



## Implementing Agile governance to Improve Public Services in Tongke-Tongke Village

### Implementasi Agile governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Tongke-Tongke

<sup>1</sup> Riska Septia Ningsih <sup>2</sup> Sumardi, <sup>3</sup> Hasdinawati

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia

Email Penulis: riskaseptianingsih8@gmail.com

#### Article Info

#### Abstrak

##### Received:

15/03/2026

##### Revised:

19/04/2026

##### Accepted:

20/05/2026

##### Keywords:

Agile Governance;  
Public Services;  
Digital Services;  
Village  
Government;  
Digital Literacy.

##### Kata Kunci :

Agile Governance;  
Pelayanan Publik;  
Pelayanan Digital;  
Pemerintah Desa;  
Literasi Digital

**Abstract:** This study analyzes the implementation of Agile governance in improving public services in Tongke-Tongke Village and identifies factors that influence the low utilization of digital-based public services. The study employed a qualitative approach with a case study design. Data were collected through observation, interviews, and documentation from village government officials, the Village Consultative Body, the village service operator, and residents using online and offline services. Data were analyzed through data collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings show that Agile governance has been implemented, but its overall implementation is not yet optimal. Good Enough Governance is supported by adequate facilities and personnel; Business Driven is reflected in the use of community aspirations as a basis for service improvement; Human Focused is demonstrated through friendly and responsive services; Based on Quick Wins is reflected in the village website and self-service kiosk; and Systematic and Adaptive Approach is demonstrated through adherence to procedures, periodic evaluation, and rapid responses to service problems. However, Simple Design and Continuous Refinement remains less optimal because some residents still have difficulty understanding digital service procedures. Supporting factors include infrastructure, technology, personnel competence, inter-employee cooperation, and community participation. Inhibiting factors include uneven digital literacy, limited socialization of digital services, continued preference for face-to-face services, and technical disruptions. The study implies that digital service innovation needs to be accompanied by sustained socialization, education, assistance, and iterative service improvement.

**Abstrak:** Penelitian ini menganalisis implementasi Agile governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Tongke-Tongke serta mengidentifikasi faktor yang memengaruhi rendahnya pemanfaatan layanan publik berbasis digital. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap aparatur pemerintah desa, Badan Permusyawaratan Desa (BPD), operator pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan online dan offline. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Agile governance telah diterapkan, tetapi secara keseluruhan belum optimal. Good Enough Governance didukung oleh sarana prasarana dan aparatur yang memadai; Business Driven diwujudkan melalui penyerapan aspirasi masyarakat sebagai dasar perbaikan pelayanan; Human Focused tampak pada pelayanan yang ramah dan responsif; Based on Quick Wins diwujudkan melalui website desa dan mesin anjungan mandiri; sedangkan Systematic and Adaptive Approach terlihat dari kepatuhan terhadap prosedur, evaluasi berkala, dan respons terhadap kendala pelayanan. Namun, Simple Design and Continuous Refinement belum optimal karena sebagian masyarakat masih kesulitan memahami alur pelayanan digital. Faktor pendukung meliputi sarana prasarana, teknologi, kompetensi aparatur, kerja sama antaraparatur, dan partisipasi masyarakat. Faktor penghambat meliputi literasi digital yang belum merata, sosialisasi layanan digital yang belum optimal, preferensi terhadap pelayanan tatap muka, dan gangguan teknis. Temuan ini menegaskan bahwa inovasi layanan digital perlu disertai sosialisasi, edukasi, pendampingan, dan penyempurnaan layanan secara berkelanjutan.

## PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Transformasi digital dan perubahan ekspektasi masyarakat menuntut pemerintah mengembangkan pelayanan publik yang lebih cepat, fleksibel, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Perubahan tersebut tidak hanya menyangkut penggunaan teknologi, tetapi juga menuntut tata kelola yang mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, kebutuhan masyarakat, dan perkembangan teknologi informasi. Dalam konteks ini, *Agile governance* relevan karena menempatkan kemampuan adaptasi, responsivitas, fleksibilitas, inovasi, dan orientasi pada pengguna sebagai bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa pendekatan agile dapat memperkuat responsivitas dan kualitas pelayanan publik serta mendukung transformasi birokrasi dan pemerintahan digital (Kurniawan et al., 2021; Sulastri & Permatasari, 2023 & Ihyani Malik et al., 2023).

Secara normatif, pelayanan publik di Indonesia diarahkan untuk diselenggarakan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada tingkat desa, tuntutan tersebut menjadi semakin kompleks karena pemerintah desa harus menggabungkan pelayanan langsung dengan pemanfaatan teknologi digital, sementara kapasitas sumber daya dan karakteristik masyarakat berbeda-beda. Dalam perspektif *Agile governance*, kualitas tata kelola tidak semata-mata ditentukan oleh kesempurnaan sistem, tetapi oleh kemampuan pemerintah menyediakan solusi yang memadai, cepat, adaptif, dan sesuai konteks kebutuhan masyarakat.

Desa Tongke-Tongke memiliki prasyarat yang relatif mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital (Amiruddin & Ali, 2021). Hasil observasi awal dalam penelitian menunjukkan bahwa jaringan komunikasi telah menjangkau wilayah desa dengan relatif baik. Pemerintah desa juga telah memanfaatkan website desa serta media sosial seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp untuk penyebaran informasi dan komunikasi pelayanan. Dari sisi aparatur, pemerintah desa memiliki sumber daya manusia yang dinilai cukup memadai untuk mengoperasikan perangkat dan sistem digital. Dengan demikian, persoalan utama tidak semata-mata terletak pada ketersediaan teknologi, tetapi pada sejauh mana inovasi tersebut benar-benar digunakan oleh masyarakat (Jusniaty et al., 2022).

Data pelayanan administrasi memperlihatkan adanya kesenjangan yang jelas antara penggunaan layanan online dan offline. Pada periode 2024–2026, layanan online tercatat sebanyak 30 pengguna, sedangkan layanan offline mencapai 365 pengguna. Pada saat yang sama, layanan online memiliki waktu penyelesaian rata-rata sekitar 5–15 menit, sementara layanan offline berkisar 10–60 menit. Temuan tersebut memperlihatkan adanya paradoks: layanan digital secara relatif lebih efisien, tetapi tingkat pemanfaatannya masih rendah. Data kepuasan pengguna layanan online juga menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menyatakan puas atau sangat puas. Artinya, persoalan pemanfaatan layanan digital tidak dapat dijelaskan hanya oleh kualitas layanan, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan, kebiasaan, pemahaman, dan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme digital.

Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa *Agile governance* dapat memperkuat fleksibilitas organisasi, kolaborasi, inovasi, dan kualitas pelayanan (Halim et al., 2021; Malik et al., 2023; Mutiarin et al., 2024; Waza, 2025). Penelitian tentang desa juga menunjukkan pentingnya teknologi, literasi digital, dan kapasitas masyarakat dalam pengembangan pelayanan berbasis digital (Reftyawati & Rusiana, 2025; Sujadi et al., 2023). Namun, kajian yang secara khusus menganalisis implementasi enam prinsip *Agile governance* pada level pemerintahan desa sekaligus menghubungkannya dengan paradoks antara kualitas layanan digital dan rendahnya pemanfaatan layanan tersebut masih terbatas. Research gap inilah yang menjadi posisi penelitian ini.

Novelty penelitian terletak pada analisis implementasi *Agile governance* secara kontekstual pada pemerintahan desa dengan menggunakan enam prinsip, yaitu *Good Enough Governance*, *Business Driven*, *Human Focused*, *Based on Quick Wins*, *Systematic and Adaptive Approach*, serta *Simple Design and Continuous Refinement*, sekaligus mengidentifikasi faktor yang menjelaskan rendahnya adopsi layanan digital masyarakat. Pendekatan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak cukup diukur dari tersedianya inovasi atau kualitas teknis layanan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah menyederhanakan layanan dan membangun kapasitas pengguna. Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi prinsip-prinsip *Agile governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Tongke-Tongke dan mengidentifikasi faktor yang memengaruhi rendahnya pemanfaatan layanan publik berbasis digital.

## TINJAUAN PUSTAKA (LITERATURE REVIEW)

*Agile governance* merupakan pendekatan tata kelola yang menekankan kemampuan organisasi publik untuk merespons perubahan secara cepat, fleksibel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, pendekatan agile muncul sebagai respons terhadap keterbatasan model birokrasi yang terlalu hierarkis dan prosedural dalam menghadapi perubahan yang cepat. (Kurniawan et al., 2021) menempatkan *Agile governance* sebagai bentuk transformasi inovasi yang menuntut fleksibilitas dan kemampuan adaptasi organisasi. Penelitian (Malik et al., 2023; Sulastris & Permatasari, 2023) juga menunjukkan relevansi pendekatan agile dalam memperkuat responsivitas, inovasi, dan transformasi birokrasi.

Penelitian ini menggunakan enam prinsip *Agile governance* dari Luna, Kruchten, dan Moura, yaitu *Good Enough Governance*, *Business Driven*, *Human Focused*, *Based on Quick Wins*, *Systematic and Adaptive Approach*, serta *Simple Design and Continuous Refinement*. *Good Enough Governance* menekankan kecukupan tata kelola sesuai kapasitas dan konteks organisasi. *Business Driven* menempatkan kebutuhan pengguna sebagai dasar penentuan pelayanan. *Human Focused* menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan. *Based on Quick Wins* menekankan hasil atau manfaat nyata yang dapat dirasakan dalam waktu relatif cepat. *Systematic and Adaptive Approach* menggabungkan konsistensi prosedur dengan kemampuan beradaptasi. *Simple Design and Continuous Refinement* menuntut layanan yang sederhana, mudah dipahami, dan terus diperbaiki berdasarkan evaluasi serta umpan balik masyarakat.

Konsep pelayanan publik berbasis digital memperluas ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui website, aplikasi, media sosial, dan perangkat layanan mandiri. Dalam konteks Smart Village, pemanfaatan teknologi diarahkan untuk meningkatkan efektivitas tata kelola, akses informasi, dan kualitas pelayanan. (Sujadi et al., 2023) menekankan pentingnya integrasi teknologi dalam pengembangan desa, sedangkan (Reftyawati & Rusiana, 2025) menunjukkan bahwa inovasi layanan surat-menyurat digital dapat mendukung efisiensi pelayanan. Namun, teknologi tidak otomatis menghasilkan adopsi. Literasi digital, kemampuan pengguna, sosialisasi, dan pendampingan tetap menentukan apakah layanan digital benar-benar digunakan.

Literatur tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan erat antara tata kelola agile dan kualitas pelayanan, tetapi keberhasilan implementasinya bergantung pada kondisi kelembagaan, teknologi, budaya organisasi, dan kemampuan masyarakat. Karena itu, penelitian ini tidak memposisikan digitalisasi sebagai tujuan akhir, melainkan sebagai instrumen dalam tata kelola pelayanan publik yang harus terus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Kerangka analisis penelitian menghubungkan enam prinsip *Agile governance* dengan praktik pelayanan publik Desa Tongke-Tongke serta faktor pendukung dan penghambat pemanfaatan layanan digital.

## METODOLOGI (METHODOLOGY)

Penelitian ini merupakan original research dengan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam proses, pengalaman, dan kondisi yang melatarbelakangi implementasi *Agile governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Cresswell, 2017) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial atau kemanusiaan. Dengan demikian, pendekatan ini relevan untuk mengungkap proses implementasi *Agile governance* berdasarkan pengalaman aparatur pemerintah desa dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Desain studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam mengenai implementasi *Agile governance* dalam konteks nyata pelayanan publik di Desa Tongke-Tongke. Studi kasus sesuai digunakan untuk mengkaji fenomena kontemporer secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak dapat dipisahkan secara tegas (Yin, 2018). Penelitian dilaksanakan di Desa Tongke-Tongke, Kecamatan Sinjai Timur, Kabupaten Sinjai, pada tahun 2026.

Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi terhadap praktik pelayanan, wawancara dengan informan, serta pengamatan terhadap penggunaan layanan online dan offline. Data sekunder diperoleh dari dokumen pemerintah desa, data pelayanan administrasi, sarana prasarana, standar pelayanan, dokumentasi inovasi, dan dokumen musyawarah desa. Informan dipilih secara purposive berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan mereka dalam pelayanan publik, yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, Ketua BPD, Operator Desa, serta masyarakat pengguna layanan online dan offline.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara diarahkan pada enam prinsip *Agile governance* dan faktor pendukung serta penghambat implementasi. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumen pelayanan untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai implementasi *Agile governance*. Fokus analisis mencakup *Good Enough Governance*, *Business Driven*, *Human Focused*, *Based on Quick Wins*, *Systematic and Adaptive Approach*, serta *Simple Design and Continuous Refinement*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN (RESULTS AND DISCUSSION)

Temuan penelitian menunjukkan bahwa *Agile governance* di Desa Tongke-Tongke telah diterapkan melalui kombinasi pelayanan tatap muka dan digital. Pemerintah desa telah menyediakan website desa, layanan mandiri, mesin anjungan mandiri, WhatsApp, serta sarana administrasi konvensional. Akan tetapi, tingkat implementasi antarprinsip tidak seragam. Lima aspek menunjukkan penerapan yang relatif baik, sedangkan aspek kesederhanaan dan penyempurnaan layanan digital masih menghadapi kendala.

**Tabel 1. Implementasi Prinsip *Agile governance* dalam Pelayanan Publik di Desa Tongke-Tongke**

| Prinsip                       | Temuan Utama                                                           | Status       | Implikasi                                                     |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------|
| <i>Good Enough Governance</i> | Sarana, aparatur, website, anjungan, dan jaringan mendukung pelayanan. | Relatif baik | Kapasitas dasar tersedia, tetapi adopsi digital masih rendah. |

|                                                |                                                                                   |               |                                                                          |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <i>Business Driven</i>                         | Aspirasi dihimpun melalui musyawarah, BPD, tokoh masyarakat, dan kanal digital.   | Baik          | Pelayanan lebih sesuai kebutuhan pengguna.                               |
| <i>Human Focused</i>                           | Aparatur ramah, responsif, membantu, dan menyediakan pilihan online/offline.      | Baik          | Meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengguna.                         |
| <i>Based on Quick Wins</i>                     | Website desa dan mesin anjungan mandiri mempercepat dan mempermudah layanan.      | Cukup baik    | Manfaat nyata tersedia, tetapi penggunaan belum maksimal.                |
| <i>Systematic and Adaptive Approach</i>        | SOP diterapkan, evaluasi dilakukan, dan aparatur merespons kendala.               | Baik          | Pelayanan tetap berjalan saat terjadi perubahan/gangguan.                |
| <i>Simple Design and Continuous Refinement</i> | Prosedur offline mudah dipahami; alur digital masih membingungkan sebagian warga. | Belum optimal | Perlu penyederhanaan, panduan, sosialisasi, dan perbaikan berkelanjutan. |

### **Good Enough Governance**

*Good Enough Governance* terlihat dari kemampuan pemerintah desa mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk menghasilkan pelayanan yang memadai. Desa Tongke-Tongke memiliki 15 unit sarana pendukung yang terdiri atas tiga komputer, empat laptop, satu Wi-Fi, satu scanner, dan enam printer. Pemerintah desa juga menyediakan website desa dan mesin anjungan mandiri. Dari sisi sumber daya manusia, terdapat 16 aparatur, dengan 10 orang berpendidikan S1 dan enam orang berpendidikan SMA. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kapasitas dasar organisasi relatif memadai untuk menyelenggarakan pelayanan publik berbasis kombinasi digital dan tatap muka.

Namun, kecukupan input belum otomatis menghasilkan tingkat adopsi digital yang tinggi. Data 2024–2026 menunjukkan 30 pelayanan online berbanding 365 pelayanan offline. Dengan demikian, *Good Enough Governance* di Desa Tongke-Tongke lebih kuat pada sisi kesiapan organisasi daripada pada sisi perubahan perilaku pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa kecukupan sarana perlu diikuti strategi adopsi dan pendampingan masyarakat.

### **Business Driven**

Prinsip *Business Driven* diterapkan melalui mekanisme partisipatif untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa memperoleh aspirasi melalui musyawarah desa, BPD, pertemuan dengan tokoh masyarakat, RT/RW, penyampaian langsung, media sosial, dan website. Aspirasi mengenai kebutuhan layanan administrasi online serta penyampaian informasi jadwal pelayanan secara lebih jelas telah ditindaklanjuti melalui penerapan layanan online secara bertahap dan penyediaan informasi melalui papan pengumuman, media sosial, serta website desa.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak sepenuhnya ditentukan dari sisi pemerintah, tetapi dikembangkan berdasarkan kebutuhan pengguna. Keberadaan pilihan layanan online dan offline juga menunjukkan upaya pemerintah desa menyesuaikan layanan dengan keragaman kemampuan masyarakat. Dengan demikian, *Business Driven* menjadi salah satu aspek yang relatif kuat dalam implementasi *Agile governance* di lokasi penelitian.

### **Human Focused**

*Human Focused* tampak pada kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat. Informan masyarakat menilai aparatur desa ramah, sopan, komunikatif, dan responsif. Ketika masyarakat mengalami kekurangan persyaratan atau kesulitan menggunakan layanan

digital, aparaturnya memberikan penjelasan dan pendampingan. Pemerintah desa juga mempertahankan dua jalur pelayanan, yaitu tatap muka dan digital, sehingga masyarakat dapat memilih mekanisme yang sesuai dengan kondisi mereka.

Meskipun demikian, orientasi pada manusia menghadapi tantangan ketika layanan digital menuntut kemampuan yang belum dimiliki sebagian pengguna. Aparatur yang responsif memang dapat mengatasi kesulitan individual, tetapi ketergantungan pada bantuan petugas menunjukkan bahwa desain layanan digital belum sepenuhnya mandiri bagi seluruh kelompok pengguna.

### ***Based on Quick Wins***

*Based on Quick Wins* diwujudkan melalui dua inovasi utama, yaitu mesin anjungan mandiri dan layanan mandiri pada website desa. Kedua inovasi tersebut dirancang untuk memberikan manfaat langsung berupa kemudahan akses, percepatan administrasi, pengurangan kebutuhan datang ke kantor desa, dan akses informasi pelayanan. Data pelayanan menunjukkan bahwa layanan online dapat diselesaikan rata-rata dalam 5-15 menit, sedangkan layanan offline memerlukan sekitar 10-60 menit.

Walaupun demikian, manfaat tersebut belum berbanding lurus dengan tingkat pemanfaatan. Sebagian besar masyarakat masih menggunakan layanan offline. Hal ini memperlihatkan bahwa *quick wins* pada level penyedia layanan belum sepenuhnya menjadi *quick wins* pada level pengguna. Inovasi telah menghasilkan efisiensi, tetapi manfaatnya belum tersebar secara luas karena masih terdapat hambatan literasi digital, sosialisasi, dan kebiasaan masyarakat.

### ***Systematic and Adaptive Approach***

*Systematic and Adaptive Approach* diterapkan melalui penggunaan prosedur pelayanan, SOP, evaluasi berkala, dan kemampuan aparaturnya menyesuaikan respons terhadap masalah. Pada pelayanan online, ketika sistem mengalami *maintenance* atau gangguan, operator berkoordinasi dengan teknisi dan pelayanan manual tetap disediakan agar masyarakat tidak kehilangan akses. Pada pelayanan tatap muka, aparaturnya membantu ketika persyaratan belum lengkap atau masyarakat mengalami kesulitan.

Kemampuan mempertahankan kontinuitas pelayanan ketika sistem digital bermasalah menunjukkan karakter adaptif yang penting dalam *Agile governance*. Pemerintah desa tidak menghentikan pelayanan hanya karena kanal digital mengalami gangguan, tetapi menyediakan mekanisme alternatif. Temuan ini menunjukkan bahwa adaptivitas dalam konteks desa dapat berupa kemampuan memberikan solusi cepat dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia.

### ***Simple Design and Continuous Refinement***

Prinsip *Simple Design and Continuous Refinement* merupakan aspek yang paling membutuhkan penguatan. Pada pelayanan offline, masyarakat umumnya menilai persyaratan dan alur pelayanan cukup jelas. Pemerintah desa juga menyampaikan persyaratan melalui papan informasi dan media sosial serta melakukan evaluasi melalui rapat internal dan masukan masyarakat. Namun, pengguna layanan online masih menemukan tahapan dan petunjuk pada website yang belum cukup sederhana, khususnya bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi.

Temuan tersebut penting karena menunjukkan bahwa digitalisasi dapat menciptakan paradoks baru: layanan yang secara teknis lebih cepat justru dapat dipersepsikan lebih sulit oleh pengguna dengan literasi digital rendah. Karena itu, *continuous refinement* perlu diarahkan pada pengalaman pengguna, bukan hanya pada pembaruan teknis sistem. Penyederhanaan bahasa, visualisasi alur, panduan langkah demi langkah, pendampingan

awal, serta evaluasi berbasis keluhan pengguna menjadi kebutuhan yang konsisten dengan prinsip agile.

### Faktor Pendukung dan Penghambat Pemanfaatan Layanan Digital

Implementasi *Agile governance* dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal organisasi dan faktor pada sisi pengguna. Faktor pendukung terutama berasal dari kesiapan fasilitas, kompetensi aparatur, dukungan jaringan, kerja sama antaraparatur, serta tersedianya kanal digital. Sebaliknya, hambatan terutama berasal dari kemampuan pengguna, pola preferensi pelayanan, intensitas sosialisasi, dan gangguan teknis.

**Tabel 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pemanfaatan Layanan Publik Digital di Desa Tongke-Tongke**

| Faktor                                    | Temuan                                                                     | Pengaruh terhadap layanan                           |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Sarana dan prasarana                      | Komputer, laptop, Wi-Fi, scanner, printer, website, dan anjungan tersedia. | Memperkuat kesiapan pelayanan.                      |
| Kompetensi aparatur                       | Aparatur mampu mengoperasikan sistem dan membantu pengguna.                | Mempercepat pelayanan dan respons terhadap masalah. |
| Kerja sama internal                       | Koordinasi antaraparatur berjalan baik.                                    | Mendukung kontinuitas dan penyelesaian masalah.     |
| Partisipasi masyarakat                    | Aspirasi disampaikan melalui musyawarah dan kanal komunikasi.              | Mendukung penyesuaian pelayanan.                    |
| Literasi digital                          | Sebagian warga belum terbiasa menggunakan layanan digital.                 | Mengurangi adopsi layanan online.                   |
| Sosialisasi                               | Informasi dan pendampingan digital belum merata.                           | Membatasi pemahaman pengguna.                       |
| Gangguan teknis dan preferensi tatap muka | Maintenance sistem dan kebiasaan datang langsung masih terjadi.            | Mendorong penggunaan kanal offline.                 |

Secara keseluruhan, faktor pendukung menunjukkan bahwa Desa Tongke-Tongke telah memiliki fondasi organisasi yang cukup untuk menjalankan pelayanan agile. Namun, faktor penghambat berada terutama pada sisi adopsi pengguna. Kondisi ini menjelaskan mengapa kualitas layanan online dapat dinilai baik oleh penggunanya, tetapi jumlah pemanfaatannya tetap rendah. Dengan kata lain, masalah utama bukan sekadar penyediaan layanan, melainkan kesenjangan antara kemampuan sistem dan kesiapan masyarakat.

Temuan tersebut memperkuat penelitian sebelumnya yang menempatkan teknologi, kapasitas kelembagaan, dan budaya adaptif sebagai faktor penting *Agile governance* (Malik et al., 2023; Kurniawan et al., 2021). Pada konteks desa, penelitian ini menambahkan bahwa literasi digital dan desain pengalaman pengguna merupakan dimensi penting yang menentukan apakah inovasi pelayanan benar-benar menghasilkan perubahan perilaku. Implikasi praktisnya adalah pemerintah desa perlu mengembangkan strategi adopsi digital secara bertahap, terutama melalui edukasi, pendampingan, penyederhanaan alur, dan mekanisme umpan balik pengguna.

## KESIMPULAN (CONCLUSION)

Implementasi *Agile governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Tongke-Tongke telah berjalan, tetapi belum optimal. *Good Enough Governance, Business Driven, Human Focused, Based on Quick Wins*, serta *Systematic and Adaptive Approach* telah diterapkan dengan tingkat keberhasilan relatif baik. Pemerintah desa memiliki sarana dan aparatur yang mendukung, menyerap aspirasi masyarakat, memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, menyediakan inovasi digital, serta mampu mempertahankan pelayanan ketika menghadapi kendala teknis.

Sebaliknya, *Simple Design and Continuous Refinement* masih menjadi aspek yang perlu diperkuat. Walaupun prosedur pelayanan offline relatif mudah dipahami dan evaluasi dilakukan secara berkala, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan memahami alur layanan digital. Kondisi ini berkontribusi pada rendahnya pemanfaatan layanan online. Faktor pendukung meliputi sarana prasarana, teknologi, kompetensi aparatur, kerja sama internal, dan partisipasi masyarakat, sedangkan faktor penghambat meliputi literasi digital yang belum merata, sosialisasi yang belum optimal, preferensi terhadap pelayanan tatap muka, dan gangguan teknis.

Kontribusi utama penelitian ini adalah menunjukkan bahwa keberhasilan *Agile governance* pada level desa tidak cukup dinilai dari kesiapan teknologi dan kualitas pelayanan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah membangun kapasitas pengguna dan menyempurnakan desain layanan berdasarkan pengalaman masyarakat. Pemerintah Desa Tongke-Tongke disarankan meningkatkan sosialisasi dan pendampingan, menyederhanakan bahasa serta alur layanan digital, menyediakan panduan penggunaan yang mudah dipahami, dan melakukan evaluasi layanan secara berkelanjutan. Keterbatasan penelitian terletak pada fokus studi kasus di satu desa dan dominannya data kualitatif, sehingga penelitian selanjutnya dapat membandingkan beberapa desa atau menguji secara kuantitatif hubungan literasi digital, kualitas layanan, dan intensitas pemanfaatan layanan digital.

## PENGAKUAN (ACKNOWLEDGEMENT)

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Pemerintah Desa Tongke-Tongke, Kecamatan Sinjai Timur, Kabupaten Sinjai, para informan penelitian, serta Universitas Muhammadiyah Sinjai yang telah memberikan dukungan dan akses selama proses penelitian. Penghargaan juga disampaikan kepada pembimbing dan seluruh pihak yang membantu penyelesaian penelitian dan artikel ini.

## REFERENSI

- Amiruddin, A., & Ali, M. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Mendukung E-Government di Desa Tongke-Tongke Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i1.78>
- Cresswell, J. W. (2017). Research Design (Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches). In *Sage Publication* (Vol. 2017, Issue 150). <https://doi.org/10.1002/tl.20234>
- Halim, F. R., Astuti, F., & Umam, K. (2021). Implementasi Prinsip Agile Governance Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*.
- Ihyani Malik, Wahid, N., & Busri. (2023). Implementasi Agile Governance pada Reformasi Birokrasi 4.0 di Puslatbang KMP LAN Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.134>
- Jusniaty, J., Baharuddin, B., & Takdir, M. (2022). People's Perceptions of Tongke-Tongke

Village East Sinjai District against Muhammadiyah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*.  
<https://doi.org/10.26858/jiap.v12i1.32245>

- Kurniawan, D. I., Maulana, A., & Wicaksono, I. (2021). Agile Governance Sebagai Bentuk Transformasi Inovasi Pemerintah Daerah. *Danar Ilham Kurniawan, Akbar Maulana, Itok Wicaksono*.
- Mutiarin, D., Yusuf, M., Lega, M., & Habibullah, A. (2024). Agile Bureaucracy in the Digital Age: Assessing the Public Service Delivery in Jambi City. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*. <https://doi.org/10.4018/IJPADA.356405>
- Reftyawati, D., & Rusiana, E. (2025). Smart Village: Inovasi Layanan Surat-Menyurat Digital di Desa Tanjung Sari Kecamatan Natar. *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat*.
- Sujadi, H., Nunu Nurdiana, & Reyna Indra Maulana. (2023). Pengembangan Sistem Smart Village Berbasis Internet of Things untuk Meningkatkan Kualitas Hidup di Desa. *Journal of Applied Computer Science and Technology*. <https://doi.org/10.52158/jacost.v4i2.474>
- Sulastri, S., & Permatasari, A. (2023). Implementasi Konsep Agile Governance dalam Penanganan Krisis Ekonomi Pasca Pandemi COVID-19 di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Transformatif*.  
<https://doi.org/10.21776/ub.transformatif.2023.009.02.4>
- Waza, A. M. (2025). Rethinking Bureaucracy: Agile Governance in the 21st Century. *International Journal of Sustainable Applied Sciences*. <https://doi.org/10.59890/ijzas.v3i6.73>
- Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods. In *Journal of Hospitality & Tourism Research*. <https://doi.org/10.1177/109634809702100108>