

Penerapan Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pucuk Rantau

Kabupaten Kuantan Singingi

***Pitri Aryen¹, Dita Fisdian Adni²**

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan,, Universitas Islam Riau

**Corresponding Author : pitriaryen@student.uir.ac.id*

Abstrak

Agile Governance merupakan pendekatan tata kelola yang menekankan fleksibilitas, kolaborasi, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Prinsip Agile Governance ini dapat diterapkan dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Agile Governance di Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip Agile Governance termasuk Good Enough Governance, Business Driven, Human Focused, Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach, dan Simple Design and Continuous Refinement belum sepenuhnya optimal. Hambatan utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas yang kurang memadai seperti komputer, print dan akses internet, serta pemahaman pegawai terhadap prinsip pelayanan berbasis Agile yang masih terbatas. Meskipun demikian, kantor kecamatan telah berupaya meningkatkan responsivitas pelayanan dengan memperbaiki sistem administrasi dan mengoptimalkan prosedur kerja.

Kata kunci: Agile Governance, Pelayanan Publik, Kecamatan, Pemerintahan Daerah.

Abstract

Agile Governance is a governance approach that emphasizes flexibility, collaboration, and the ability to adapt to changing community needs. These principles can be applied in public services to enhance service quality. This study aims to examine the implementation of Agile Governance at the Pucuk Rantau District Office, Kuantan Singingi Regency. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. The findings reveal that the implementation of Agile Governance principles including Good Enough Governance, Business Driven, Human Focused, Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach, and Simple Design and Continuous Refinement has not yet been fully optimized. The main obstacles identified are limited human resources, inadequate facilities such as computers, printers, and internet access, as well as insufficient employee understanding of Agile-based service principles. Nevertheless, the district office has made efforts to improve service responsiveness by refining administrative systems and optimizing work procedures.

Keywords: Agile Governance, Public Service, District Office, Local Government.

PENDAHULUAN

Menurut Lonsdale pelayanan publik adalah seluruh layanan yang pemerintah atau swasta berikan, dikarenakan pada umumnya publik tidak bisa memenuhi kebutuhan sendiri kecuali jika dipenuhi secara kolektif untuk mensejahterakan masyarakat (Mulyadi, 2018).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah pasal 11 ayat (1) menyebutkan bahwa urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (2) meliputi:

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan umum dan penata ruang
- d. Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman
- e. Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat
- f. Sosial

Konsep Agile Governance dapat menjadi salah satu Solusi permasalahan pelayanan publik. Kata agil memiliki gesit, sedangkan governance memiliki arti tata Kelola pemerintahan yang gesit dan memiliki kemampuan yang dalam mengikuti perkembangan zaman dan tuntutan dari masyarakat (Sulastrri & Permatasari, 2023).

Dalam konsep pendekatan agile governance menekankan fleksibilitas, kemampuan beradaptasi, dan daya tanggap sangat diperlukan dalam menghadapi perubahan. tata kelola pemerintahan yang tangkas sangat penting dalam pelayanan publik karena memberikan fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi dengan perubahanyang ada. Penerapan agile governance mendesak pemerintah untuk meningkatkan respon secara cepat dan adiptif dalam menangani permasalahan dan mempercepat memberikan solusi yang akan diambil (Adni et al., 2024)..

Kantor Camat merupakan salah satu penyelenggaraan pemerintah yang legistik sesuai dengan peraturan yang ada yakni yang di atur adalah tugas, fungsi, kedudukan dan pembentukan sebagai perangkat atau unit kerja sebuah daerah atau organisasi kecamatan yang diberikan wewenang untuk membantu tugas-tugas pemerintahan

Kantor Camat Pucuk Rantau didirikan pada 27 Juni 2012, yang bertepatan di Kabupaten Kuantan Singingi di Kantor Camat Pucuk Rantau. Adapun jumlah karyawan yang bekerja di Kantor Camat Pucuk Rantau adalah 28 orang, yang terdiri dari Camat, Sekcam, Kasubbag Program, Kasubbag Umum, Kasubbag Keuangan, Kasi PMD, Kasi Pemerintahan dan Kasi Trantib.

Kantor Camat Pucuk Rantau merupakan salah satu Kantor Camat yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi yang telah melaksanakan tugas, fungsi dan kedudukan Camat yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan. Jenis-jenis

pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah Kecamatan Pucuk Rantau yaitu:

Tabel I.1 Jenis Pelayanan Administrasi yang Diselenggarakan oleh Pemerintah Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi

No	Jenis Pelayanan
1	Pemerintah 1. Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga Baru/ perubahan 2. Pelayanan pindah KK 3. Pelayanan pecahan KK/ membentuk keluarga baru 4. Pelayanan pembuatan KTP 5. Pelayanan pengantar surat keterangan pindah antar Kecamatan, Kabupaten dan Provinsi 6. Surat keterangan penduduk datang
2	Ketentraman dan Ketertiban Umum 1. Pelayanan surat pengantar Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dengan luas 4x5 meter 2. Pelayanan surat pengantar Rekomendasi SITU/HO 3. Pelayanan surat pengantar Rekomendasi Izin Mandiri Bangunan 36 m² 4. Pelayanan surat pengantar SITU/HO dibawah 20 m²
3	Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD) 1. Pelayanan surat pengantar Provisional Hand Over (PHO) 2. Pelayanan surat keterangan tidak mampu 3. Pelayanan surat pengantar Surat Keterangan Tanah (SKT)
4	Umum 1. Pelayanan legalisir KK/KTP 2. Pelayanan surat pengantar

(Sumber: Kecamatan Pucuk Rantau, 2012)

Pelayanan administrasi di Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi diatas merupakan pelaksanaan pelayanan pemerintahan ditingkat kecamatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dalam pelayanan administrasi dokumen-dokumen tersebut secara resmi dikeluarkan oleh instansi yang terkait dan kantor camat dapat berperan sebagai pengantar dalam pengumpulan dokumen. Dengan adanya kerja sama antara kantor camat dengan instansi yang terkait sehingga membantu mengurangi hambatan birokrasi serta mempercepat dalam penyelesaian berkas.

Menurut (OECD, 2025) *agile governance* disektor publik dapat meningkatkan pelayanan publik melalui penggunaan teknologi digital, keterlibatan masyarakat dalam pengambil kebijakan atau keputusan berdasarkan data dan kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan publik mampu beradaptasi dengan perubahan yang ada serta adanya umpan balik dari masyarakat.

Kantor Camat sebagai perpanjangan tangan Pemerintahan Daerah di tingkat Kecamatan yang mengkoordinasikan pelayanan administrasi. Namun Kantor Camat Pucuk Rantau seringkali terjadi permasalahan terkait kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) serta keterbatasan Infrastruktur di tingkat Camat. Pada Kantor Camat Pucuk Rantau memiliki jumlah pegawai 11 orang sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Infrastruktur pada Kantor Camat Pucuk Rantau mengalami keterbatasan seperti kekurangan peralatan kerja, seperti komputer 4 buah, print 4 buah, mesin fotokopi 1 buah, dan akses internet yang stabil (Wi-Fi) 1 buah sehingga menjadi penghambat utama dalam mewujudkan *agile governance* yang lincah dan efisien, hal ini dampak kepada lambatnya proses bekerja serta lambatnya proses merepon kebutuhan masyarakat secara cepat.

Dalam pelayanan publik sering muncul permasalahan dalam pelayanan administrasi, sehingga dapat menghambat pencapaian tujuan pelayanan yang efektif dan efisien, karena kurangnya pemahaman terhadap tugas yang diberikan. Tanpa pemahaman yang baik terhadap tugas yang diberikan, petugas akan merasa tugas mereka tidak penting dan kurangnya kesungguhan dalam bekerja. Hal ini disebabkan oleh penjelasan yang kurang jelas dan kurangnya pelatihan. Dengan memperbaiki komunikasi, dan memberikan pelatihan sehingga bisa pelayanan publik dilaksanakan dengan efektif dan efisien sehingga dalam penerapan *agile governance* kondisi ini dapat menghambat prinsip *agile governance* yang fleksibel, adaptif dan partisipatif.

Berdasarkan permasalahan tersebut, pelayanan publik pada Kantor Camat Pucuk Rantau berdampak pada menurunnya cekatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menunjukkan masih rendahnya kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia yang melayani masyarakat, sehingga masyarakat sering kali mengalami keterlambatan dalam mengurus pelayanan. Dengan memperbaiki sistem kerja pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Dari latar belakang yang telah penulis jelaskan maka terdapat fenomena menjadi permasalahan yang ada di Kantor Camat Pucuk Rantau yaitu:

1. Terindikasi kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dan kurangnya Infrastruktur pada Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Terindikasi Kurangnya pemahaman pegawai terhadap tugas yang diberikan, sehingga merasa kurang memiliki tanggung jawab dan kesungguhan dalam bekerja.
3. Dalam penulisan penelitian ini penulis memfokuskan kepada Penerapan *Agile Governance* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian dimana landasan berpikirnya berdasarkan filsafat postpositivisme, digunakan pada kondisi objek alamiah, dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, menggunakan triangulasi dalam pengumpulan data dan sumber data, analisis data bersifat induktif, hasil penelitian lebih menekankan makna bukan generalisasi (Sugiyono, 2021).

Lokasi penelitian merupakan tempat untuk melakukan suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut Sugiyono (2018) menjelaskan tentang sumber informasi dalam penelitian kualitatif adalah informasi atau narasumber yang berhubungan dengan permasalahan peneliti dan mampu menyampaikan informasi sesuai situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun informasi informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi
2. Sekretaris Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi
3. Kasi Pemerintahan Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi
4. Masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan pelayanan surat pengantar Surat Keterangan Tanah (SKT).

Dalam memperoleh data dan informasi yang baik, penulis menggunakan metode ini digunakan untuk membantu untuk mengetahui informasi yang diteliti:

1. Data Primer merupakan data yang diambil secara langsung melalui wawancara dan observasi tentang Penerapan *Agile Governance* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Data Sekunder data yang diperoleh secara tidak langsung guna untuk melengkapi informasi berupa dokumen-dokumen, kepustakaan, peraturan-peraturan dan hukum yang berkaitan dengan Penerapan *Agile Governance* dalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penerapan *Agile Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi.

1. *Good Enough Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik)

Berdasarkan indikator *Good Enough Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik), tata kelola pemerintahan yang baik ini harus menyesuaikan dengan lingkungan dan kebutuhan organisasinya sehingga tidak menjadi penghambat dalam meresponsivitas terhadap perubahan (Luna et al., 2015).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator variabel *Good Enough Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di kantor camat dinilai sudah cukup baik, yang dilihat dari sikap pegawai yang ramah, sabar dan respon terhadap masyarakat. Namun masih ditemukan kendala yang harus diperbaiki seperti keterlambatan penyelesaian pelayanan, kekurangan fasilitas dan keterlambatan ketika pejabat tidak berada ditempat. Oleh karena itu, pentingnya meningkatkan kecepatan pelayanan dan kualitas fasilitas agar pelayanan tetap berjalan yang lebih optimal.

2. *Business Driven* (berlandan pada bisnis)

Berdasarkan indikator *Business Driven* (berlandan pada bisnis), Dalam pengambilan kebijakan, keputusan, dan tindakan sebuah bisnis harus menjadi alasan untuk mendukung pencapaian sasaran strategis organisasi (Luna et al., 2015).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator variabel mengenai indikator *Business Driven* (berlandaskan pada bisnis) diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor camat telah memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya dalam proses mendapatkan dokumen resmi dan legal. Masyarakat menilai bahwa pelayanan di kantor camat cukup membantu dan mempermudah proses administrasi.

3. *Human focused* (fokus pada manusia)

Berdasarkan indikator *Human Focused* (fokus pada manusia), kebijakan yang diambil haruslah berfokus pada perasaan manusia seperti berkomunikasi secara terbuka dan menghargai satu sama lain dalam berpartisipasi terhadap perubahan (Luna et al., 2015).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator variabel mengenai indikator *Human Focused* (fokus pada manusia) dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor camat terbuka terhadap saran dan kritikan yang disampaikan oleh masyarakat. Pegawai juga sabar dalam merespon dan membantu masyarakat jika dalam mengalami kesulitan dalam pelayanan. Namun pelayanan yang ada di kantor camat masih terdapat kendala dalam proses pelayanan seperti keterlambatan verifikasi dokumen karena padatnya jadwal pegawai, serta penundaan pengukuran tanah apabila pegawai yang bertanggung jawab berada diluar kota. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat, merasa puas terhadap pelayanan karena sikap pegawai yang baik dan membantu masyarakat dalam memperoleh dokumen resmi dan legal.

4. *Based on Quick Wins* (berdasarkan keberhasilan cepat)

Berdasarkan indikator *Based on Quick Wins* (berdasarkan keberhasilan cepat), dalam sebuah keberhasilan harus diapresiasi dengan tujuan dapat dijadikan motivasi untuk melakukan hasil yang lebih baik (Luna et al., 2015).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator variabel *Based on Quick Wins* (berdasarkan keberhasilan cepat), dapat disimpulkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap hasil pelayanan di kantor camat dalam memproses dokumen secara resmi dan legal. Namun dalam proses penyelesaian layanan masih memerlukan waktu yang lama dan belum bisa menyelesaikan dalam satu hari. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia, padatnya jadwal pengecekan pengukuran tanah serta kendala seperti gangguan aplikasi atau sistem. Meskipun terjadi kendala dalam penyelesaian layanan masyarakat puas terhadap pelayanannya karena pegawai kantor camat bekerja dengan baik dan berusaha menyelesaikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur.

5. *Systematic and Adaptive Approach* (pendekatan yang sistematis dan adaptif)

Berdasarkan indikator *Systematic and Adaptive Approach* (pendekatan yang sistematis dan adaptif), dalam sebuah kelompok harus mampu meningkatkan kompetensinya sehingga berubah menjadi sistematis dan adaptif pada sebuah perubahan (Luna et al., 2015).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator *Systematic and Adaptive Approach* (pendekatan yang sistematis dan adaptif), dapat disimpulkan bahwa masyarakat telah paham terhadap alur pelayanan di kantor camat. Hal ini disebabkan oleh penjelasan yang diberikan oleh pegawai secara rinci, jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Namun pegawai terbuka terhadap saran dan kritikan yang disampaikan oleh masyarakat secara langsung maupun tidak langsung, jika masyarakat ada kendala pegawai mencari solusi yang sesuai dengan prosedur yang berlaku.

6. *Simple Design and Continuous Refinement* (desain yang sederhana dan berlanjut)

Berdasarkan indikator *Simple Design and Continuous Refinement* (desain yang sederhana dan berkelanjutan), dalam sebuah kelompok harus mampu menghasilkan upaya dengan cepat dan tepat sehingga dapat memberikan solusi yang berkelanjutan (Luna et al., 2015).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada indikator variabel *Simple Design and Continuous Refinement* (desain yang sederhana dan berkelanjutan), disimpulkan bahwa pelayanan yang berada di kantor camat sudah sederhana dan tidak membebani masyarakat.

Dokumen yang diminta oleh pihak kantor camat dianggap relevan karena sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pegawai kantor camat membantu masyarakat dalam memberikan penjelasan dalam melengkapi persyaratan dan alur pelayanan meskipun informasi terkait persyaratan baru belum dijelaskan secara optimal. Masyarakat menilai bahwa proses pelayanan yang ada di kantor camat sudah berjalan cukup baik dan tidak merepotkan, meskipun kecepatan pelayanan masih bergantung situasi di kantor camat.

Faktor Penghambat Dalam Penerapan Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwasanya ada beberapa faktor penghambat dalam Penerapan Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

1. Keterbatasan sumber daya manusia. Hambatan ini dapat dibuktikan dengan jumlah pegawai pelayanan hanya 11 orang.
2. Pemahaman petugas. Hambatan ini dapat dibuktikan dengan masih adanya pegawai yang memerlukan arahan dalam bekerja dan memerlukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai.
3. Keterbatasan sumber daya manusia. Hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah pegawai pelayanan hanya 11 orang dan beban kerja lapangan tinggi.
4. Keterbatasan sumber daya manusia. Hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah pegawai pelayanan hanya 11 orang.
5. Pemahaman petugas. Hambatan ini dapat dibuktikan dengan masih adanya pegawai yang memerlukan arahan dalam bekerja dan memerlukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai.
6. Keterbatasan fasilitas. Hal ini dapat dibuktikan dengan komputer, print yang rusak dan keterbatasan akses internet yang tidak memadai.

SIMPULAN

Dalam pelayanan publik kantor camat belum sepenuhnya diterapkan prinsip-prinsip *agile governance* pada pelayanan publik di Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia, kurangnya cekatan dalam menjalankan tugas, keterbatasan fasilitas serta kurangnya pemahaman terhadap pembagian tugas dan tanggung jawab kerja. Permasalahan tersebut menghambat penerapan prinsip *agile governance*, oleh sebab itu untuk meningkatkan sumber daya manusia, menyediakan fasilitas, serta memberikan pelatihan agar prinsip *agile* dapat diterapkan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adni, D. F., Zubaidah, E., & Baharuddin, T. (2024). Agile Governance: The Urgency of Handling Forest and Land Fires in Riau Province. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2), 490–505. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i2.53161>
- Sulastri, S., & Permatasari, A. (2023). Implementasi Konsep Agile Governance dalam Penanganan Krisis Ekonomi Pasca Pandemi COVID-19 di Provinsi Daerah Istimewa

Luna, A. J. H. de O., Kruchten, P., & de Moura, H. P. (2015). *Agile Governance Theory: conceptual development*. 1–22. <http://arxiv.org/abs/1505.06701>

OECD. (2025). *Agile Regulatory Governance to Harness Innovation*. OECD Publishing.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.