

AGILE GOVERNANCE PADA LAYANAN PENGADUAN DIGITAL SIKESAL DI KOTA JAMBI: KELINCAHAN PROSEDURAL YANG BELUM TERLEMBAGA

Sahasika Putri Neisya¹, Ikra Novar Rizqi²

¹Kabupaten Batanghari

²Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email korespondensi: sahasika.putrii@gmail.com

ABSTRAK. Layanan pengaduan digital menuntut tata kelola yang cepat merespons, adaptif, dan akuntabel, bukan sekadar ketersediaan aplikasi. Penelitian ini menilai kesesuaian praktik tata kelola aplikasi SiKesal milik Pemerintah Kota Jambi dengan enam prinsip *agile governance* sebagai kerangka analitis dan mengidentifikasi hambatan. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan rancangan studi kasus tunggal. Data dikumpulkan melalui wawancara semiterstruktur dengan enam informan (empat pengelola di Dinas Komunikasi dan Informatika dan dua pengguna), observasi, dan dokumentasi, lalu dianalisis dengan model interaktif Miles Huberman. Hasil penelitian menunjukkan lima prinsip terpenuhi sebagian: *good enough governance* (kategori aduan terbatas dan kendala literasi digital), *business-driven* (koordinasi bergantung pada intervensi Diskominfo sebagai *super admin*), *human-focused* (dukungan bagi admin perangkat daerah belum terlembaga), *based on quick wins* (capaian mendekati 100% belum terverifikasi dan sebagian diselesaikan secara manual), serta *simple design and continuous refinement* (evaluasi formal belum terstandar). Prinsip *systematic and adaptive approach* belum terpenuhi karena belum ada mekanisme serah terima saat rotasi admin. Kelincahan SiKesal dengan demikian bersifat prosedural, bergantung pada Diskominfo, dan belum terlembaga. Hambatan yang ditemui meliputi sumber daya manusia dan budaya organisasi (admin perangkat daerah bertugas sambilan dan rotasi tanpa alih pengetahuan), keputusan rancangan sistem (akurasi lokasi dan ketiadaan kontak pelapor), serta keterbatasan anggaran forum evaluasi formal. Pelembagaan peran pelaksana dan penyediaan data kinerja, menjadi prasyarat agar *agile governance* berjalan pada layanan pengaduan digital daerah.

Kata kunci: *agile governance*, layanan pengaduan digital, SiKesal. Kota Jambi, inovasi pelayanan publik

AGILE GOVERNANCE IN THE SIKESAL DIGITAL COMPLAINT SERVICE IN JAMBI CITY: PROCEDURAL AGILITY THAT HAS NOT BEEN INSTITUTIONALIZED

ABSTRACT. Digital complaint services demand governance that is responsive, adaptive, and accountable, not just the availability of an application. This study assesses the alignment of the governance practices of the SiKesal application owned by the Jambi City Government with six principles of agile governance as an analytical framework and identifies its obstacles. The approach used is descriptive qualitative with a single case study design. Data were collected through semi-structured interviews with six informants (four managers at the Department of Communication and Information and two users), observations, and documentation, then analyzed using the Miles Huberman interactive model. The research results show that five principles are partially met: *good enough governance* (limited complaint categories and digital literacy constraints), *business-driven* (coordination depends on Diskominfo's intervention as the *super admin*), *human-focused* (support for regional device admins is not yet institutionalized), *based on quick wins* (achievements approaching 100% are not yet verified and some are completed manually), and *simple design and continuous refinement* (formal evaluations are not yet standardized). The principle of a systematic and adaptive approach has not been met because there is no handover mechanism during the rotation of admins. The agility of SiKesal is thus procedural, dependent on the Diskominfo, and not yet institutionalized. The encountered obstacles include human resources and organizational culture (regional device administrators working part-time and rotating without knowledge transfer), system design decisions (location accuracy and absence of reporter contact), as well as budget limitations for formal evaluation forums. Institutionalizing the role of implementers and providing performance data are prerequisites for agile governance to function in regional digital complaint services.

Keywords: *agile governance*, digital complaint service, SiKesal, Jambi City, public service innovation

PENDAHULUAN

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Indonesia berpijak pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB

DOI: <https://10.33701/jipwp.v52i1.6726>

Published: 3 Juni 2026

Nomor 62 Tahun 2018 (Pasal 1), penyelenggara wajib menyediakan sarana dan prasarana, menyusun mekanisme pengelolaan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, dan mengintegrasikan pengelolaannya dengan aplikasi SP4N-LAPOR! Arah digitalisasi pemerintahan, dilembagakan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* dan diperkuat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mengharuskan penyelenggaraan pemerintahan di semua tingkatan memanfaatkan teknologi digital. Keberhasilannya bergantung pada sinkronisasi sistem dan infrastruktur antara pusat dan daerah (Amrozi dkk., 2022).

Meskipun demikian, ketersediaan *platform* digital tidak otomatis menghasilkan layanan yang responsif. Perubahan teknologi menuntut pemerintah memberikan layanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga lincah dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat yang berubah (Mergel dkk., 2021). Pendekatan *agile governance* menjawab tuntutan ini dengan menekankan fleksibilitas, responsivitas, dan siklus perbaikan berkelanjutan sebagai pengganti birokrasi yang kaku (Mergel dkk., 2018; Sulastri & Permatasari, 2023). Vaia dkk. (2022) menekankan peran tata kelola yang *agile* agar organisasi publik tidak terjebak pada struktur yang kaku, sedangkan Vejseli dkk. (2020) menempatkan kolaborasi, adaptasi cepat, dan keterbukaan terhadap masukan sebagai ciri utamanya. Istilah *agile* dalam literatur ini mengacu pada tiga lini yang perlu dibedakan: *agile government* sebagai penerapan praktik *agile* di organisasi publik (Mergel dkk., 2018, 2021); *agile governance* dalam rumusan Forum Ekonomi Dunia, yakni pembuatan kebijakan yang adaptif, berpusat pada manusia, dan melibatkan banyak pemangku kepentingan (Wasistiono & Anggraini, 2019); serta *agile governance* sebagai kapabilitas tata kelola organisasi menurut Luna dkk. (2014, 2015) yang dipakai dalam artikel ini. Gagasan *agile governance* telah diinisiasi oleh Kementerian PANRB untuk mempercepat reformasi birokrasi nasional (Amantha, 2024).

Layanan pengaduan merupakan salah satu wujud paling konkret dari agenda pelayanan publik digital. Pengaduan berfungsi sebagai umpan balik atas kualitas pelayanan, dan pengelolaan yang efektif menimbulkan respons positif serta kepuasan masyarakat (Arrijal dkk., 2024). Pemerintah pusat menyediakan kanal terintegrasi SP4N-LAPOR!, yang ditetapkan sebagai aplikasi umum pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Keputusan Menteri PANRB Nomor 680 Tahun 2020, sementara pemerintah daerah mengembangkan aplikasi sesuai kebutuhan lokal, antara lain Qlue di DKI Jakarta, Lapor Semar di Semarang, Jawara e-Gov di Banten, dan SiKesal di Kota Jambi.

Kota Jambi termasuk kota yang lulus asesmen dan memperoleh pendampingan penerapan *smart city* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika pada 2017 (Mahmudah, 2018). SiKesal (Sistem Keluhan Masyarakat Online) ditetapkan sebagai *quick win* pelaksanaan *smart city* tersebut dan diatur dalam Peraturan Wali Kota Jambi Nomor 40 Tahun 2017, yang kemudian diperkuat Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan *Smart City*. Namun, kajian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatannya belum optimal. Amalia (2020) menguji pengaruh persepsi kemanfaatan dan kemudahan terhadap minat masyarakat menggunakan SiKesal. Widiyanto dkk. (2023) melaporkan skor rata-rata *System Usability Scale* 60,245 dari 92 responden, yang masuk kategori penerimaan *marginal low* dan dinilai kurang efisien. Bulya & Pribadi (2024) dengan model UTAUT menemukan bahwa hanya harapan usaha (kemudahan penggunaan) yang berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, sedangkan harapan kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung tidak signifikan. Zuela dkk. (2025) menyimpulkan bahwa responsivitas pemerintah belum sepenuhnya terwujud, tercermin dari adopsi masyarakat yang rendah, keluhan yang belum segera ditanggapi, dan integrasi yang terbatas dengan perangkat daerah teknis.

Kajian-kajian tersebut menyoroti kegunaan, adopsi, dan responsivitas, sedangkan tata kelolanya baru disentuh secara terbatas, misalnya aspek koordinasi dan integrasi dengan perangkat daerah oleh Zuela dkk. (2025). Sementara itu, *agile governance* telah digunakan untuk menilai pelayanan publik di Indonesia, antara lain pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru pascakebakaran (Manik & Habibie, 2024), aplikasi A'Kio di Kabupaten Gowa (Yanto dkk., 2025), sistem elektronik pajak daerah E-Palapa di Kabupaten Badung, Wardani

AGILE GOVERNANCE PADA LAYANAN PENGADUAN DIGITAL SIKESAL DI KOTA JAMBI: KELINCAHAN PROSEDURAL YANG BELUM TERLEMBAGA

(Sahasika Putri Neisya, Ikra Novar Rizqi)

dkk., 2024), penanganan krisis ekonomi pascapandemi di Daerah Istimewa Yogyakarta (Sulastri & Permatasari, 2023), serta dalam kaitannya dengan transformasi digital dan kepuasan warga (Lukman & Hakim, 2024). Prinsip yang sama juga telah dipakai pada kanal pengaduan, yakni Jabar Quick Response (Nunung dkk., 2024)., LAPOR pada aplikasi Jawara e-Gov Provinsi Banten (Agista, 2024), dan SP4N-LAPOR! di Provinsi Gorontalo (Abdullah & Dewi, 2025). Dengan demikian, kebaruan artikel ini bukan pada penerapan *agile governance* pada layanan pengaduan, melainkan pada tiga hal: objeknya adalah SiKesal yang dibangun dan dikelola sendiri oleh pemerintah kota tanpa vendor; indikatornya diturunkan dari rumusan primer Luna dkk. dan dinilai dengan rubrik tiga tingkat; serta perhatiannya pada pelebagaan peran pelaksana dan keterverifikasian status penyelesaian aduan. Artikel ini memiliki dua tujuan: (1) menilai kesesuaian praktik tata kelola layanan pengaduan digital SiKesal di Kota Jambi dengan enam prinsip *agile governance*, dan (2) mengidentifikasi faktor yang menghambat penerapannya menurut pengelola. Secara teoretis, artikel ini memakai keenam prinsip sebagai kerangka analitis dan tidak menguji teorinya; secara praktis, artikel ini memberi masukan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.

METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan rancangan studi kasus tunggal (Yin & Campbell, 2018), dengan peneliti sebagai instrumen kunci (Creswell & Poth, 2018; Sugiyono, 2013). Pendekatan ini dipilih karena tata kelola layanan pengaduan digital bukan sekadar persoalan teknis yang dapat dihitung, melainkan melibatkan interaksi birokrasi, persepsi pengguna, dan adaptasi kebijakan. Lokus penelitian adalah Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Jambi sebagai pengelola SiKesal, beserta perangkat daerah (OPD) yang menindaklanjuti aduan. Pengumpulan data lapangan dilakukan pada Januari 2026; wawancara dilaksanakan pada 7, 14, 15, dan 19 Januari 2026.

Informan berjumlah enam orang dan dipilih dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* (Patton, 2015): pejabat pimpinan pengelola (I1), pejabat bidang yang membawahi aplikasi (I2), staf bidang tersebut (I3), dan operator SiKesal (I4) dipilih secara purposif karena menguasai kebijakan dan operasional aplikasi, sedangkan dua pengguna aplikasi (I5 dan I6) dijaring melalui *snowball sampling*. Data primer diperoleh melalui wawancara semiterstruktur dengan pedoman yang disusun dari operasionalisasi konsep serta observasi proses penanganan aduan di Diskominfo, termasuk pemantauan melalui layar COC. Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi berupa peraturan (Perpres Nomor 76 Tahun 2013, Perpres Nomor 95 Tahun 2018, dan Peraturan Wali Kota Jambi Nomor 40 Tahun 2017), prosedur kerja, serta tangkapan layar dasbor aplikasi.

Kerangka analisis adalah enam prinsip *agile governance* (Luna dkk., 2014, 2015). Dikarenakan keenam prinsip belum memiliki indikator terbitan, maka indikator diturunkan dari rumusan prinsip itu dan disesuaikan dengan layanan pengaduan, dengan indikator sejenis pada Wardani dkk. (2024) sebagai pembandingan (Tabel 1). Berbeda dari Wardani dkk. (2024), indikator *business-driven* tidak dimaknai sebagai pembagian peran dengan swasta dan indikator *human-focused* tidak dibatasi pada partisipasi masyarakat, karena rumusan Luna dkk. (2015) menekankan bisnis inti organisasi dan penghargaan terhadap orang yang menjalankan tata kelola.

Tabel 1. Operasionalisasi Prinsip *Agile Governance*

Prinsip	Rumusan Prinsip (Luna dkk., 2015)	Indikator pada Layanan Pengaduan
<i>Good enough governance</i>	Tingkat tata kelola disesuaikan dengan konteks organisasi	(a) Beban prosedur dan akses sesuai konteks pengguna dan pengelola (syarat pelaporan, kategori, literasi digital); (b) Pengawasan memadai tanpa berlebihan (verifikasi dan pemantauan laporan)

**AGILE GOVERNANCE PADA LAYANAN PENGADUAN DIGITAL SIKESAL DI KOTA JAMBI:
KELINCAHAN PROSEDURAL YANG BELUM TERLEMBAGA**

(Sahasika Putri Neisya, Ikra Novar Rizqi)

<i>Business-driven</i>	Bisnis inti menjadi alasan setiap keputusan dan tindakan	(a) Keputusan dan tindakan tata kelola (SLA, penetapan status, pengambilalihan) terarah pada tujuan inti, yaitu aduan terselesaikan; (b) Peran dan koordinasi antaraktor jelas dan tidak bergantung pada satu simpul
<i>Human-focused</i>	Orang merasa dihargai dan terdorong berpartisipasi secara kreatif	(a) Pelaksana (admin perangkat daerah, tim aplikasi) memperoleh penugasan, dukungan, dan penghargaan; (b) Pengguna diberi ruang memberi masukan dan masukan itu dimanfaatkan
<i>Based on quick wins</i>	Kemenangan cepat dirayakan dan dipakai sebagai dorongan	(a) Hasil cepat yang dirasakan pelapor (waktu tanggap dan penyelesaian); (b) Hasil itu diukur dan dimanfaatkan untuk perbaikan (target, umpan balik, data capaian)
<i>Systematic and adaptive approach</i>	Tim mengembangkan kemampuan intrinsik menangani perubahan secara sistematis	(a) Proses penanganan aduan terstruktur; (b) Ada mekanisme serah terima dan prosedur pergantian admin yang menjaga kesinambungan pengetahuan dan akses
<i>Simple design and continuous refinement</i>	Tim menyerahkan hasil dengan cepat dan terus memperbaiki	(a) Rancangan aplikasi sederhana bagi pengguna; (b) Siklus perbaikan berkelanjutan berbasis evaluasi yang formal dan terdokumentasi

Sumber: Luna dkk. (2015); indikator sejenis pada Wardani dkk. (2024)

Tabel 2. Rubrik Penilaian Tiga Tingkat

Tingkat	Deskriptor	Bukti Minimal
Terpenuhi	Praktik berjalan, konsisten, dan tidak bergantung pada individu atau intervensi manual tertentu	Didukung sekurang-kurangnya dua sumber atau teknik berbeda dan tidak bertentangan
Terpenuhi sebagian	Praktik ada tetapi bergantung pada individu atau intervensi manual, belum terdokumentasi, atau sumbernya berbeda pendapat	Satu sumber, atau beberapa sumber yang berbeda
Belum terpenuhi	Praktik tidak ditemukan, hanya berupa rencana, atau bertentangan dengan prinsip	Tidak ada bukti pelaksanaan

Sumber: Disusun penulis (2026)

Setiap indikator dinilai dengan rubrik pada Tabel 2 sebelum prinsip dinilai. Penilaian prinsip mengikuti indikator dengan tingkat terendah karena rumusan prinsip menuntut kedua aspeknya. Rencana yang belum berjalan tidak dihitung sebagai bukti pemenuhan.

Analisis data mengikuti model interaktif Miles Huberman yang terdiri atas kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi Kesimpulan (Miles dkk., 2014). Keabsahan data diuji melalui triangulasi teknik dan sumber, yakni membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi (Patton, 2015). Karena informan utama berasal dari satu organisasi dan dokumen pembuktian tidak tersedia, triangulasi bersifat terbatas dan perbandingan antarsumber disajikan pada Tabel 3. Penilaian setiap prinsip dilakukan dengan rubrik pada Tabel 2.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik dan Alur Kerja SiKesal

SiKesal dibangun dan dikelola secara mandiri oleh tim aplikasi informatika Diskominfo sejak 2017 tanpa vendor swasta (I2, I3). Alur kerja yang teramati dan dikonfirmasi para informan pengelola berlangsung sebagai berikut. Pelapor mengisi formulir singkat, memilih kategori dan OPD tujuan, serta melampirkan foto yang terintegrasi dengan koordinat GPS. Laporan masuk secara *real-time* ke COC Diskominfo, yang bertindak sebagai *super admin*: memverifikasi laporan lalu meneruskan disposisi elektronik kepada admin OPD teknis. Admin OPD mengonfirmasi penerimaan, menugaskan tim lapangan, memperbarui status, dan wajib

AGILE GOVERNANCE PADA LAYANAN PENGADUAN DIGITAL SIKESAL DI KOTA JAMBI:
KELINCAHAN PROSEDURAL YANG BELUM TERLEMBAGA

(Sahasika Putri Neisya, Ikra Novar Rizqi)

mengunggah foto bukti penanganan sebelum laporan berstatus “Selesai”. Pelapor diberi waktu tujuh hari untuk memberikan umpan balik sebelum status final ditetapkan (I3). Tenggat penanganan (*service level agreement*, SLA) ditetapkan oleh masing-masing OPD melalui surat resmi; apabila terlampaui, sistem mengubah status laporan menjadi “gagal” dan menampilkan sinyal merah di layar COC sehingga Diskominfo mengambil alih (I3, I4). Hasil observasi memetakan kelompok masalah ke 25 perangkat daerah dan instansi, mulai dari Dinas PUPR (jalan, jembatan, drainase) hingga rumah sakit daerah.

Staf dan operator menyebut jalan, penerangan jalan, dan sampah sebagai tiga kategori dominan (I3, I4). Rekap pada dasbor aplikasi saat observasi memperlihatkan dominasi aduan jalan dan penerangan jalan, tetapi periodenya tidak tercantum pada aplikasi dan peringkat sampah berbeda dari keterangan staf, sehingga angkanya tidak dilaporkan sebagai capaian kinerja.

Kekuatan bukti bergantung pada kesesuaian antarsumber. Tabel 3 memperlihatkan perbandingan antarsumber untuk lima klaim utama dan menunjukkan bahwa triangulasi pada sebagian besar klaim terbatas pada keterangan pengelola.

Tabel 3. Perbandingan Antarsumber atas Klaim Utama

Klaim	Pengelola	Pengguna	Observasi	Dokumen
Alur kerja dan bukti foto sebelum status “Selesai”	Konsisten (I1–I4)	Prosedur dinilai mudah	Status berubah dari “Diproses” ke “Selesai” disertai foto	Prosedur kerja dan tangkapan layar dasbor
SLA berbeda tiap OPD	Konsisten (I1, I3, I4)	Persepsi terbelah	Tidak diamati	Surat penetapan SLA tidak ditelaah
Capaian mendekati 100%	Berbeda: pimpinan menyebut mayoritas tertangani; staf menyebut hampir 100% dengan catatan	Beragam	Tidak diamati	Tidak ada data capaian
Status “Selesai” belum tentu selesai di lapangan	Dinyatakan satu informan pengelola	Dinyatakan satu pengguna	Tidak diamati (observasi di Diskominfo)	Tidak ada
Rotasi admin tanpa serah terima	Konsisten (I2, I3)	Tidak ditanyakan	Tidak diamati	Surat penunjukan admin tidak ditelaah

Sumber: Analisis penulis (2026) berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi

Penerapan Enam Prinsip *Agile Governance*

Good Enough Governance

Prinsip ini menilai apakah tingkat tata kelola disesuaikan dengan konteks pengguna dan pengelola tanpa terjebak pada prosedur yang membebani. Pada indikator beban prosedur dan akses, I1 menjelaskan bahwa kesesuaian dijaga dengan “membuat sistem yang praktis” sehingga laporan “bukan sekadar tulisan tapi ada bukti riilnya”, yakni foto dan titik lokasi. Salah satu pengguna (I5) menilai aplikasi memberi wadah resmi yang sebelumnya tidak ada dan memangkas birokrasi karena cukup memotret dan mengunggah laporan, sedangkan pengguna lain (I6) mencatat bahwa sejumlah jenis keluhan tidak memiliki kategori sehingga pelapor “bingung mau masukin ke mana” dan menyebut kendala literasi digital dan memori ponsel yang membuat pengunduhan aplikasi baru “agak PR”. Pada indikator pengawasan, observasi mengonfirmasi bahwa status laporan bergerak dari “Diproses” menjadi “Selesai” disertai foto penanganan dari OPD, dan layar COC memungkinkan pimpinan melihat laporan yang belum ditindaklanjuti (I2). I2 juga menyebut rencana mengintegrasikan SiKesar ke aplikasi JAGA agar masyarakat “cukup satu aplikasi untuk semua kebutuhan

layanan”. Aplikasi JAGA (Jambi Bahagia) merupakan aplikasi super (*super app*) resmi dari Pemerintah Kota Jambi yang menggabungkan berbagai layanan publik ke dalam satu *platform*.

Indikator beban prosedur dan akses terpenuhi sebagian: pelaporan ringkas dan berbukti, tetapi kategori terbatas dan kesenjangan literasi digital membatasi akses. Indikator pengawasan terpenuhi karena didukung wawancara dan observasi. Prinsip *good enough governance* karenanya terpenuhi sebagian. Rencana integrasi ke JAGA tidak dihitung sebagai bukti pemenuhan karena belum berjalan dan efektivitasnya belum dapat dinilai. Skor *System Usability Scale* 60,245 pada Widianito dkk. (2023) dan hambatan akses pada dua pengguna dalam penelitian ini sama-sama menunjukkan ruang perbaikan, tetapi dua pengguna tidak cukup untuk menyimpulkan adanya perubahan. Hambatan literasi digital dan infrastruktur juga dilaporkan pada A'Kio di Gowa (Yanto dkk., 2025); persamaan pada dua kasus ini menunjukkan pola yang perlu diuji, bukan pola yang dapat digeneralisasi.

Business-Driven

Pada indikator keterarahan pada tujuan inti, tujuan inti layanan ini adalah aduan yang terselesaikan dan dirasakan pelapor. Tenggat penanganan ditetapkan masing-masing OPD melalui surat resmi dan status “gagal” memicu pengambilalihan oleh Diskominfo (I3, I4). Pada indikator peran dan koordinasi, pembagian peran relatif jelas: Diskominfo sebagai pembangun sistem dan *super admin*, OPD sebagai pelaksana teknis yang wajib menanggapi dan mengunggah bukti penyelesaian, dan masyarakat sebagai pelapor sekaligus pemantau (I1, I2, I3). Karena aplikasi dikelola mandiri, unsur swasta tidak ditemukan dan tidak dijadikan indikator. Koordinasi dilakukan melalui sistem (kelompok masalah yang terpetakan ke OPD dan tenggat), grup *WhatsApp* admin OPD, dan layar COC yang memungkinkan pimpinan melihat laporan yang belum ditindaklanjuti (I2). Namun, koordinasi sistemik ini ditopang intervensi manual: bila laporan melewati tenggat dan berstatus “gagal”, admin Diskominfo mengambil alih dan membantu menyelesaikannya (I3, I4). Operator dan staf juga menyebut beban kerja OPD yang tinggi, ketidaksinkronan antara pekerjaan fisik dan pembaruan status, serta admin yang cuti tanpa pendelegasian sehingga Diskominfo perlu menghubungi admin secara personal (I3, I4). Seluruh keterangan tentang OPD ini berasal dari pengelola, bukan dari OPD.

Indikator peran dan koordinasi terpenuhi sebagian karena kendali efektif bertumpu pada Diskominfo yang berperan sebagai “penjaga gawang”. Indikator keterarahan pada tujuan inti juga terpenuhi sebagian karena tenggat ditetapkan sendiri oleh tiap OPD dan penutupan status tidak selalu sejalan dengan hasil di lapangan (lihat subbagian Status Penyelesaian dan Kondisi Lapangan. Prinsip *business-driven* karenanya terpenuhi sebagian. Wasistiono dan Anggraini (2019) merujuk kolaborasi multipihak sebagai ciri *agile governance* dalam rumusan Forum Ekonomi Dunia; pada SiKesal, kolaborasi berjalan di dalam sistem tetapi kendali efektifnya bertumpu pada satu simpul. Zuela dkk. (2025) menemukan koordinasi SiKesal kurang optimal; temuan ini sejalan, tetapi hanya dari sisi pengelola.

Human-Focused

Pada indikator dukungan bagi pelaksana, I1 dan I2 menyatakan bahwa pelatihan dan bimbingan teknis diberikan kepada admin OPD pada awal peluncuran dan setiap pembaruan fitur. Namun, I2 menyatakan: “Kendala terbesar ada di SDM dan motivasi. Admin di OPD itu bukan admin khusus SiKesal, mereka mengerjakan ini sebagai tugas sambilan di samping tugas pokok lainnya”, dan pergantian admin terjadi tanpa alih pengetahuan (I2, I3). Keterangan tentang penghargaan atau insentif bagi admin tidak ditemukan. Pada indikator keterlibatan pengguna, I1 menyatakan sosialisasi dilakukan terutama melalui media sosial agar masyarakat mengetahui adanya wadah resmi untuk melapor, sedangkan sosialisasi masif terkait integrasi aplikasi belum dilakukan karena fitur masih dikembangkan (I2); sosialisasi satu arah ini bukan bentuk partisipasi. Salah satu pengguna (I5) menyebut motivasi melapor adalah kenyamanan lingkungan, dan keberhasilan tindak lanjut membangun kepercayaan, tetapi respons awal yang lambat menurunkan kepuasan. Pelapor diberi waktu tujuh hari untuk memberikan umpan balik (I3), tetapi persentase pelapor yang memberi

umpan balik dan pemanfaatannya tidak dapat dianalisis karena datanya tidak tersedia. Pengguna menilai fitur status membuat proses transparan.

Indikator dukungan bagi pelaksana terpenuhi sebagian (pelatihan ada, tetapi penugasan khusus dan penghargaan tidak ditemukan), dan indikator keterlibatan pengguna juga terpenuhi sebagian (sarana status dan umpan balik ada, bukti pemanfaatannya tidak ada). Prinsip *human-focused* karenanya terpenuhi sebagian, dengan dimensi pelaksana sebagai sisi terlemah. Pola ini berbeda dari Manik dan Habibie (2024), yang menemukan dimensi *human-focused* paling lemah akibat tidak adanya peningkatan kompetensi SDM, tetapi objeknya berbeda (pusat layanan fisik pascakebakaran): di SiKesal, kelemahan muncul pada penugasan dan kesinambungan admin, bukan pada ketiadaan pelatihan. Pada Jabar Quick Response, anggota memperoleh penghargaan rutin dan presensi yang dikelola (Nunung dkk., 2024), sebuah kontras yang perlu dicermati karena organisasinya khusus mengelola pengaduan, berbeda dari admin SiKesal yang menjalankan peran sebagai tugas sambilan.

Based on Quick Wins

Pada indikator hasil cepat yang dirasakan pelapor, I1 menyatakan bahwa SLA bervariasi menurut jenis masalah dan sangat dipengaruhi kesiapan OPD. Staf dan operator menjelaskan bahwa durasi ditentukan masing-masing OPD melalui surat resmi sesuai kemampuan teknis, misalnya satu hari untuk Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, tiga hari untuk Dinas PUPR, dua hari untuk penerangan jalan, dan pernah 15 menit untuk pemadam kebakaran (I3, I4). Persepsi pengguna terbelah: satu informan (I5) melaporkan lampu jalan ditangani kurang dari dua hari, sedangkan informan lain (I6) menilai respons masih lambat, bahwa untuk masalah krusial “responnya hitungan jam, bukan hari”, dan laporan sering tertahan pada status “menunggu verifikasi” sehingga membuatnya “malas mau lapor lagi”. Pada indikator pengukuran dan pemanfaatan hasil, tolok ukur keberhasilan adalah persentase tindak lanjut laporan. Informan pimpinan menyatakan bahwa dalam tiga tahun terakhir mayoritas aduan berhasil ditangani, sedangkan salah satu informan pengelola menyebut capaian hampir 100% dengan catatan bahwa sebagian aduan sejak 2023 tidak ditindaklanjuti. Penilaian pengguna terhadap ketuntasan juga beragam: ada yang menilai penanganan lampu jalan sangat tuntas, ada pula yang menilai penambalan jalan berlubang hanya menyentuh lubang besar sehingga penanganan terasa tanggung. Seluruh keterangan tentang periode ini bersumber dari wawancara karena data log tidak diperoleh, dan angka SLA antar-OPD belum dapat dibandingkan karena belum diketahui apakah merujuk respons atau penyelesaian.

Indikator hasil cepat terpenuhi sebagian karena kecepatan berbeda antar-OPD dan persepsi pengguna terbelah. Indikator pengukuran dan pemanfaatan juga terpenuhi sebagian karena tolok ukur berupa persentase tindak lanjut tidak disertai data dan keterangan pimpinan dan staf tidak sepenuhnya sejalan. Prinsip *based on quick wins* karenanya terpenuhi sebagian. Penyelesaian cepat atas masalah sederhana seperti lampu jalan dapat menjadi kemenangan kecil yang membangun kepercayaan, tetapi persentase tindak lanjut belum dapat dibaca sebagai kecepatan atau kualitas layanan yang dirasakan pelapor. Agar kemenangan cepat bermakna, tolok ukur perlu dilengkapi indikator yang diukur dari data log dan pelapor, seperti pada bagian Simpulan. Catatan ini sejalan dengan perhatian Zuela dkk. (2025) pada responsivitas. Sebagai pembanding, Jabar Quick Response tidak menganggap aduan selesai sebelum penerima manfaat mengonfirmasi (Nunung dkk., 2024), tetapi objeknya (bantuan sosial dan kemanusiaan) berbeda dari aduan infrastruktur.

Systematic and Adaptive Approach

Pada indikator proses terstruktur, alur kerja digambarkan serupa oleh para informan pengelola: pelapor memilih kategori dan OPD tujuan, laporan masuk ke dasbor admin OPD, Diskominfo memantau melalui COC, dan status menjadi “Selesai” setelah bukti foto diunggah (I1–I4). Operator menilai prosedur ringkas karena memotong surat-menyurat, dengan kendala pada kedisiplinan admin OPD yang kadang terlambat memperbarui status meskipun pekerjaan lapangan telah selesai; pengguna menilai prosedur mudah tetapi kadang harus menunggu respons admin (I4, I5). Pada indikator serah terima dan kesinambungan, I1 dan I2

**AGILE GOVERNANCE PADA LAYANAN PENGADUAN DIGITAL SIKESAL DI KOTA JAMBI:
KELINCAHAN PROSEDURAL YANG BELUM TERLEMBAGA**

(Sahasika Putri Neisya, Ikra Novar Rizqi)

menyatakan bahwa pelatihan dan bimbingan teknis diberikan kepada admin OPD pada awal peluncuran dan setiap pembaruan fitur, termasuk penyamaan pemahaman tentang SLA; pelatihan ini dinilai pada prinsip *human-focused*. Namun, pergantian admin sering terjadi tanpa pewarisan kata sandi dan pengetahuan dari admin sebelumnya sehingga Diskominfo harus melatih ulang (I2).

Indikator proses terstruktur terpenuhi karena didukung wawancara dan observasi. Indikator serah terima dan kesinambungan belum terpenuhi: tidak ada prosedur serah terima yang disebutkan informan, sedangkan pelatihan baru muncul setelah ada pembaruan atau pergantian personel. Karena indikator terendah menentukan, prinsip *systematic and adaptive approach* belum terpenuhi. Pergantian admin tanpa pewarisan kata sandi dan pengetahuan juga merupakan persoalan manajemen akses dan keamanan informasi (pengelolaan akun admin saat rotasi), bukan hanya alih pengetahuan; risiko keamanan siber termasuk hambatan yang dilaporkan pada tata kelola digital Kota Jambi (Maulana dkk., 2026). Vaia dkk. (2022) menekankan bahwa organisasi publik perlu mampu bertransformasi mengikuti perkembangan teknologi digital dan kebutuhan masyarakat yang cepat berubah. Pada SiKESal, kemampuan itu melekat pada sistem dan pada Diskominfo, tetapi belum dilembagakan pada admin OPD sebagai pelaksana.

Simple Design and Continuous Refinement

Pengguna menilai tampilan SiKESal sederhana dan modern dengan menu utama yang langsung terlihat, aplikasi yang ringan, jarang galat, dan proses unggah foto yang cepat. Namun, pengguna menyarankan ikon dan tulisan yang lebih besar serta bahasa sehari-hari agar ramah bagi lansia, dan menyebut GPS terkadang kurang akurat sehingga alamat harus diinput manual (I6). Pada indikator perbaikan berkelanjutan, I1 menyatakan bahwa evaluasi dilakukan secara fleksibel sesuai kebutuhan dan pembaruan segera dilakukan bila ada fitur yang meningkatkan kinerja sistem. Pengembangan terkini yang disebut informan adalah integrasi ke JAGA, sedangkan evaluasi formal berkala belum terstandar akibat keterbatasan anggaran (lihat subbagian Faktor Penghambat Penerapan *Agile Governance*). Riwayat versi aplikasi dan dokumen evaluasi tidak ditelaah sehingga kecepatan dan frekuensi perbaikan tidak dapat dinilai.

Indikator kesederhanaan rancangan terpenuhi karena pernyataan pengelola dan pengguna sejalan. Indikator perbaikan berkelanjutan terpenuhi sebagian karena bergantung pada pernyataan pengelola tanpa evaluasi formal atau riwayat versi. Prinsip *simple design and continuous refinement* karenanya terpenuhi sebagian. Persepsi kesederhanaan ini tidak dapat dibandingkan langsung dengan skor *System Usability Scale* 60,245 pada Widiyanto dkk. (2023) karena perbedaan instrumen dan jumlah responden, tetapi keduanya menunjukkan ruang perbaikan, khususnya inklusivitas bagi pengguna yang kurang akrab dengan teknologi. Bulya dan Pribadi (2024) menemukan bahwa hanya harapan usaha (kemudahan penggunaan) yang berpengaruh signifikan terhadap penggunaan SiKESal; temuan tersebut sejalan dengan perlunya penyederhanaan antarmuka dan perbaikan akurasi lokasi, yang merupakan keputusan rancangan sistem.

Ringkasan penilaian keenam prinsip disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Ringkasan Penilaian Penerapan *Agile Governance* pada SiKESal

Prinsip	Tingkat per Indikator dan Temuan Utama	Penilaian
<i>Good enough governance</i>	(a) Beban prosedur dan akses: sebagian (pelaporan terbukti ringkas; kategori terbatas; kendala literasi digital); (b) Pengawasan: terpenuhi (wawancara dan observasi)	Terpenuhi sebagian
<i>Business-driven</i>	(a) Keterarahan pada tujuan inti: sebagian (tenggat ditetapkan tiap OPD; status tidak selalu sejalan dengan lapangan); (b) Peran dan koordinasi: sebagian (peran jelas, tetapi bergantung pada intervensi Diskominfo; sisi OPD belum didengar)	Terpenuhi sebagian
<i>Human-focused</i>	(a) Dukungan bagi pelaksana: sebagian (pelatihan ada; admin bertugas sambil; penghargaan tidak ditemukan); (b) Keterlibatan pengguna: sebagian (status dan umpan balik tujuh hari ada; pemanfaatannya tidak dianalisis)	Terpenuhi sebagian
<i>Based on quick wins</i>	(a) Hasil cepat: sebagian (SLA berbeda; persepsi pengguna terbelah);	Terpenuhi sebagian

**AGILE GOVERNANCE PADA LAYANAN PENGADUAN DIGITAL SIKESAL DI KOTA JAMBI:
KELINCAHAN PROSEDURAL YANG BELUM TERLEMBAGA**

(Sahasika Putri Neisya, Ikra Novar Rizqi)

	(b) Pengukuran dan pemanfaatan: sebagian (persentase tindak lanjut tanpa data; keterangan pengelola berbeda)	
<i>Systematic and adaptive approach</i>	(a) Proses terstruktur: terpenuhi; (b) Serah terima dan kesinambungan: belum (tidak ada prosedur serah terima saat rotasi admin)	Belum terpenuhi
<i>Simple design and continuous refinement</i>	(a) Kesederhanaan rancangan: terpenuhi; (b) Perbaikan berkelanjutan: sebagian (evaluasi formal belum terstandar; riwayat versi tidak ditelaah)	Terpenuhi sebagian

Sumber: Diolah oleh penulis (2026), berdasarkan rubrik pada Tabel 2

Secara keseluruhan, praktik tata kelola SiKesal sesuai dengan sebagian prinsip pada tingkat prosedur dan rancangan aplikasi, tetapi kesesuaian itu belum dilembagakan pada pelaksana dan belum dapat diverifikasi dengan data kinerja. Kelincahan dalam arti kemampuan merasakan dan merespons perubahan lingkungan (Luna dkk., 2015) tidak diukur langsung karena riwayat versi dan data siklus perbaikan tidak tersedia; penilaian di atas karenanya adalah penilaian kesesuaian dengan prinsip, bukan pengukuran kelincahan. Pada SP4N-LAPOR di Provinsi Gorontalo, prinsip *systematic and adaptive approach* dan *based on quick wins* justru dinilai mulai tercermin, sedangkan *good enough governance*, *business-driven*, dan *human-focused* masih terhambat (Abdullah & Dewi, 2025); perbedaan pola ini menunjukkan bahwa hasil penilaian bergantung pada konteks dan indikator yang dipakai.

Status Penyelesaian dan Kondisi Lapangan

Dua keterangan paling penting dalam data ini menyangkut integritas capaian. Salah satu informan pengelola menyatakan bahwa Diskominfo membantu menyelesaikan status di sistem agar capaian tetap terjaga ketika laporan terlihat menumpuk akibat pergantian admin OPD tanpa serah terima, dan menyebut sebagian aduan sejak 2023 tidak ditindaklanjuti; satu pengguna menyatakan bahwa status di aplikasi kadang sudah “selesai” tetapi perbaikan di lokasi belum maksimal. Kedua keterangan searah, tetapi frekuensi, besaran, aturan, dan pengambil keputusan penutupan status tidak diketahui, dan penelitian ini tidak memeriksa lokasi laporan. Keterangan tersebut karenanya diperlakukan sebagai temuan awal dengan tingkat bukti rendah, bukan sebagai bukti penutupan administratif yang sistemik. Temuan ini penting karena bertentangan dengan gambaran capaian mendekati 100% dan menunjukkan bahwa verifikasi hasil lapangan perlu menjadi bagian ukuran keberhasilan. Latar serupa dilaporkan oleh kegiatan pelatihan admin perangkat daerah di Kota Jambi, yang menyebut laporan masyarakat tidak ditindaklanjuti admin sebagai alasan pelatihan (Kurniawansyah dkk., 2023).

Faktor Penghambat Penerapan Agile Governance

Para informan pengelola mengidentifikasi tiga kelompok hambatan. *Pertama*, hambatan sumber daya manusia dan budaya organisasi. I1 menyebut hambatan paling terasa ada pada SDM, yakni keterlambatan verifikasi dan respons terhadap keluhan. I2 menambahkan: “Kendala terbesar ada di SDM dan motivasi. Admin di OPD itu bukan admin khusus SiKesal, mereka mengerjakan ini sebagai tugas sambilan di samping tugas pokok lainnya”, diperparah rotasi admin tanpa alih pengetahuan. *Kedua*, hambatan rancangan sistem, yakni akurasi lokasi (GPS) yang sering tidak presisi saat pelaporan serta ketiadaan fitur nomor telepon pelapor yang menyulitkan petugas memverifikasi titik lokasi secara langsung dan memperlambat eksekusi aduan; keduanya merupakan keputusan rancangan yang dapat diubah pengelola, bukan kendala teknis eksternal. *Ketiga*, hambatan anggaran dan manajerial: keterbatasan anggaran mengurangi frekuensi evaluasi formal tatap muka antarinstansi sehingga pembahasan kendala teknis yang kompleks menjadi dangkal dan tidak memiliki daya ikat manajerial yang kuat bagi seluruh unit kerja. Koordinasi kemudian bertumpu pada grup *WhatsApp*.

Pola ini selaras dengan arah tinjauan sistematis Figueredo dan Silva (2026), yang mengonsolidasikan hambatan implementasi layanan digital pada administrasi publik dan menyusun kerangka analitis untuk menafsirkannya secara kontekstual. Maulana dkk. (2026) melaporkan pada studi kasus Kota Jambi bahwa kepemimpinan, kolaborasi multipemangku kepentingan, dan investasi infrastruktur menjadi pendorong,

AGILE GOVERNANCE PADA LAYANAN PENGADUAN DIGITAL SIKESAL DI KOTA JAMBI:

KELINCAHAN PROSEDURAL YANG BELUM TERLEMBAGA

(Sahasika Putri Neisya, Ikra Novar Rizqi)

sedangkan konektivitas terbatas, literasi digital yang kurang, risiko keamanan siber, dan hambatan birokrasi menjadi penghambat. Hambatan dalam penelitian ini beririsan dengan temuan itu pada literasi digital dan hambatan birokrasi, tetapi objek dan skalanya berbeda (transformasi *smart governance* kota secara umum, bukan layanan pengaduan). Hambatan SDM dan manajerial pada SiKESal tampaknya lebih sulit diatasi daripada keputusan rancangan sistem karena menyentuh penugasan dan struktur insentif; ini adalah dugaan yang perlu diuji dengan data OPD.

Implikasi Analitis dan Keterbatasan

Dari kasus ini terdapat tiga implikasi analitis, bukan generalisasi teoretis. Pertama, kesesuaian prosedur dan rancangan aplikasi dengan prinsip tidak otomatis berarti tata kelola pelaksanaannya terlembaga. Kedua, indikator hasil yang hanya berupa persentase tindak lanjut tidak memadai karena status selesai dapat tidak sejalan dengan kondisi lapangan; verifikasi hasil perlu menjadi bagian indikator *quick wins*. Ketiga, karena teori ini dikembangkan untuk tata kelola TI, indikator perlu disesuaikan dengan layanan publik, misalnya memaknai *business-driven* sebagai keterarahan pada penyelesaian aduan dan *human-focused* sebagai penghargaan terhadap pelaksana (Luna & Marinho, 2023). Secara praktis, temuan ini mengarah pada penunjukan admin khusus dengan penugasan resmi sesuai kewajiban menugaskan pelaksana yang berkompeten (Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018, Pasal 1), ketentuan masa tugas minimal serta prosedur alih pengetahuan dan manajemen akun saat rotasi, penambahan kategori aduan dan kolom kontak pelapor, perbaikan akurasi GPS dan antarmuka ramah lansia, serta forum evaluasi berkala yang dianggarkan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan. Pertama dan terpenting, tidak ada admin atau pimpinan perangkat daerah maupun pihak independen yang diwawancarai; seluruh keterangan tentang OPD merupakan persepsi pengelola yang memiliki kepentingan kelembagaan atas capaian SiKESal, sehingga penilaian atas OPD bersifat sementara. Perspektif aparat pengelola di perangkat daerah sebelumnya hanya ditelaah dari sisi persepsi kegunaan dan kemudahan (Mahmudah, 2018). Kedua, akses peneliti ke lapangan bergantung pada Diskominfo dan peneliti sebagai instrumen kunci belum merefleksikan posisi tersebut. Ketiga, informan berjumlah enam orang dengan hanya dua pengguna yang dijangkau melalui rujukan sehingga persepsi masyarakat tidak dapat digeneralisasi. Keempat, data lapangan dikumpulkan dalam satu bulan (Januari 2026) sehingga keterangan tentang perkembangan sejak 2017 dan aduan sejak 2023 bersumber dari informan, bukan dokumen. Kelima, penilaian bertumpu pada wawancara dan tangkapan layar dasbor tanpa data kinerja seperti waktu penyelesaian aktual, dan tidak ada verifikasi hasil di lokasi laporan. Keenam, rubrik penilaian disusun pada tahap revisi setelah data terkumpul. Penelitian lanjutan dapat menggunakan desain campuran dengan data log berseri waktu, wawancara admin dan pimpinan OPD serta pihak independen, verifikasi sampel laporan berstatus “Selesai”, penelaahan dokumen (riwayat versi, surat penunjukan admin, surat penetapan SLA, laporan evaluasi), dan penilaian layanan setelah integrasi.

SIMPULAN

Praktik tata kelola SiKESal sesuai dengan sebagian prinsip *agile governance* pada tingkat prosedur dan rancangan aplikasi, tetapi kesesuaian itu belum dilembagakan pada pelaksana dan belum terverifikasi dengan data kinerja. Dari enam prinsip (Luna dkk., 2014, 2015), lima prinsip terpenuhi sebagian, yaitu *good enough governance*, *business-driven* (koordinasi bergantung pada intervensi Diskominfo), *human-focused*, *based on quick wins* (capaian dinilai melalui persentase tindak lanjut yang belum terverifikasi), dan *simple design and continuous refinement* (evaluasi formal belum terstandar), sedangkan *systematic and adaptive approach* belum terpenuhi karena belum ada mekanisme serah terima saat rotasi admin. Temuan tentang perangkat daerah merupakan persepsi pengelola.

Hambatan penerapannya menurut pengelola terdiri atas tiga kelompok: (1) sumber daya manusia dan budaya organisasi, yakni admin OPD yang menjalankan peran sebagai tugas sambilan dan rotasi tanpa alih

pengetahuan; (2) keputusan rancangan sistem, yakni akurasi GPS dan ketiadaan nomor kontak pelapor; serta (3) anggaran dan manajerial, yakni terbatasnya forum evaluasi formal lintas instansi. Hambatan ini belum diverifikasi dari sisi OPD.

Berdasarkan temuan tersebut, Diskominfo Kota Jambi disarankan menetapkan admin khusus dengan penugasan resmi serta prosedur alih pengetahuan dan manajemen akun, memperbarui fitur (kategori aduan, kontak pelapor, akurasi GPS, antarmuka ramah lansia) dalam proses integrasi, menganggarkan forum evaluasi berkala, serta menambahkan indikator kualitas penyelesaian di luar persentase tindak lanjut, yang diukur melalui (a) median waktu penyelesaian aktual dari data log, (b) proporsi aduan berstatus “gagal” atau dibuka kembali, (c) hasil verifikasi sampel laporan berstatus “Selesai” di lokasi, dan (d) umpan balik pelapor pada masa tujuh hari. Penelitian selanjutnya perlu melibatkan OPD dan pihak independen serta data kinerja kuantitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. D., & Dewi, M. F. (2025). *Agile governance dalam implementasi SP4N-LAPOR pada Pemerintahan Daerah Provinsi Gorontalo* [Skripsi]. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Agista, K. (2024). *Agile governance dalam pelayanan pengaduan berbasis digital Pemerintah Provinsi Banten (studi kasus pelayanan LAPOR pada aplikasi Jawara e-Gov)* [Skripsi]. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Amalia, I. (2020). Pengaruh persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan terhadap minat masyarakat dalam penggunaan aplikasi sistem informasi pengaduan masyarakat online (SiKESal) Kota Jambi. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 4(1), 615–627. <https://doi.org/10.37250/newkiki.v4i1.62>
- Amantha, M. I. P. G. K. (2024). Implementation of bureaucratic simplification policy in the Lampung province government. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 14(2), 123–135. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v14i2.4285>
- Amrozi, Y., Aini, N., & Munadhiroh, Z. (2022). Peta perkembangan e-government di Indonesia. *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 14(1). <https://doi.org/10.18495/jsi.v14i1.16635>
- Arrijal, A., Heriyanto, M., & Mayarni, M. (2024). Pengaduan masyarakat di Kota Pekanbaru dalam perspektif digital governance. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 5(1), 49–58. <https://doi.org/10.46730/japs.v5i1.127>
- Bulya, B., & Pribadi, U. (2024). Community acceptance of SIKESAL: An UTAUT model approach in e-government services in Jambi City. *Scientific Journal of Informatics*, 11(3), 661–680. <https://doi.org/10.15294/sji.v11i3.7511>
- Creswell, J. W. ., & Poth, C. N. . (2018). *Qualitative inquiry & research design: choosing among five approaches*. SAGE.
- Figueredo, E., & Silva, L. C. S. (2026). Challenges of digital services in public administration in the era of digital transformation: A systematic literature review. *Journal of the Knowledge Economy*, 17(4), 11926–11955. <https://doi.org/10.1007/s13132-026-03277-z>
- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (2003).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (2020).
- Kurniawansyah, K., Marthiawati, N., Rohayani, H., & Nugraha, H. (2023). Pelatihan cara penggunaan aplikasi Sikesal untuk admin OPD se-Kota Jambi. *Karunia: Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(4), 115–120. <https://doi.org/10.58192/karunia.v2i4.1558>
- Lukman, S., & Hakim, A. (2024). Agile governance, digital transformation, and citizen satisfaction moderated by political stability in Indonesia’s socio-political landscape. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 11(1), 210–228. <https://doi.org/10.29333/ejecs/2001>
- Luna, A. J. H. de O., Kruchten, P., & de Moura, H. P. (2015). Agile governance theory: Conceptual development. Dalam D. M. G. Sakata (Ed.), *12th International Conference on Management of Technology and Information Systems*. FEA-USP.
- Luna, A. J. H. de O., Kruchten, P., E.Pedrosa, M. L. G. do, Almeida Neto, H. R. de, & Moura, H. P. de M. (2014). State of the art of agile governance: A systematic review. *International Journal of Computer Science and Information Technology*, 6(5), 121–141. <https://doi.org/10.5121/ijcsit.2014.6510>

AGILE GOVERNANCE PADA LAYANAN PENGADUAN DIGITAL SIKESAL DI KOTA JAMBI:
KELINCAHAN PROSEDURAL YANG BELUM TERLEMBAGA

(Sahasika Putri Neisya, Ikra Novar Rizqi)

- Luna, A. J. H. de O., & Marinho, M. L. M. (2023). *Multi-scenario empirical assessment of agile governance theory: A technical report*. <https://doi.org/10.55905/oelv21n6-135>
- Mahmudah, D. (2018). Persepsi aparat pemerintah Kota Jambi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan media pengaduan berbasis aplikasi. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 22(2), 123. <https://doi.org/10.31445/jskm.2018.220203>
- Manik, R. N. B., & Habibie, D. K. (2024). Agile governance dalam pelayanan publik oleh mal pelayanan publik Kota Pekanbaru pasca kebakaran. *HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*, 1(2), 680–691. <https://doi.org/10.57235/hemat.v1i2.2778>
- Maulana, R. Y., Usman, U., Rakhman, Moh. A., Beriansyah, A., Firmansyah, A., Decman, M., & Sutan, A. J. (2026). Smart governance transformation in local government: *Asian Journal of Human Services*, 30(1), e3001.1.012. <https://doi.org/10.14391/ajhs.e3001.1.012>
- Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. B. (2021). Agile: A new way of governing. *Public Administration Review*, 81(1), 161–165. <https://doi.org/10.1111/puar.13202>
- Mergel, I., Gong, Y., & Bertot, J. (2018). Agile government: Systematic literature review and future research. *Government Information Quarterly*, 35(2), 291–298. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.04.003>
- Miles, M. B. ., Huberman, A. M. ., & Saldaña, Johnny. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook* (3rd Ed). SAGE Publications, Inc.
- Nunung, A., Latifah, L., & Fatmawati, F. (2024). Social movement innovation berbasis Jabar quick response di Jawa Barat menggunakan analisis agile governance. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(3), 196–214. <https://doi.org/10.26618/kjap.v10i3.15671>
- Patton, M. Quinn. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th Ed). SAGE Publications, Inc.
- Peraturan Daerah (Perda) Kota Jambi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Smart City (2019).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (2018).
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (2013).
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (2018).
- Peraturan Walikota No. 40 Tahun 2017 Tentang Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online Kota Jambi (2017).
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Vol. 13). CV Alfabeta.
- Sulastri, S., & Permatasari, A. (2023). Implementasi konsep agile governance dalam penanganan krisis ekonomi pasca pandemi COVID-19 di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Transformative*, 9(2), 187–203. <https://doi.org/10.21776/ub.transformative.2023.009.02.4>
- Vaia, G., Arkhipova, D., & DeLone, W. (2022). Digital governance mechanisms and principles that enable agile responses in dynamic competitive environments. *European Journal of Information Systems*, 31(6), 662–680. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2022.2078743>
- Vejseli, S., Rossmann, A., & Connolly, T. (2020). Agility matters! agile mechanisms in IT governance and their impact on firm performance. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 5633–5642. <https://doi.org/10.24251/HICSS.2020.692>
- Wardani, A. D. K., Yudharta, I. P. D., & Lukman, J. P. (2024). Agile governance dalam sistem elektronik pelayanan administrasi pajak daerah (E-Palapa) pada pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Badung. *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(2), 1–16. <https://doi.org/10.61292/shkr.103>
- Wasistiono, S., & Angraini, W. (2019). Three paradigms in government (good governance, dynamic governance, and agile governance). *International Journal of Kybernology*, 4(2), 79–91. <https://doi.org/10.33701/ijok.v4i2.889>
- Widianto, A., Hakimi, M. F., Al Fajri, M. R., & Pratama, Y. (2023). Analisis penggunaan aplikasi Sikesal 2 dengan menggunakan metode system usability scale. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 3(11), 437–445. <https://doi.org/10.47065/tin.v3i11.4195>
- Yanto, E., Anirwan, A., & Sirajuddin, S. M. (2025). Agile governance pada A'kio Smart City dalam pelayanan publik di Kabupaten Gowa. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 5(1), 11–19. <https://doi.org/10.51577/jgpi.v5i1.747>
- Yin, R. K. ., & Campbell, D. T. . (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th Ed). Sage Publications.

Zuela, E. V., Maulana, R. Y., & Putra, D. S. (2025). Responsivitas pemerintah Kota Jambi dalam penerapan aplikasi SiKesal ditinjau dari konsep pemerintahan digital. *Jurnal JISIPOL Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung*, 9(1), 81–90. <https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/1545/1251>