

# **IMPLEMENTASI PRINSIP AGILE GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIAP-MPP DI KOTA PEKANBARU TAHUN 2023**

**Oleh: Nursyah Shabrina**

**Pembimbing : M. Rafi, S.IP, M.I.P.**

Jurusian Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip *Agile Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi SIAP-MPP (Sistem Informasi Antrian dan Pengaduan Mal Pelayanan Publik) di Kota Pekanbaru tahun 2023. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi pada pengelola aplikasi, aparatur pelayanan, serta masyarakat pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip *Agile Governance* seperti Systematic and Adaptive Approach, Based on Quick Wins, Human Focused, Simple Design and Continuous Refinement, dan Good Enough Governance telah diterapkan dengan capaian positif berupa peningkatan integrasi layanan, perbaikan fitur, dan keterlibatan pengguna. Namun demikian, masih ada beberapa tantangan signifikan seperti rendahnya tingkat keterlibatan masyarakat dalam menggunakan aplikasi, kendala teknis dan infrastruktur, rendahnya literasi digital, serta integrasi antar instansi yang belum optimal. Secara umum, aplikasi SIAP-MPP berada pada jalur transformasi digital yang adaptif, tetapi membutuhkan penguatan lebih lanjut agar pelayanan publik menjadi lebih responsif, efisien, dan partisipatif.

**Kata kunci:** *Agile Governance, Pelayanan Publik, Aplikasi SIAP-MPP*

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the implementation of Agile Governance principles in the provision of public services through the SIAP-MPP (Public Service Mall Queue and Complaint Information System) application in Pekanbaru City in 2023. The research method used is descriptive qualitative with data collection through interviews, documentation, and observations of application managers, service officials, and community users. The results of the study indicate that Agile Governance principles such as Systematic and Adaptive Approach, Based on Quick Wins, Human Focused, Simple Design and Continuous Refinement, and Good Enough Governance have been implemented with positive achievements in the form of increased service integration, feature improvements, and user engagement. However, several significant challenges remain such as low levels of community involvement in using the application, technical and infrastructure constraints, low digital literacy, and suboptimal integration between agencies. In general, the SIAP-MPP application is on the path of adaptive digital transformation, but requires further strengthening to make public services more responsive, efficient, and participatory.*

**Keywords:** *Agile Governance, Public Services, SIAP-MPP Application*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Kualitas pelayanan publik tidak hanya mencerminkan efektivitas birokrasi, tetapi juga menjadi ukuran keberhasilan suatu pemerintahan dalam menjalankan prinsip-prinsip *good governance* (Partiwi, 2020). Dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, pelayanan publik menjadi wajah nyata dari interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Ketika layanan publik berjalan lambat, tidak transparan, dan tidak efisien, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah pun menurun (Ikhwan, 2019).

Sebelum era digitalisasi, sistem pelayanan publik di Indonesia masih didominasi oleh mekanisme konvensional yang panjang dan birokratis. Prosedur pelayanan yang berbelit-belit menyebabkan masyarakat harus menghadapi antrean panjang, biaya tambahan, dan ketidakpastian waktu penyelesaian (Rahmadana et al., 2020). Tidak jarang, kondisi tersebut membuka peluang munculnya praktik-praktik koruptif seperti pungutan liar dan jasa calo dalam proses pengurusan dokumen publik. Fenomena ini

menunjukkan bahwa pelayanan publik konvensional tidak lagi mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin

kompleks dan dinamis.

Upaya pembentahan sistem pelayanan publik di Indonesia mulai mendapatkan perhatian serius pasca-reformasi birokrasi. Pemerintah menerbitkan berbagai kebijakan, di antaranya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan pentingnya prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik (Wiranata & Kristhy, 2022). Selain itu, pemerintah juga mengembangkan kebijakan transformasi digital melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan E-Government, yang menjadi tonggak awal penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik (Ardiansa & Tantri, 2023).

Transformasi digital ini kemudian melahirkan berbagai inovasi di tingkat daerah, termasuk pengembangan sistem layanan daring berbasis aplikasi. Namun demikian, penerapan e-government di berbagai daerah masih menghadapi tantangan serius. Kesenjangan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta resistensi terhadap perubahan di kalangan aparatur pemerintahan menjadi hambatan utama yang memperlambat implementasi sistem digital (Alfaridh, 2022). Tantangan-tantangan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi bukan hanya persoalan teknologi, tetapi juga menyangkut perubahan

budaya organisasi dan pola pikir birokrasi.

Dalam konteks tersebut, muncul konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai bentuk terobosan dalam penyederhanaan layanan publik. MPP merupakan sistem pelayanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dari instansi pusat, daerah, BUMN, hingga swasta dalam satu lokasi (Gerung et al., 2021). Kehadiran MPP diharapkan mampu memangkas birokrasi dan memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan. Kota Pekanbaru sebagai salah satu kota besar di Pulau Sumatera menjadi pelopor penerapan konsep ini di Provinsi Riau melalui pembentukan MPP Pekanbaru yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Sebagai bentuk lanjutan dari digitalisasi pelayanan publik, Pemerintah Kota Pekanbaru meluncurkan aplikasi SIAP-MPP (Sistem Informasi Antrian dan Pengaduan Mal Pelayanan Publik). Aplikasi ini bertujuan memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi pemerintahan secara daring, termasuk pengambilan nomor antrean, pengaduan layanan, dan pelacakan status permohonan (Khairunnisa et al., 2024). Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik tanpa harus datang langsung

ke kantor pelayanan, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

Namun, efektivitas implementasi aplikasi SIAP-MPP belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan laporan Diskominfo Pekanbaru (2023), sekitar 30% pengguna masih memerlukan bantuan dalam mengoperasikan aplikasi. Hal ini disebabkan oleh rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, serta masih adanya gangguan teknis seperti server *down* dan koneksi internet yang tidak stabil. Selain itu, dari 13 instansi yang tergabung dalam MPP, hanya 7 instansi yang telah terintegrasi penuh dengan sistem antrean daring. Ketimpangan integrasi ini menyebabkan ketidaksesuaian antara antrean online dan layanan di lokasi fisik, sehingga menimbulkan kebingungan dan menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem digital (Diskominfo Pekanbaru, 2023).

Tantangan lain yang dihadapi adalah terjadinya insiden kebakaran Gedung B MPP Pekanbaru pada Maret 2023, yang berdampak langsung pada operasional layanan dan infrastruktur digital. Meskipun pemerintah berhasil memulihkan sebagian besar layanan melalui relokasi sementara, kejadian ini menunjukkan masih lemahnya sistem cadangan (*backup system*) dan mitigasi risiko dalam pengelolaan layanan digital publik.

Dalam menghadapi berbagai persoalan

tersebut, *pendekatan Agile Governance* menjadi relevan untuk diterapkan. *Agile Governance* merupakan model tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada fleksibilitas, kolaborasi, dan adaptasi cepat terhadap perubahan lingkungan (Luna et al., 2015). Prinsip-prinsip Agile seperti *Systematic and Adaptive Approach, Based on Quick Wins, Human Focused, Simple Design and Continuous Refinement*, dan *Good Enough Governance* menekankan perlunya iterasi berkelanjutan dalam pengembangan sistem layanan publik digital. Dengan demikian, setiap kebijakan dan inovasi dapat dievaluasi secara dinamis berdasarkan umpan balik pengguna dan kondisi lapangan.

Penerapan prinsip *Agile Governance* memungkinkan pemerintah daerah untuk tidak hanya fokus pada pengembangan teknologi, tetapi juga memperkuat kolaborasi antara aparatur, masyarakat, dan sektor swasta dalam penyelenggaraan layanan publik. Pendekatan ini mendorong budaya kerja yang terbuka, eksperimental, dan berorientasi pada hasil nyata (*quick wins*), yang sangat penting dalam konteks digitalisasi birokrasi daerah (Suharyanto & Kumorotomo, 2022).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai implementasi prinsip *Agile*

Governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi SIAP-MPP di Kota Pekanbaru tahun 2023 menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai sejauh mana prinsip-prinsip *Agile Governance* diterapkan dalam pelayanan publik digital di tingkat daerah, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, serta menawarkan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan berbasis digital di masa depan.

## RUMUSAN MASALAH

dapat dipahami bahwa penerapan prinsip *Agile Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik digital melalui aplikasi SIAP-MPP Kota Pekanbaru masih menghadapi sejumlah kendala struktural, teknis, dan kultural. Meskipun sistem ini telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, pelaksanaannya belum sepenuhnya mencerminkan tata kelola yang adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada pengguna.

## TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana implementasi prinsip *Agile Governance* diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi SIAP-MPP (Sistem Informasi Antrian dan Pengaduan Mal Pelayanan Publik) di Kota Pekanbaru tahun 2023.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam penerapan prinsip *Agile Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi SIAP-MPP (Sistem Informasi Antrian dan Pengaduan Mal Pelayanan Publik) di Kota Pekanbaru. Lokasi penelitian dilakukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru di bawah pengelolaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang merupakan pelaksana utama layanan berbasis digital di daerah tersebut. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi terhadap laporan resmi pemerintah serta literatur ilmiah yang relevan. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu secara sengaja berdasarkan keterlibatan langsung dengan sistem SIAP-MPP, meliputi aparatur pemerintah, pengembang aplikasi, dan masyarakat pengguna layanan. Seluruh data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya menggambarkan secara komprehensif bagaimana prinsip

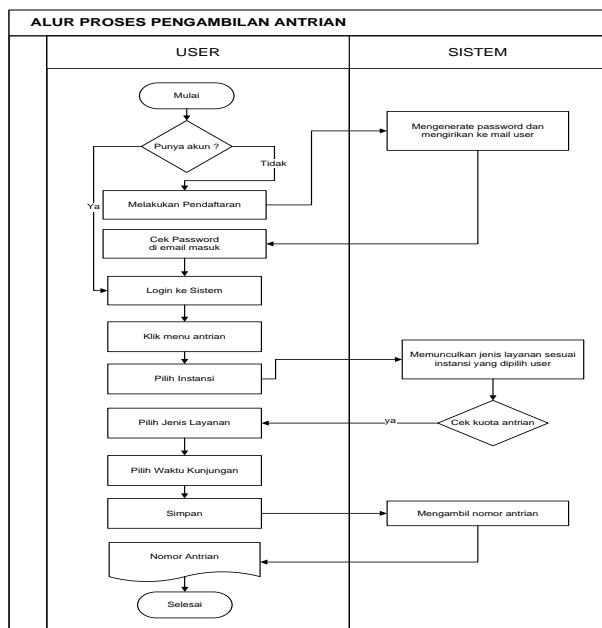
*Agile Governance* diimplementasikan dalam tata kelola pelayanan publik digital di Kota Pekanbaru serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Penggunaan Aplikasi SIAP-MPP

Proses diawali dengan langkah verifikasi akun, yaitu apakah pengguna sudah memiliki akun atau belum. Bagi pengguna baru, sistem akan mengarahkan pada proses pendaftaran dan mengirimkan password ke email. Setelah berhasil login, pengguna dapat mengakses menu antrian, memeriksa ketersediaan kuota, memilih instansi dan jenis layanan yang diinginkan, kemudian memilih waktu kunjungan. Setelah seluruh tahapan dipenuhi, sistem akan mengeluarkan nomor antrian digital yang tersimpan dan dapat digunakan pada hari kunjungan. Proses ini mencerminkan prinsip *simple design and continuous refinement*, karena alurnya dirancang sederhana namun mampu disesuaikan dengan berbagai layanan yang tersedia dalam Mal Pelayanan Publik.

**Gambar 1. Alur Proses Pengambilan Antrian.**



Sumber :Data Programer Aplikasi SIAP-MPP

## 2. Systematic And Adaptive Approach

Penerapan prinsip *Systematic and Adaptive Approach* dalam aplikasi **SIAP-MPP** terlihat dari kemampuan Pemerintah Kota Pekanbaru menyesuaikan sistem pelayanan terhadap perubahan dan tantangan. Setelah insiden kebakaran Gedung MPP tahun 2023, pelayanan tetap berjalan melalui sistem digital dan relokasi sementara. DPMPTSP juga rutin memberikan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan penggunaan aplikasi serta memantau layanan secara *real time* agar kendala teknis cepat diatasi. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah mampu menjaga stabilitas pelayanan dengan pendekatan adaptif dan terstruktur, meskipun integrasi antarinstansi

di MPP belum sepenuhnya optimal.

## 3. Based On Quick Wins

Prinsip *Based on Quick Wins* tercermin dari pencapaian hasil cepat yang dirasakan masyarakat melalui fitur antrean online dan layanan pengaduan digital. Fitur tersebut mempermudah warga mengambil nomor antrian tanpa harus datang pagi ke lokasi, serta memungkinkan mereka memantau waktu pelayanan secara transparan. Pemerintah juga menambahkan fitur panduan bagi pengguna baru agar lebih mudah memahami aplikasi. Meskipun masih terdapat kendala seperti koneksi internet yang tidak stabil dan keterbatasan perangkat, manfaat langsung dari aplikasi ini telah dirasakan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan digital.

## 4. Human Focused

Prinsip *Human Focused* diwujudkan dengan menempatkan kebutuhan pengguna sebagai pusat layanan. Aplikasi SIAP-MPP didesain sederhana, ramah pengguna, dan menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Pemerintah juga aktif melakukan sosialisasi, menyediakan video panduan, dan menempatkan petugas pendamping di MPP untuk membantu warga yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Hasil wawancara menunjukkan mayoritas pengguna merasa aplikasi ini mudah digunakan dan membantu mempercepat

pelayanan, meskipun sebagian masyarakat lanjut usia dan pengguna dengan literasi digital rendah masih memerlukan bimbingan tambahan.

## 5. Simple Design And Continuous Refinement

Desain SIAP-MPP yang sederhana dan terus disempurnakan menunjukkan penerapan prinsip *Simple Design and Continuous Refinement*. Pemerintah secara berkala memperbarui sistem berdasarkan umpan balik pengguna, seperti perbaikan bug, peningkatan kecepatan, dan penyederhanaan tampilan menu. Pembaruan ini dilakukan dengan dukungan tim teknis dan pelatihan bagi petugas pelayanan agar dapat menyesuaikan dengan perubahan sistem. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya mudah digunakan tetapi juga terus berkembang sesuai kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi.

## 6. Good Enough Governance

Penerapan prinsip *Good Enough Governance* terlihat dari sikap pemerintah yang tidak menunggu sistem sempurna sebelum diimplementasikan. SIAP-MPP diluncurkan meski belum terintegrasi sepenuhnya dengan semua instansi di MPP, namun telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Pemerintah bersikap terbuka terhadap kritik dan menjadikan umpan balik

masyarakat sebagai dasar perbaikan layanan. Pendekatan ini menunjukkan komitmen terhadap tata kelola yang fleksibel, bertahap, dan berorientasi pada hasil nyata, sejalan dengan semangat *Agile Governance*.

## KESIMPULAN

Penerapan prinsip *Agile Governance* melalui Aplikasi SIAP-MPP di Kota Pekanbaru telah berjalan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Kota Pekanbaru, melalui DPMPTSP, mampu menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan dengan memanfaatkan teknologi digital. Prinsip *Systematic and Adaptive Approach* tampak dari kemampuan pemerintah beradaptasi terhadap perubahan dan kendala di lapangan, sementara *Based on Quick Wins* terlihat melalui manfaat langsung yang dirasakan masyarakat lewat fitur antrean dan pengaduan online.

Prinsip *Human Focused* diwujudkan dengan menempatkan masyarakat sebagai pusat inovasi layanan, sedangkan *Simple Design and Continuous Refinement* tercermin dari penyempurnaan aplikasi yang dilakukan secara berkelanjutan. Adapun prinsip *Good Enough Governance* terlihat dari pelaksanaan sistem yang terus dikembangkan meski belum sepenuhnya sempurna. Secara keseluruhan, SIAP-MPP menjadi contoh nyata penerapan tata kelola pemerintahan yang adaptif dan inovatif,

meskipun masih diperlukan peningkatan literasi digital, infrastruktur, dan koordinasi antarinstansi agar pelayanan publik digital di Kota Pekanbaru dapat berjalan lebih optimal.

## **DAFTAR PUSTASKA**

### **Buku**

- Adrian Sutedi, S. H. (2024). *Hukum perizinan dalam sektor pelayanan publik*. Sinar Grafika.
- Hansiden, P. E. (2024). *GOVERNANSI DIGITAL*. Penerbit Tahta Media.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Rahmadana, M. F., dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Zein, M. H. M. (2023). *Reformasi Birokrasi: Dunia Birokrasi dan Pemerintahan*. Sada Kurnia Pustaka.

### **Jurnal**

- Luna, A. J. D. O., dkk. (2015). *Agile Governance theory: conceptual development*.
- Mahayani, N. M. H. (2024). *Evaluasi Implementasi Smart City di Indonesia*. *GOVERNANCE*, 10(4).
- Mustanir, A., & Latif, A. (2020). *Penerapan Prinsip Good Governance*. *PRAJA*, 8(3), 207–212.
- Nurmandi, A., dkk. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Melalui Model Demokrasi*. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49–61.
- Putra, Z. M. A., dkk. (2023). *Penerapan Algoritma Particle Swarm Optimization*. *Jurnal Teknik Elektro Dan Komputer Triac*, 10(2), 56–64.
- Putri, S. B., dkk. (2022). *Agile Governance dalam Pelayanan Publik di Gresik*. *INTELEKTUAL*, 9(1), 1–9.
- Rafi, M. A., dkk. (2023). *Agile Governance* *in Public Services. BIS-STE* 2022, 483–493.

### **Dasar Hukum**

- Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas*. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(1), 208–218.