

(Original Article)

# Agile Governance Dalam Meningkatkan Layanan Kegawatdaruratan Cirebon Siaga 112 di Kota Cirebon

Alya Nisrina Firmansyah<sup>1</sup>, Mas Dadang Enjat Munajat<sup>2</sup><sup>1</sup>Administrasi Publik, Universitas Padjadjaran, Indonesia<sup>2</sup>Administrasi Publik, Universitas Padjadjaran, Indonesia\*Correspondence: [alya21002@mail.unpad.ac.id](mailto:alya21002@mail.unpad.ac.id)

## Abstract

In order to improve the quality of public services, the Cirebon City Government has taken agile steps to provide effective and efficient emergency services for the community through the Cirebon Siaga 112 service. Cirebon Siaga 112 is an adoption of the Single Number of Emergency Calls (NTPD) 112 service concept that provides integrated complaint services to facilitate the handling of emergency conditions with a single number 112 that can be accessed by the public 24 hours without a call fee. This study aims to describe the application of Agile Governance in the implementation of Cirebon Siaga 112 public services in Cirebon City, using the Agile Governance theory proposed by Luna et al. (2015). This research uses a qualitative approach, for data collection techniques carried out are interviews, observation and documentation. The results showed that the implementation of Cirebon Siaga 112 in Cirebon City has been quite good in applying the principles of Agile Governance to improve the quality of public services that are more effective and efficient. However, the Human Focused principle still needs improvement related to community participation. This recommendation aims to optimize the application of Agile Governance principles in the implementation of Cirebon Siaga 112 public services in Cirebon City and provide implications for other regions on the importance of adopting technology-based services and involving the community in developing public service innovations.

## Keywords

agile governance, cirebon siaga 112, public service single number emergency call (ntpd) 112

Received: 31 January 2025; Revised: 17 March 2025; Accepted: 21 April 2025

## Pendahuluan

Dalam penanganan kondisi kegawatdaruratan di masyarakat Pemerintah Indonesia telah mengambil langkah dengan menginisiasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 yang diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 Tentang layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Layanan ini bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai nomor darurat yang sebelumnya terpisah menjadi satu nomor tunggal dengan sistem terpadu yang lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat. Pelaksanaannya layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 diselenggarakan secara desentralisasi oleh pemerintah daerah dengan penyesuaian dengan kebutuhan dan karakteristik masing-masing daerah.

Di Indonesia implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 telah menunjukkan perkembangan yang signifikan sejak diinisiasi oleh pemerintah pusat, dilihat hingga saat ini layanan ini telah menjangkau berbagai wilayah di seluruh nusantara yang mencakup pemerintah kota maupun kabupaten. Data terkini menunjukkan bahwa total 163 pemerintah daerah telah terlibat dalam inisiatif ini, yang terdiri dari 57 kota dan 106 kabupaten yang status tahapan penyelenggaraan layanan Panggilan Darurat 112 di

setiap daerah bervariasi dan dapat dikategorikan menjadi lima tahap yaitu: Sudah Launching, Uji Coba, Verifikasi, Dalam Pengajuan, dan Belum Permohonan. Berikut data status tahapan penyelenggaraan layanan Panggilan Darurat 112 di Indonesia berdasarkan data dari Portal layanan Panggilan Darurat 112:

**Tabel 1.**  
**Status Tahapan Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 di Indonesia**

Status Tahapan	Kota	Kabupaten
Sudah Launching	49	64
Uji Coba	7	28
Verifikasi	-	5
Dalam Pengajuan	1	9
<b>Jumlah</b>	<b>57</b>	<b>106</b>

Sumber: Portal Layanan Panggilan Darurat 112 Kementerian Komunikasi dan Informatika RI

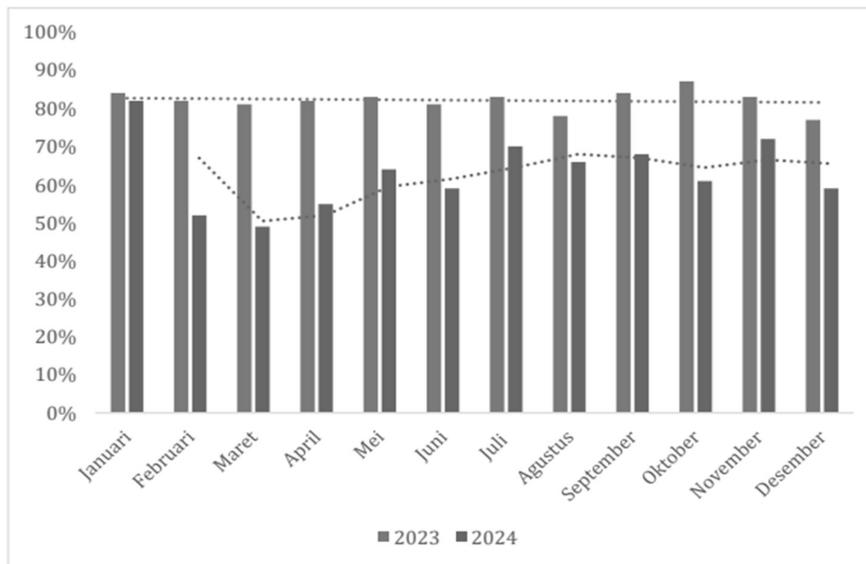
Dari Tabel 1 menunjukkan 163 pemerintah daerah tersebut sudah melaksanakan layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 yang dikategorikan dalam beberapa tahap. Sebanyak 113 pemerintah daerah yang terdiri dari 49 kota dan 64 kabupaten telah berhasil meluncurkan dan mengoperasikan layanan Panggilan Darurat (NTPD) 112 secara penuh. Selain itu, terdapat 35 pemerintah daerah yakni kota dan 28 kabupaten di Indonesia yang saat ini berada dalam tahap uji coba. Fase uji coba penting untuk mengetahui bagaimana layanan berjalan dan sesuai dengan kebutuhan spesifik masing-masing daerah sebelum diluncurkan secara resmi. Sementara masih terdapat 5 pemerintah kabupaten sedang menjalani proses verifikasi, tahap ini melibatkan pemeriksaan dan validasi terhadap kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, dan prosedur operasional untuk menyelenggarakan layanan NTPD 112. Serta untuk tahap pengajuan terdapat 10 pemerintah daerah yang terdiri dari 1 kota dan 9 kabupaten yang sedang proses melakukan pengajuan untuk mengadopsi sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112.

Sistem Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 yang mengadopsi praktik internasional dalam penanganan darurat, dimana nomor tunggal telah terbukti lebih efektif dibandingkan dengan *multiple emergency numbers*. Melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112, koordinasi antar instansi seperti kepolisian, pemadam kebakaran, ambulans, dan tim SAR dapat dilakukan secara lebih efisien, mengurangi waktu response, dan meningkatkan efektivitas penanganan keadaan darurat. Serta data real-time kejadian kegawatdaruratan yang tercatat pada sistem yang dapat digunakan oleh pemerintah untuk menganalisis perencanaan dan pengembangan strategi kedepannya Untuk mendorong pelaksanaan layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik khususnya penanganan situasi kegawatdaruratan.

Pada tahun 2018 Pemerintah Daerah Kota Cirebon menjadi daerah di Provinsi Jawa Barat yang mengambil langkah *agile* dalam mengadopsi dan mengadaptasi konsep NTPD 112 yaitu Cirebon Siaga 112. Cirebon Siaga 112 resmi diselenggarakan pada tahun 2018 dengan ditetapkannya Peraturan Walikota Cirebon Nomor 32 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Cirebon Siaga 112 yang kemudian saat ini telah diubah menjadi Peraturan Walikota Cirebon Nomor 15 tahun 2024 tentang Layanan Cirebon Siaga 112. Cirebon Siaga 112 adalah pusat layanan pengaduan bagi masyarakat Kota Cirebon melalui nomor telepon 112 dimana penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya panggilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan layanan kegawatdaruratan melalui implementasi Cirebon Siaga 112 merupakan manifestasi nyata dari perpaduan konsep *Good Governance* dan *Agile Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di

Kota Cirebon. Tujuan diselenggarakannya layanan Cirebon Siaga 112 diantaranya yaitu: (1) Mengoptimalkan layanan kegawatdaruratan untuk masyarakat Daerah Kota Cirebon, (2) Mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan kegawatdaruratan dari Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya ke dalam sistem layanan Cirebon Siaga 112, (3) Mempermudah dan mempercepat koordinasi penanganan keadaan Gawat Darurat dengan Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya.

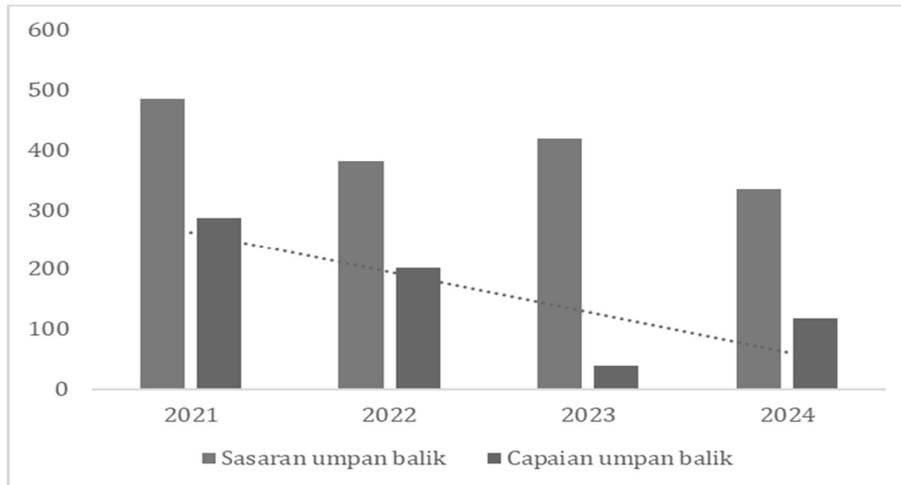
Namun, berdasarkan observasi awal yang dilakukan terhadap Cirebon Siaga 112 di Kota Cirebon dalam penyelenggaraan sistem layanan Cirebon Siaga 112 masih belum optimal, yakni: Pertama, ketidaksesuaian jumlah petugas penerima panggilan (*call taker*) dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan dokumen portofolio sistem layanan Cirebon Siaga 112, seharusnya terdapat 12 petugas penerima panggilan (*call taker*) yang terbagi dalam 3 *shift* kerja, namun kondisi saat ini hanya tersedia 9 petugas penerima panggilan (*call taker*) yang aktif bertugas. Kedua, adanya penurunan *Service Level Agreement (SLA)* sistem layanan Cirebon Siaga 112 pada awal tahun 2024 yang cukup signifikan, penurunan dilihat dari jumlah panggilan yang ditanggapi dan waktu respon terhadap panggilan atau pengaduan yang masuk ke sistem layanan Cirebon Siaga 112. Berikut merupakan data perbandingan *Service Level Agreement (SLA)* pada penyelenggaraan sistem layanan Cirebon Siaga 112 periode tahun 2023 hingga 2024:



**Gambar 1.**  
**Data Perbandingan *Service Level Agreement (SLA)* Sistem Layanan Cirebon Siaga 112**  
**Periode Tahun 2023-2024**

Sumber: Dashboard Sistem Layanan Cirebon Siaga 112

Ketiga, partisipasi masyarakat ini adalah terkait umpan balik yang diberikan masyarakat sebagai pengguna Cirebon Siaga 112. Hal ini didasarkan pada hasil survei kepuasan masyarakat terkait Cirebon Siaga 112 periode tahun 2021 hingga 2024 menunjukkan adanya kesenjangan karena tidak sepenuhnya mengisi survei tersebut dari jumlah pengguna layanan. Berikut hasil survei kepuasan masyarakat terkait Cirebon Siaga 112 periode tahun 2021 hingga 2024:



**Gambar 2.**  
**Data Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat Pada Cirebon Siaga 112**  
**Tahun 2021 Hingga 2024**

Sumber: website Sukma Kota Cirebon

Berdasarkan data yang diperoleh, menunjukkan bahwa diperlukan peningkatan dan pengembangan kualitas sistem layanan Cirebon Siaga 112. Sebagai layanan kedaruratan yang diadopsi dari konsep Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112, Cirebon Siaga 112 juga mencerminkan upaya transformasi digital dalam konteks pelayanan publik khususnya layanan kedaruratan. Cirebon Siaga 112 mengintegrasikan berbagai layanan kedaruratan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat menjadikan layanan kedaruratan lebih tanggap, efektif, efisien dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.

Dengan permasalahan yang menuntut untuk senantiasa melakukan penyesuaian dan perbaikan pelayanan yang berkelanjutan serta meningkatkan partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini yang kemudian relevan untuk diterapkan dalam menganalisis permasalahan pada sistem layanan Cirebon Siaga 112 yang belum optimal dalam pelaksanaannya. Dengan data dan fenomena yang telah disajikan terkait pelayanan publik Cirebon Siaga 112 peneliti sangat tertarik melakukan penelitian terkait penyelenggaraan pelayanan publik Cirebon Siaga 112 Kota Cirebon dengan pendekatan konsep Agile Governance oleh A. J. H. de O. Luna et al. (2015) dimana penulis merumuskan masalah penelitian dengan pertanyaan penelitian yaitu: “Bagaimana Penerapan Agile Governance dalam Pelayanan Publik Cirebon Siaga 112 di Kota Cirebon?”

## **Kajian Pustaka**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan segala kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk tujuan memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan secara langsung oleh pemerintah terhadap masyarakat adalah wujud dari pelaksanaan akan tugas dan fungsi pemerintah. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik harus berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat, sehingga dapat mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Kamaruddin Sellang, S.Sos. et al., (2019) dalam bukunya yang berjudul “Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik” bahwa Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah sebagai

penyelenggara pelayanan publik penting untuk selalu berusaha dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Maka penting bagi setiap penyelenggara untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

### ***Agile Governance***

Pada awalnya konsep *Agile Governance* diadaptasi dari pengembangan cara kerja perangkat lunak (*software development*) yang *agile* yang kemudian dikembangkan untuk dapat diadaptasi pada lingkup organisasi baik privat maupun publik, yang mana konsep *agility* menekankan pentingnya organisasi untuk dapat bersikap cepat atau gesit (Janssen & van der Voort, 2020). Seiring dengan perkembangan definisi dari *Agile Governance*, dalam beberapa kajian, *Agile Governance* berkembang di ranah organisasi dan mendukung organisasi untuk menjalankan tata kelola organisasi yang *agile* (tangkas) untuk menyempurnakan kemampuan kerja dan produktivitas organisasi (Luna et al. 2014). *Agile Governance* didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk bertindak cepat terhadap hal-hal yang tidak terduga dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang terus berubah (Holmqvist dan Pessi, 2006; Ngai et al., 2011; Bradley et al., 2012). Menurut Huang et al. (2014) *Agile Governance* yaitu kecakapan sebuah organisasi guna melakukan efisiensi penganggaran dan memanfaatkan kesempatan secara cekatan dan tepat sehingga menimbulkan suatu langkah yang berdaya saing dan inovatif. Teori *Agile Governance* yang dikembangkan oleh A. J. H. de O. Luna et al. (2015) yang mendefinisikan sebagai berikut: “*Agile Government is the ability of human societies to sense, adapt and respond rapidly and sustainably to changes in its environment, by means of the coordinated combination of agile and lean capabilities with governance capabilities, in order to deliver value faster, better, and cheaper to their core business*” (A. J. H. D. O. Luna, 2015)

Istilah “*human societies*” disini mencoba untuk mencakup semua kategori organisasi, baik organisasi non pemerintah maupun organisasi pemerintah dalam berbagai tingkat kota, provinsi, negara, dan lainnya. Selanjutnya untuk istilah “*core business*” merujuk pada bahwa bisnis menjadi dasar pada suatu organisasi, namun konsep ini dapat diterapkan untuk semua jenis organisasi, misalnya dalam hal perusahaan mungkin perusahaan mungkin target kegiatannya adalah mencapai keuntungan. Sedangkan, bagi organisasi publik atau pemerintah ini merujuk pada bagaimana organisasi haruslah inisiatif untuk mencapai kesejahteraan masyarakatnya melalui pelayanan publik. Menurut Luna (2015) terdapat 6 prinsip dalam teori *Agile Governance* yaitu:

- (1) *Good enough governance*: pada prinsip ini menekankan bahwa “*The level of governance must always be adapted according to the organizational context.*” Ini dimaknai penting bagi suatu organisasi untuk dapat beradaptasi seiring dengan perubahan lingkungan. *Agile Governance* memandang bahwa organisasi tidak boleh terpaku pada satu kondisi statis, melainkan harus fleksibel dan responsif. Pemerintahan yang tangkas, cepat, dan responsif dalam menangani masalah hanya dapat terwujud ketika institusi publik mampu melakukan transformasi yang selaras dengan dinamika situasi yang dihadapi. Prinsip ini menempatkan fokus pada perubahan yang dipicu oleh faktor eksternal yang mendorong organisasi untuk melakukan penyesuaian atau pembaruan berkelanjutan dalam menghadapi perubahan yang terjadi di lingkungan organisasi. Namun tetap menyesuaikan dengan konteks dan kapabilitas dari suatu organisasi.
- (2) *Business-driven*: pada prinsip ini mengacu pada “*The business must be the reason for every decision and action*” artinya setiap keputusan dalam bentuk apa pun, dalam contoh organisasi apa pun, harus didorong oleh dan untuk bisnis. Hal ini mengarah pada bagaimana organisasi publik atau pemerintah dalam mengambil keputusan dan

- tindakan didasarkan pada potensinya untuk memberikan nilai tambah bagi bisnis atau tujuan utama dari suatu organisasi. Dimana pemerintah berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik, dengan mengembangkan strategi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.
- (3) *Human focused*: pada prinsip ini berfokus pada “*People must feel valued and incentivized to participate creatively*” yang dapat dimaknai pentingnya memberikan ruang bagi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan. Masyarakat sebagai penerima layanan harus diberikan kesempatan untuk berpartisipasi aktif dan terlibat dalam proses pemerintahan misalnya dengan memberikan umpan balik terkait suatu layanan yang kemudian setiap masukan dari masyarakat dapat dihargai dan menjadi aspek penting dalam melakukan evaluasi.
  - (4) *Based on Quick wins*: pada prinsip ini menekankan “*The quick wins have to be celebrated and used to get more impulse and results*” dengan adanya keberhasilan yang diraih secara cepat dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan hasil yang lebih baik. Dalam konteks pelayanan publik prinsip ini berkaitan dengan bagaimana pelayanan harus dijalankan dengan, tetap memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga tercapainya sasaran atau indikator dari layanan publik yang kemudian menjadi acuan untuk meningkatkan layanan yang lebih efektif, efisien dan tetap mempertahankan standar kualitas dalam pelayanan publik. Prinsip ini menegaskan bahwa keberhasilan yang diraih ketika adanya keseimbangan antara kecepatan dan kualitas dalam memberikan layanan.
  - (5) *Systematic and adaptive approach*: “*The teams must develop the intrinsic ability to systematically handle change*”, prinsip ini menitikberatkan pada pentingnya sistematis dan adaptabilitas, dimana organisasi harus mampu mengembangkan kapabilitas dan melaksanakan sistem kerja yang efektif dalam menghadapi perubahan lingkungan.
  - (6) *Simple design and continuous refinement*: “*Teams must deliver fast, and must be always improving*” prinsip ini menekankan bagaimana organisasi mampu merancang solusi sederhana dan perbaikan yang berkelanjutan. *Agile Governance* yang merupakan proses yang berkelanjutan maka dalam pelaksanaannya perlu untuk terus dikembangkan dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Menurut Luna (2015) prinsip ini menjadi penting dalam konteks tata kelola yang *agile*, memungkinkan organisasi untuk tetap responsif dan efektif dalam lingkungan yang terus berubah.

Terdapat penelitian sebelumnya yang terkait dengan penerapan *Agile Governance* digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini diantaranya yaitu penelitian oleh Halim et al. (2021) yang berjudul “Implementasi Prinsip *Agile Governance* Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat”. Penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menganalisis bagaimana Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam merespon dengan cepat dan tepat terhadap krisis kesehatan Covid-19, dimana pemerintah memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai upaya mencapai *Agile Governance*, sehingga memudahkan pemerintah untuk dapat lebih gesit untuk menghadapi perkembangan yang ada dan tidak terduga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *agile governance* pada pemerintah provinsi Jawa Barat dinilai belum maksimal karena dalam analisisnya hanya mencakup 3 prinsip *Agile Governance* yaitu 1. *Based on quick wins*, 2. *Systematic and adaptive approach*, 3. *Simple design and continuous refinement* yang dikemukakan Luna (2015). Serta pada Aplikasi Pikobar masih diperlukan peningkatan dalam penggunaannya.

Selain itu terdapat penelitian Zahra et al., (2022) yang berjudul “Penerapan Prinsip *Agile Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengetahui bagaimana penerapan *Agile Governance* di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan berdasarkan pada 6 Prinsip *Agile Governance* yakni 1. *Good Enough Governance* 2. *Business-Driven* 3. *Human Focused* 4. *Based on Quick Wins* 5. *Systematic and Adaptive Approach* 6. *Simple Design and Continuous Refinement* yang dikemukakan oleh Luna et al., (2015). Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan penerapan *Agile Governance* sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat. Namun sama halnya dengan penelitian ini, pada prinsip *Human Focused* pada dasarnya sudah baik dengan adanya ruang bagi masyarakat dalam memberikan umpan balik terkait layanan perlu disertai juga alur mekanisme yang jelas, sehingga umpan balik yang diberikan oleh masyarakat dapat ditindaklanjuti untuk perbaikan layanan kedepannya.

Adapun kebaruan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada penelitian ini peneliti menggunakan prinsip-prinsip *Agile Governance* oleh A. J. H. de O. Luna et al. (2015) untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana penyelenggaraan pelayanan kegawatdaruratan Cirebon Siaga 112 di Kota Cirebon sebagai wujud langkah *agile* Pemerintah Kota Cirebon dalam mengadaptasi integrasi pelayanan kegawatdaruratan dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat.

## Metode

Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif untuk untuk mendeskripsikan dan menganalisis Penerapan *Agile Governance* dalam Pelayanan Publik Cirebon Siaga 112 di Kota Cirebon. Dalam memperoleh data dan informasi pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara dengan informan, melakukan observasi atau mengamati kondisi langsung terhadap objek penelitian dan melakukan dokumentasi untuk meninjau penelitian terdahulu serta dokumen seperti peraturan atau kebijakan yang berkaitan dengan Pelayanan Publik Cirebon Siaga 112 di Kota Cirebon. Teknik pemilihan informan menggunakan *Purposive Sampling*, peneliti memilih 7 orang informan yang terdiri dari Sekretaris Daerah Kota Cirebon, Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Cirebon, Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Petugas layanan Cirebon Siaga 112 dan masyarakat dengan mempertimbangkan kriteria informan yang memiliki informasi dan terlibat dalam pelaksanaan pelayanan publik Cirebon Siaga 112 di Kota Cirebon. Untuk memastikan keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber dan teknik. Sedangkan untuk analisis data dilakukan dengan 3 tahapan yakni: 1. Kondensasi Data, untuk mengelompokkan hasil pengumpulan data berdasarkan prinsip-prinsip *Agile Governance* 2. Presentasi Data, untuk memaparkan hasil kondensasi data baik berupa grafik, tabel maupun narasi 3. Inferensi/Validasi, untuk memverifikasi hasil triangulasi dari berbagai sumber data antara temuan di lapangan dengan data wawancara, dokumentasi dan observasi terkait penerapan *Agile Governance* dalam layanan Cirebon Siaga 112.

## Hasil

Pemerintah Kota Cirebon saat ini sedang mengubah Kota Cirebon bertransformasi menjadi kota yang lebih cerdas dan berkelanjutan dengan memanfaatkan serta mengintegrasikan teknologi dalam berbagai sektor layanan dan kehidupan, guna menciptakan kota yang nyaman untuk dihuni dan memiliki pelayanan publik yang efektif dan efisien, dalam upaya mewujudkan Cirebon *Smart City*. Dalam proses ini, Pemerintah Kota Cirebon berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan publik yang berkualitas, dengan tetap bepedoman pada Perda Kota Cirebon No 15 tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon. Peraturan tersebut memberikan kerangka regulasi spesifik mengenai standar dan mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Cirebon.

Serta menjadi landasan bagi pengembangan berbagai layanan inovatif, termasuk layanan berbasis teknologi informasi yang mendukung perwujudan Cirebon smart city.

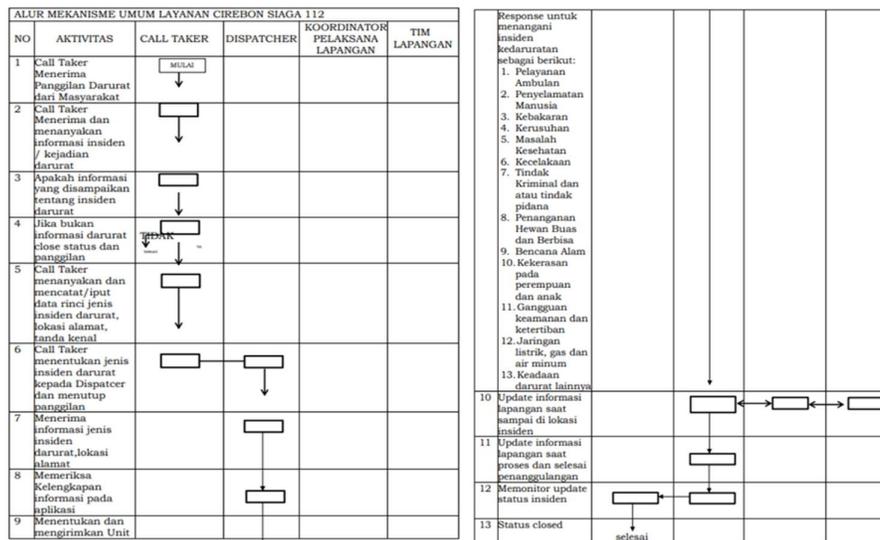
Berdasarkan Perwal Kota Cirebon No 44 tahun 2023 tentang Rencana Pembangunan Daerah Kota Cirebon Tahun 2024-2026, secara eksplisit mencantumkan pengembangan smart city sebagai salah satu prioritas pembangunan. Dalam peraturan tersebut Cirebon Siaga 112 sebagai layanan urusan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar di bidang komunikasi dan informatika yang mendukung perwujudan Cirebon Smart City. Cirebon Siaga 112 merupakan bentuk dari layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 yang diatur dalam Permen Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia No 10 tahun 2016 tentang layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Cirebon Siaga 112 yakni pada 29 Oktober 2018 yang dalam pelaksanaannya diatur dalam Perwal Kota Cirebon No 32 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Cirebon Siaga 112.

Namun diketahui sejak awal tahun 2024 terdapat perubahan terhadap perwal yang mengatur penyelenggaraan layanan Cirebon Siaga menjadi Perwal Kota Cirebon No 15 tahun 2024 tentang layanan Cirebon Siaga, Pemerintah Kota Cirebon melakukan penyesuaian terhadap regulasi terkait layanan Cirebon Siaga 112 dengan mengeluarkan Perwal Kota Cirebon No 15 tahun 2024 tentang Layanan Cirebon Siaga 112. Perubahan pada peraturan tersebut yaitu pada bagian pelaksana layanan, dimana pada awalnya kepala pelaksana layanan Cirebon Siaga 112 adalah kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon, saat ini dirubah menjadi kepala pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah yang diamanahi sebagai koordinator pelaksana lapangan. Sedangkan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Cirebon saat ini menjadi koordinator sistem layanan Cirebon Siaga 112.

Peraturan ini mengatur secara detail berbagai aspek penyelenggaraan layanan, mulai dari struktur organisasi, mekanisme koordinasi, standar operasional prosedur dan peraturan ini juga mengakomodasi integrasi layanan dengan berbagai instansi terkait untuk memastikan respons yang cepat dan efektif dalam penanganan situasi darurat. Setiap panggilan yang masuk ditangani mengikuti protokol standar yang telah ditetapkan, mulai dari proses penerimaan panggilan, kategorisasi tingkat urgensi, pengerahan tim lapangan hingga penutupan laporan. Berikut Alur Mekanisme layanan Cirebon Siaga 112:

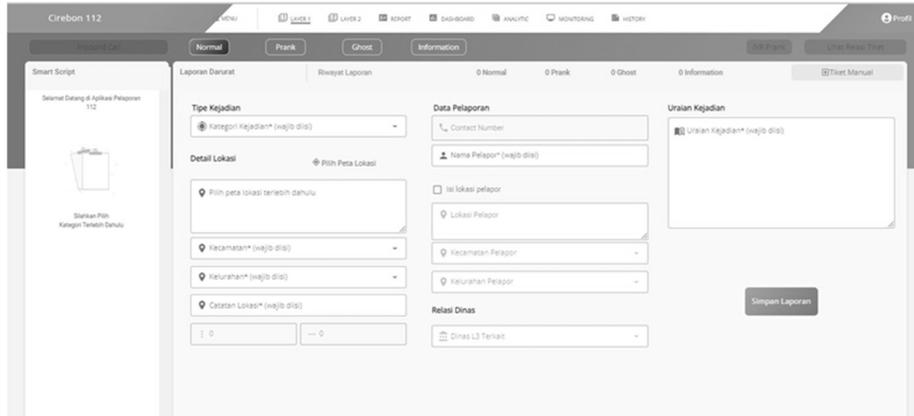
Tabel 2.

Alur Mekanisme Secara Umum Layanan Cirebon Siaga 112



Sumber: Peraturan Walikota Cirebon Nomor 15 Tahun 2024

Selanjutnya dalam menunjang pelaksanaan layanan Cirebon Siaga 112 terdapat aplikasi Cirebon Siaga 112 guna mempermudah petugas layanan dalam menjalankan tugasnya dalam mencatat informasi laporan dari masyarakat di sistem aplikasi layanan, mengawasi penanganan panggilan darurat dan menyiapkan laporan tiket dari laporan yang diberikan oleh masyarakat. Berikut tampilan dari aplikasi layanan Cirebon Siaga 112:



**Gambar 3.**  
**Tampilan Aplikasi Cirebon Siaga 112 Yang Dikelola Petugas**  
Sumber: Aplikasi Cirebon Siaga 112 yang dikelola petugas

Dalam aplikasi layanan Cirebon Siaga 112 menunjukkan informasi – informasi yang harus dilengkapi oleh petugas ketika mendapatkan laporan kegawatdaruratan dari masyarakat, sehingga diperoleh data realtime dari setiap kejadian yang dilaporkan oleh masyarakat.

## Diskusi

Dalam melakukan pembahasan penelitian ini peneliti melakukan deskripsi dengan menggunakan teori dan prinsip- prinsip *Agile Governance* yang dikemukakan oleh Luna, A. J. H. de O dkk., (2015) sebagai berikut:

### *Good Enough Governance*

Prinsip *good enough governance* pada penelitian ini akan mendeskripsikan terkait bagaimana kondisi atau kesiapan pemerintah Kota Cirebon dalam penyelenggaraan pelayanan publik Cirebon Siaga 112 yang mencakup dari segi regulasi, standar prosedur, sarana prasarana dan sumber daya manusia. Pertama, ditinjau dari segi regulasi, layanan Cirebon Siaga 112 telah memiliki landasan hukum yang kuat, melalui Peraturan Walikota Cirebon Nomor 15 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Layanan Cirebon Siaga 112 secara spesifik mengatur tentang penyelenggaraan layanan Cirebon Siaga 112 mencakup struktur organisasi, jenis layanan, mekanisme koordinasi, dan bentuk integrasi antara perangkat daerah dengan berbagai instansi terkait dalam layanan Cirebon Siaga 112. Peraturan walikota ini menjadi dasar legitimasi penyelenggaraan layanan Cirebon Siaga 112, selain itu dalam penyelenggaraan layanan Cirebon Siaga 112 telah dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi panduan bagi seluruh petugas dalam menjalankan tugasnya, mulai dari penerimaan panggilan hingga penanganan kejadian di lapangan. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penerimaan panggilan diklasifikasikan berdasarkan 6 kelompok kejadian, yakni: Kesehatan, Kerusakan,

Kecelakaan, Kebakaran, Bencana Alam melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat dan Keamanan.

Kedua, dalam penyelenggaraan layanan Cirebon siaga 112, Pemerintah Kota Cirebon telah menyediakan sarana dan prasarana pendukung dalam menunjang penyelenggaraan layanan Cirebon Siaga 112. Untuk sarana penunjang dalam menerima panggilan dari masyarakat terdiri dari 6 perangkat komputer, 12 headphone yang mendukung aksesibilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya untuk prasarana terdapat 2 gedung *Command Center* yang berada di lokasi berbeda yakni, Cirebon *Command Center* ini berlokasi di Kantor Balai Kota Cirebon, dimana gedung ini merupakan pusat komando dalam penyelenggaraan layanan Cirebon Siaga 112 dan Mini *Command Center* ini berlokasi di Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon. Sedangkan untuk sarana non fisik yang menunjang layanan Cirebon Siaga 112 yaitu aplikasi Cirebon Siaga 112 dan layanan *call center all operator*. Sebagai layanan yang integrasi maka dua hal tersebut sangat penting untuk menunjang sistem layanan Cirebon Siaga 112. Dengan adanya aplikasi Cirebon siaga 112 mempermudah petugas layanan dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk mencatat informasi pada aplikasi, memantau tindak lanjut panggilan darurat dan membuat laporan tiket dari laporan yang diberikan oleh masyarakat.

Ketiga, Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mendukung layanan Cirebon Siaga 112, terdiri dari *call taker*, *supervisor* dan *dispatcher*. Petugas layanan diwajibkan memiliki kompetensi serta keterampilan dalam komunikasi dan pelayanan publik yang mencakup komunikasi, teknologi informasi, pelayanan publik, kegawatdaruratan dan kebencanaan. Dalam konteks layanan Cirebon Siaga 112 saat ini terdapat 9 orang sedangkan standar idealnya adalah 12 orang. Hal tersebut menjadi salah satu masalah yang tengah dihadapi dalam penyelenggaraan layanan Cirebon Siaga 112.

### ***Business-Driven***

Prinsip business driven dalam penyelenggaraan layanan Cirebon Siaga 112 tercermin dari bagaimana tujuan pemerintah Kota Cirebon mengadakan layanan ini yang tercantum pada Peraturan Walikota Cirebon Nomor 15 Tahun 2024 Tentang Layanan Cirebon Siaga 112 yakni integrasi layanan pengaduan dalam layanan Cirebon Siaga 112 mencerminkan business driven dalam mewujudkan efektifitas dan efisiensi dalam memberikan layanan panggilan kegawatdaruratan yang memudahkan masyarakat. Dengan integrasi layanan menunjukkan upaya pemerintah Kota Cirebon untuk menghubungkan berbagai layanan kedalam satu sistem layanan Cirebon Siaga 112 sehingga perangkat daerah, instansi daerah dan instansi lainnya dapat bekerja secara lebih efektif, efisien, dan terkoordinasi dalam melakukan penanganan kegawatdaruratan.

Dengan mengintegrasikan berbagai layanan, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan hanya dengan satu nomor tunggal, sehingga mengurangi waktu untuk menghubungi beberapa pihak dalam penanganan kegawatdaruratan. Selain dilihat dari tujuan layanan Cirebon Siaga 112, adanya layanan Cirebon Siaga 112 berpengaruh terhadap bagaimana pemerintah mengambil keputusan dan tindakan yang didasarkan pada potensinya untuk memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Dengan adanya sistem layanan terintegrasi layanan memungkinkan proses pengambilan keputusan yang dilakukan pemerintah menjadi lebih terstruktur dan berbasis data, karna pada penyelenggaraan layanan Cirebon Siaga 112 akan diperoleh data real time tiap kejadian yang dilaporkan masyarakat dan dari data realtime tersebut kemudian dapat menghasilkan rekapitulasi kejadian yang kemudian digunakan untuk dasar pertimbangan ketika hendak mengambil keputusan.

### ***Human Focused***

Dalam konteks layanan Cirebon Siaga 112 telah mencerminkan prinsip ini yakni Pertama, masyarakat diberikan ruang untuk berpartisipasi memberikan umpan balik terkait layanan Cirebon Siaga 112 melalui survei kepuasan masyarakat yang dapat diakses melalui link <https://sukma.cirebonkota.go.id/app/survei>. Hasil survei kepuasan tersebut bermanfaat bagi pemerintah untuk mengetahui aspek apa saja yang harus ditingkatkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya tingkat partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terkait layanan Cirebon Siaga 112 masih tergolong rendah, maka diperlukan upaya yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam meningkatkan *public participation* dengan merencanakan strategi untuk mengembangkan mekanisme umpan balik yang lebih mudah diakses, meningkatkan intensitas penyuluhan, dan melakukan edukasi ke masyarakat akan pentingnya partisipasi publik dalam meningkatkan kualitas layanan.

Selain dilihat dari sisi masyarakat, dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat, diperlukan SDM yakni petugas layanan yang kompeten. Maka tentu diperlukan pengembangan dan pemberdayaan petugas layanan yang dapat dilakukan dengan pelatihan dan pemberian reward. Sejauh ini dalam meningkatkan pemahaman dan kompetensi petugas layanan Cirebon Siaga 112 telah dilakukan pelatihan – pelatihan. Untuk topik pelatihan yang dilakukan pada dasarnya berkaitan dengan penunjang penyelenggaraan Cirebon Siaga 112 yakni seperti setiap adanya update aplikasi Cirebon Siaga 112. Pelatihan tersebut mencakup paparan terkait update pada aplikasi Cirebon Siaga 112, penambahan fitur-fitur baru pada layanan dan praktik langsung oleh petugas layanan. Sedangkan terkait dengan reward belum diselenggarakan, hal tersebut menjadi catatan untuk dapat segera dilakukan perencanaan lanjutan dan realisasinya terkait dengan pemberian reward atau penghargaan kepada petugas layanan Cirebon Siaga 112 yang dapat didasarkan pada kinerja yang dilihat dari *Service Level Agreement* (SLA).

Diharapkan upaya tersebut dapat memberikan motivasi bagi petugas layanan dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Serta memungkinkan peningkatkan kualitas pelayanan Cirebon Siaga 112, karena petugas layanan menjadi salah satu aspek yang dinilai dalam survei kepuasan masyarakat yang dilakukan terhadap layanan Cirebon Siaga 112.

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

Dalam konteks layanan Cirebon Siaga 112, prinsip ini tercermin melalui terdapat *Service Level Agreement* (SLA) sebagai indikator kinerja yang diukur secara bulanan yang mencerminkan komitmen untuk menyeimbangkan kecepatan dan kualitas pelayanan. *Service Level Agreement* (SLA) mencakup berbagai aspek pelayanan seperti waktu respons terhadap panggilan darurat, kecepatan pengerahan tim lapangan, dan tingkat resolusi kasus. Berdasarkan dari data satu tahun kebelakang presentase *Service Level Agreement* (SLA) saat petugas layanan masih 12 orang dengan dibandingkan dengan kondisi saat ini yakni 9 orang petugas layanan, menunjukkan adanya penurunan dalam pencapaian target SLA.

Kondisi tersebut menunjukkan pengurangan jumlah petugas layanan ternyata berdampak langsung pada kemampuan organisasi untuk mempertahankan standar kinerja yang telah ditetapkan. Maka diperlukan upaya dalam meningkatkan *Service Level Agreement* (SLA) layanan Cirebon Siaga 112 dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada. Karena *Service Level Agreement* (SLA) ini penting sebagai target capaian pendorong perbaikan dan penyempurnaan dalam penyelenggaraan layanan Cirebon Siaga 112 yang lebih baik lagi dalam memberikan layanan responsif sesuai standar dalam memberikan bantuan penanganan kegawatdaruratan di lingkungan masyarakat Kota Cirebon.

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

Dalam konteks layanan Cirebon Siaga 112, penanganan panggilan darurat telah dilakukan secara sistematis dengan adanya alur mekanisme yang jelas dan terstruktur dalam setiap tahapan pelayanan. Setiap panggilan yang masuk ditangani mengikuti protokol standar yang telah ditetapkan, mulai dari proses penerimaan panggilan, kategorisasi tingkat urgensi, pengerahan tim lapangan hingga penutupan laporan tercantum dalam Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2024 Tentang Layanan Cirebon Siaga 112. Dengan adanya alur yang sistematis tentu mendukung dalam mempermudah pihak-pihak yang terlibat dalam menjalankan tugas dan fungsinya ketika melakukan pelayanan kegawatdaruratan. Sedangkan dari segi adaptif pada layanan Cirebon Siaga 112 terlihat dari bagaimana organisasi beradaptasi terhadap berbagai perubahan yang terjadi, baik dari sisi regulasi maupun dinamika internal organisasi. Pada penyelenggaraan Cirebon Siaga 112 mengalami perubahan jumlah petugas layanan yang idealnya 12 orang saat ini hanya terdapat 9 orang, karena 3 diantaranya telah luluk seleksi P3K.

Namun di sisi lain dengan adanya regulasi Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mengatur terkait larangan instansi pemerintah dilarang mengangkat pegawai non-ASN atau nama lainnya selain pegawai ASN menyebabkan tidak memungkinkan untuk menambah petugas layanan, karena pada dasarnya untuk petugas layanan Cirebon Siaga 112 terdiri dari tenaga non ASN. Dalam hal ini pemerintah dituntut untuk dapat melakukan penyesuaian atau adaptasi dengan perubahan jumlah petugas layanan, diantaranya yaitu dengan penyesuaian pada pembagian shift kerja dan peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan. Sehingga memungkinkan layanan untuk tetap berjalan secara efektif dan efisien meskipun dengan sumber daya manusia yang terbatas.

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

Dalam konteks layanan Cirebon Siaga 112 dilihat dari segi aplikasi layanan yang dikelola oleh petugas layanan dirancang sederhana namun tetap efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan tanggap darurat, namun secara bertahap terus melakukan penyempurnaan, pengembangandan inovasi layanan yang berkelanjutan. Misalnya seiring perkembangan teknologi dalam aplikasi Cirebon Siaga 112 yang dikelola petugas kerap kali ada penambahan fitur-fitur yang menunjang dalam peningkatan kualitas layanan ketika merespon panggilan dari masyarakat. Bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas layanan, pemerintah juga tengah merencanakan optimalisasi pengembangan dalam penyempurnaan layanan kegawatdaruratan kepada masyarakat.

Salah satunya yaitu akan ada pengembangan *Panic button* sebagai alternatif cara bagi masyarakat untuk mengakses layanan darurat, terutama dalam situasi di mana masyarakat tidak memungkinkan melakukan panggilan telepon. Namun dalam realisasinya penting bagi pemerintah untuk memastikan pengembangan dan inovasi yang dilakukan tetap mempertimbangkan kemudahan penggunaan bagi masyarakat, karena jika dilihat dari konsep panic button dimana masyarakat dapat meminta bantuan hanya dengan menekan *panic button* yang ada di handphone tentu melibatkan penggunaan aplikasi pendukung, hal tersebut penting untuk kemudian dipertimbangkan kembali untuk memastikan kemudahan aksesibilitas masyarakat dalam memperoleh layanan. Terlebih belum tentu seluruh masyarakat memiliki handphone yang mendukung penggunaan fitur *panic button*. Dengan kesederhanaan dan penyempurnaan berkelanjutan yang seimbang menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan layanan publik yang berkelanjutan.

## Kesimpulan

Demikian paparan pembahasan dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan *Agile Governance* dalam pelayanan publik Cirebon Siaga 112 di Kota Cirebon masih belum sepenuhnya optimal dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip *Agile Governance*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat beberapa prinsip-prinsip yang masih perlu dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas layanan, yakni dari sisi sumber daya manusia untuk petugas layanan masih terdapat kesenjangan antara standar jumlah petugas layanan yang ditetapkan dengan kondisi di lapangan. Hal ini kemudian berdampak pada penurunan *Service Level Agreement* (SLA) layanan Cirebon Siaga 112. Selain itu tingkat partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik masih tergolong rendah.

Kondisi ini menunjukkan bahwa diperlukan perbaikan dalam mendorong keterlibatan aktif masyarakat sebagai pengguna layanan, baik dari mekanismenya atau sosialisasi kepada masyarakat terkait survei kepuasan masyarakat. Namun sejauh ini pemerintah telah melakukan rencana-rencana perbaikan yang dilakukan secara bertahap seperti penambahan fitur-fitur penunjang dalam peningkatan kualitas layanan ketika merespon panggilan dari masyarakat. Dalam mengoptimalkan prinsip Human Focus pada layanan Cirebon Siaga 112, direkomendasikan untuk adanya pengembangan strategi mekanisme umpan balik yang lebih mudah diakses, meningkatkan intensitas penyuluhan, dan melakukan edukasi ke masyarakat. Dimana pada realisasinya diperlukan landasan hukum yang jelas seperti kebijakan atau regulasi yang secara spesifik dapat mencakup Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pengelolaan umpan balik, termasuk alur penerimaan, dokumentasi, analisis, tindak lanjut, dan pelaporan hasil umpan balik secara berkala terkait layanan Cirebon Siaga 112. Serta diadakannya pembentukan tim khusus yang bertanggung jawab untuk mengelola dan menganalisis umpan balik masyarakat, dengan kewajiban melaporkan hasilnya kepada koordinator sistem layanan dan penanggung jawab secara periodik untuk kemudian ditindaklanjuti.

Secara keseluruhan, penelitian ini mengungkapkan Pemerintahan Kota Cirebon dalam menyelenggarakan Cirebon Siaga 112 telah mencerminkan penerapan konsep *Agile Governance*, akan tetapi masih diperlukan upaya untuk mengoptimalkan pelayanan publik Cirebon Siaga 112, dengan fokus utama pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan standar layanan, dan peningkatan partisipasi masyarakat.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi selama proses penelitian berlangsung, yakni Pemerintah Kota Cirebon sebagai lokus dari penelitian ini serta dosen pembimbing yang telah mengarahkan selama proses penulisan dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

## Referensi

- Dewi, N. K., & Jayanti, A. (2017). Kajian Analisa: Penerapan dan Pengembangan e-Government pada Pemerintah Propinsi Bali Analytical Review: Implementation and Development of e-Government Bali. *Citec Journal*, 4(2), pp. 141–150.
- Dewi, L. P. R. S., & Suardana, I. B. R. (2023). Reflections of agile governance in public services in the digital age. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), pp. 84-90.
- Halim, F. R., Astuti, F., & Umam, K. (2021). Implementasi Prinsip *Agile Governance* Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), pp. 48–67.
- Huang, P. Y., Pan, S. L., & Ouyang, T. H. (2014). Developing information processing capability for operational agility: Implications from a Chinese manufacturer. *European Journal of Information Systems*, 23(4), pp. 462–480. <https://doi.org/10.1057/ejis.2014.4>

- Janssen, M., & van der Voort, H. (2020). Agile and adaptive governance in crisis response: Lessons from the COVID-19 pandemic. *International Journal of Information Management*, 55(June), 102180. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102180>
- Kamaruddin Sellang, S.Sos., M. A., DR. H. Jamaluddin, S.Sos, M. S., & Ahmad Mustanir, S.I.P., M. S. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Dimensi, Konsep. August*, pp. 1–104.
- 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), pp. 210-228.
- Luna, A. J. H. de O., Kruchten, P., & Moura, H. P. de. (2015). Agile Governance Theory: conceptual development. In D. M. G. Sakata (Ed.), 12th International Conference on Management of Technology and Information Systems. São Paulo: FEA-USP. pp. 1–22.
- Luna, A. J. H. de O., Perrelli, H., Moura, D., & Kruchten, P. (2015). *Agile Governance Theory*. <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/15494>
- Maladevi, S. (2022, December). Implementation of Agile Governance Principles Through the Village/Township Monograph Digitization Program in Bantaeng Regency. In *Iapa Proceedings Conference* pp. 322-337
- Malik, I., & Wahid, N. (2023). Implementasi Agile Governance pada Reformasi Birokrasi 4.0 di Puslatbang KMP LAN Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), pp. 85-119.
- Maulida, I., & Pribadi, U. (2023). The influence of service quality on the Aceh government SIGAP website. *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(4), p. 635. <https://doi.org/10.29210/020233261>
- Mergel, I. (2024). Social affordances of agile governance. *Public Administration Review*, 84(5), pp. 932-947.
- 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), pp. 187-203.
- Yogar, B. N. A., Mutiarin, D., & Eko Saputro, M. N. C. (2023). Jogja Smart Service as a Digital Public Services: Based on Agile Governance Perspective. *INFOTECH: Jurnal Informatika & Teknologi*, 4(1), pp. 105–113. <https://doi.org/10.37373/infotech.v4i1.562>
- Zahra, N. S. R., Suparman, N., & Alia, S. (2022). Penerapan Prinsip Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(5), pp. 6167–6178. <https://doi.org/10.47492/jip.v3i5.2057>