cycle (SDLC)</i> .....	13
<b>Gambar 3.1.</b> <i>Paradigm Shift—Good Governance To Dynamic Governance and Agile Governance</i> .....	18
<b>Gambar 3.2.</b> Ilustrasi Hukum Interaksi.....	22
<b>Gambar 3.3.</b> Karakteristik Organisasi <i>Agile</i> .....	23



# ADMINISTRASI PUBLIK

---

## A. KONSEP ADMINISTRASI PUBLIK

Salah satu asumsi dasar dalam mengkaji administrasi publik merupakan "*administration is a unitary process that can be studied uniformly, at the municipal administration, state administration, and federal administration*". Asumsi dasar ini ditulis oleh White (1926) dalam artikelnya yang bertajuk "Introduction to the Study of Public Administration" begitu juga disunting oleh Shafritz, et angkatan laut (AL) (2004: 56). Arti yang tercantum dalam anggapan dasar itu adalah bahwa mempelajari disiplin ilmu administrasi publik berarti menelaah administrasi publik sebagai satu kesatuan cara, tidak hanya pada kadar federal serta kadar negeri namun pula menyangkut administrasi pada kadar lokal (misalnya *municipal*).

Dalam pemikiran Shafritz & Russel (1999) dalam bukunya "*Introducing Public Administration*" bahwa memahami administrasi publik (*public administration*) tidak dapat cuma lewat satu arti saja, sebab tiap-tiap peminat administrasi publik memiliki perspektif yang berbeda alhasil menyimpulkan definisi yang berbeda pula. Oleh karena itu, Shafritz & Russel (1999: 5-28) mengembangkan pemahaman terhadap administrasi publik dalam empat kategorisasi atau perspektif yang mencakup: (1) *political perspective*, (2) *sah perspective*, (3) *managerial perspective*, serta (4) *occupational perspective*.

Klasifikasi arti administrasi *public* yang dapat dipahami dalam empat perspektif ialah: awal, dari perspektif politik melihat administrasi publik sebagai "*what government does*" baik langsung maupun tidak langsung, suatu tahapan siklus pembuatan kebijakan *public*, implementasi kepentingan *public*, dan sebagai kegiatan yang dilakukan dengan cara beramai-ramai sebab tidak bisa digarap dengan cara perseorangan. Kedua, perspektif legal (hukum), administrasi publik dipandang selaku penerapan hukum (*law in action*),



## ***AGILE***

---

### **A. SEJARAH *AGILE***

Sejarah *Agile* berdasarkan (*Agile manifesto*, n.d.) metode *agile* muncul ketika tujuh belas orang pengusaha bertemu pada tanggal 11-13 Februari 2001, *at The Lodge at Snowbird ski resort in the Wasatch mountains of Utah*. Tujuh belas orang tersebut mencoba menemukan titik temu bagaimana sebuah teknologi harus selalu berkembang, sehingga dalam pertemuan tersebut munculnya sebuah konsep *agile* manifesto ‘pengembangan perangkat lunak’ pengembangan pemrograman ekstrim, SCRUM, DSDM, pengembangan perangkat lunak adaptif, *crystal*, pengembangan berbasis fitur, pemrograman pragmatis, dan lainnya sesuai pada kebutuhan akan alternatif selain proses dokumentasi.

Tujuh belas orang tersebut menyebut dirinya sebagai ‘*agile alliance*’ kelompok pemikir independen tentang pengembangan perangkat lunak dan kadang-kadang juga saling bersaing. Sementara manifesto memberikan beberapa ide spesifik, Bob Martin membuat pernyataan bahwa kami semua merasa terhormat untuk bekerja dengan sekelompok orang yang memegang serangkaian nilai yang kompatibel, serangkaian nilai berdasarkan kepercayaan dan saling menghormati, dan mempromosikan model organisasi berdasarkan orang-orang, kolaborasi, dan membangun tipe-tipe komunitas organisasi di mana kita ingin bekerja. Pada intinya, saya percaya Metodologi *Agile* benar-benar tentang hal-hal “lunak” - tentang memberikan produk yang bagus pada klien dengan bekerja di area yang tidak lebih dari berdialog mengenai “orang selaku peninggalan terutama kita” namun sesungguhnya “berperan” seakan orang yang sangat berarti, serta kehabisan tutur “peninggalan”. Jadi dalam analisa terakhir, meningkatnya minat terhadap dan



## ***AGILE GOVERNANCE***

---

### **A. KONSEP GOVERNANCE**

Buah pikiran *governance* lahir selaku respon dari gagasan kandas manajerialisme terkini (Saint-Martin, 2000), administrasi publik terkini (Andrisani, 2002) serta administrasi publik lama serta terkini (Lynn, 2006) buat menciptakan kesamarataan sosial serta administrasi publik yang mengarah pada kebutuhan warga. Rancangan manajerialisme terkini dari Saint-Martin (2000) pada prinsipnya memperhitungkan kalau kemampuan zona publik bisa bertambah bila prinsip-prinsip administratif diaplikasikan selaku industri swasta. Banyak pegiat dari zona swasta dikonsultasikan dengan alibi mereka lebih handal dari administrator publik. Memakai konsultan serta konsepnya berikan legalitas pada strategi administratif, sebab mereka berawal dari zona swasta. Kerangka kegiatan manajemen publik yang terkini bagi Andrisani (2002), mempunyai lebih banyak rancangan bidang usaha yang diimplementasikan buat menggapai kemampuan zona publik selaku industri swasta. Bentuk manajemen publik lama bagi Lynn (2006) pula termotivasi buat mempraktikkan prinsip-prinsip serta tata cara dari zona swasta buat kemampuan dalam membagikan pelayanan.

Bertolak dari sebagian ketidakberhasilan yang dirasakan oleh rancangan manajemen publik itu hingga butuh diformulasikan kembali paradigma yang dapat penuhi kesamarataan sosial serta mengarah pada warga. Sebagian paradigma sehabis itu timbul antara lain yang oleh Denhardt & Denhardt (2007) diucap dengan *New Public Service*, dalam kesusastraan Administrasi publik diketahui pula dengan paradigma *governance* (Denhardt, 2007), *public governance* (Bovaird& Loffler, 2009), *adaptive governance* (Eakin, 2009), *collaborative governance* (Ansell& Gash, 2007), *dynamic governance* (Boon Siong Neo & Geraldine Chen, 2013) serta *agile governance*



## MANAJEMEN PUBLIK

---

### A. PENGERTIAN MANAJEMEN PUBLIK

Manajemen publik bagi Sangkala (2006) ialah campuran dari arah normatif administrasi *public* konvensional dengan arah instrumental manajemen umum Sedangkan itu, bagi Overman dalam Keban (2004), manajemen publik merupakan riset interdisipliner pandangan umum organisasi serta ialah kombinasi dari kedudukan manajemen (pemrograman, organisasi, *control*) di satu bagian, dengan SDM, finansial, fisik, data serta politik di bagian lain. Ott, Hyde, serta Shafritz 1990 dalam Keban (2004) pula menerangkan manajemen publik mementingkan pada gimana organisasi publik menerapkan kebijaksanaan publik. Mahmudi (2010: 38-40) mengungkapkan ada setidaknya 7 karakter manajemen sektor publik yang membedakannya dengan sektor swasta:

1. Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan perseorangan dalam pasar, namun pilihan kolektif dalam pemerintahan dimana tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif (massa) akan di informasikan lewat perwakilannya yang dalam perihal ini merupakan partai politik ataupun DPR.
2. Pelopor sektor publik merupakan karena terdapatnya keinginan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pembelajaran, pemindahan, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik buat menyediakannya.
3. Pada organisasi sektor *public*, data wajib diserahkan pada *public* seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas *public*, yang artinya sektor publik sifatnya terbuka kepada warga dibanding dengan sektor swasta.



## ***AGILE GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK***

---

### **A. OTONOMI DAERAH DAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Awal Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memercayakan kalau tujuan dibuat Negara Republik Indonesia, antara lain merupakan untuk memajukan kesejahteraan serta mencerdaskan kehidupan Warga Negara. Mandat itu memiliki arti negara bertanggung jawab penuhi keinginan tiap warga negara lewat sesuatu sistem rezim yang *mensupport* terciptanya layanan publik yang prima dalam penuhi keinginan dasar serta hak dasar tiap warga negara atas benda publik, jasa publik, serta layanan administratif. Dibutuhkan skedul reformasi administrasi yang teliti dalam mencari bentuk kepemerintahan yang cocok dengan desakan suasana dikala ini, dengan dilandasi nilai-nilai yang *mensupport* dibangunnya suatu *good governance* untuk menuju era kedepan bangsa Indonesia yang lebih baik.

Reformasi administrasi merupakan pergantian yang ditujukan pada beberapa karakter penting pada sistem itu, alhasil memenuhi keinginan masyarakat akan pelayanan publik yang berdaya guna, efisien, serta responsif (Dror, 1976). Reformasi administrasi jadi sarana yang mempertemukan antara kebutuhan penguasa, masyarakat serta swasta dalam pencapaian tujuan pembangunan yang lebih baik, spesialnya berhubungan dengan aspek pemerataan perkembangan, penurunan kemiskinan, invensi perdamaian serta kestabilan di tengah masyarakat (UNDP, 2009).

Desakan reformasi administrasi di Indonesia pada akhir 1990-an, telah jadi skedul besar masyarakat dunia semenjak dasawarsa 1970-an sampai memasuki era ke-21. Dari perspektif filosofi *governance*, pemerintahan manapun yang memerintah dituntut buat membuktikan selaku suatu rezim



## PENUTUP

---

Model pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, selain itu pelayanan menekankan pada pemanfaatan teknologi guna untuk bisa memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan mudah. Dalam proses penyelenggaraan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Perilaku pelaksana pemberi layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik dalam memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, responsif kepada seluruh masyarakat pemohon, pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil selalu memegang teguh untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan mudah, serta berprinsip pada sebuah nilai bahwa pekerjaan melayani merupakan juga bagian dari ibadah. Kemampuan organisasi untuk merespon secara cepat perubahan yang tak terduga dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berubah. Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya memiliki perilaku yang responsif untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang selalu lebih baik.

Selain itu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seluruhnya juga mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas pokok fungsi masing-masing, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu *mengupgrade* dengan memberikan pelatihan tentang perubahan-perubahan atau adanya peraturan baru terkait administrasi kependudukan dan juga memberikan pelatihan terkait dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, selain itu juga memberikan pelatihan dalam membuat informasi tentang administrasi

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Abdul Sabaruddin, 2014. "Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik" Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Albereeh, Karl & Ron Zemke, 1986, *Service America Doing Business in The New Economy*, Home wood, Don Jones-Irwin, Illinois.
- Alison, Graham. T., 1971, Essence of Decision :Explaning the Cuban Missile Crisis: LittleBrown, Boston.
- Andrisani, P.J., Hakim, S. And Savas, E.S., 2002. The New Public Management :Lessons From Innovating Governors And Mayors, Kluwer, Massachusetts
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of public administration research and theory*, 18(4), 543-571.
- Arief, Mts., 2007, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*, Malang, Bayu Media Publishing.
- Bovaird, Tony dan Loffler, Elke (ed.). 2003. *Public Management and Governance*.London: Routledge
- Caiden, Gerald E. (1969). *Administrative Reform*. Allen Lane The Penguin Press: London.
- Creswell, J.W. 2010. Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. PT Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Creswell, John W, 2007. *Qualitatitve Inquiry & Research Design; Choosing Among Five Approachs*. London: Sage Publications.
- Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B. 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, 2009."Metodologi Penelitian Kualitatif" Alfabeta, Bandung.
- Dror, Yehezkel. (1976). Strategies for Administrative Reforms. In Ann F. Leemans. *The Management of Change in Government*. (The Hague:Martinus Nuhoff).
- Dunn, William N., 1998, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Edisi Kedua, Penerjemah Samodra Wibawa dkk, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

- Dwight Waldo, 1963. *The Study of Public Administration*, Random House, New York
- Dwiyanto, A. 2011. "Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif dan Kolaboratif" Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Dwiyanto, A. dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*.
- Eakin, H. C., & Wehbe, M. B. (2009). Linking local vulnerability to system sustainability in a resilience framework: two cases from Latin America. *Climatic change*, 93(3-4), 355-377.
- Evans, James R and Willism M Lendsay, 1998, *The Management and General of Quality*, United State, West Publishing Company.
- Ezzy, Douglas. 2003. *Qualitative Analysis: Practice and Innovation*. Crows Nest: Allen & Unwin.
- Farazmand, Ali (Ed.). 2004. *Sound Governance: Policy and Administrative Innovations*. London: Praeger.
- Frederickson, H. George & Jocelyn M. Johnston (Eds.). 1999. Public Management Reform and Innovation: Research, Theory, and Application. London: Alabama.
- Frederickson, H. George & Kevin B. Smith. 2003. *The Public Administration Theory Primer*. USA: Westview Press.
- Frederickson, H. George. 1988. Administrasi Negara Baru. Penerjemah: Al-Ghozei Usman. Jakarta: LP3ES.
- Gaspersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta, Gramedia.
- Gronroos, C. 1990, *Service Management and Marketing : Manageng The Moment of Trust in Service Competition*, Massachussts, hexington.
- Ihalauw, john JOI dan Agus Salim. (2000). bangunan teori. Salatiga. FE-UKSW
- Ihalauw, john JOI, (2006). konstruksi teori. Jakarta; Grasindo
- Isaac, S., & Michael, W.B. (1981). *Handbook in research and evaluation*. California: Edits Publishers.
- Islamy, Irfan. 2003. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Islamy, M Irfan, 2002, *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Era Otoda (Sebuah Outline)*, Makalah yang disajikan pada Seminar Good Governance pada tanggal 27 April 2002 di FIA-UB Malang.
- Islamy, M Irfan, 2006, *Mewirausahaakan Birokrasi Untuk Menyejahterahkan Rakyat*, Makalah yang dipresentasikan pada Seminar Nasional, Tanggal 07 Januari 2006, di Unibraw Malang.
- Keban, Yeremeis T., 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: KOnsep, Teori Dan Isu*, Yogyakarta, Gava Media.

- Kooiman, Jan (ed), 1993, *Modem Governance: New Government Society Interactions*, London: Sage Publications
- Nisjar, 1997
- Lay, Cornelis, 2002 a. *Potensi Kecamatan Sebagai Arena Kekuatan Intermediary (Studi Kasus 14 Kecamatan di Indonesia)*, The Ford Fondation.
- Lenvine, Charless H., et al., 1990, *Public Administration: Challenges Choice, Consenguences*, Illinois, Scott Foreman.
- Lincoln, Yvona S. & Egon G. Guba., 1985, *Naturalistic Inquiry*, California, SAGE Publication.
- Lukman, Sampara, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA-LAN Press.
- Luther Gulick & L. Urwick. 1937. *Papers On The Science Of Administration*.New York : The Rumford Press
- Lynn Jr, L. E. (2006). *Public management: Old and new*. Routledge. (Bovaird & Loffler, 2009)
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Miles, B. Mathew & A. Michel Huberman & Johny Saldana, 2014, *Qualitative Data Analysis, A Sourcebook Of New Methode 3<sup>rd</sup> Edition*, California, SAGE Publication.
- Miles, Matthew B & A. Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, Penerjemah Tjetjep R Rohidi, Jakarta, UI-Press.
- Mohamad, Ismail, dkk., 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta, Lembaga administrasi Negara Republik Indonesia.
- Moleong, Lexy J, 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda.
- Mugabi, Edward. "Decentralization for Good Governance: Policies, Legal Frameworks and Implementation Strategies." In Guido Bertucci, Riccardo Nencini, and Enrico Cecchetti. *Decentralized Governance for Democracy, Peace, Development and Effective Service Delivery*. Region of Tuscany Regional Assembly, Italian Presidency, and United Nations Department of Economic and Social Affairs. 2004.
- Nasution, S., 2003, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung, Tarsito.
- Nicholas Henry, 1980 *Publik Administration and Publik Affair*, edisi kedua, Englewood Cliff, Prentice-Hall, Inc.
- Osborne, David and Plastrik, Peter, 1997, *Banishing Birokrasi, The Five Strategies For Reinventing Government*, New York, Addison-Wesley Publishing Company.
- Pfiffner, John and Presthus, Robert V, 1960, *Public Administration*, New York, The Ronald Press Company.

- Pierre, J. (Ed.). (2000). *Debating governance: Authority, steering, and democracy*. OUP Oxford.Syafri, 2012
- Provan, K. G., Fish, A., & Sydow, J. (2007). Interorganizational networks at the network level: A review of the empirical literature on whole networks. *Journal of management*, 33(3), 479-516.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Zitizen's Chartes and Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Saint-Martin, H., Hernández-Cobos, J., Bernal-Uruchurtu, M. I., Ortega-Blake, I., & Berendsen, H. J. (2000). A mobile charge densities in harmonic oscillators (MCDHO) molecular model for numerical simulations: the water–water interaction. *The Journal of Chemical Physics*, 113(24), 10899-10912.)
- Sangkala.2006.Intellectual Capital Manajemen.Jakarta: YAPENSI
- Schawb, Klaus and David. 2018. Shaping The Future of The Fourth Industrial Revolution – A Guide to Building A Better World; Portfolio-Penguin; UK.
- Sedarmayanti, 2009, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan Yang Baik)*, Bandung, Refika Aditama.
- Shafritz, Jay M & E.W. Russel. 1999. *Introducing Public Administration*. Second edition. New York: Longman.
- Shafritz, Jay M., et al. 2004. *Classics of Public Administration*. Fifth edition. USA: Thomson & Wadsworth.
- Subarsono, AG., 2005. "Pelayanan Publik yang efisien, responsif dan non Partisan", dalam Agus Dwiyanto (ed). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Sudrajat, Agus. "Membangun Model Pelayanan Publik yang dapat Memenuhi Keinginan Masyarakat." 2007.<[http://www.goodgovernancebappenas.go.id/konsep\\_files/maka\\_lah%20pelayanan%20publik.htm](http://www.goodgovernancebappenas.go.id/konsep_files/maka_lah%20pelayanan%20publik.htm)>.
- Sugiyono, 2013 "Metode Penelitian Manajemen" Alfabeta, Bandung.
- Tan, Mely G., 1980, "Masalah Perencanaan Penelitian", Dalam Koentjaraningrat (Redaksi), *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta, Gramedia.
- Taylor, W, W. (1923). *The Chemistry Of Colloids and Some Technical Applications*(Second Edition). London
- Thoha, Miftah, 2003. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy, 2003, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta, Andi

- Ulber, Wirman, 2015, "Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik: Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel", IPDN Press, Bandung
- UNDP. *Public Administration Reform Practice Note.* (2009). <[http://www.undp.org/governance/docs/PARPN\\_English.pdf](http://www.undp.org/governance/docs/PARPN_English.pdf)>.
- Warella, Y. 1997. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. *Pidato Pengukuhan Diucapkan Pada Upacara Peresmian Penerimaan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara FISIP UNDIP 29 November 1997.*
- Wilson, James Q, 1989, *Bureaucracy: What Government Agencies Do and Why They Do it*, Basic Books, United States of America.
- Winasa. I.G. "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Umum di Kabupaten Jembrana." Makalah Rapat Regional "Pengawasan dalam Upaya Percepatan.
- Zainal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, 2008, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Zainal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, 2015. "Manajemen Pelayanan Publik" CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Zeithaml, VA, Parasuraman S L.L Berry, 1990, *Delivering Quality Services; Balancing Customer Perceptions and Expeetation*, New York; The Free Press.

#### **Jurnal :**

- Agile manifesto. n.d. "No Title."
- Arell, Ray, Jens Coldewey, Israel Gat, Jorgen Hesselberg, Diana Larsen, Esther Derby, Jutta Eckstein, et al. 2012. "Characteristics of Agile Organizations." *Agile Alliance*.
- Chau, Dao Minh. "Administrative Reform in Vietnam: Need and Strategy." *Asian Journal of Public Administration*. Vol. 19, .No. 2. December 1997.
- Fjeldstad, Odd-Helge. "Decentralisation and Corruption." A Review of the literature, Utstein Anti-Corruption Resource Centre. 2003.
- Hardik, Patel. 2019. "Agile Methodology and System Analysis." [Www.Newsforpublic.Com](http://www.Newsforpublic.Com).
- Holmqvist, Magnus. 2014. "Agility through Scenario Development and Continuous Implementation : A Global Aftermarket Logistics Case," no. February. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000602>.
- Huang, Pei-ying, and Shan L Pan. 2014. "Developing Information Processing Capability for Operational Agility : Implications from a Chinese Manufacturer" 23 (4): 462–80. <https://doi.org/10.1057/ejis.2014.4>.

- Hulu, Aldin, Deva Puspasari, Lidya Tri, Adistia Pramudita, Nandy Juniyanto, and Tistry Rahmatiwani Putuninno. 2020. "Menggagas Revolusi Mental Birokrasi Melalui Konsep Competitive Agile Leadership" 2 (1): 29–37.
- Hoessein, Bhenyamin. "Kebijakan Desentralisasi." *Jurnal Administrasi Negara* Vol. II. No.02. Maret. 2002.
- Hoessein, Bhenyamin. "Hubungan Penyelenggaraan Pemerintah Pusat dengan Pemerintahan Daerah." *Jurnal Bisnis dan Birokrasi* No.1/Vol.I/Juli/2000.
- Ines Mergela, Yiwei Gongb, John Bertotc. 2018. "Agile Government : Systematic Literature Review and Future Research," no. xxxx. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.04.003>.
- Jamie Lynn Cooke. 2012. *Every Thing You Want to Know about Agile. Trends in Endocrinology & Metabolism*. <https://doi.org/10.1016/j.tem.2005.02.008>.
- Kasianiuk, Krzysztof, and Collegium Civitas. 2017. "Towards a More Agile Public Policy Making Towards a More Agile Public Policy Making," no. May. <https://doi.org/10.33119/KSzPP.2016.3.2>.
- Liang, Huigang, Nianxin Wang, Yajiong Xue, and Shilun Ge. 2017. "Unraveling the Alignment Paradox : How Does Business — IT Alignment Shape Organizational Agility ? Unraveling the Alignment Paradox : How Does Business — IT Alignment Shape Organizational Agility ?," no. November: 0–17.
- Luna, Kruchten, Philippe, and Hermano Moura. 2015. "Agile Governance Theory : Conceptual Development," no. May.
- Luna, Alexandre J H De O, Philippe Kruchten, L G E Marcello, Humberto R De Almeida Neto, and Hermano P De Moura. 2014. "S TATE OF THE ART OF A GILE G OVERNANCE : A SYSTEMATIC REVIEW" 6 (5). <https://doi.org/10.5121/ijcsit.2014.6510>.
- Paul, A N U. 2015. "Integrated Public Service Delivery in Agile E-Government System through Service Oriented Enterprise Model in the Context of India." <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-570-8-295>.
- Puspitasari, Ni Luh Putu. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung." *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 5.1 (2016) 1: 1–114.
- Tuurnas, Sanna. 2015. "Learning to Co-Produce? The Perspective of Public Service Professionals." *International Journal of Public Sector Management* 28 (7): 583–98. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-04-2015-0073>.

- Vernanda, Rengga, and Lembaga Administrasi Negar. 2009. "Kesiapan Indonesia Menuju Agile Governance Rengga Vernanda Indonesia 's Readiness Towards Agile Governance," 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.
- Yanuar, Reza Mochammad. 2019. "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan Dan Kegawatdaruratan)." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 04 (0274): 20.
- Yuningsih, Rita. 2016. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli Di Kota Palu." *Katalogis* 4 (8): 175–83.

## PROFIL PENULIS

### Ahmad Suprastiyo, S.Sos., M.Si.



Dosen pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bojonegoro yang menekuni bidang kebijakan dan manajemen publik. Lahir di Bojonegoro, 27 April 1989. Menyelesaikan pendidikan Sarjana pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bojonegoro dan menyelesaikan studi S2 pada Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra. Selama menjalani karier sebagai Dosen pernah menjabat sebagai Sekretaris Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Bojonegoro dan sekarang menjabat sebagai Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Bojonegoro. Penulis juga aktif melakukan pengabdian dan penelitian yang dibiayai oleh Dikti dalam skema Penelitian Dosen Pemula (PDD) dan skema Penelitian Disertasi Doktor (PDD). Saat ini penulis juga sebagai Mahasiswa Doktoral Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

### Dr. Hardi Warsono, M.T.



Dosen pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang menekuni bidang kerja sama antar daerah sebagai bagian dari kajian tata kelola (*governance*) dan ilmu perencanaan sebagai bagian dari kajian manajemen dan kebijakan publik. Lahir di Ngawi, 27 Agustus 1964. Menyelesaikan pendidikan Sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dan menyelesaikan studi S2 pada Magister Perencanaan Kota dan Daerah Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, sedangkan S3 diselesaikan pada tahun 2009 pada Prodi Doktor Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada. Selama menjalani karier sebagai dosen pernah menjabat sebagai Ketua dan Sekretaris Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Ketua Departemen Administrasi Publik dan sekarang menjabat sebagai dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penulis juga aktif sebagai tenaga ahli dan konsultan dalam berbagai kegiatan di

Pemerintah daerah dan pusat diantaranya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

### **Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si.**



Dosen pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas Diponegoro yang menekuni bidang keilmuan tata kelola (*governance*) dan analisis kebijakan sebagai bagian dari kajian manajemen dan kebijakan publik. Lahir di Semarang, 18 Desember 1962. Menyelesaikan pendidikan Sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Tahun 1997 menyelesaikan studi S2 di Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada, sedangkan S3 diselesaikan pada tahun 2016 di Prodi Doktor Manajemen dan Kebijakan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada. Selama menjalani karier sebagai dosen pernah menjabat sebagai Ketua Pusat Kajian Kebijakan dan Strategi Pembangunan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Sekretaris Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Sekretaris Departemen Administrasi Publik dan sekarang menjabat sebagai Ketua Program Doktor Administrasi Publik. Penulis juga aktif sebagai tenaga ahli dalam berbagai kegiatan di beberapa Kabupaten/Kota dan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Penulis merupakan Anggota Tim Penyusunan *Standart Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Profesional, Ilmiah dan Teknis Golongan Pokok Penelitian dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan Pada Jabatan Analis Kebijakan Publik* yang dituangkan dalam KepMen. Ketenagakerjaan RI No. 106/2018.

# AGILE GOVERNANCE

## APLIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Administrasi *public* yang dapat dipahami dalam empat perspektif ialah: awal, dari perspektif politik melihat administrasi publik sebagai "what government does" baik langsung maupun tidak langsung, suatu tahapan siklus pembuatan kebijakan *public*, implementasi kepentingan *public*, dan sebagai kegiatan yang dilakukan dengan cara beramai-ramai karena tidak bisa digarap dengan cara perseorangan. Dalam perspektif legal (hukum), administrasi *public* dipandang selaku penerapan hukum (*law in action*), regulasi, kegiatan pemberian sesuatu dari penguasa ataupun "raja" kepada rakyatnya (*King's Largesse*), dan sebagai wujud "*theft*" ialah aksi meniru beberapa kekayaan orang banyak dengan cara sah dalam wujud UU perpajakan (*tax regulation*), dimana pihak-pihak yang dibebani wajib angkat tangan serta mentaatinya.

Sedangkan konsep *agile* digunakan untuk pendekatan perubahan sebuah aplikasi teknologi, yang diharuskan untuk selalu adaptif dan responsif terhadap perubahan demi mengikuti tuntutan dari klien. Konsep *agile* yang menekankan tindakan yang adaptif dan responsif terhadap perubahan melalui sebuah teknologi oleh beberapa ilmuan mulai diteliti untuk diadopsi dan diterapkan pada disiplin ilmu sosial seperti organisasi, kebijakan dan pemerintahan.

Prinsip dalam metodologi *agile* yaitu (1) Prioritas paling mengutamakan pelanggan, (2) lebih Aman dan sampai lebih awal (3) durasi yang lebih pendek, (4) Pelaku bidang usaha serta developer wajib bertugas bersama tiap hari di semua proyek, (5) Bangun proyek di dekat orang yang termotivasi. (6) Tata cara yang sangat berdaya guna serta efisien untuk mengantarkan data pada serta di dalam regu pengembangan merupakan obrolan secara tatap muka, (7) Fitur lunak yang berperan merupakan dimensi penting dari perkembangan, (8) Cara akas menaikkan pembangunan berkepanjangan. Patron, developer, serta konsumen wajib bisa menjaga kecekatan konsisten tanpa batasan, (9) Atensi selalu pada kelebihan teknis serta konsep yang bagus tingkatkan kecekatan. (10) Kesederhanaan seni mengoptimalkan jumlah profesi yang tidak dilakukan adalah berarti, (11) Arsitektur, persyaratan, serta konsep terbaik timbul dari regu yang menata diri sendiri, (12) Dengan cara teratur, regu memantulkan gimana jadi lebih efisien, setelah itu membiasakan serta membiasakan perilakunya.