INDONESIAN JOURNAL of INTELLECTUAL PUBLICATION
IJI Publication
p-ISSN: 2774-1907; e-ISSN: 2774-1915; Vol.5, No.2 Maret 2025

AGILE GOVERNANCE SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN KINERJA MALL PELAYANAN PUBLIK: STUDI LITERATUR

AGILE GOVERNANCE AS A STRATEGY TO IMPROVE THE PERFORMANCE OF PUBLIC SERVICE MALLS: LITERATUR REVIEW

Erwing Yanto[1]
Universitas Indonesia Timur[1]
email: erwiyanto404@gmail.com

Qamal[2]
Universitas Pancasakti Makassar[2]
Email: qamal169@gmail.com

IJI Publication
p-ISSN: 2774-1907
e-ISSN: 2774-1915
Vol. 5, No. 2, pp. 121-129
Maret 2025

Unit Publikasi Ilmiah Intelektual Madani Indonesia

Abstrak: *Agile Governance* adalah tata kelola yang gesit serta adaptif, di era serba Ketidak pastian kondisi dunia telah mengubah teknologi bukan hanya sebagai pelengkap kehidupan, melainkan sarana dalam mempersiapkan krisis di masa depan. hal ini tentunya dengan menerapkan *Agile Governance* dalam mengoptimalkan pelayanan publik memungkinakn proses birokrasi dalam hal pelayanan dapat lebih fleksibel, sehingga pelayanan dapat optimal. pemerintah perlu memanfaatkan berbagai platform online seperti website, aplikasi seluler, media sosial. Langkah tersebut bertujuan untuk memperkuat sistem *e-government* dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Tata Kelola *Agile* dapat memainkan peran penting dalam memajukan pelayanan publik dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif yang bertujuan untuk menggali data dan informasi tentang topik atau isu- isu baru. Hasil analisis menggambarkan bahwa pemerintah telah melakukan gebrakan inovasi dengan membuat beberapa Mal Pelayanan Publik sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan publik yang lebih efektif serta efisien pemerintah juga telah mulai menerapkan tata kelola Agile Governance sebagai strategi peningkatan kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) di era digital. Mal Pelayanan Publik tentunya membutuhkan adaptasi cepat serta fleksibel dalam pelayanan dan *Agile Governance* menawarkan solusi untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, dan berintegritas.
Kata Kunci: Agile Governance, Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi.

Abstract: *Agile Governance is agile and adaptive governance, in an era of uncertainty, world conditions have changed technology not only as a complement to life, but also a means of preparing for future crises. This is certainly by implementing Agile Governance in optimizing public services, allowing the bureaucratic process in terms of service to be more flexible, so that services can be optimal. The government needs to utilize various online platforms such as websites, mobile applications, social media. This step aims to strengthen the e-government system and facilitate public access to information and services provided by the government. Agile Governance can play an important role in advancing public services and increasing interaction between the government and the community. This study is an exploratory study that aims to explore data and information on new topics or issues. The results of the analysis illustrate that the government has made breakthrough innovations by creating several Public Service Malls so that the public can experience more effective and efficient public services. The government has also begun to implement Agile Governance governance as a strategy to improve the performance of Public Service Malls (MPP) in the digital era. Public Service Malls certainly require fast and flexible adaptation in service and Agile Governance offers a solution to realize an effective, efficient, and integrated bureaucracy.*
Keywords: Agile Governance, Public Service, bureaucratic reform.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong pemerintah untuk melakukan modernisasi pelayanan melalui kerangka *e-government*. E-government merupakan sekumpulan tindakan dalam sektor publik baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah yang melibatkan TIK dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan publik. Pentingnya *e-governance* didasari atas kebutuhan pemerintahan untuk menyediakan pelayanan yang transparan dan tuntutan zaman yang semakin maju yakni kecepatan dan keakuratan pelayanan publik berbasis elektronik (Yuhefizar, 2017: 2).

Di zaman sekarang konsep *Agile Governance* ini sangat dibutuhkan untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, cepat tanggap dengan birokrat yang profesional serta berintegritas untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih. Konsep ini juga menekankan

p-ISSN: 2774-1907; e-ISSN: 2774-1915; Vol.x, No.x Bulan, Tahun

kolaborasi tim, komunikasi terbuka, adaptasi terhadap perubahan, dan pengiriman berkelanjutan. Ketika diterapkan dalam konteks pelayanan publik, *Agile Governance* dapat menjadi alat yang bermanfaat untuk mengatasi hambatan tradisional dalam tata kelola dan pengembangan pelayanan publik. Dengan meningkatkan daya tanggapnya terhadap permasalahan, suatu organisasi dapat mengubah segala jenis kesalahan atau kegagalan fungsi menjadi peluang untuk memperbaiki perilaku organisasinya. Agile memerlukan penyesuaian cepat untuk mengatasi perubahan apa pun.

Manfaat utama *Agile* adalah memungkinkan suatu kelompok untuk melaksanakan prediksi dan keputusan dengan kualitas dan kecepatan tinggi, sekaligus menunjukkan kemampuan beradaptasi yang besar terhadap perubahan. Mal Pelayanan Publik adalah tindakan atau proses penggabungan sistem pelayanan publik untuk memberikan Pelayanan publik terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi. Ini adalah perluasan dari peran pelayanan terpadu pemerintah pusat dan daerah, di mana berbagai jenis pelayanan dan usaha komersial terhubung satu sama lain dalam satu fasilitas atau lokasi.

Di era digital saat ini, kebutuhan akan pelayanan publik yang adaptif dan responsif semakin mendesak (Mutiarin et al., 2024). Dalam konteks ini, *Agile Governance* diharapkan dapat mengatasi berbagai tantangan yang muncul akibat kompleksitas pelayanan publik. Konsep ini tidak hanya berfokus pada pengembangan digital, tetapi juga mencakup kolaborasi, inovasi, serta penyesuaian keberlanjutan dalam ekosistem layanan kepada masyarakat (Adeyinka & Adewumi, 2023).

Perubahan yang diperlukan dalam strategi pelayanan publik termasuk mengintegrasikan teknologi digital dan meningkatkan proses pengambilan keputusan untuk memenuhi harapan yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan (Sudrajat et al., 2023). Salah satu tantangan utama dalam menerapkan *Agile Governance* adalah budaya organisasi yang cenderung kaku, yang sering kali menghambat inovasi dan adaptasi (Wipulanusat et al., 2018).

Budaya inovatif dalam organisasi publik sangat penting untuk keberhasilan implementasi *Agile Governance*, dan upaya untuk menciptakan ruang bagi inovasi perlu dilakukan secara sistematis, termasuk pelatihan dan pengembangan kapasitas (Hernawaty & Syahrani, 2022; Supriyadi dkk., 2024). Penerapan praktik *Agile* dalam pelayanan publik juga memerlukan pemahaman mendalam tentang konteks organisasi dan lingkungan di mana layanan diberikan. Dalam kerangka *Agile Governance*, keterlibatan pemangku kepentingan dan kemampuan untuk beradaptasi adalah kunci untuk memastikan keberhasilan implementasi layanan publik (Supriyadi et al., 2024; Awamleh dkk., 2022). Interaksi yang lebih kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat, diharapkan dapat tercipta layanan yang lebih berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Integrasi metode Agile ke dalam struktur organisasi publik tidak hanya memerlukan perubahan proses, tetapi juga transformasi dalam cara pandang pimpinan dan pegawai terhadap misi pelayanan publik secara keseluruhan (Rulinawaty et al., 2022).

Penggunaan teknologi digital memainkan peran penting dalam *Agile Governance*, di mana digitalisasi membantu mempercepat alur komunikasi dan pengambilan keputusan (Janssen & Voort, 2020). Ketika pemerintah beradaptasi dengan teknologi baru, mereka tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik (Tomaževič et al., 2023).

Pada proses pelayanan publik di Indonesia yang masih belum optimal dan

mahal, Hal ini tentunya masih banyak daerah yang akses infrastruktur teknologi yang menerapkan pelayanan publik berbasis digital ini belum memadai. Berikut adalah data menunjukkan beberapa aspek pelayanan publik yang belum optimal di Indonesia:

Tabel 1.
Keluhan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Tahun 2021

Kategori Keluhan	Keluhan (%)
Penundaan Berlarut	33,23
Tidak Memberikan Pelayanan	28,69
Prosedur Penyelewengan	21,19

Sumber: Laporan Ombudsman RI, 2021

Tabel 2.
Faktor-faktor yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik

Faktor Utama	Deskripsi
Sumber Daya Manusia (SDM)	Rendahnya jumlah dan kualitas SDM petugas layanan berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diberikan.
Pungutan Liar	Adanya pungutan liar yang menyulitkan masyarakat dan menciptakan peluang suap.
Kurangnya Koordinasi	Kurangnya koordinasi
Instansi Berjauhan	Jauhnya akses Instansi sehingga untuk mengurus keperluan izin yang membutuhkan beberapa instansi.

Sumber: Laporan Ombudsman RI, 2021

Dengan adanya inoveasi Mal Pelayanan Publik tersebut masyarakat bisa melakukan kegiatan administrasi secara efisien. Masyarakat harus diakomodir dalam kemudahan pelayanan publik kemudian pemerintah membuat regulasi pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik di indonesia Serta pemerintah terus memperhatikan kondisi masyarakat, masyarakat harus diakomodir dalam kemudahan pelayanan publik kemudian pemerintah membuat regulasi pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik, Serta pemerintah terus memperhatikan kondisi masyarakat, (Yanto E, 2021), Mal Pelayanan Publik (MPP)sendiri sebagai wujud transformasi birokrasi yang modern.

Mal pelayanan publik (MPP) hadir sebagai inovasi dalam penyederhanaan akses layanan publik, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Beberapa daerah di Indonesia menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan kinerja lembaga ini agar sesuai dengan harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan. Pendekatan tata kelola konvensional seringkali terkendala oleh birokrasi yang rumit dan kurang responsif terhadap perubahan. Oleh karena itu, adopsi strategi tata kelola yang adaptif dan fleksibel menjadi sangat krusial. *Agile governance,* dengan prinsip-prinsip iterasi, kolaborasi, dan responsivitasnya, muncul sebagai alternatif yang menjanjikan untuk mengatasi kendala tersebut. Penelitian ini akan menganalisis penerapan *Agile Governance* sebagai strategi peningkatan kinerja Mal Pelayanan Publik.

Dengan memahami bagaimana prinsip-prinsip *agile governance* diimplementasikan dan dampaknya terhadap berbagai aspek pelayanan publik, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan yang lebih efektif dan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini relevan mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas layanan publik yang prima dan responsif terhadap kebutuhan yang dinamis

METODE ANALISIS

Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif yang bertujuan untuk menggali data dan informasi tentang topik atau isu-isu baru. Tujuannya adalah untuk merumuskan pertanyaan-pertanyaan yang lebih akurat yang akan dijawab dalam penelitian lanjutan atau penelitian kemudian. Peneliti biasanya menggunakan penelitian eksplorasi untuk mendapatkan pengetahuan yang cukup dalam penyusunan desain dan pelaksanaan kajian lanjutan yang lebih sistematis. Penelitian

eksploratori pada umumnya dilaksanakan untuk menjawab pertanyaan "Apa (*what*)" (Apa sesungguhnya fenomena tersebut?). Model penelitian yang digunakan ialah *systematic literature review* yang pernah digunakan oleh Alzahrani dkk. (2016) dalam (Basyo, I., & Anirwan, A. 2023).

PEMBAHASAN

Dalam konteks peningkatan kinerja Mal Pelayanan Publik (MPP), penerapan *agile governance* sebagai strategi harus dipahami secara komprehensif. Tata kelola yang tangkas menekankan pada penekanan dan respons cepat terhadap perubahan kebutuhan masyarakat serta situasi yang dinamis. Hal ini sangat relevan dalam pelayanan publik yang memerlukan adaptasi terhadap teknologi baru dan tuntutan masyarakat. Agile governance memungkinkan institusi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanannya melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang tepat, seperti yang dijelaskan dalam penelitian penerapan e-*Government* di berbagai daerah di Indonesia (Pahlevi et al., 2024, Buchari, 2016; Amalia, 2024). Salah satu kunci dalam *agile governance* adalah kolaborasi antar lembaga dan partisipasi publik.

Penelitian menunjukkan bahwa, MPP yang menerapkan prinsip kolaborasi dan transparansi ini dapat mencapai hasil yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penerapan *agile governance* juga memerlukan infrastruktur yang kuat, terutama dalam konteks informasi teknologi. serupa dijelaskan dalam berbagai penelitian, penerapan *e-Government* dan pengembangan aplikasi pelayanan publik yang berbasis digital mampu meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan (Heriyanto, 2022; Alfayn, 2022;, Irawan & Hidayat, 2021; , Fachrizal et al., 2023) .

Pengguna layanan dapat memanfaatkan aplikasi mobile untuk mendapatkan layanan dan efisien secara efisien, sejalan dengan prinsip *agile governance* yang menuntut respon yang cepat terhadap informasi kebutuhan masyarakat. Di sisi lain, tantangan yang dihadapi dalam penerapan *agile governance* dalam MPP harus diatasi melalui strategi yang berbasis umpan balik dari masyarakat. Peningkatan layanan publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks ini, umpan balik dari masyarakat menjadi penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan mereka (Sukawati et al., 2024).

Penilaian secara berkala dan adaptasi terhadap umpan balik ini akan memungkinkan MPP untuk terus mengembangkan diri dan memberikan pelayanan yang lebih baik. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip *agile governance,* MPP dapat bertransformasi menjadi model pelayanan publik yang responsif, efisien, dan berorientasi pada pelanggan. Keberhasilan ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, seperti yang diungkapkan dalam studi mengenai *good governance* dalam pelayanan publik (Amus et al., 2023, Septiandika & Aderovi, 2022). Oleh karena itu, penerapan *agile governance* merupakan langkah strategis yang penting dalam konteks peningkatan kinerja Mal Pelayanan Publik di Indonesia.

Dengan mengimplementasikan *Agile Governance,* pemerintah dapat lebih responsif terhadap umpan balik masyarakat serta menyesuaikan layanan yang ada untuk memenuhi permintaan yang terus berkembang (Dewi & Suardana, 2023; Lappi & Aaltonen, 2017). Ini juga mencakup pemanfaatan analisis data untuk mengidentifikasi pola dan tren dalam penggunaan pelayanan publik, yang akan membantu dalam pengambilan keputusan yang berbasis bukti. Dalam konteks Mall

Pelayanan Publik, adaptasi dari prinsip-prinsip *Agile Governance* dapat mendorong kebijakan pembangunan yang lebih responsif dan efektif dalam memberikan layanan masyarakat. Segala inisiatif yang dirancang harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat serta berusaha untuk kelancaran prosedur pengajuan dan penanganan keluhan masyarakat (Ramadyah et al., 2022; Bwalya, 2017).

Penggunaan teknologi canggih seperti sistem informasi manajemen dan aplikasi mobile untuk pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan secara keseluruhan. Lebih jauh lagi, kesiapan pegawai dan pemimpin untuk beradaptasi dengan perubahan merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan penerapan *Agile Governance*. Keterampilan dalam berkomunikasi, berkolaborasi, serta kemampuan untuk belajar dari kesalahan akan menjadi kunci untuk membangun budaya organisasi yang mendukung *agile* (Hernawaty & Syahrani, 2022; Wang dkk., 2022).

Pendapat Luna, A. J. H. de O dkk., (2015) mengemukakan ada enam prinsip *Agile Governance*, yakni: prinsip pertama *good enough governance*: konteks organisasi menjadi perhatian untuk tata kelola; prinsip kedua *business-driven*: setiap tindakan harus berorientasi pada proses bisnis; prinsip ketiga *human focused*: tata kelola perlu memperhatikan aspek partisipasi dan keterlibatan masyarakat; prinsip keempat *based on Quick wins*: keberhasilan yang diperoleh secara cepat dirayakan dan menjadi dorongan dalam memperoleh banyak hasil; prinsip kelima *systematic and adaptive approach*: kelompok/tim dalam organisasi harus mampu mengembangkan kemampuan intrinsik untuk dapat dengan cepat dan sistematis menghadapi perubahan; dan prinsip keenam simple design and continuous refinement: kelompok/tim dalam organisasi harus dapat memperoleh hasil yang cepat serta mempunyai peningkatan.

Tata kelola yang tangkas merupakan kerangka strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dalam domain layanan publik, khususnya terlihat dalam operasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia. Kebutuhan akan tata kelola yang tangkas dalam konteks ini muncul dari tuntutan akan mekanisme pemberian layanan yang lebih efisien, responsif, dan adaptif yang sejalan dengan harapan warga yang terus berkembang. Adaptasi prinsip-prinsip tangkas yang awalnya berasal dari pengembangan perangkat lunak telah mendapatkan perhatian di berbagai sektor, termasuk administrasi publik, untuk mengatasi kompleksitas dan meningkatkan kemampuan organisasi (Maulana et al., 2023; Mergel et al, 2020). Tata kelola yang tangkas dicirikan oleh sifat multidisiplinnya, menjembatani kesenjangan antara praktik birokrasi tradisional dan pendekatan inovatif yang dibutuhkan oleh lingkungan sosial ekonomi kontemporer (Luna et al., 2014; Mergel et al., 2018).

Sifat dinamis dari tata kelola yang tangkas menekankan pada responsivitas terhadap perubahan dan kapasitas untuk membuat keputusan yang cepat, yang penting untuk mengoptimalkan kinerja entitas seperti Mall Pelayanan Publik. Kemampuan beradaptasi ini sejalan dengan tujuan strategis inisiatif pemerintah Indonesia untuk mereformasi struktur layanan publik, memastikan bahwa struktur tersebut memenuhi tuntutan masyarakat modern (Hidayat & Stiawati, 2024; Nurilawati et al., 2024).

Manajemen/Organisasi dalam Pelayanan Inovasi di MalL pelayanan Publik

Manajemen dan organisasi yang efektif mendorong kelancaran operasional MPP. Cook, Matthews, dan Irwin menunjukkan bahwa manajemen yang efektif melibatkan perencanaan cermat, organisasi yang efisien,

p-ISSN: 2774-1907; e-ISSN: 2774-1915; Vol.x, No.x Bulan, Tahun

dan kontrol yang menjamin implementasi kebijakan yang sukses. Manajemen terdiri dari strategi organisasi apa yang digunakan dalam mewujudkan tujuan dari inovasi untuk menciptakan budaya organisasi. Budaya organisasi diperoleh dari pembentukan tim dan peningkatan jaringan.

Dalam konteks manajemen dan organisasi dalam pelayanan inovasi di Mall Pelayanan Publik (MPP), terdapat berbagai aspek penting yang perlu dianalisis. MPP sebagai model penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk memfasilitasi dan mempermudah akses masyarakat ke berbagai layanan administrasi pemerintahan.

Keberhasilan MPP sangat bergantung pada manajemen yang efisien, budaya organisasi yang mendukung, serta penerapan teknologi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, membahas kerangka manajerial dan organisasional dalam konteks ini adalah penting untuk memahami dinamika pelayanan publik yang lebih baik. Salah satu aspek penting dalam manajemen pelayanan publik adalah penerapan prinsip-prinsip *New Public Management* (NPM). NPM fokus pada efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan, serta tekanan pada penerapan praktik manajemen sektor swasta dalam organisasi publik (Edward et al., 2024).

Kajian tentang pengaruh budaya organisasi terhadap efektivitas pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa kurangnya stimulasi untuk berinovasi dan pengembangan kompetensi pegawai menjadi penghalang bagi peningkatan kinerja MPP (Sukawati et al., 2024). Pengukuran dan evaluasi kinerja pelayanan publik sangat penting dalam konteks manajemen MPP. Evaluasi kinerja dapat membantu manajemen untuk menyusun strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih baik. Misalnya, model evaluasi berbasis prestasi mencakup pandangan dari pengguna layanan untuk mendalami persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan (Rahayu et al., 2022).

Pada Mal Pelayanan Publik keterlibatan pimpinan dalam memberikan arahan yang jelas mengenai kebijakan inovasi menjadi kunci untuk mencapai tujuan bersama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Adanya tantangan terkait kultur organisasi yang mungkin mempertahankan inovasi perlu diatasi melalui pengembangan, pelatihan dan pembelajaran berkelanjutan bagi pegawai di MPP, Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa pembelajaran organisasi yang baik dapat meningkatkan penerimaan inovasi dalam pelayanan publik (Vernanda, 2018).

Dengan memberikan pelatihan yang tepat, pegawai dapat memahami tujuan dari inovasi yang diterapkan dan menanamkan layanan dengan sikap profesional yang lebih baik. Perubahan yang signifikan dalam cara pelayanan publik yang diselenggarakan juga memerlukan pendekatan yang lebih holistik, di mana setiap elemen di dalam MPP saling mendukung (Kardina & Frinaldi, 2024).

Perbaikan dalam proses layanan, pelibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta penggunaan sistem yang transparan untuk melaporkan kinerja pelayanan. Pendekatan ini akan menghasilkan kepercayaan masyarakat terhadap MPP, yang merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keberhasilan. Inovasi MPP juga harus fokus pada segmentasi layanan berbasis kebutuhan masyarakat lokal. Penelitian menunjukkan bahwa penyediaan layanan yang sesuai dengan kebutuhan sosial dan ekonomi masyarakat akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan (Ariyani et al., 2016). Dalam hal ini, pemetaan masalah dan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Gowa menjadi langkah awal yang penting sebelum menerapkan inovasi lebih lanjut.

p-ISSN: 2774-1907; e-ISSN: 2774-1915; Vol.x, No.x Bulan, Tahun

Di masa depan, perlu ada kerja sama antar berbagai pemangku kepentingan, termasuk organisasi non-pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam merumuskan inovasi pelayanan publik yang tepat. Melibatkan berbagai pihak akan membuka peluang untuk berbagi pengetahuan, sumber daya, dan menciptakan solusi pelayanan yang lebih komprehensif dan berkelanjutan

Manajemen yang efektif dalam MPP memerlukan pemahaman mendalam terhadap dinamika pelayanan publik, pengukuran kinerja yang tepat, inovasi berbasis teknologi, dan budaya organisasi yang mendukung. Komitmen dari pimpinan dan keterlibatan masyarakat dalam setiap tahapan pelayanan publik akan menjadi landasan yang kuat dalam mencapai layanan yang berkualitas. Melalui upaya berkelanjutan dan kolaboratif, MPP dapat menjadi contoh sukses dalam pelayanan publik di Indonesia.

Human Capital (Sumber Daya Manusia)

Keberhasilan inovasi dipengaruhi oleh kemampuan dan kompetensi pegawai tersebut. Pegawai yang memiliki pengetauhan yang luas akan mempermudah dalam pelaksanaan Pelayanan Publik yang berbasis digital,

Penggunaan teknologi canggih seperti sistem informasi manajemen dan aplikasi mobile untuk pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan secara keseluruhan. Lebih jauh lagi, kesiapan pegawai dan pemimpin untuk beradaptasi dengan perubahan merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan penerapan *Agile Governance*. Keterampilan dalam berkomunikasi, berkolaborasi, serta kemampuan untuk belajar dari kesalahan akan menjadi kunci untuk membangun budaya organisasi yang mendukung agile (Hernawaty & Syahrani, 2022; Wang dkk., 2022).

Perlunya pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, agar setiap anggota organisasi mampu memberikan kontribusi secara maksimal dalam menciptakan layanan yang lebih baik bagi masyarakat. Akhirnya, dalam penerapan *Agile Governance*, pemangku kepentingan harus secara aktif terlibat dalam proses. Ini termasuk memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyuarakan pendapat dan mendapatkan umpan balik terkait pelayanan yang mereka terima (Abdullah et al., 2023).

Secara keseluruhan, penerapan *Agile Governance* sebagai strategi peningkatan kinerja Mall Pelayanan Publik sangat penting untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Keterlibatan seluruh pemangku kepentingan, kondisi budaya organisasi, dan pemanfaatan teknologi adalah beberapa elemen kunci yang harus diperhatikan untuk memastikan keberhasilan penerapannya.

KESIMPULAN

Kajian ini membahas pentingnya penerapan *Agile Governance* dalam meningkatkan kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP). Di era digital, pelayanan publik membutuhkan adaptasi cepat dan *Agile Governance* menawarkan solusi untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, dan berintegritas. Penerapan *Agile Governance* di Mall Pelayanan Publik, dengan tujuan untuk memahami dampaknya terhadap berbagai aspek pelayanan publik dan memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan yang lebih efektif. Selain itu, sangat penting menciptakan sistem pelayanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Keterlibatan seluruh pemangku kepentingan, kondisi budaya organisasi, dan pemanfaatan teknologi merupakan faktor kunci keberhasilannya.

REFERENSI

Abdullah, P. P., Raharjo, T., Hardian, B., & Simanungkalit, T. (2023). *Challenges and Best Practices Solution of Agile Project Management in Public Sector*: A Systematic Literature Review. *Joiv International Journal on Informatics Visualization*, *7*(2), 606.https://doi.org/10.30630/joiv.7.2.1098.

Adeyinka, F. M., & Adewumi, A. P. (2023). *Enhancing Public Service Delivery in Nigeria Through Agile Practic*e. Jurnal Administrasi Publik Public Administration Journal, *13*(2), 192–206. https://doi.org/10.31289/jap.v13i2.10647.

Ariyani, A., Mindarti, L., & Nuh, M. (2016). *Inovasi pelayanan publik (studi pada pelayanan kesehatan melalui program gebrakan suami siaga di puskesmas gucialit kabupaten lumajang).* Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 2(4), 156-161. https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2016.002.04.4.

Amus, M., Yohanes, S., Udju, H., & Kholipah, S. (2023). Pelaksanaan undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam kontes kependudukan catatan sipil kabupaten manggarai. Jurnal Indonesia Sosial Teknologi, 4(6), 655-663. https://doi.org/10.59141/jist.v4i6.632.

Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur*. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, *4*(1), 23–31.https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477.

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), 84–90. https://doi.org/10.26905/pjiap.v8i1.9154.

Edward, A., Adnan, M., & Khaidir, A. (2024). *New public manajemen: studi kasus penerapan new public manajemen dalam organisasi publik di indonesia*. future, 2(2), 54-62. https://doi.org/10.61579/future.v2i2.97.

Herrnawaty, H., & Syahrani, M. (2022). *Managing Workforce Agility Through Bureaucratic Leadership and Organizational Culture in Public Service Mediated by Psychological Empowerment*. Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa, *15*(2), 197–212. https://doi.org/10.25105/jmpj.v15i2.12656.

Heriyanto, H. (2022). Urgensi penerapan e-government dalam pelayanan publik. Musamus Journal of Public Administration, 4(2), 066-075. https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128.

Hidayat, E. N., & Stiawati, T. (2024). *Quality of Public Services at the Public Service Mall of Tangerang City. Epistemik Indonesian Journal of Social and Political Science*, *5*(1), 13–21. https://doi.org/10.57266/epistemik.v5i1.275.

Hernawaty, H., & Syahrani, M. (2022). *Managing Workforce Agility Through Bureaucratic Leadership and Organizational Culture in Public Service Mediated by Psychological Empowerment.* Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa, *15*(2), 197–212. https://doi.org/10.25105/jmpj.v15i2.12656.

Irfan, B., Djabbari, M. H., Herianto, D., Yanto, E., & Faisal, A. F. (2024). *Kepemimpinan Digital : Pengaruh dalam Mendorong Adopsi Kebijakan Digital di Sektor Publik Digital Leadership : Its Influence on Driving Digital Policy Adoption in the Public Sector*. *1*(2), 111–118. https://doi.org/10.69616/perkasa.v1i2.3.

Kardina, M. and Frinaldi, A. (2024). *Inovasi budaya organisasi publik untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di indonesia*. Al-Dyas, 3(2), 626-634. https://doi.org/10.58578/aldyas.v3i2.2881.

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.

Maulana, A., Puspitaningtyas, Z., Suryawati, D., & Murdyastuti, A. (2023). *Local Government Acceleration Towards Agile Governance*. Journal of Humanities and Social Sciences Studies, *5*(1), 105–113. https://doi.org/10.32996/jhsss.2023.5.1.14.

Pahlevi, M., Ichsan, M., Rahmawati, M., Sabila, H., & Untari, S. (2024). Pendampingan optimalisasi pelayanan publik bagi aparatur desa dalam mewujudkan e-government di kecamatan gurah. Jurnal Integrasi Dan Harmoni Inovatif Ilmu-Ilmu Sosial, 3(12), 1338-1345.https://doi.org/10.17977/um063v3i12p1338-1345.

Rulinawaty, Andriyansah, Samboteng, L., Basit, M., & Kasmad, M. R. (2022). Construction of the Hybrid Agile Management Model in Public Health Services in Indonesia. *Kne Social Sciences*. https://doi.org/10.18502/kss.v0i0.12335.

Ramadyah, S., As'ari, H., & Melani, N. L. (2022). *Agile Governance in Handling the Covid-19 Pandemic by the Kampar District Health Office in 2021*. *Publica Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, *14*(2), 204–214.https://doi.org/10.15575/jpan.v14i2.21148.

Rahayu, A., Rahmayanti, K., Mahendra, W., & Afra, S. (2022). *Performance evaluation of public service mall (mall pelayanan publik) in indonesia using the balanced scorecard.* Policy & Governance Review, 6(2), 123. https://doi.org/10.30589/pgr.v6i2.570.

Supriyadi, E., Priyatna, D. Y., Maulana, I., Brajanata, S. R., & Heriyanti, T. B. V. (2024). *Implementasi Konsep Agile Goverment Melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (Patek) Untuk Meningkatkan Public Service*. *The World of Public Administration Journal*. https://doi.org/10.37950/wpaj.v5i2.178.

Sukawati, H., Widyawati, W., & Sulmiah, S. (2024). *Budaya organisasi dan inovasi pelayanan terhadap efektifitas pelayanan di mall pelayanan publik kabupaten maros.* Jurnal Administrasi Negara, 30(1), 21-47.https://doi.org/10.33509/jan.v30i1.2801.

Yanto, E., Haning, M. T., & Yunus, M. (2021). *Accountability of Indemnity Implementation Toward Land Liberation Dam Development of Pammukkulu , Takalar Distric*t. *Enrichment : Journal of Management*, *11*(2), 544–549.

Tomaževič, N., Kovač, P., Ravšelj, D., Umek, L., Babaoğlu, C., Bohatá, M., Hirsch, B., Kulaç, O., Nurlybaeva, G. K., Schäfer, F.-S., & Aristovnik, A. (2023). *The Role of Agile Values in Enhancing Good Governance in Public Administration During the COVID-19 Crisis: An International Survey*. *Administrative Sciences*, *13*(12), 248. https://doi.org/10.3390/admsci13120248

Vernanda, R. (2018). Penerimaan inovasi dalam kerangka organizational learning pada sistem dokumentasi masyarakat di kabupaten purbalingga. Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 15(2), 179-196. https://doi.org/10.31113/jia.v15i2.150.

Yuhefizar dkk. (2017). *Membangun E-Givernment: Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan EGovernment di Provinsi Sumatera Barat.* Padang: Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.