

Agile Governance pada A'kio Smart City dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa

Erwing Yanto¹, Anirwan², Sitti Mirsa Sirajuddin³

Universitas Indonesia Timur Makassar, Indonesia^{1,3}

Universitas Pancasakti Makassar, Indonesia²

Email Korespondensi Author: erwiyanto404@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Kata kunci:

Kata kunci: *Agile Governance, Smart City, Public Service*

Abstrak

Penelitian ini mengkaji penerapan konsep *Agile Governance* dalam sistem pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi *A'Kio Smart City* di Kabupaten Gowa. Latar belakang penelitian ini adalah tuntutan modernisasi birokrasi publik akibat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, serta kebutuhan akan layanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif, yang dilakukan melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi terhadap instansi yang terlibat langsung dalam pengembangan dan implementasi *A'Kio*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *A'Kio* berhasil menghadirkan layanan yang lebih efisien dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat melalui prinsip-prinsip agile seperti fleksibilitas, kolaborasi lintas sektor, dan iterasi berkelanjutan. Meskipun terdapat tantangan seperti kesenjangan literasi digital dan infrastruktur, aplikasi ini membuktikan efektivitas transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan partisipatif.

Keywords:

The keywords: *Agile Governance, Smart City, Public Service*

Abstrack

This study examines the implementation of the Agile Governance concept in the digital-based public service system through the A'Kio Smart City application in Gowa Regency. The background of this research lies in the demand for public bureaucracy modernization driven by the development of information and communication technology, as well as the need for faster, more transparent, and responsive services. This research employs a qualitative descriptive approach, conducted through in-depth interviews and document studies with institutions directly involved in the development and implementation of A'Kio. The results show that A'Kio has successfully provided more efficient and adaptive services to meet community needs through agile principles such as flexibility, cross-sector collaboration, and continuous iteration. Despite challenges such as digital literacy gaps and infrastructure limitations, this application demonstrates the effectiveness of digital transformation in improving the quality of public services and achieving more open and participatory governance.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong pemerintah untuk memodernisasi layanan melalui kerangka kerja *e-government*. *E-government* merupakan serangkaian tindakan di sektor publik baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah yang melibatkan TIK guna mengoptimalkan proses pelayanan publik. Pentingnya *e-governance* didasarkan pada kebutuhan pemerintah untuk memberikan layanan yang transparan serta tuntutan era yang semakin maju, yaitu kecepatan dan ketepatan layanan publik berbasis elektronik. (Yuhefizar, 2017: 2).

Agile governance merupakan suatu keharusan bagi pemerintah yang dapat mendorong kemampuan dalam menghadapi krisis di era yang menuntut perubahan secara cepat. Banyak pemerintahan di berbagai negara kini telah menerapkan sistem agile governance karena dianggap efisien, murah, dan cepat, namun tetap humanis serta berpusat pada kesejahteraan warga negara. Di era saat ini, konsep agile governance sangat dibutuhkan untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, responsif, dan gesit, dengan aparatur yang profesional dan berintegritas dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih. (Kumorotomo, 2019: 1).

Keberhasilan layanan berbasis elektronik tentunya memerlukan tata kelola yang adaptif dan lincah di dalamnya, yang didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten serta memiliki

kemampuan Agile. Dengan demikian, implementasi A'kio *Smart City* dapat menjadi lebih adaptif, lincah, dan fleksibel. *Agile* yang berarti "gesit", dan *governance* yang berarti "pemerintahan", maka *agile governance* dapat dimaknai sebagai sistem manajemen pemerintahan yang gesit. *Agile governance* juga dapat diartikan sebagai keterampilan dasar dalam pemerintahan untuk mampu bertahan dan menyeimbangkan arus perkembangan serta mampu merespons keinginan masyarakat secara cepat dan efisien. *Agile governance* dapat ditransformasikan menjadi tujuan dalam pengembangan tata kelola pemerintahan saat ini. (Nurul Siti Ambia Zahra, 2022).

Salah satu teknologi yang berkembang saat ini adalah teknologi web atau internet sebagai salah satu mediana. Pemanfaatan teknologi ini telah digunakan berbagai kalangan seperti lembaga pemerintah dan perusahaan serta masyarakat secara luas. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, adanya penggunaan teknologi diharapkan sebagai solusi dalam memberikan kemudahan akses terhadap pelayanan publik. Kebutuhan akan teknologi tersebut sebagai bentuk usaha pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang rendah. Hal tersebut terjadi pada semua jenis pelayanan publik seperti barang dan jasa (Sufianti, 2007) dalam (Sitti Mirsa Sirajuddin, 2020).

Dalam percepatan layanan publik, Pemerintah Daerah Gowa telah menjalin kerja sama dengan USAID ERAT dalam rangka menciptakan peningkatan kualitas layanan di tingkat daerah. Kabupaten Gowa merupakan salah satu lokasi pelaksanaan program USAID ERAT pada tahun 2022–2026. Program USAID ERAT (*Effective, Efficient and Strong Governance*) adalah program kolaborasi antara Pemerintah Indonesia dengan Pemerintah Amerika Serikat. Tujuan dari program USAID ERAT adalah agar masyarakat Indonesia dapat merasakan manfaat dari pemerintahan daerah yang efektif melalui peningkatan kualitas implementasi kebijakan dan layanan publik di daerah. Hal ini dilatarbelakangi oleh masih belum optimalnya layanan publik yang efektif dan terjangkau di Kabupaten Gowa. Salah satu penyebabnya adalah kondisi geografis, di mana 70% wilayahnya berupa dataran tinggi, sementara pusat pemerintahan berada di dataran rendah, sehingga jarak akses dalam menjalankan proses administrasi menyebabkan pelayanan publik di Kabupaten Gowa menjadi kurang optimal.

Layanan publik berbasis digital sangat penting untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan responsivitas pemerintah. Transformasi digital bukan hanya tentang modernisasi, tetapi juga tentang peningkatan tata kelola pemerintahan. Integrasi layanan digital secara menyeluruh menciptakan sinergi yang mampu meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas. Masyarakat juga dapat mengakses layanan, memperoleh informasi yang akurat dan transparan, serta memberikan masukan dengan lebih mudah. (Irfan et al., 2024).

Dalam pelayanan publik, tentu kebutuhan masyarakat harus diakomodasi, oleh karena itu implementasi *Smart City* harus dibuat lebih fleksibel. Dengan membangun sosialisasi terkait layanan publik berbasis digital, masyarakat dapat lebih mudah dalam melakukan aktivitas administrasi di pemerintahan. (Yanto et al., 2021).

Untuk memastikan kelancaran layanan publik, perangkat daerah memastikan penyederhanaan proses pelayanan publik serta prosedur operasional standar layanan dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi. Selain itu, penggunaan media informasi dilakukan untuk menyampaikan standar layanan terbaru melalui media publikasi serta membuka media komunikasi daring sebagai wadah konsultasi, pengaduan, dan layanan lainnya.

Di tengah dinamika perubahan yang cepat dan kebutuhan akan pelayanan publik yang lebih responsif, konsep *agile governance* menjadi pendekatan yang semakin relevan dalam tata kelola pemerintahan, khususnya pada implementasi program *Smart City*. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Setiawan (2022) dan Rahmawati (2023), menunjukkan bahwa penerapan prinsip *agile* dalam sektor publik mampu meningkatkan fleksibilitas, kolaborasi antar pemangku kepentingan, serta percepatan proses pengambilan keputusan dalam layanan digital. Namun, sebagian besar studi masih terfokus pada kota-kota besar dan belum banyak menelaah konteks pemerintahan daerah dengan karakteristik sosial dan infrastruktur yang berbeda, seperti Kabupaten Gowa. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji bagaimana prinsip-prinsip *agile governance* diimplementasikan dalam program A'Kio *Smart City*, serta sejauh mana pendekatan ini mampu mendorong efektivitas dan inovasi dalam pelayanan publik lokal. Kebaruan yang ditawarkan penelitian ini terletak pada pendekatan analitis terhadap praktik *agile governance* dalam konteks lokal yang spesifik, dengan menekankan adaptasi nilai-nilai *agile* dalam struktur birokrasi daerah yang khas.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana konsep agile governance diterapkan dalam pengelolaan dan pelayanan publik melalui aplikasi A'Kio *Smart City* di Kabupaten Gowa. Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai paling sesuai untuk menggambarkan dinamika sosial, kelembagaan, dan proses adaptif yang berlangsung dalam birokrasi digital berbasis teknologi informasi (Sukardi, 2009).

A'Kio sebagai inovasi layanan publik digital tidak hanya merepresentasikan transformasi digital semata, tetapi juga menunjukkan perubahan cara kerja birokrasi yang lebih lincah, kolaboratif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, *agile governance* menjadi kerangka kerja yang relevan untuk menilai sejauh mana pemerintah daerah mampu merespons perubahan secara cepat, melibatkan berbagai pemangku kepentingan, dan menyempurnakan sistem layanan secara iteratif berdasarkan masukan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada aplikasi A'Kio sebagai sistem, tetapi juga menelaah proses tata kelola yang menyertainya, baik dari sisi kebijakan, pelaksanaan, maupun partisipasi publik. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Gowa sebagai lokasi utama, dengan fokus pengamatan pada instansi pemerintah yang terlibat langsung dalam pengembangan dan operasional aplikasi A'Kio, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika. Penelitian diharapkan mampu menjelaskan bagaimana penerapan agile governance dalam A'Kio *Smart City* dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Gowa secara lebih efisien, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang (Sukardi, 2009).

Hasil dan Diskusi

Transformasi Digital Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa melalui Penerapan Aplikasi A'Kio *Smart City*

Transformasi digital pelayanan publik di Kabupaten Gowa melalui penerapan aplikasi A'Kio *Smart City* mencerminkan upaya konkret pemerintah daerah dalam merespons tuntutan zaman yang menuntut birokrasi bekerja secara lebih cepat, adaptif, dan terintegrasi. Aplikasi A'Kio tidak sekadar menjadi inovasi berbasis teknologi, tetapi merupakan cerminan dari pendekatan pemerintahan yang lebih lincah, terbuka, dan partisipatif sebagaimana ditekankan dalam konsep *agile governance*. Aplikasi ini menjadi wajah dari inovasi layanan publik digital yang bertujuan untuk mendekatkan pemerintah kepada masyarakat melalui teknologi informasi dan komunikasi. A'Kio, yang berarti "ayo bicara" dalam bahasa lokal Makassar, mencerminkan semangat partisipatif dan kolaboratif antara pemerintah dan warga dalam proses pelayanan publik.

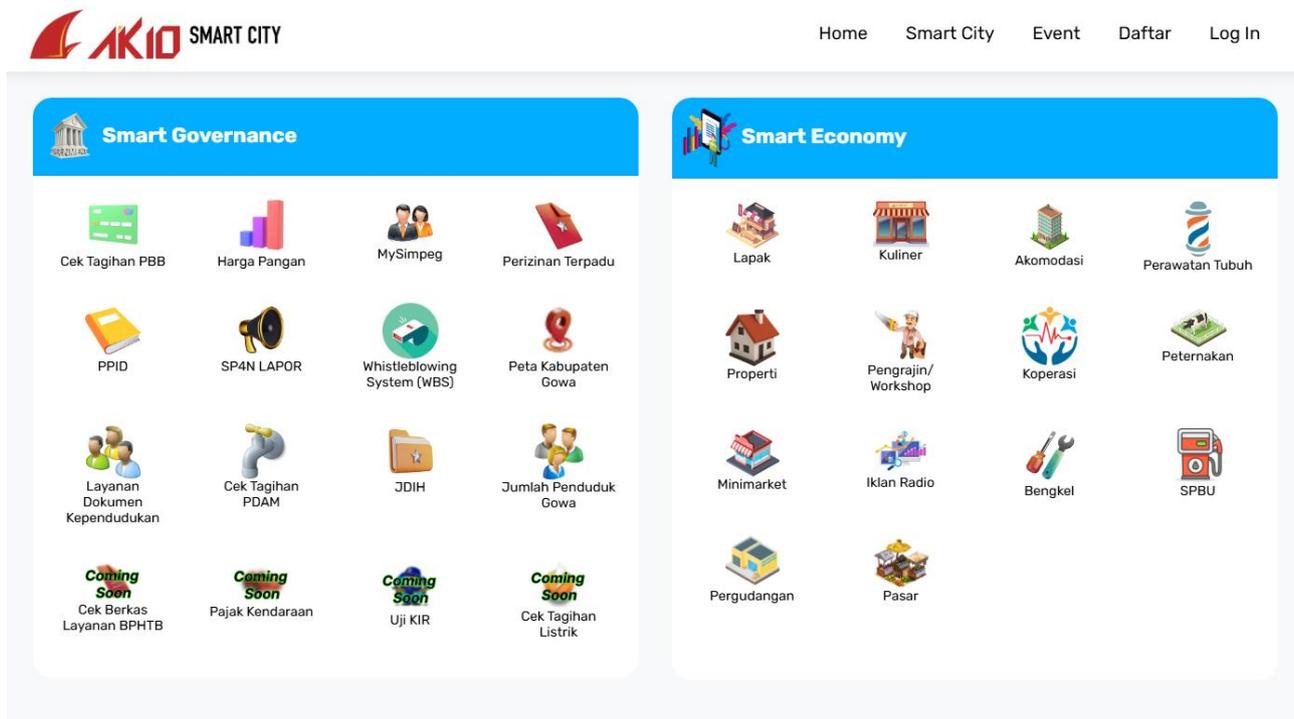
Hasil penelitian menunjukkan bahwa A'Kio telah berhasil mengintegrasikan beberapa layanan publik ke dalam satu platform digital, seperti layanan administrasi kependudukan, pengaduan masyarakat, informasi kesehatan, pendidikan, hingga layanan pajak daerah. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah, yang sebelumnya sering kali memerlukan waktu dan biaya tambahan. Inovasi ini mencerminkan pergeseran paradigma pelayanan publik dari yang bersifat birokratis menjadi lebih responsif, cepat, dan berbasis teknologi. Secara empiris, penerapan A'Kio berdampak pada efisiensi waktu pelayanan, peningkatan transparansi, dan akuntabilitas birokrasi. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip *agile governance* yang menekankan kecepatan respons, adaptasi terhadap perubahan, serta kolaborasi lintas sektoral. Kabupaten Gowa menjadi contoh bagaimana transformasi digital tidak hanya sebatas pada adopsi teknologi, tetapi juga pada perubahan budaya kerja dan pendekatan pelayanan publik yang lebih terbuka dan partisipatif.

Pemerintah Kabupaten Gowa mengembangkan A'Kio sebagai solusi atas berbagai persoalan klasik dalam pelayanan publik, seperti keterlambatan pelayanan, tumpang tindih kewenangan antarinstansi, kurangnya transparansi, serta terbatasnya partisipasi warga dalam proses administrasi publik. Melalui platform ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintahan secara digital, seperti permohonan dokumen administrasi, pelaporan infrastruktur rusak, pengaduan sosial, hingga informasi seputar pelayanan kesehatan dan pendidikan. Transformasi ini secara langsung mengubah pola hubungan antara warga dan pemerintah dari yang bersifat satu arah menjadi hubungan yang lebih dialogis dan kolaboratif (Kominfo Gowa 2024).

Dalam konteks *agile governance*, aplikasi A’Kio menunjukkan fleksibilitas dalam merespons kebutuhan pengguna yang terus berubah. Pemerintah daerah secara aktif memperbaharui sistem berdasarkan umpan balik masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya proses iteratif dan siklus evaluasi yang berkelanjutan, yang merupakan salah satu prinsip utama dalam pendekatan *agile*. Penerapan *agile governance* juga terlihat dari cara pemerintah melibatkan berbagai pemangku kepentingan, baik dari kalangan internal birokrasi, masyarakat, maupun sektor swasta sebagai mitra teknologi. Kolaborasi lintas sektor ini memperkuat kapasitas pemerintah dalam mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam proses pelayanan publik secara menyeluruh (Kurniawan, A. 2021).

Selain itu, kehadiran *dashboard* digital dalam sistem A’Kio memungkinkan pemerintah mengambil keputusan secara cepat dan berbasis data. Laporan masyarakat yang masuk ke sistem diolah dan ditampilkan dalam bentuk data statistik yang mudah dipahami, sehingga pengambilan keputusan tidak lagi bergantung pada asumsi semata, melainkan berdasarkan informasi yang nyata dan terukur. Pendekatan ini mendorong penguatan tata kelola yang berbasis bukti dan meningkatkan akuntabilitas publik.

Namun, transformasi digital ini juga menghadapi tantangan yang tidak ringan. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya di daerah pedesaan dan kelompok usia lanjut. Masih banyak warga yang belum memahami cara mengakses dan memanfaatkan layanan digital secara optimal. Selain itu, keterbatasan infrastruktur jaringan di beberapa wilayah Kabupaten Gowa juga menjadi hambatan dalam pemerataan akses layanan digital. Di sisi internal, sebagian aparatur sipil negara masih menghadapi kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem baru, terutama dalam hal teknis operasional dan pemanfaatan data digital sebagai dasar kerja harian (Kurniawan, A. (2021).



Gambar 1. Halaman Beranda A’Kio Smart City

Halaman beranda aplikasi A’Kio *Smart City* Kabupaten Gowa menampilkan dua layanan utama, yaitu Smart Governance dan Smart Economy. Smart Governance berisi berbagai layanan publik digital seperti cek tagihan, perizinan, informasi kependudukan, serta pelaporan masyarakat. Sementara itu, Smart Economy memuat informasi dan direktori seputar usaha lokal, seperti kuliner, properti, koperasi, hingga bengkel dan pasar. Tampilan sederhana dan terstruktur memudahkan masyarakat mengakses layanan secara cepat dan efisien, mencerminkan semangat digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Gowa.

Meskipun begitu, secara keseluruhan, penerapan A'Kio *Smart City* menunjukkan arah perubahan yang positif dalam transformasi digital pelayanan publik di Kabupaten Gowa. Aplikasi ini berhasil menciptakan sistem layanan yang lebih cepat, transparan, dan akomodatif terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip *agile governance* yang mengedepankan responsivitas, kolaborasi, dan keterbukaan menjadi faktor penting yang mendorong keberhasilan program ini. Pemerintah Kabupaten Gowa tidak hanya mengadopsi teknologi sebagai alat bantu, tetapi juga secara fundamental mengubah pendekatan kerja birokrasi menjadi lebih adaptif dan melayani.

Dengan demikian, aplikasi A'Kio menjadi bukti bahwa transformasi digital pelayanan publik tidak hanya tentang penggunaan teknologi, tetapi juga soal mengubah pola pikir, budaya kerja, dan sistem tata kelola agar lebih sesuai dengan tuntutan era digital. Pendekatan *agile governance* dalam hal ini menjadi landasan penting untuk menjaga keberlanjutan inovasi dan memastikan bahwa pelayanan publik terus berkembang sejalan dengan dinamika masyarakat.

Table 1.

Prinsip Agile Governance Diterapkan dalam Program A'Kio *Smart City* di Kabupaten Gowa

No	Aspek	Deskripsi	Indikator / Contoh Implementasi
1.	Prinsip <i>Agile Governance</i>	Pengelolaan pemerintahan yang lincah, responsif, dan fleksibel terhadap perubahan	- Fleksibilitas dalam merespons kebutuhan masyarakat. - Iterasi berkelanjutan berdasarkan umpan balik pengguna.
2.	Transparansi dan Akuntabilitas	Proses yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik	- Penggunaan dashboard digital. - Laporan masyarakat dalam bentuk data statistik.
3.	Peningkatan Kualitas Layanan	Meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik berbasis teknologi	- Penggunaan aplikasi A'Kio untuk berbagai layanan digital.
4.	Peningkatan Partisipasi Publik	Mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses kebijakan dan layanan	- Platform A'Kio menyediakan ruang untuk masukan publik. - Forum pengaduan daring.
5.	Adaptasi terhadap Perubahan	Kemampuan sistem dan kebijakan untuk berkembang sesuai kebutuhan zaman	- Pembaruan aplikasi berdasarkan feedback. - Kebijakan berbasis analisis data real-time.
6.	Kesenjangan Digital	Tantangan dalam pengaksesan dan pemahaman teknologi di masyarakat	- Sosialisasi literasi digital. - Pelatihan bagi ASN.
7.	Infrastruktur TIK	Penyediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi	- Peningkatan jaringan internet. - Penambahan titik Wi-Fi publik.
8.	Keamanan dan Privasi Data	Perlindungan terhadap data pribadi dan informasi sensitif	- Sistem keamanan data berbasis enkripsi. - Kebijakan privasi pengguna aplikasi.

Tabel di atas menggambarkan bagaimana prinsip *agile governance* diterapkan dalam program A'Kio *Smart City* di Kabupaten Gowa. Dalam konteks ini, Pemerintah Kabupaten Gowa berupaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih fleksibel, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital. Tabel tersebut menjelaskan bahwa penerapan *agile governance* tercermin dalam berbagai aspek seperti kemampuan pemerintah untuk beradaptasi terhadap perubahan, keterlibatan aktif masyarakat, serta kolaborasi antara instansi pemerintah, sektor swasta, dan warga. Misalnya, aplikasi A'Kio dirancang agar mudah diperbarui berdasarkan masukan pengguna, sehingga mampu menjawab kebutuhan yang terus berkembang. Selain itu, kehadiran dashboard digital memungkinkan pemerintah mengambil keputusan secara cepat dan berbasis data yang akurat. Namun, penerapan ini juga menghadapi tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi dan rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Untuk itu, diperlukan strategi seperti peningkatan jaringan internet, pelatihan bagi aparatur sipil negara, serta sosialisasi penggunaan layanan digital kepada masyarakat. Secara keseluruhan, tabel tersebut menunjukkan bahwa A'Kio *Smart City* bukan sekadar sistem digital, tetapi juga bagian dari transformasi birokrasi menuju tata

kelola pemerintahan yang lebih terbuka, adaptif, dan partisipatif sesuai dengan semangat pemerintahan modern.

Proses Tata Kelola A'Kio Smart City

Implementasi Agile Governance di Lingkungan Pemerintahan Daerah Dalam konteks tata kelola, A'Kio *Smart City* diatur dan dikembangkan melalui pendekatan yang mencerminkan prinsip-prinsip Agile Governance, seperti fleksibilitas kebijakan, iterasi pembaruan sistem, keterlibatan pemangku kepentingan, serta pengambilan keputusan berbasis data. Pemerintah Kabupaten Gowa membentuk tim lintas organisasi perangkat daerah (OPD) yang bertugas mengelola konten dan layanan dalam aplikasi A'Kio. Koordinasi antar-OPD ini dilakukan secara dinamis, dengan menggunakan pendekatan sprint review dan feedback loop dari pengguna untuk terus memperbaiki kualitas layanan. Tim pengelola A'Kio menerapkan proses tata kelola yang adaptif, di mana kebutuhan layanan publik yang muncul dari masyarakat dapat langsung direspons dengan inovasi digital yang sesuai. Hal ini terlihat dalam pengembangan fitur baru berdasarkan keluhan pengguna, misalnya layanan pelaporan kerusakan infrastruktur publik, yang ditambahkan setelah melalui proses pengkajian dan validasi kebutuhan oleh tim pengembang dan OPD teknis terkait. Dalam kerangka agile, peran pimpinan daerah juga sangat penting.

Bupati Gowa secara aktif memantau perkembangan dan capaian program A'Kio, serta mendorong adanya budaya kerja kolaboratif dan inovatif. Keberhasilan A'Kio juga didukung oleh kemitraan dengan sektor swasta, universitas, dan komunitas digital lokal yang ikut terlibat dalam penyempurnaan sistem dan peningkatan kualitas konten layanan. Meski demikian, proses tata kelola ini masih menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang menguasai teknologi, kebutuhan akan infrastruktur jaringan internet yang merata, serta resistensi dari sebagian aparatur terhadap perubahan digital. Namun, berkat penerapan prinsip agile, tantangan ini dapat dikelola secara bertahap melalui pendekatan iteratif dan pembelajaran berkelanjutan. Dengan demikian, A'Kio *Smart City* tidak hanya menjadi alat transformasi digital di Gowa, tetapi juga mencerminkan perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan yang lebih adaptif, terbuka, dan berorientasi pada pengguna. Ini menjadi bukti konkret bahwa penerapan *agile governance* dalam lingkup pemerintahan daerah memungkinkan terbentuknya layanan publik yang lebih responsif dan inovatif.

Keberhasilan penerapan tata kelola organisasi yang baik sangat bergantung pada pemahaman yang mendalam terhadap konteks organisasi itu sendiri. Misalnya, perusahaan rintisan dengan struktur organisasi yang agil dan budaya kerja yang adaptif akan membutuhkan pendekatan tata kelola yang berbeda dengan perusahaan besar yang memiliki struktur birokrasi yang kompleks dan hierarkis. Begitu pula dengan perusahaan yang beroperasi di industri yang sangat kompetitif dan berubah cepat, akan memerlukan sistem tata kelola yang lebih responsif dan fleksibel dibandingkan perusahaan yang beroperasi di industri yang lebih stabil. Meliputi struktur organisasi yang kompleks, budaya kerja yang telah tertanam, lingkungan bisnis yang dinamis, serta beragam kepentingan para pemangku kepentingan yang perlu dipertimbangkan secara cermat, sehingga strategi dan mekanisme tata kelola yang dirancang dapat sesuai, efektif, dan berkelanjutan dalam mendukung pencapaian visi dan misi organisasi serta memastikan akuntabilitas dan transparansi dalam setiap proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan operasional. (Yanto, 2025).

Keberhasilan pelayanan publik pada aplikasi A'kio *Smart City* semakin terlihat nyata berkat penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang tangkas, misalnya dalam program vaksinasi Covid-19 di mana respon cepat terhadap perubahan situasi pandemi dan ketersediaan vaksin dilakukan melalui adaptasi strategi distribusi dan komunikasi publik secara dinamis. Hal ini memungkinkan respon cepat dan efektif terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis, mendorong kolaborasi antar instansi pemerintah dinas terkait dan partisipasi aktif masyarakat dalam setiap tahap penyediaan layanan pendaftaran online, pembuatan surat izin usaha dan terkait administrasi kependudukan. Peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan dicapai melalui siklus iterasi dan umpan balik yang terus menerus, misalnya dengan memperbaiki sistem pendaftaran online berdasarkan masukan dari masyarakat, sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan berdampak positif bagi kesejahteraan masyarakat, dalam hal ini percepatan terbentuknya *herd immunity*.

Tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital di *Smart City* tidak hanya terletak pada penyediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai dan handal, tetapi juga

mencakup kesenjangan digital dan literasi digital masyarakat, perlu dipertimbangkan pula aspek keamanan data dan privasi warga, kompleksitas integrasi berbagai sistem digital yang berbeda, serta ketersediaan sumber daya manusia yang terampil dan kompeten dalam bidang teknologi informasi, selain itu, upaya membangun kepercayaan dan penerimaan masyarakat terhadap layanan digital juga menjadi kunci keberhasilan yang tidak boleh diabaikan.

Transformasi digital pelayanan publik ini adalah proses penggunaan teknologi untuk menciptakan hal-hal baru dan mengubah proses bisnis, budaya, dan layanan pelanggan untuk merespons perubahan model bisnis dan kebutuhan pelanggan. Transformasi digital dapat mengubah organisasi bisnis yang biasanya tertutup menjadi sistem digital, baik dalam hal penjualan, pemasaran, dan layanan pelanggan. Beralih dari metode manajemen bisnis tradisional ke aplikasi digital memberi Anda peluang untuk menjalankan bisnis dan mempertahankan pelanggan dengan teknologi digital. Transformasi digital bukan hanya soal bentuk fisik teknologi, namun juga soal nilai, optimalisasi, dan kemampuan untuk tetap terdepan melalui pemanfaatan teknologi dan informasi terkait. (Firdaus et al., 2021).

Kesimpulan

Transformasi digital pelayanan publik di Kabupaten Gowa melalui penerapan aplikasi A'Kio *Smart City* mencerminkan langkah nyata pemerintah dalam mewujudkan birokrasi yang lebih cepat, responsif, dan partisipatif. Aplikasi A'Kio tidak hanya menghadirkan inovasi teknologi, tetapi juga menjadi simbol perubahan budaya kerja birokrasi menuju tata kelola yang adaptif, kolaboratif, dan berbasis kebutuhan masyarakat. Integrasi berbagai layanan publik dalam satu platform telah meningkatkan efisiensi waktu, transparansi, serta akuntabilitas pelayanan. Prinsip-prinsip *agile governance* seperti iterasi berkelanjutan, keterlibatan pemangku kepentingan, dan pengambilan keputusan berbasis data berhasil diterapkan secara konsisten dalam pengelolaan aplikasi ini. Namun, implementasi A'Kio juga dihadapkan pada tantangan seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, infrastruktur TIK yang belum merata, serta resistensi internal birokrasi terhadap perubahan sistem.

Melalui pendekatan *agile* yang iteratif dan adaptif, tantangan-tantangan tersebut mulai diatasi secara bertahap. Berdasarkan temuan ini, direkomendasikan agar Pemerintah Kabupaten Gowa terus meningkatkan literasi digital masyarakat melalui pelatihan dan sosialisasi, memperkuat infrastruktur jaringan internet, serta membangun kapasitas ASN dalam memanfaatkan teknologi digital. Selain itu, diperlukan penguatan sistem keamanan data dan privasi pengguna untuk meningkatkan kepercayaan publik. Pendekatan *agile governance* perlu dipertahankan sebagai kerangka kerja utama dalam menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat dan memastikan keberlanjutan inovasi pelayanan publik di era digital.

konsep *agile governance* terbukti relevan dan penting untuk diterapkan dalam konteks pemerintahan daerah, khususnya dalam menghadapi dinamika sosial dan kemajuan teknologi yang terus berkembang. Sebagai rekomendasi, Pemerintah Daerah perlu memperkuat pembangunan infrastruktur TIK yang merata, meningkatkan literasi digital masyarakat, serta terus mendorong kolaborasi multipihak untuk mendukung keberlanjutan inovasi digital. Penerapan *agile governance* harus menjadi fondasi utama dalam desain kebijakan dan pengelolaan pelayanan publik di masa depan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan adaptif terhadap kebutuhan zaman.

Referensi

- Annisah, A. (2018). Usulan Perencanaan Smart City: Smart Governance Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko. Masyarakat Telematika Dan Informasi: *Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(1), 59. <https://doi.org/10.17933/mti.v8i1.103>
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia. *Kybernan: Jurnal Stdui Kepemerintahan*, 4(2), 226–239.
- Irfan, B., & 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>.

- 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.v1i2.37>.
- Kementerian PANRB. (2021). *Pedoman Umum Smart City dan Kabupaten/Kota Cerdas*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Kominfo Gowa. (2024). *Laporan Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gowa Tahun 2023*. Gowa: Kominfo Gowa.
- Kurniawan, A. (2021). "Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kota Cerdas di Indonesia." *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(2), 101-115.
- Kumorotomo, Wahyudi. (2019). Agile Governance (Pemerintahan Cergas). Policy Note. Pusat Kajian Manajemen dan Kebijakan Publik UGM. diakses pada 4 Oktober 2022 dari <https://mkp.fisipol.ugm.ac.id/2019/11/19/agile-government-pemerintahan-cergas>.
- Kementerian PANRB. (2021). *Pedoman Umum Smart City dan Kabupaten/Kota Cerdas*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Luna, A. J. H. de O., Kruchten, P., & Moura, H. P. de. (2015). Agile Governance Theory: conceptual development. D. M. G. Sakata (Ed.), *12th International Conference on Management of Technology and Information Systems*, May
- Marifah, A., & Satlita, L. (2023). Agile Governance Pada Jogja Smart Service Dalam Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta Agile Governance on Jogja Smart Service in Public Services in the City of Yogyakarta. *Journal Of Public and Administration Research*, 08(01).
- Muhajir, R., Nasrulhaq, & Tahir, N. (2022). Smart Governance Dalam Kebijakan Perencanaan Dan Penganggaran Di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 299-314. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Sirajuddi Sitti Mirsa, & A. Atrianingsi (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Administrasi Vol 9* (1), Juni 2020, <http://journal.umgo.ac.id/index.php/PublikPublik>
- Noennig, J. R., Mello Rose, F., Stadelhofer, P., Jannack, A., & Kulashri, S. (2024). Agile development for urban digitalisation: insights from the creation of Dresden's smart city strategy. *Measuring Business Excellence*, 28(2), 193-208. <https://doi.org/10.1108/MBE-09-2023-0142>
- Pemerintah Kabupaten Gowa. (2023). *Profil Inovasi A'Kio Smart City Kabupaten Gowa*. Gowa: Dinas Kominfo Kabupaten Gowa.
- Rahmawati, D. (2023). Agile Governance sebagai Pendekatan Inovatif dalam Layanan Publik di Era Digital. *Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan*, 5(1), 23-37
- Salem, F., & Government, M. B. R. S. of. (2016). A Smart City for Public Value. *Mohammed Bin Rasyid Al Maktoum Global Initiatives*, February, 1-70.
- Sukardi. (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Setiawan, R. (2022). Penerapan Agile Governance dalam Tata Kelola Pemerintahan Digital: Studi pada Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 145-158.
- Wijaya, R., Kumorotomo, W., Djunaedi, A., Innovation, P., Mada, G., Mada, U. G., & Gadjah, U. (2024). *Government Organization Adaptation to Implement Agile Practices in Provincial Smart*. 4(09), 8024-8045.
- Yanto, E., Haning, M. T., & Yunus, M. (2021). Accountability of Indemnity Implementation Toward Land Liberation Dam Development of Pammukkulu , Takalar District. *Enrichment: Journal of Management*, 11(2), 544-549.
- Yanto, E. (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*. 5(2), 121-129.
- Yuhefizar dkk. (2017). *Membangun E-Government: Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan EGovernment di Provinsi Sumatera Barat*. Padang: Pemerintah Provinsi Sumatera Barat
- Zahra Nurul, (2022), Penerapan Prinsip Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol 3.