

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI AGILE GOVERNANCE DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN SUMEDANG

**Elvira Aprilla Anzani^{1*}, Tati Sarihati², Heri Hermawan³, Ridwan Syuhada⁴, Ade
Zohansyah⁵**

Universitas Langlangbuana Bandung

elvira@unla.ac.id* sarihati.tati@gmail.com herihermedia@gmail.com
ridwansyuhadaaa@gmail.com Zethaen15@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan prinsip agile governance di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap aparatur Dinas Pendidikan serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip agile governance mulai terlihat melalui kemampuan adaptasi terhadap perubahan kebijakan, responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan, koordinasi antar unit kerja, serta pemanfaatan sistem informasi dalam pengelolaan data layanan. Namun demikian, pemanfaatan data untuk evaluasi kualitas pelayanan serta mekanisme pengumpulan umpan balik masyarakat masih perlu diperkuat agar proses perbaikan layanan dapat berjalan lebih sistematis dan berkelanjutan. Penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan prinsip agile governance dapat menjadi strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada sektor pendidikan di tingkat pemerintah daerah.

Kata Kunci: Agile Governance; Pelayanan Publik; Pendidikan

ABSTRACT

This study aims to analyze the improvement of public service quality through the implementation of agile governance at the Education Office of Sumedang Regency. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving education office officials and service users. The results indicate that the principles of agile governance have begun to be implemented through organizational adaptability to policy changes, responsiveness of service officers, coordination among work units, and the use of information systems in managing service data. However, the use of data for evaluating service quality and the systematic collection of public feedback still need to be strengthened to support continuous service improvement. The study highlights that strengthening agile governance can become an effective strategy to enhance public service quality in the education sector at the local government level.

Keywords: Agile Governance; Public Service; Education

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada sektor pendidikan merupakan salah satu bentuk paling nyata dari kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat. Melalui layanan pendidikan, pemerintah tidak hanya menyediakan akses pembelajaran, tetapi juga berbagai layanan administratif seperti mutasi peserta didik, legalisasi ijazah, layanan tenaga pendidik, serta mekanisme pengaduan masyarakat. Dalam sistem otonomi daerah, pemerintah kabupaten/kota memiliki peran penting dalam menjamin terselenggaranya pelayanan pendidikan dasar yang berkualitas, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan amanat (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, 2014) yang menempatkan urusan pendidikan sebagai salah satu urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar dalam hal ini pemerintahan diadakan dengan tujuan melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap daerah untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya guna tercapainya tujuan Bersama (Wahyudin Halik, Juanda Nawawi, 2022).

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, n.d.) yang menekankan pentingnya standar pelayanan sebagai tolok ukur kualitas layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat (Abdussamad, 2019). Standar pelayanan tersebut bertujuan memastikan layanan publik memiliki kepastian prosedur, waktu, biaya, serta mekanisme pengaduan yang jelas sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan terukur. Dalam konteks pelayanan pendidikan daerah, keberadaan standar pelayanan menjadi instrumen penting untuk menjamin kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat.

Di tingkat daerah, Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang memiliki peran strategis dalam mengelola berbagai layanan pendidikan yang bersifat administratif maupun teknis. Kompleksitas pelayanan pendidikan semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah satuan pendidikan serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan pendidikan yang berkualitas. Kondisi ini menuntut tata kelola pelayanan publik yang efektif dan adaptif agar layanan pendidikan dapat menjangkau masyarakat secara optimal.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik dan Sistem Data Pokok Pendidikan (Dapodik), jumlah satuan pendidikan dasar di Kabupaten Sumedang cukup besar sehingga memerlukan pengelolaan pelayanan publik yang efektif. Gambaran jumlah satuan pendidikan dasar di Kabupaten Sumedang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1 Jumlah Satuan Pendidikan Dasar di Kabupaten Sumedang

Jenjang Pendidikan	Jumlah Sekolah	Jumlah Guru	Jumlah Peserta Didik
Sekolah Dasar (SD)	615	6.780	102.537
Sekolah Menengah Pertama (SMP)	130	2.568	43.339
Total	745	9.348	145.876

Sumber: (Sumedang, 2024)

Data tersebut menunjukkan bahwa sektor pendidikan di Kabupaten Sumedang melibatkan ratusan satuan pendidikan serta ratusan ribu pengguna layanan pendidikan. Kondisi ini menuntut kemampuan tata kelola pelayanan publik yang mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, efektif, dan transparan. Tantangan tersebut semakin meningkat seiring dengan berkembangnya digitalisasi pelayanan publik serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah juga mendorong transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Transformasi digital di sektor publik bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Digitalisasi layanan publik juga dipandang sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan menciptakan pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, 2020).

Namun demikian, penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik tidak serta-merta menjamin peningkatan kualitas layanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik sering menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta budaya birokrasi yang masih bersifat hierarkis dan kaku (Anthopoulos, 2017) (Conboy, K., Coyle, S., Wang, X., & Pikkarainen, 2020). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga memerlukan perubahan dalam tata kelola organisasi pemerintahan agar lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan.

Salah satu pendekatan tata kelola yang semakin banyak dibahas dalam literatur administrasi publik modern adalah agile governance (Yanti Aneta, Resmiyati Yunus, Rahmatia Pakaya, 2025). Konsep agile governance berkembang dari praktik pengembangan perangkat lunak yang menekankan fleksibilitas, adaptasi cepat terhadap perubahan, serta orientasi pada kebutuhan pengguna. Dalam konteks pemerintahan, agile governance dipahami sebagai pendekatan tata kelola yang memungkinkan organisasi publik merespons perubahan lingkungan secara cepat dan efektif melalui proses yang adaptif dan kolaboratif (Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, 2020).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pendekatan agile governance dapat meningkatkan kinerja organisasi publik melalui proses pengambilan

keputusan yang lebih cepat, peningkatan koordinasi antar unit kerja, serta penguatan orientasi layanan terhadap kebutuhan masyarakat (Janssen, M., & van der Voort, 2016) (Moon, 2020). Agile governance juga dipandang sebagai paradigma baru dalam administrasi publik yang menekankan fleksibilitas, inovasi, serta kemampuan organisasi pemerintah dalam menghadapi ketidakpastian lingkungan (Luna & Morais, 2009). Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa penerapan agile governance yang didukung oleh transformasi digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah (Lukman, S., & Hakim, 2023).

Meskipun berbagai penelitian telah membahas agile governance dalam konteks pemerintahan dan transformasi digital sektor publik, kajian yang secara khusus mengkaji penerapan agile governance dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada sektor pendidikan di tingkat pemerintah daerah masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti penerapan agile governance dalam konteks e-government, transformasi digital birokrasi, atau manajemen organisasi publik secara umum. Oleh karena itu, masih terdapat ruang penelitian untuk mengkaji bagaimana prinsip-prinsip agile governance dapat diterapkan secara konkret dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada sektor pendidikan daerah.

Dalam konteks pelayanan pendidikan daerah, penerapan prinsip agile governance menjadi relevan karena dapat mendorong peningkatan kualitas layanan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan respons terhadap pengaduan masyarakat, serta pemanfaatan teknologi digital untuk mempercepat proses pelayanan. Pendekatan ini memungkinkan birokrasi pendidikan untuk tetap menjaga kepatuhan terhadap regulasi sekaligus meningkatkan fleksibilitas dalam merespons kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam fenomena peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan agile governance di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan kondisi objektif di lapangan secara natural tanpa manipulasi dari peneliti. Menurut (Moleong Lexy, 2017), penelitian kualitatif bersifat naturalistik dan menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data.

Data penelitian berupa informasi tekstual yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparatur Dinas Pendidikan, pengelola satuan pendidikan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan. Selain itu, data juga dikumpulkan melalui observasi terhadap proses pelayanan publik serta dokumentasi kebijakan yang berkaitan dengan layanan pendidikan. (John W. Creswell, 2014) menyatakan bahwa

pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memahami makna, persepsi, dan dinamika sosial yang tidak dapat dijelaskan secara kuantitatif.

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai penerapan agile governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Nazir, 2013). Analisis penelitian menggunakan kerangka konsep Agile Governance yang menekankan kemampuan organisasi pemerintah untuk beradaptasi terhadap perubahan, meningkatkan kolaborasi antar aktor, serta memanfaatkan umpan balik masyarakat dalam perbaikan layanan secara berkelanjutan (Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, 2020).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang, diperoleh gambaran mengenai penerapan prinsip agile governance dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada sektor pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, antara lain melalui penyesuaian prosedur pelayanan, peningkatan respons terhadap kebutuhan masyarakat, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan layanan administrasi pendidikan. Upaya tersebut sejalan dengan konsep agile governance yang menekankan kemampuan organisasi pemerintah untuk beradaptasi terhadap perubahan, meningkatkan kolaborasi antar aktor, serta memanfaatkan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, 2021).

Selain itu, temuan penelitian juga menunjukkan adanya upaya koordinasi antar unit kerja dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan serta penggunaan data administrasi untuk mendukung proses monitoring dan evaluasi layanan. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Janssen dan van der Voort (Janssens, 2024) yang menyatakan bahwa organisasi pemerintahan yang menerapkan prinsip agile governance cenderung lebih adaptif dalam menghadapi perubahan kebijakan dan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa beberapa aspek masih memerlukan penguatan, seperti optimalisasi pemanfaatan data dalam evaluasi pelayanan serta pengembangan mekanisme perbaikan layanan yang lebih sistematis dan berkelanjutan.

Secara umum, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip agile governance telah mulai diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu dikembangkan agar kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara lebih optimal. Selanjutnya, hasil penelitian ini akan diuraikan lebih lanjut berdasarkan beberapa

aspek utama dalam agile governance, yaitu adaptif, responsif, kolaboratif, berbasis data, dan perbaikan berkelanjutan.

PEMBAHASAN

Adaptif

Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat struktural dan staf pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang, diketahui bahwa instansi tersebut telah melakukan berbagai penyesuaian terhadap prosedur pelayanan seiring dengan perubahan kebijakan pendidikan serta perkembangan teknologi informasi. Salah satu informan menyampaikan bahwa dalam beberapa tahun terakhir terdapat upaya untuk menyesuaikan mekanisme pelayanan administrasi agar lebih mudah diakses oleh masyarakat, terutama melalui pemanfaatan layanan berbasis digital.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa penyesuaian prosedur pelayanan sering dilakukan ketika terjadi perubahan regulasi, misalnya pada kebijakan terkait penerimaan peserta didik baru. Dalam situasi tersebut, aparatur pelayanan berupaya menyesuaikan mekanisme pelayanan agar masyarakat tetap dapat memperoleh layanan secara efektif. Selain itu, petugas juga berupaya memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami kendala teknis dalam pengurusan administrasi.

Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi peneliti di lokasi pelayanan. Dari hasil pengamatan, terlihat bahwa petugas pelayanan berusaha memberikan solusi alternatif apabila masyarakat mengalami kesalahan administrasi atau kekurangan dokumen. Misalnya, petugas memberikan arahan mengenai dokumen yang perlu dilengkapi serta membantu menjelaskan prosedur yang harus dilakukan oleh masyarakat.

Namun demikian, hasil observasi juga menunjukkan bahwa masih terdapat keterbatasan dalam hal kecepatan penyesuaian standar operasional prosedur (SOP) ketika terjadi perubahan kebijakan yang bersifat mendadak. Dalam beberapa kasus, petugas pelayanan masih menunggu arahan resmi sebelum melakukan penyesuaian prosedur pelayanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang telah memiliki kemampuan adaptif dalam merespons perubahan kebijakan dan kebutuhan pelayanan masyarakat. Meskipun demikian, mekanisme pembaruan SOP secara sistematis dan berkala masih perlu diperkuat agar proses adaptasi dapat dilakukan secara lebih cepat dan terstruktur.

Responsif

Hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan menunjukkan bahwa secara umum petugas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang cukup responsif dalam memberikan informasi dan membantu proses administrasi. Beberapa informan menyampaikan bahwa petugas pelayanan bersikap ramah dan bersedia memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan yang harus dilakukan oleh masyarakat.

Bentuk responsivitas pelayanan yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain penyediaan layanan informasi secara langsung melalui loket pelayanan serta pemberian penjelasan mengenai persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Selain itu, petugas juga memberikan tanggapan terhadap pertanyaan masyarakat yang disampaikan melalui media komunikasi yang tersedia.

Hasil observasi peneliti di lokasi pelayanan juga menunjukkan bahwa petugas pelayanan berupaya memberikan bantuan secara langsung kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses pengurusan administrasi. Dalam beberapa kasus, petugas membantu menjelaskan kembali prosedur pelayanan agar masyarakat dapat memahami langkah-langkah yang harus dilakukan.

Meskipun demikian, hasil wawancara dengan beberapa pengguna layanan juga menunjukkan adanya keluhan terkait waktu tunggu pelayanan pada periode tertentu, terutama pada saat terjadi peningkatan jumlah permohonan layanan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun responsivitas petugas secara individu sudah cukup baik, sistem pelayanan secara keseluruhan masih memerlukan penguatan, khususnya dalam pengelolaan antrean dan mekanisme pengaduan masyarakat.

Kolaboratif

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang, diketahui bahwa koordinasi antar bidang dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan telah dilakukan melalui komunikasi informal maupun rapat koordinasi internal. Dalam beberapa kasus pelayanan administrasi yang melibatkan lebih dari satu unit kerja, penyelesaian dilakukan melalui kerja sama antar bidang terkait.

Beberapa informan menyampaikan bahwa koordinasi antar pegawai sering dilakukan secara langsung melalui komunikasi personal untuk mempercepat proses penyelesaian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat budaya kerja sama yang cukup baik dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa dalam beberapa kasus administrasi yang memerlukan verifikasi dari beberapa bidang, petugas pelayanan berupaya berkoordinasi dengan unit kerja lain untuk mempercepat proses penyelesaian pelayanan. Namun demikian, koordinasi yang dilakukan masih banyak bergantung pada komunikasi personal antarpegawai dan belum sepenuhnya didukung oleh sistem koordinasi berbasis teknologi yang terintegrasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa praktik kolaborasi antar unit kerja sudah berjalan, tetapi penguatan sistem koordinasi yang lebih terstruktur dan terintegrasi masih diperlukan untuk meningkatkan konsistensi pelayanan publik.

Berbasis Data

Hasil wawancara dengan pegawai Dinas Pendidikan menunjukkan bahwa instansi tersebut telah menggunakan sistem informasi dalam pengelolaan data pendidikan,

terutama pada layanan administrasi tertentu. Data yang tersedia digunakan untuk berbagai keperluan, seperti monitoring jumlah layanan, pelaporan kegiatan, serta evaluasi program pendidikan.

Berdasarkan hasil observasi terhadap proses administrasi pelayanan, peneliti menemukan bahwa data yang dihimpun melalui sistem informasi tersebut lebih banyak dimanfaatkan untuk kebutuhan pelaporan administratif. Pemanfaatan data untuk analisis peningkatan kualitas pelayanan publik masih terbatas.

Beberapa informan menyampaikan bahwa data layanan sebenarnya dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan evaluasi pelayanan, namun pemanfaatannya belum dilakukan secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pengelolaan data sudah tersedia, pemanfaatan data sebagai dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik masih perlu ditingkatkan.

Perbaikan Berkelanjutan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang, diketahui bahwa evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala melalui rapat internal serta kegiatan monitoring kinerja. Dalam forum tersebut, berbagai permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan dibahas untuk mencari solusi perbaikan pelayanan.

Selain itu, terdapat pula upaya peningkatan kapasitas pegawai melalui kegiatan pelatihan serta pembaruan sistem pelayanan berbasis teknologi. Upaya tersebut dilakukan sebagai bagian dari proses peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan.

Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa mekanisme formal dalam mengumpulkan umpan balik masyarakat secara rutin masih belum berjalan secara sistematis. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan masih lebih banyak diperoleh melalui komunikasi langsung antara masyarakat dan petugas pelayanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan pelayanan telah dilakukan secara internal, namun integrasi umpan balik masyarakat ke dalam sistem evaluasi pelayanan masih perlu diperkuat agar proses peningkatan kualitas pelayanan dapat berjalan secara lebih berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip agile governance di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang telah mulai terlihat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada sektor pendidikan. Hal ini tercermin dari adanya penyesuaian prosedur pelayanan terhadap perubahan kebijakan dan perkembangan teknologi, responsivitas petugas dalam memberikan informasi dan membantu masyarakat dalam proses administrasi, serta adanya koordinasi antar unit kerja dalam menyelesaikan

berbagai permasalahan pelayanan. Selain itu, pemanfaatan sistem informasi dalam pengelolaan data layanan juga telah dilakukan untuk mendukung proses monitoring dan pelaporan kegiatan, meskipun pemanfaatannya sebagai dasar evaluasi kualitas pelayanan masih belum optimal. Upaya perbaikan pelayanan juga telah dilakukan melalui evaluasi internal serta peningkatan kapasitas pegawai, namun mekanisme pengumpulan umpan balik masyarakat secara sistematis masih perlu diperkuat. Dengan demikian, meskipun prinsip-prinsip agile governance seperti adaptif, responsif, kolaboratif, berbasis data, dan perbaikan berkelanjutan telah mulai diterapkan, penguatan pada aspek sistem pelayanan, pemanfaatan data, serta mekanisme evaluasi berbasis pengguna masih diperlukan agar peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang dapat berjalan secara lebih optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2).
- Anthopoulos, L. (2017). *Smart city governance and public administration*. Springer.
- Conboy, K., Coyle, S., Wang, X., & Pikkarainen, M. (2020). People over process: Key challenges in agile development. *IEEE Software*.
- Janssen, M., & van der Voort, H. (2016). Agile and adaptive governance in the public sector. *Government Information Quarterly*.
- Janssens, U. (2024). Functional hemodynamic monitoring. In *Medizinische Klinik - Intensivmedizin und Notfallmedizin* (Vol. 119, Issue 8, pp. 614–623). <https://doi.org/10.1007/s00063-024-01190-4>
- John W. Creswell. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Lukman, S., & Hakim, A. (2023). Agile governance, digital transformation, and citizen satisfaction in public administration. *Journal of Public Administration Studies*.
- Luna, D., & Morais, J. (2009). Agile Governance Theory: A new approach to public sector management. *Public Administration Review Institute*.
- Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. B. (2020). Agile: A new way of governing. *Public Administration Review*.
- Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. B. (2021). Agile: A new way of governing. *Public Administration Review*, 81(1), 161–165.
- Moleong Lexy. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Moon, M. J. (2020). Fighting COVID-19 with agility, transparency, and participation: Wicked policy problems and agile governance. *Public Administration Review*.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Sumedang, B. K. (2024). *Kabupaten Sumedang dalam angka*.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pub. L. No. 23 (2014).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- Wahyudin Halik, Juanda Nawawi, & A. M. R. (2022). Implementasi Kebijakan Transparansi Bidang Pendidikan Di Kota Makassar. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1).
- Yanti Aneta, Resmiyati Yunus, Rahmatia Pakaya, & P. A. H. (2025). Agile Governance: Transformasi Tata Kelola Pariwisata Teluk Tomini Gorontalo, Indonesia. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi, Dan Pelayanan Publik*, 12(2).